

Kwaliteitsbeeld Laverhof 2025

Stap voor stap Samen Vooruit

“Ze zijn goud waard!”

Laverhof

Samen
leven,
samen
zorgen



Welkom bij Laverhof

Als je ouder wordt, leeft met een chronische aandoening of revalideert, wil je het liefst niet afhankelijk zijn van een ander.

Daarom kijken we bij Laverhof vooral naar wat er allemaal wél kan. En dat is gelukkig vaak meer dan je denkt. Zo lang mogelijk, zo zelfstandig mogelijk. Thuis of bij Laverhof. Daar gaan we voor!

Onze grootste wens: dat iedereen betekenisvol kan leven en gewoon een fijne dag heeft. Dat begint bij onszelf. Bij collega's die met plezier kunnen werken. Want wie lekker in z'n vel zit, straalt dat ook uit op anderen.

Maar we kunnen het niet alleen. Dus doen we het samen. Met naasten, vrienden en vrijwilligers. Met zorgpartners, buurtbewoners en iedereen die mee wil doen.

Want Laverhof is een fijne plek waar mensen elkaar ontmoeten, helpen en versterken. Een thuis in de wijk. Waarin je elkaar nog écht kent en iedereen een steentje bijdraagt. Een gemeenschap van betekenis. Waar samen leven en samen zorgen in elkaar overgaan.

Vandaag én morgen. Daarom kiezen we bewust. Pakken we het duurzaam aan. En bovendien innovatief!

Bij Laverhof doet niemand het alleen. We doen het samen. Dat voel je. In menselijkheid, warmte en verbondenheid.

Doe je ook mee?

Samen leven, samen zorgen.

Inhoud

Voorwoord	4
Laverhof en het generieke kompas in 2025	6
Het begint bij de cliënt	8
Het kennen van wensen en behoeften in cijfers	10
Van anders denken naar anders doen	12
Samen Vooruit in cijfers	18
We doen het steeds meer samen	19
Samen met het netwerk in cijfers	21
We geven professionals de ruimte	22
Het werk organiseren in cijfers	24
Investeren in vakmanschap	26
Leren en ontwikkelen in cijfers	28
Reflecteren, leren en bewuste keuzes maken	29
Inzicht in kwaliteit in cijfers	32
Verder bouwen op wat werkt	33



Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van Laverhof, met als veelzeggende titel 'Ze zijn goud waard'. Deze woorden komen van een bewoner van één van onze locaties en raken precies de kern. Onze medewerkers zijn inderdaad goud waard. Zij zijn 'het kapitaal' van onze organisatie en maken iedere dag opnieuw het verschil in het leven van onze bewoners en cliënten.

Met oprechte aandacht, betrokkenheid en deskundigheid zorgen zij ervoor dat bewoners op onze zorglocaties en cliënten in de thuiszorg de ondersteuning en zorg krijgen die past bij hun mogelijkheden en behoeften. Zorg die bijdraagt aan hun kwaliteit van leven, groot en klein, elke dag weer.

Ik ben er trots op dat we dit samen doen, medewerkers, vrijwilligers en naasten, die zich met toewijding, enthousiasme en energie inzetten voor een fijne dag voor bewoners en voor goede kwaliteit van zorg. Dat zien we terug in de verhalen van cliënten en in onze tevredenheidscijfers. Maar bovenal blijkt het uit de dagelijkse praktijk.

Extra bijzonder is dat onze medewerkers dit realiseren terwijl we bezig zijn een nieuwe manier van werken te ontwikkelen in het programma 'Samen vooruit!'. Een traject waarin we niet alleen oog hebben voor de zorg van vandaag, maar ons ook voorbereiden op de zorg van morgen.

Ik hoop dat u met plezier dit kwaliteitsbeeld leest en samen met ons trots bent op wat we het afgelopen jaar hebben bereikt.

John Moolenschot
Raad van Bestuur

Laverhof en het Generiek Kompas in 2025

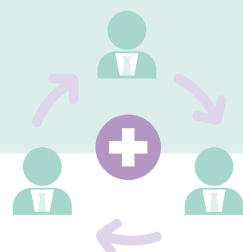
Laverhof werkte ook in 2025 aan de kwaliteit van bestaan van cliënten én aan lekker werken voor collega's. In dit overzicht een samenvatting die gebaseerd is op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas.

Wensen en behoeften



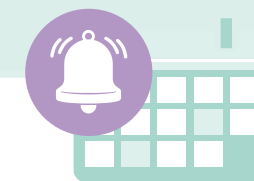
Laverhof zette een duidelijke stap: het leven van de cliënt kwam nadrukkelijk centraal te staan. De focus verschoof van zorginhoud naar levensinhoud. Wie is deze mens? Wat is voor hem of haar van betekenis? En wat kan iemand zelf, eventueel met ondersteuning van naasten/vrijwilligers of inzet van zorgtechnologie? Wederzijdse kennismaking, het persoonlijk cliëntverhaal en vernieuwde bewonersgesprekken maakten wensen en behoeften explicieter onderdeel van het dagelijks handelen.

Samen met het netwerk



De samenwerking met de cliënt en diens naasten kregen een duidelijke plek in het dagelijks handelen. Daarnaast werkte Laverhof actief samen in regionale en wijkgerichte netwerken om kwaliteit van bestaan ook buiten de organisatie te versterken. Via initiatieven zoals Duurzame Mantelzorg, Iedereen Zorgt in de Wijk en ongeplande regionale nachtzorg werd gebouwd aan betere afstemming, continuïteit en toekomstbestendige ondersteuning rondom ouderen.

Het werk organiseren



Laverhof richtte zich op het blijven aansluiten bij wat cliënten van ons vragen, vanuit kwaliteit van bestaan, in een periode waarin de druk op de zorg voelbaar bleef. Via het ontwikkelprogramma Samen Vooruit werden concrete best practices geïntroduceerd, zoals de ochtendevaluatie, slimmer roosteren en anders omgaan met alarmeringen. Deze aanpak hielp teams om het werk haalbaarder te maken en meer ruimte te creëren voor kwaliteit van bestaan.

Leren en ontwikkelen



Veranderen vraagt om vakmanschap en reflectie. Leren werd bij Laverhof steeds meer onderdeel van het dagelijks werk. Niet alleen via scholing, maar vooral door samen te reflecteren op ervaringen en best practices van Samen Vooruit. We zagen dat deze manier van leren het eigenaarschap van medewerkers versterkt.

Inzicht in kwaliteit



Laverhof gebruikte inzicht in kwaliteit nadrukkelijk als middel om te leren en te kiezen. Door ervaringen van cliënten, reflecties van teams, professionele zeggenschap en medezeggenschap te verbinden, ontstond een samenhangend beeld. Dit inzicht hielp om prioriteiten te stellen en bewuste keuzes te maken.



Het begint bij de cliënt

Het kennen van wensen en behoeften

In 2025 heeft Laverhof een duidelijke beweging gemaakt: niet de zorgvraag, maar het leven, wensen en behoeften van de cliënt vormen het vertrekpunt voor ondersteuning. Dit vraagt om andere gesprekken, andere vragen en soms ook om het loslaten van vertrouwde routines.



Wederzijdse kennismaking: starten bij wie iemand is

In 2025 vindt deze kennismaking steeds vaker plaats vóór verhuizing naar één van de woonlocaties en bij voorkeur in de thuissituatie. Dit geeft medewerkers een rijk beeld van wie iemand is en wat belangrijk is: gewoontes, interesses, relaties, angsten en verwachtingen. Ook bespreken we wat iemand zelf (nog) kan en wil doen en welke rol het netwerk hierin speelt. Zo maken we vanaf de start keuzes die passen bij de persoon achter de zorgvraag. En zijn de wederzijdse verwachtingen helder.

Het persoonlijk cliëntverhaal als fundament

Het persoonlijk cliëntverhaal speelt een centrale rol bij het vastleggen van wensen en behoeften. In 2025 is het cliëntverhaal nadrukkelijker verbonden aan het zorgdossier. Het helpt om het zorgplan minder administratief en meer ondersteunend aan het dagelijks handelen te maken.



Van praten over naar praten mét: bewonersgesprekken

In 2025 zijn nieuwe vormen van bewonersgesprekken ontwikkeld en uitgetest. In plaats van algemene gesprekken is gewerkt met thematische bijeenkomsten en vaste gespreksstructuren. Dit maakte het makkelijker voor cliënten om hun ervaringen, wensen en zorgen te delen. De pilot leverde meer diepgang en concretere feedback op. Cliënten gaven aan zich beter gehoord te voelen en meer invloed te ervaren. Bij de evaluatie werden ook de lokale cliëntenraad, de coördinator welzijn, een beleidsadviseur en de directeur zorg betrokken.



