

KWALITEITSBEELD

2025



Dicht bij mensen.



KWALITEITSBEELD 2025

Zorggroep Aelsmeer werkt volgens het Generiek kompas. Het Generiek kompas geeft richting aan de beweging naar goede kwaliteit van zorg en ondersteuning, samen met de cliënt, diens naasten, het sociale netwerk en andere (welzijns)organisaties. Het kompas is opgebouwd uit vijf bouwstenen, dit zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te houden.

In dit kwaliteitsbeeld geven we een terugblik op de doelen van 2025, reflecteren we op kwaliteit en kijken we vooruit op de kwaliteitsdoelen voor 2026.

Inhoudsopgave

3 Wij zijn Zorggroep Aelsmeer

4 Terugblik in het kort



Navigatie: Klik op de titel om naar het hoofdstuk te gaan.

6 Zorg & Welzijn in beeld

7 Doelen 2026

8 Het kennen van wensen en