Digitalisering als ondersteuning van het goede gesprek

In 2025 is het aanmeldproces via Aanmeldgemak gedigitaliseerd. Hierdoor is er minder administratieve belasting voor medewerkers en ontstaat er aan de voorkant meer tijd en aandacht voor kennismaking en afstemming. Cliënten en naasten kunnen informatie op hun eigen moment aanleveren. Dat geeft rust en regie. Laverhof is zich er tegelijkertijd van bewust dat digitalisering niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Daarom blijft persoonlijke ondersteuning beschikbaar.

Clienttevredenheidonderzoek laat zien dat cliënten tevreden zijn

We zijn trots op de resultaten. Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de zorg en ondersteuning van Laverhof. Omdat in 2025 een belangrijke stap gezet is in het anders verlenen van zorg, zijn we extra trots dat de tevredenheid t.o.v. vorig jaar gestegen is. De resultaten zijn op teamniveau te herleiden zodat leren en verbeteren op dit niveau inhoud kan krijgen.



Reflectie

Het centraal stellen van wensen en behoeften is geen eenmalige actie, maar een voortdurend proces. In 2025 werd duidelijk dat dit tijd, vaardigheden en afstemming vraagt. Niet iedere cliënt kan zijn wensen gemakkelijk verwoorden en soms botsen individuele wensen met organisatorische of professionele grenzen. De ervaringen in 2025 bevestigen dat investeren in het goede gesprek loont. Door steeds opnieuw aan te sluiten bij wat voor cliënten belangrijk is, draagt Laverhof bij aan kwaliteit van bestaan.

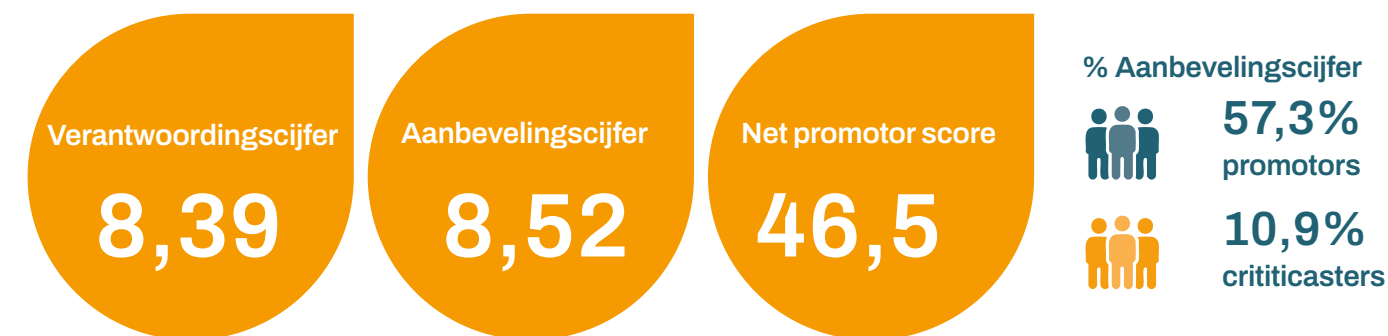


Het kennen van wensen en behoeften in cijfers

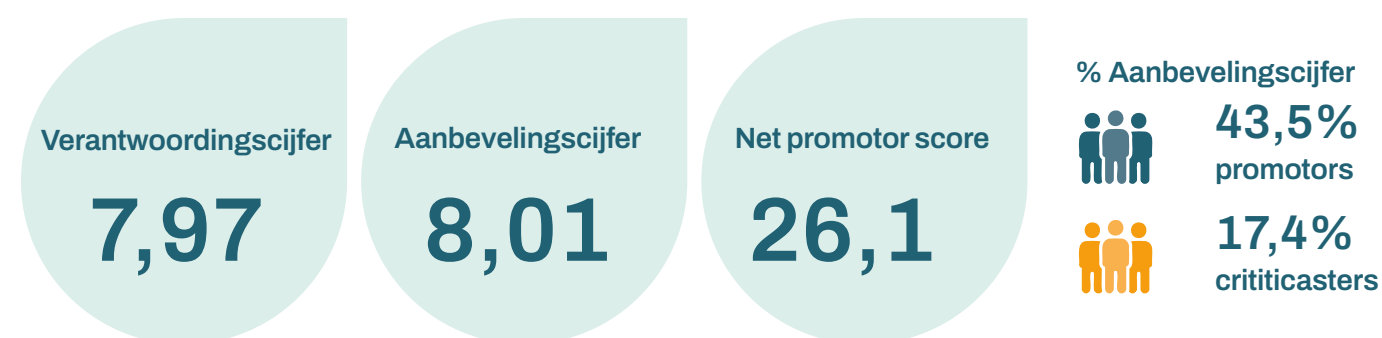
Clëntervaringsonderzoek 2025



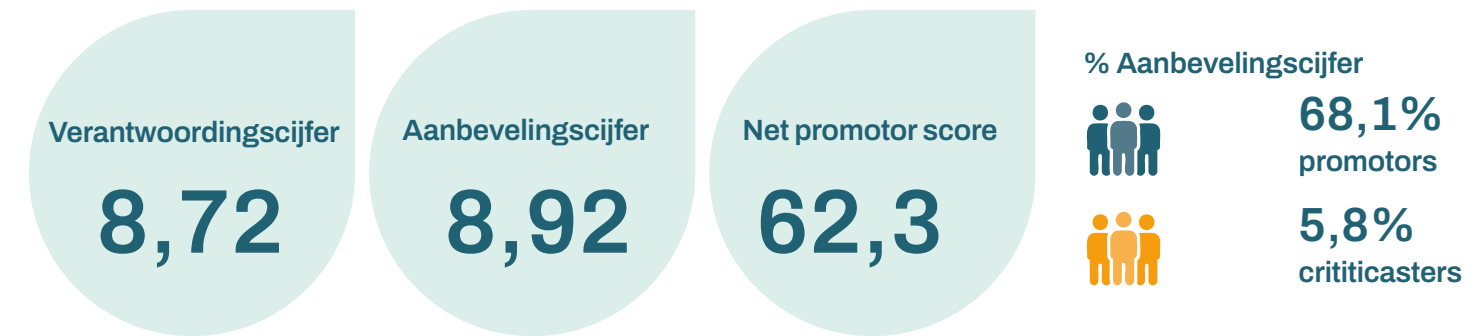
Totaal laverhof



Intramuraal



Extramuraal



Citaten uit het cliënttevredenheidsonderzoek:

“Zij hebben altijd tijd voor mij en luisteren goed naar mij.”

“Zorgzaam. Lief. Spontane bezoeken. Contact met iedereen is goed. Ze begrijpen mij.”

“Zij weten heel goed hoe mijn situatie is, en helpen mij hiermee om te gaan.”

“Ze hebben goede dossierkennis en anticiperen hierop.”

“Ik kan er met alle vragen terecht.”

Wat cliënten en naasten vooral waarderen

- de persoonlijke aandacht en nabijheid van medewerkers
- het gevoel serieus genomen en gehoord te worden
- de betrokkenheid en deskundigheid van het team
- de vertrouwde gezichten en continuïteit van zorg

Tips

- Bel als je er niet op tijd kunt zijn, minder uitlopen van de afgesproken tijden
- De warme maaltijd zou wat afwisselender mogen zijn
- Betere communicatie met naasten

Van anders denken naar anders doen

Ontwikkelprogramma Samen Vooruit

Het waarborgen van kwaliteit van bestaan van cliënten én het lekker werken door collega's wordt in 2025 grotendeels in beweging gebracht en geborgd via het ontwikkelprogramma Samen Vooruit. Afgevaardigden van intramurale afdelingsteams ontwikkelen samen nieuwe manieren van werken. De aanpak is praktisch en vertrekt vanuit de ervaring van medewerkers in het primaire proces. We omarmen nieuwe overtuigingen over ouderenzorg zodat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven en regie houden over hun leven.

Het GPS van Laverhof

Het GPS van Laverhof helpt medewerkers, cliënten, naasten en vrijwilligers om dezelfde koers te volgen: het helpen van cliënten om zo veel mogelijk en zo lang mogelijk hun eigen leven te blijven leiden. Thuis of bij Laverhof. Het GPS geeft richting bij dagelijkse keuzes en samenwerking.



Cultuurverandering

Samen Vooruit brengt twee cultuurveranderingen op gang.

1 De manier waarop Laverhof ontwikkelt verandert:

De manier waarop Laverhof ontwikkelt verandert: beleid, visie en ondersteuning ontstaan vanuit de praktijk. Medewerkers leveren input. Ervaringen vormen de basis en draagvlak groeit.

2 De inhoudelijke focus verandert:

De inhoudelijke focus verandert: zorg is niet langer leidend, maar ondersteunend aan het welzijn en het dagelijks leven van bewoners.

Deze dubbele beweging vraagt veel van teams. Werkwijzen veranderen, samenwerking met naasten en vrijwilligers krijgt een andere vorm en zorgtechnologie wordt bewuster ingezet. De omslag verloopt stap voor stap, maar is merkbaar in de organisatie.

“De omslag verloopt stap voor stap, maar is merkbaar in de organisatie.”



Adoptie van 10 Best Practices

In de eerste helft van 2025 lag de focus op ontwikkelen en experimenteren. In de zomer zijn tien best practices vastgesteld. De tweede helft van 2025 stond in het teken van adoptie. Alle afdelingen hebben de opdracht gekregen om deze tien best practices uiterlijk eind 2026 te adoptie te handhaven.

1



Ochtendevaluatie

Teams stemmen dagelijks af. Ze bespreken wat er die dag anders is, wat moet gebeuren en wie welke taken oppakt, afgestemd op ieders mogelijkheden. Dit draagt bij aan overzicht, samenwerking en een prettige dag voor bewoners en medewerkers.

4



Samenwerking tussen afdelingsteam en behandelaren

Nauwere afstemming tussen zorgteams en behandelaren. Door korte lijnen en gezamenlijke afwegingen ontstaat meer samenhang in ondersteuning en behandeling

2



Beter samenwerken en slim roosteren

Teams werken aan betere afstemming in roosters en taakverdeling. Dit vergroot de voorspelbaarheid, vermindert werkdruk en ondersteunt duurzame inzetbaarheid.

5



Samen met vrijwilligers

Vrijwilligers worden actief betrokken bij het dagelijks leven van bewoners. Heldere afspraken en goede begeleiding maken dat vrijwilligers én teams weten wat werkt.

3



Samen met naasten

Samenwerking met naasten krijgt structureel vorm door heldere afspraken, gelijkwaardigheid en een gedeeld beeld van ieders rol. Doel: meer ruimte voor welzijn en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

6



Slimmer omgaan met alarmeringen

Door duidelijke afspraken, betere kennis van het bellensysteem en gerichte inzet van hulpmiddelen verminderen onnodige alarmeringen. Dit leidt tot meer rust voor bewoners en minder werkdruk voor medewerkers.

7



Zinnvolle inzet van zorgtechnologie

Laverhof zet zorgtechnologie in om zelfstandigheid van bewoners te vergroten en werkdruk te verlagen. Hulpmiddelen zoals Medido, Tessa, Qwiek.up en het spoeltoilet worden bewust en getoetst ingezet.

8



Welzijn is van ons allemaal

In 2025 zijn welzijnsmedewerkers geïntegreerd in de zorgteams. Hiermee zijn integrale teams ontstaan. Een nieuwe infographic ondersteunt medewerkers bij het gezamenlijk dragen van verantwoordelijkheid voor welzijn.

9



Omgaan met probleemgedrag

Een gezamenlijke aanpak van probleemgedrag, met duidelijke afstemming tussen zorgteams en behandelaren en aandacht voor veiligheid, draagkracht en kwaliteit van leven.

10



Een fijn en helpend cliëntendossier

Het cliëntendossier ondersteunt medewerkers bij overzicht en samenwerking. De focus ligt op relevantie en gebruiksgemak.

Uitgelicht

Binnen Samen Vooruit worden prachtige resultaten behaald!

Samenwerking met vrijwilligers en naasten

Er worden aantoonbaar stappen gezet als het gaat om de samenwerking met vrijwilligers en naasten. Het wordt steeds vanzelfsprekender om het samen te doen. Vrijwilligers zijn voelbaar een onderdeel van het team. De infographic *Samenwerken met naasten en vrijwilligers* helpt de samenwerking prettig, zorgvuldig en verantwoord te laten verlopen. Bovendien krijgt Familienet een steeds prominenter rol als verbindende communicatietool. Om de samenwerking met vrijwilligers een boost te geven is een succesvolle campagne gehouden, wat 80 nieuwe vrijwilligers heeft opgeleverd.

Ochtendevaluatie

Alle intramurale afdelingen zijn vóór de zomer gestart met de dagelijkse ochtendevaluatie. Mede hierdoor is het gelukt om met alleen eigen medewerkers van Laverhof, dus zonder inzet van zzp-ers, de zomer goed door te komen.

Minder onnodige alarmen en meer overzicht voor collega's

Een concreet stappenplan en meer kennis van het bellensysteem leidt tot aanzienlijk minder alarmeringen tijdens een werkdag. Dit zorgt voor betere ondersteuning van bewoners én minder werkdruk bij medewerkers. Waar mogelijk werken wij met een bellenloper, zodat niet alle alarmen op alle telefoons afgaan. Dit zorgt voor meer rust en duidelijkheid. Er zijn afnames tot wel 15% van het aantal alarmen waargenomen en de reductie van reactietijd loopt op tot wel 35%.



Bredere en verantwoorde inzet van (technologische) hulpmiddelen

Praktische en slimme hulpmiddelen bewoners ondersteunen cliënten in hun dagelijks leven. En dragen bovendien bij aan het verlichten van de werkdruk voor onze medewerkers. Hierin worden grote stappen gezet. Binnen Samen Vooruit werd de behoefte aan een bredere inzet van hulpmiddelen, ook buiten bestaande zorgsoorten, duidelijk. Zo zijn de **Qwiek.up**, **Tessa**, **Medido** en het **spoeltoilet** inmiddels ook intramuraal geïntroduceerd.

Om nieuwe technologie goed te kunnen beoordelen, is een **algemeen toetsingsproces** ontwikkeld. Via een online formulier worden aanvragen eenvoudig gefilterd en wordt bepaald of een hulpmiddel wordt ingezet en welke disciplines betrokken moeten worden. Daarnaast begeleiden we medewerkers met een **adoptieprogramma**. Dit helpt hen kritisch naar werkprocessen te kijken en zelfstandig passende oplossingen te vinden. Voor meer overzicht is de **Hulpmiddelen Menukaart** opgesteld: een praktische gids met beschikbare hulpmiddelen, gesorteerd op categorie, zowel intra- als extramuraal. Tot slot zorgen **aandachtsvelders** zorginnovatie ervoor dat technologie verantwoord wordt ingezet. Zij zijn het aanspreekpunt op de afdelingen, stimuleren kennisdeling en spelen een actieve rol bij experimenten en implementaties. Niet als eigenaar, maar als aanjager.



Een gedeeld beeld met ondersteunende middelen

Een gedeeld beeld met ondersteunende middelen. Er ontstaan steeds meer gedeelde beelden over kwaliteit van bestaan. Laverhof maakt een beweging van lange visiestukken naar eenvoudige, begrijpelijke en inspirerende middelen zoals infographics en praktische werkwijzen.



Monitoren van voortgang én kwaliteit

Samen Vooruit Thermometer

Een dashboard maakt zichtbaar welke teams welke best practice hebben geadopteerd of ermee bezig zijn. Zo leren teams van elkaar!



Samen Vooruit Scans

In het vierde kwartaal van 2025 zijn 25 collega's opgeleid tot auditor. Zij voeren tussen december 2025 en januari 2027 twee Samen Vooruit-scans per afdeling uit.

De scans zijn bedoeld als leerinstrument. Auditoren komen van andere afdelingen en geven objectieve feedback. Tijdens de scan spreken zij collega's van verschillende disciplines en sluiten zij aan bij overleggen of zorgmomenten. Na afloop ontvangen teams een rapportage die inzicht geeft in wat goed gaat en waar verdere ontwikkeling nodig is.

Reflectie

Het experimenteren met én het adopteren van het verhaal van Laverhof vraagt veel van de organisatie, want fundamenteel anders gaan denken over het ondersteunen van ouderen is hard werken. Zeker in een periode waarin het personeelstekort voelbaar is en in een jaar waarin de inzet van ZZP'ers volledig is afgebouwd, staat het systeem regelmatig onder druk. We zijn het nu eenmaal anders gewend en moeten allemaal wennen aan het idee dat het ook anders kan.

Dat harde werken zit zowel in het omarmen van de inhoud van het anders werken als in de veranderkundige aansturing van de verandering zelf. Hoe ingewikkeld dat soms ook is: Laverhof gaat hier vol voor.

Daarnaast is in het veranderkundige proces veel energie gestoken in het versterken van de veranderkracht. Daarbij lag de focus onder andere op coördinatoren, teammanagers van de afdelingen en medewerkers van de ondersteunende diensten.



Samen Vooruit in cijfers



We doen het steeds meer samen

Samen met het netwerk

Via het ontwikkelprogramma Samen Vooruit krijgt het netwerk rondom cliënten een steeds prominentere rol in het dagelijks handelen bij Laverhof. Dat geldt ook voor de samenwerking met vrijwilligers. Daarnaast werkten we ook in 2025 intensief samen met lokale en regionale partners om zorg en ondersteuning rondom ouderen goed te organiseren. Deze samenwerkingen dragen bij aan kwaliteit van bestaan doordat zij zorgen voor continuïteit, samenhang en tijdige ondersteuning.

Regionale samenwerking rondom mantelzorg en wijkverpleging

Via het initiatief **Duurzame Mantelzorg** heeft Laverhof expliciet ingezet op het ondersteunen van mantelzorgers. Door samen te werken met partners uit dit burgerinitiatief wordt bijgedragen aan het voorkomen van overbelasting en het versterken van de thuissituatie van ouderen. Binnen **Iedereen Zorgt in de Wijk** is gewerkt aan een gezamenlijke aanmeldprocedure voor wijkverpleging. Door verpleegkundige adviesgesprekken en samenwerking per postcodegebied kunnen zorgvraag en capaciteit beter op elkaar worden afgestemd. Dit draagt bij aan tijdige en passende ondersteuning.

Continuïteit van zorg bij complexe en ongeplande situaties

Laverhof is actief betrokken bij de regionale samenwerking rondom **ongeplande nachtzorg**. Door samenwerking met de HAP en SEH wordt zorgsignalering ingezet om ouderen bewust te maken van hun gezondheidssituatie en hen te ondersteunen bij het vastleggen van gezondheidswensen. Dit draagt bij aan versterking van de thuissituatie en voorkomt escalatie van zorgvragen. Via het **Regionaal Coördinatiepunt (RCP)** werkt Laverhof samen met andere VVT-partijen aan het organiseren van kortdurende herstelgerichte zorg. Door gezamenlijke afspraken en beter gebruik van data ontstaat meer grip op beschikbaarheid en doorstroom, wat bijdraagt aan continuïteit en kwaliteit van ondersteuning.

Samenwerking in de eerste lijn en de wijk

Binnen **Regionale Eerstelijns SamenwerkingsVerbanden (RESV)** en hechte wijkverbanden werkt Laverhof samen met huisartsen, eerstelijnsprofessionals en patiëntenvertegenwoordiging. Deze samenwerkingen zorgen voor duidelijke afspraken over inzet, bereikbaarheid, doorverwijzing en innovatie. Daarnaast is samen met gemeenten, welzijnspartijen en woningcorporaties gewerkt aan het versterken van **vitale leefgemeenschappen**, ondersteund door buurtcoaches en buurtverbinders. Hiermee wordt zorg en ondersteuning dichterbij het dagelijks leven georganiseerd.

Samen leren in de regio

Via de **Ontwikkelkrachtcentrale** werkte Laverhof samen met regionale partners aan het versterken van opleiden en ontwikkelen. Door het delen van kennis, materialen en ervaringen groeit de gezamenlijke ontwikkelkracht in de regio. Deze samenwerking ondersteunt niet alleen de eigen organisatie, maar draagt ook bij aan toekomstbestendige ouderenzorg.

Laverhof netwerk-event: Liefde & Lef

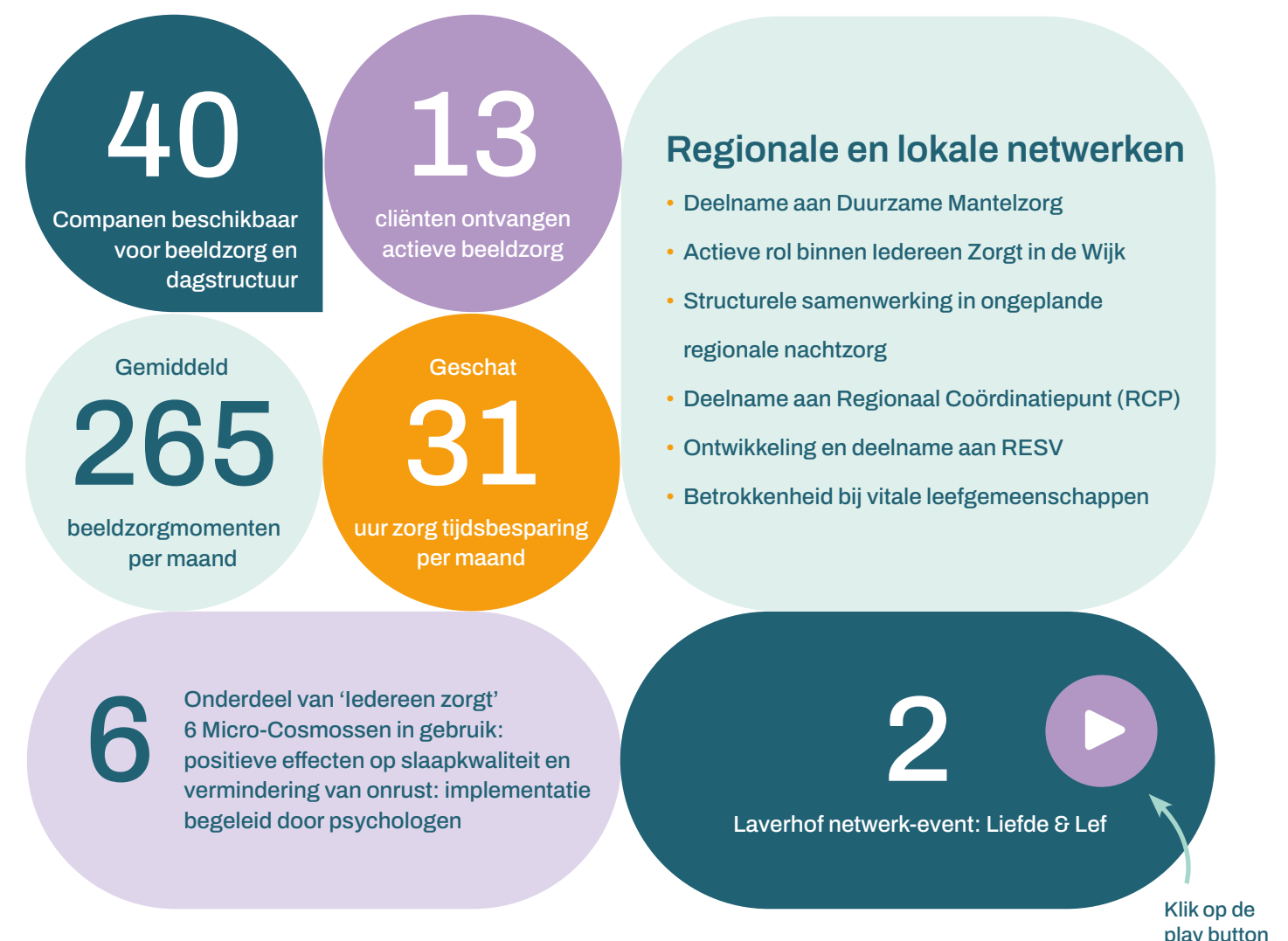
Tijdens een eigen netwerk-event van Laverhof gingen we in gesprek over de toekomst van zorg en welzijn. Want eerlijk is eerlijk: we kunnen en willen het niet meer alleen doen.

De inspirerende verhalen van **Paul Boselie, Teun Toebe en de Waardenladers** motiveerden ons om ook echt anders te kijken en denken. Harder werken kunnen we niet, anders werken wel. Daarvoor hebben we lef en liefde nodig om ons met elkaar te verbinden. Alleen samen gaan we vooruit! We hebben gelachen, maar ook stilgestaan bij de echte uitdagingen en besproken dilemma's en vragen uit het publiek.

Reflectie

De regionale en lokale netwerken waarin Laverhof participeerde in 2025 vormen een belangrijke randvoorwaarde voor kwaliteit van bestaan. Door samenwerking, afstemming en gedeelde verantwoordelijkheid ontstaat een samenhangend netwerk dat ouderen ondersteunt bij zo zelfstandig mogelijk leven, ook wanneer de zorgvraag toeneemt.

Samen met het netwerk in cijfers



We geven professionals de ruimte

Het werk organiseren

Kwaliteit van bestaan ontstaat niet alleen in het directe contact tussen cliënt en professional, maar wordt in belangrijke mate bepaald door de manier waarop het werk is georganiseerd. In 2025 heeft Laverhof bewust ingezet op het anders organiseren van werkprocessen, rollen en randvoorwaarden. Het doel daarvan is steeds hetzelfde: professionals ruimte geven om afgewogen keuzes te maken, rust en continuïteit te bieden en aan te sluiten bij wat voor cliënten van betekenis is.

Behandeling en geriatrische revalidatiezorg (GRZ)

De behandeldisciplines hebben het uitgangspunt **‘behandelen bij gewoon leven’** uitgewerkt. Behandeling is ondersteunend aan het dagelijks leven en vraagt per cliënt zorgvuldige afweging: welke interventies dragen bij aan kwaliteit van bestaan en welke niet? Door samenvoeging van de GRZ-afdelingen zijn zorg- en behandelprocessen opnieuw ingericht, met meer samenhang en duidelijkheid.

Slim werken met medewerkers van Laverhof

Laverhof heeft een duidelijke keuze gemaakt om te stoppen met de inzet van zzp'ers in de zorg. Door het werk anders te organiseren binnen Samen Vooruit wordt het mogelijk om met vaste en flexibele medewerkers het werk samen te doen. Naast de best practice op teamniveau is er ook een start gemaakt met een organisatiebrede uitwerking van 'beter samenwerken en slim roosteren'. Het proces van plannen en roosteren wordt op een structureel andere manier ingericht met als belangrijkste doelstelling het juiste aantal medewerkers, met de juiste deskundigheid op het juiste moment en op de juiste plek beschikbaar te laten zijn. Hierbij wordt rekening gehouden met de zorgbehoeften van cliënten (kwaliteit van zorg), de wensen van zorgprofessionals (werktevredenheid en werk-privé balans) en de financiële kaders van de organisatie. De planning zal ondersteund

gaan worden door een op AI-gebaseerde planningstool. Deze keuze draagt bij aan meer continuïteit, herkenbaarheid en eigenaarschap binnen teams en verbetert de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Medewerkersbelevingsonderzoek

Dit blijkt ook uit de resultaten van het onderzoek naar hoe medewerkers hun werk ervaren. Medewerkers ervaren hun werk als betekenisvol en voelen zich betrokken bij cliënten en collega's. Met name de inhoud van het werk, de samenwerking met collega's en de ervaren waardering worden als positief benoemd. Tegelijkertijd geven medewerkers aan dat veranderingen soms als ingrijpend worden ervaren en dat werkdruk en digitalisering aandacht vragen. Laverhof gebruikt deze inzichten als startpunt voor het gesprek in teams over wat nodig is om het werk duurzaam vol te houden. HRM en teammanagers trekken hierin gezamenlijk op.

Veilig en gezond werken

Een veilige werkomgeving is een belangrijke voorwaarde voor kwaliteit van bestaan, voor cliënten én medewerkers. Uit de RIG-E blijkt dat ongewenst gedrag een groeiend aandachtspunt is. De veranderende cliëntenpopulatie vraagt om duidelijke afspraken, deskundigheid en ondersteuning van medewerkers. Daarnaast bleek dat beleid en meldprocedures niet altijd voldoende bekend of eenduidig waren. Laverhof heeft daarom ingezet op het versterken van beleid, training en ondersteuning. Door heldere kaders te bieden en de samenwerking tussen teams en behandelaren te versterken, wordt gewerkt aan een cultuur waarin veiligheid bespreekbaar is en medewerkers zich gesteund voelen.



Professionele adviesraad (PAR)

De PAR van Laverhof: een groep bevlogen professionals die meedenken over betere ondersteuning en sterkere beroepsontwikkeling. De PAR is begin 2025 vormgegeven via focusgroepen uit de hele organisatie en groeide daarna verder met ondersteuning van een adviesbureau. De basis staat: afspraken, reglement en doelen voor de komende jaren zijn opgesteld.

De PAR bestaat uit collega's uit verschillende disciplines, zoals verzorgenden IG, verpleegkundigen, behandelaren en paramedici, allemaal direct betrokken bij de cliënten. De leden vertegenwoordigen de stem van zorgprofessionals op vakinhoudelijke thema's. Zij weten wat er nodig is voor goede zorg. Dat zorgt voor meer invloed, betere kwaliteit en meer werkplezier. Het advies van de PAR is niet bindend, maar wordt wél serieus genomen. De raad heeft inmiddels een duidelijke plek binnen de organisatie: er wordt gewerkt aan de eerste adviesnotitie, leden worden actief geïnformeerd en de PAR denkt mee over het profiel van de nieuwe bestuurder. Ook het contact met OR en CCR is gestart.

In 2026 wil de PAR sterker aansluiten op de beleidscyclus, vaker (on)gevraagd advies geven vanuit signalen van de werkvloer en zichtbaarder maken waar zij bij betrokken is. Daarnaast wordt ook gezocht naar professionals die niet uit zorg of behandeling komen. Zo groeit de PAR uit tot een onmisbare schakel in het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Reflectie

De ervaringen in 2025 laten zien dat de manier waarop het werk is georganiseerd direct van invloed is op kwaliteit van bestaan. Keuzes in structuur, samenwerking en randvoorwaarden bepalen hoeveel ruimte professionals ervaren om aan te sluiten bij wat voor cliënten van betekenis is.

Laverhof heeft in 2025 stappen gezet om meer rust, samenhang en duidelijkheid te creëren. Tegelijkertijd werd zichtbaar dat anders organiseren geen eenmalige ingreep is.

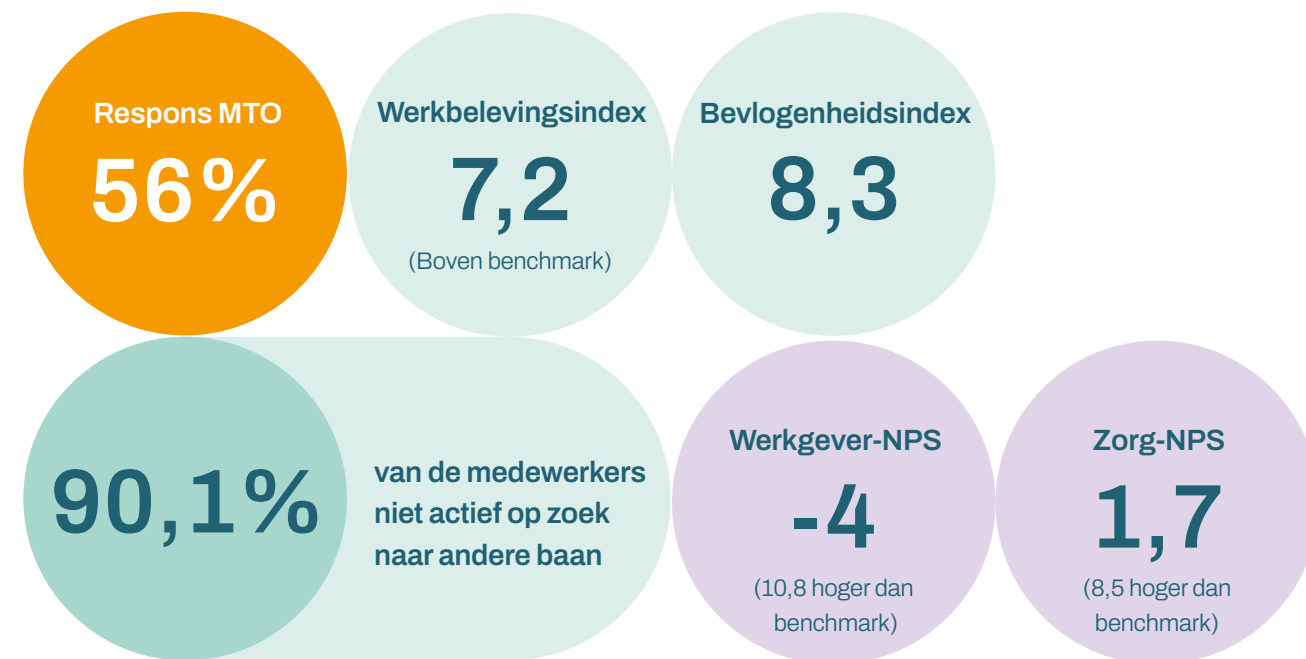
Veranderingen vragen tijd om te landen, vragen om consistent leiderschap en om het blijvend voeren van het gesprek in teams over wat werkt en wat niet.

Met de beweging die in 2025 is ingezet, ligt er een stevige basis. In 2026 ligt de nadruk op verdiepen en borgen: het verder versterken van vaste teams, het duurzaam ondersteunen van medewerkers en het blijven afwegen wat nodig is om kwaliteit van bestaan en betekenisvol werk in balans te houden.

‘Laverhof heeft in 2025 stappen gezet om meer rust, samenhang en duidelijkheid te creëren.’

Het werk organiseren in cijfers

Medewerkerstevredenheid



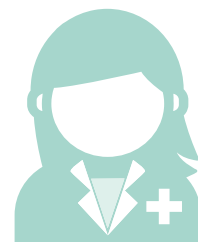
Veilig werken



Vernieuwde
MIM-procedure

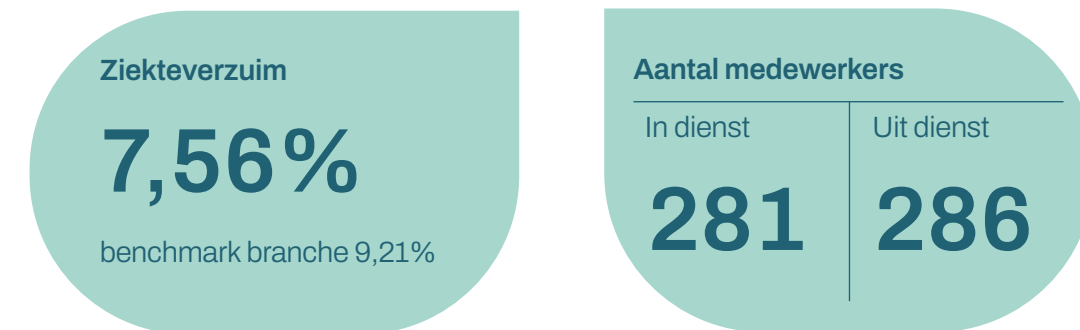


Actief
Bedrijfsopvangteam (BOT)



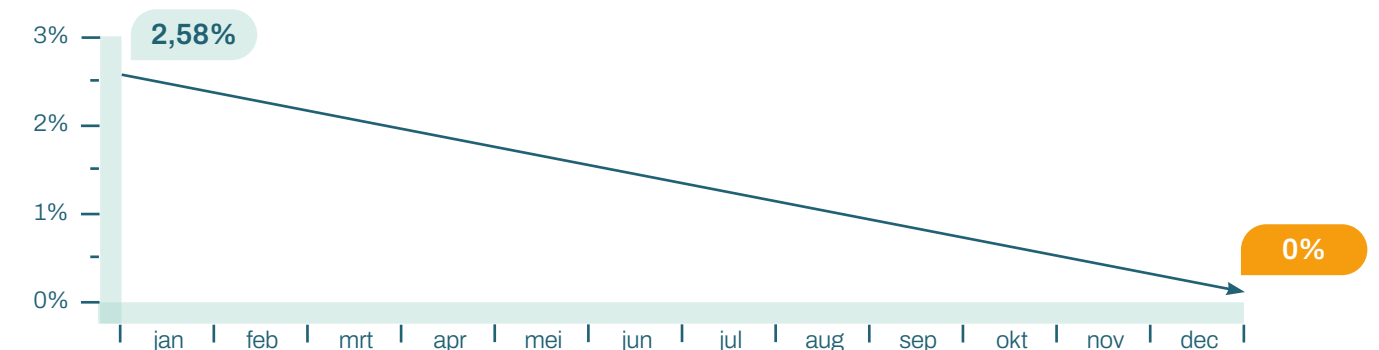
2 interne en 1 externe
vertrouwenspersoon

Personeel

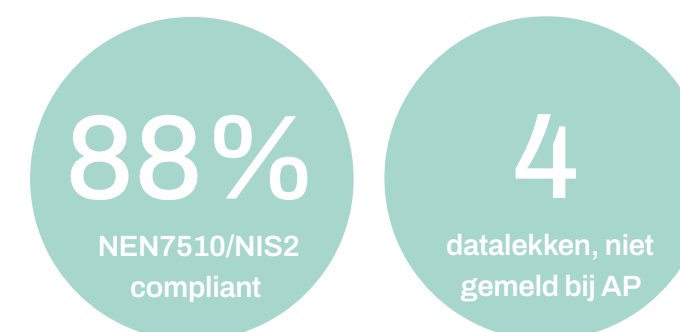


ZZP in de zorg

Gedaald van 2,58% (jan) naar 0% (dec)



Informatiebeveiliging



Investeren in vakmanschap

Leren en ontwikkelen

Kwaliteit van bestaan vraagt vakmanschap en het vermogen om mee te bewegen. In 2025 positioneerde Laverhof leren en ontwikkelen nadrukkelijk als randvoorwaarde voor goede zorg én betekenisvol werk: leren in het werk, samen en praktijkgericht.

Leren, begeleiden en groeien

In tijden van voortdurende verandering is investeren in leren en begeleiden essentieel. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt wist Laverhof leren toegankelijk te houden door flexibele en professionele begeleiding. Praktijkopleiders stemden hun begeleiding af op verschillen tussen generaties, opleidingsroutes en leerbehoeften. Daarmee bleef leren haalbaar en betekenisvol, ook bij hoge werkdruk. De instroom en begeleiding van leerlingen en stagiaires onderstrepen de stevige positie van Laverhof als leerorganisatie.

Maatwerk in leren en ontwikkelen

Leren bij Laverhof is dus vraaggericht en op maat. Samen met opleidingspartners zijn leerpaden ontwikkeld die aansluiten bij verschillende loopbaanfasen. De groeiende belangstelling voor mbo-certificaten laat zien dat medewerkers bewust investeren in hun ontwikkeling. Samen Vooruit bracht per team inzicht in kennis- en vaardigheidsverschillen. Deze inzichten vormen een belangrijke basis voor gerichte keuzes richting 2026.

Integrale aanpak: Laverhof Leergang en Samen Vooruit

De Laverhof Leergang is verder verweven met Samen Vooruit. Hierdoor ontstond meer samenhang tussen leren en veranderen. Medewerkers herkenden de grotere lijn en de relatie tussen individuele trajecten en organisatieontwikkeling. Leidinggevend en coördinatoren volgden een ontwikkeltraject wat gericht was op hun rol in de veranderingen binnen Laverhof. Door externe expertise te verbinden aan de eigen koers bleef leren herkenbaar, praktisch en gericht op de dagelijkse praktijk.

Bekwaam is bevoegd: vertrouwen in vakmanschap

Omdat we medewerkers meer ruimte willen geven is het beleid Bekwaam is bevoegd vastgesteld voor BIG-geregistreerde medewerkers. Bekwaamheid is een bewust en reflectief moment waarin medewerkers verantwoordelijkheid nemen voor hun handelen. Bekwaamheid wordt vastgelegd in het Laverhof Leerplein. Teammanagers en coördinerend/wijk verpleegkundigen maken per afdeling afspraken over handelingen buiten het basisprofiel. Zo ontstaat een dynamisch kader dat kwaliteit en veiligheid borgt én ruimte laat voor professioneel handelen.

Aandacht voor fysiek en mentaal welbevinden

Naast vakinhoudelijk leren en ontwikkelen bood Laverhof ook coaching en ondersteuning gericht op reflectie, herstel en persoonlijke groei. De beschikbaarheid en inzetbaarheid van medewerkers zijn bepalend voor continuïteit en kwaliteit van zorg. Daarom is er blijvende aandacht voor werkdruk, duurzame inzetbaarheid, behoud van medewerkers en het versterken van teams.

Reisbureau: investeren in medewerkers

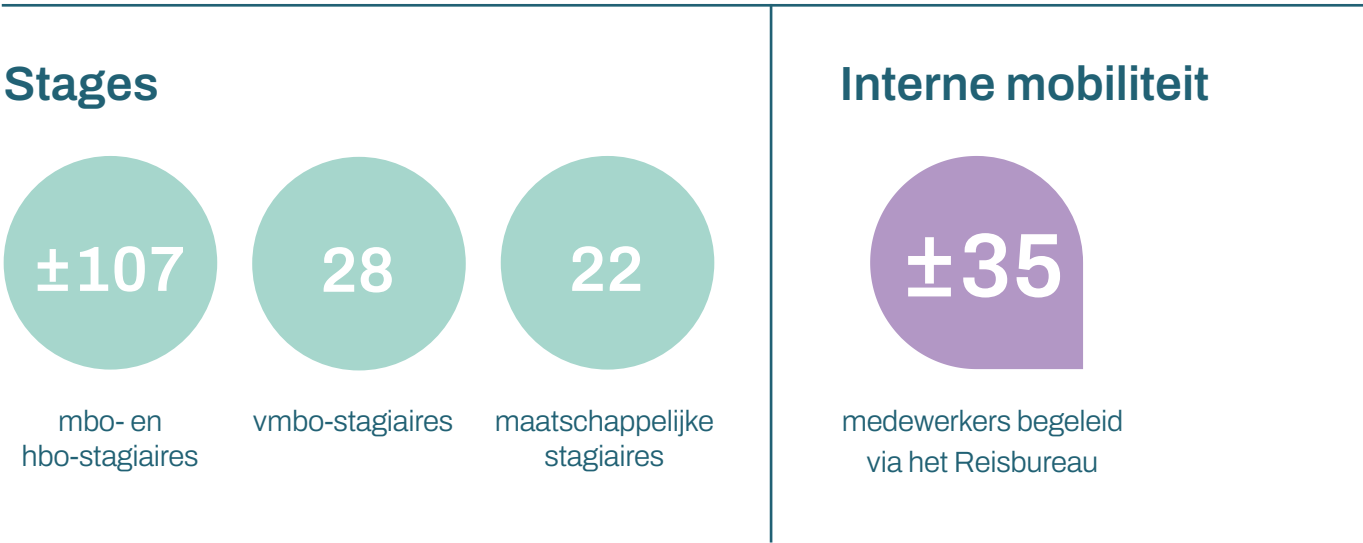
We vinden het belangrijk dat we medewerkers duurzaam aan ons binden. Daarom is in 2024 het *Reisbureau* gestart. Dit kreeg in 2025 verdere betekenis als laagdrempelige voorziening voor interne mobiliteit en loopbaanontwikkeling. Medewerkers worden actief ondersteund om binnen Laverhof nieuwe routes te verkennen, in plaats van de organisatie te verlaten.

Reflectie

De ervaringen in 2025 laten zien dat leren en ontwikkelen essentieel zijn voor kwaliteit van bestaan, maar niet vanzelf gaan. Werkdruk en verandering blijven voelbaar. Tegelijkertijd blijkt dat investeren in een sterk ontwikkelklimaat bijdraagt aan vakmanschap, eigenaarschap en werkplezier. In 2026 ligt de focus op verdiepen en borgen: vraaggestuurd leren, skillsgericht ontwikkelen en het verder versterken van professionele ruimte. Zo blijft leren een motor voor kwaliteit, nu en in de toekomst.

Leren en ontwikkelen in cijfers

Leerlingen en opleidingen		
Categorie	Gediplomeerden	In opleiding
Helpende (niveau 2)	7	11
Verzorgende IG (niveau 3)	3	21
MBO-Verpleegkunde	3	11
HBO-Verpleegkunde	-	4
Management in de Zorg	-	3



Coaching en ondersteuning



Leerplein – meest gevolgde e-learnings

1

Aanpak ouderenmishandeling

2

Handhygiëne

3

Hygiënisch werken

4

Voedselveiligheid (HACCP)

Reflecteren, leren en bewuste keuzes maken

Inzicht in kwaliteit

Inzicht in kwaliteit is bij Laverhof geen doel op zich, maar een middel om te leren, te reflecteren en bewuste keuzes te maken. In 2025 is kwaliteit nadrukkelijk benaderd als een gezamenlijk vraagstuk: van de werkvloer tot bestuur, van ervaringen van cliënten tot professionele en maatschappelijke afwegingen. Door verschillende perspectieven te verbinden ontstaat een samenhangend beeld dat richting geeft, zonder de praktijk dicht te regelen.

Een nieuw kwaliteitsbeleid geeft nog meer richting aan kwaliteit

In deze periode is ook gestart met een vernieuwd kwaliteitsbeleid, aansluitend op het Generiek Kompas. Nieuwe werkwijzen, zoals het kwaliteitsoverleg en het Teamkompas, boden structuur om kwaliteit cyclisch te bespreken en te volgen.

Teamkompas

Het teamkompas helpt om op een gestructureerde manier met relevante betrokken te kijken naar kwaliteit. Er staan een aantal zaken centraal:

- Kwaliteit en Veiligheid
- De strategische lijn: Anders Werken, Lekker werken, Duurzaam werken
- De 10 best Practices van Samen vooruit

Kwaliteitsoverleg

Het teamkompas helpt bij het bespreken van kwaliteit binnen een team. Het lukt om doelen af te spreken en te volgen. 1x per kwartaal vindt een kwaliteitsoverleg plaats en 1x per jaar sluit ook de beleidsadviseur aan. De directeuren zorg volgen de voortgang van doelen. Er wordt door teams hard gewerkt en doelen worden zichtbaar gehaald.

Merkbaar resultaat

Het teamkompas en het kwaliteitsoverleg geven richting en zorgen voor inzicht in resultaten van de afdelingen.

Team	Succes	Focus
Anna Hospice	We zorgen voor continuïteit in de zorg en helpen elkaar waar nodig is. We zien elkaars kwaliteiten en zijn steeds beter met elkaar in verbinding	• Verbeteren samenspel met vrijwilligers • Continueren teamontwikkeltraject
Bellefleur / Elstar	De sfeer en flexibiliteit. Welzijn is in de teams geïntegreerd	• Vrijwilligers plan van aanpak • Doelen Bongerd breed blijven afstemmen
Lindelaan	Korte lijnen met behandelaren.	• Fysieke belasting
Kastanjedreef	Positieve energie en veerkracht om samen te bouwen	• Stabiliteit in formatie • Coachen van teamleden door coördinerend team
Meikers	Er is een positieve sfeer op de afdeling en men staat open voor feedback	• Start ochtend evaluatie.
Parklaan	Dagstart en ochtend evaluatie is verbeterd.	• Samenwerking Parklaan-Vijverhof versterken • Gezond rooster
Schijndel Ondersteuning thuis	Goede score op medewerkerstevredenheid onderzoek.	• Open communicatie
Somatiek Mgr. Bekkershuis	De sfeer is goed. Taken van elkaar overnemen wordt erg gewaardeerd.	• Samen Vooruit. Medewerkers, familie en cliënten hierin meenemen.
Spaanse Kers	Er is een positieve sfeer op de afdeling en men staat open voor feedback	• Start Ochtendevaluatie
Sterappel	Goede werksfeer en samenwerking met welzijn.	• Teamcoaching • Pilot roosteren.
Uden/Heeswijk Ondersteuning thuis	Trots op cliënttevredenheid.	• Eigen medewerkers en basisrooster • Oprechte aandacht voor medewerkers
Veghel Ondersteuning thuis	Bereidheid om elkaar te helpen. Vertrouwen onderling.	• De wijk in gaan in Veghel: de leefgemeenschap
Vijverhof	Betrokkenheid op lopende pilots en inzet Samen Vooruit. Dingen durven uitproberen.	• De doorontwikkeling en coaching coördinerend team • Warmhouden contacten naasten en vrijwilligers.

De Centrale Cliëntenraad (CCR)

De CCR bestaat uit vertegenwoordigers van de lokale raden en denkt mee op strategisch niveau. De CCR wordt tijdig betrokken bij beleidsvorming, want hoe eerder zij aansluiten, hoe groter hun invloed. De CCR haalt actief signalen op uit huiskamergesprekken, familieavonden, het CTO. Feedback van cliënten staat centraal. Daarnaast zoekt de CCR steeds vaker de samenwerking met de PAR en de OR. De wens is om in de toekomst regelmatig samen met de voorzitters op te trekken en één krachtig perspectief te laten horen. Tot slot kijkt de CCR kritisch naar zichzelf: is er voldoende kennis aanwezig om goede besluiten te nemen?

Het programma **Samen Vooruit** is nauw gevolgd. Dit maakte duidelijk hoeveel impact veranderingen hebben op medewerkers en daarmee ook op cliënten. Daarom had de CCR extra aandacht voor het welzijn van medewerkers. De CCR is blij met de groei van het aantal vrijwilligers, maar blijft scherp op goede borging, begeleiding en scholing. In 2025 startte de CCR een klankbordgroep vastgoed, met ondersteuning van een externe deskundige.

In 2026 wil de CCR zichtbaarder worden, onder andere door vaker aanwezig te zijn op familieavonden en te laten zien wat de raad betekent. Daarnaast wordt verder gewerkt aan professionalisering, ook binnen de lokale raden, zodat doorstroming naar de CCR waarin strategische vraagstukken worden besproken vanzelfsprekender wordt. Vastgoedontwikkelingen blijven op de agenda, samen met de bestuurder, zodat adviesmomenten tijdig helder zijn. Ook **Samen Vooruit** en vrijwilligersbeleid blijven speerpunten. Zo heeft de CCR gevraagd om een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek, omdat vrijwilligers van grote waarde zijn voor medewerkers én het welzijn van cliënten.

De Ondernemingsraad (OR)

De OR vertegenwoordigt breed de werkvloer, heeft korte lijnen met de Raad van Bestuur en wordt goed geïnformeerd. Daarnaast haalt de OR actief signalen op in de organisatie en denkt graag vroeg mee over beleidsontwikkelingen, veranderingen in de cao en instemmingsvraagstukken. De samenwerking met andere medezeggenschapsraden verloopt sterk. De gezamenlijke beleidsdag afgelopen jaar werd als waardevol ervaren. Waar nodig helpt de OR ook onderwerpen door te zetten richting de PAR.

In 2025 stond het programma **Samen Vooruit** centraal. Belangrijke thema's waren slim roosteren en **bevoegd = bekwaam en bekwaam = inzetbaar**. De OR bleef scherp op de vraag: wat kun je verantwoord vragen van medewerkers? Ook werk-privébalans en inzetbaarheid kregen extra aandacht, vooral in de zomerperiode. Daarnaast volgt de OR de vastgoedontwikkelingen, omdat deze impact hebben op de toekomst van zorg en werk.

In 2026 ligt de focus op verdere implementatie van **Samen Vooruit**, slim roosteren, verzuim en arbo. Ook vitaliteit en duurzaamheid blijven belangrijke thema's, met speciale aandacht voor oudere medewerkers en mantelzorgers. De OR blijft zich inzetten voor een organisatie waarin medewerkers niet overvraagd worden en gezond kunnen blijven werken.

Kwaliteitscommissies: borgen wat randvoorwaardelijk is

Laverhof heeft een aantal thema's aangemerkt als randvoorwaardelijk voor het primaire zorgproces. Om hier structureel aandacht aan te geven, zijn deze thema's belegd bij kwaliteitscommissies. Binnen de commissies wordt kennis gevolgd, beleid ontwikkeld en worden signalen uit de praktijk geanalyseerd.

Incidenten en Calamiteiten Zorgvuldig onderzoeken

Bij incidenten worden interne onderzoeken uitgevoerd door het prisma-team onder begeleiding van calamiteitenonderzoekers. Deze onderzoeken geven inzicht in oorzaken en dragen bij aan gerichte verbetermaatregelen. Waar nodig worden calamiteitenonderzoeken uitgevoerd in afstemming met de IGJ.



MIC: Leren van incidenten

De MIC-commissie analyseert periodiek meldingen uit de organisatie. Teams zijn actief betrokken via aandachtsvelders en werken zelf aan verbeterplannen. Het analyseformulier is vernieuwd en grafieken zijn geactualiseerd om het proces transparanter en leerzamer te maken.

MIC-meldingen per jaar						
Categorie	2025		2024		2023	
	Totaal	Cliënten	Totaal	Cliënten	Totaal	Cliënten
Vallen	1201	360	1023	354	1426	425
Medicatie	454	266	604	333	852	421
Gedrag	156	59	141	46	227	73
Anders	182	122	166	113	305	184



Hygiëne en infectiepreventie

De commissie hygiëne en infectiepreventie werkt samen met aandachtsvelders in teams en wordt ondersteund door externe expertise. De focus ligt op bewustwording, scholing en hygiënisch werken in de dagelijkse praktijk.

Farmaceutische zorg

De commissie farmaceutische zorg richt zich op veilige medicatieprocessen. In 2025 is gewerkt aan digitalisering van opiaten, terugdringen van het aantal deelmomenten, scholing en samenwerking met apotheek en behandelaren.



Zorg en Dwang

Vrijheid waar het kan. De commissie Wet zorg en dwang vertaalt wetgeving naar beleid en ondersteunt teams bij afwegingen tussen vrijheid en veiligheid. Laverhof zet onvrijwillige zorg beperkt in en volgt ontwikkelingen rondom leefcirkels en locatiebepaling van cliënten.

Informatiebeveiliging en privacy

Het zorgvuldig omgaan met informatie en privacy is een belangrijke randvoorwaarde voor vertrouwen en kwaliteit. In 2025 heeft Laverhof stappen gezet om informatiebeveiliging en privacy structureel te borgen. Er is een duidelijke governance ingericht en er is gewerkt aan het versterken van beleid, processen en bewustwording. Hiermee wordt toegewerkt naar aantoonbare naleving van geldende normen en wetgeving.



Ethiek en morele reflectie

Laverhof hecht waarde aan aandacht voor ethiek en morele dilemma's in de dagelijkse zorgpraktijk. Dilemma's worden besproken daar waar ze zich voordoen: in teams en in de context van het dagelijks werk. In 2025 is ethiek verbonden aan Samen Vooruit. De CURA-methode is geïntroduceerd en geestelijke verzorging speelde een ondersteunende rol. Moreel beraad en ethische verkenningen vinden steeds vaker plaats binnen verschillende teams en zorgvormen.

Reflectie

De ervaringen in 2025 laten zien dat inzicht in kwaliteit vooral waarde heeft wanneer het leidt tot leren en kiezen. Door ervaringen, analyses en perspectieven te verbinden ontstaat ruimte om prioriteiten te stellen. Niet alles kan tegelijk. Transparantie over keuzes en het blijvend voeren van het gesprek over kwaliteit dragen bij aan vertrouwen en richting. In 2026 blijft Laverhof bouwen aan een lerend kwaliteitsbeeld waarin inzicht ondersteunt, maar de praktijk leidend blijft.



Inzicht in kwaliteit in cijfers



Verder bouwen op wat werkt Vooruitblik 2026

2025 was voor Laverhof een jaar van beweging. We hebben anders gekeken, anders georganiseerd en samen gezocht naar wat kwaliteit van bestaan vandaag vraagt. Het beleidsplan Vitaal Verbinden en het programma Samen Vooruit gaven richting, taal en houvast.

In 2026 ligt de nadruk op uitbreiden, verdiepen en borgen. De basis is gelegd, nu gaat het om vasthouden: best practices laten landen in alle teams, Samen Vooruit ook als basis bij de andere teams (ondersteuning thuis, revalidatie, hospice en dagbesteding), het Teamkompas verder benutten als ritme voor leren en verbeteren, en ruimte blijven maken voor vakmanschap en professionele zeggenschap.

Ook vraagt 2026 om blijvende aandacht voor de randvoorwaarden. Werkdruk, veiligheid en ondersteuning van medewerkers blijven bepalend voor kwaliteit van zorg. Ontwikkeling van lokale gemeenschappen en regionale samenwerking worden verder uitgebouwd, zodat ondersteuning rondom ouderen toekomstbestendig georganiseerd blijft. Dat vraagt om aandacht voor leiderschap in tijden van transitie: het begeleiden van een veranderkundige opdracht en een belangrijke rol in het uitbouwen van het ontwikkelklimaat.

De koers is helder: kwaliteit van bestaan ontstaat in het dagelijks leven van cliënten, in de ruimte van professionals zodat zij lekker kunnen werken en in de verbinding met de omgeving. In 2026 blijft Laverhof bouwen aan een lerende organisatie die keuzes durft te maken, samen blijft reflecteren en stap voor stap vooruitgaat.

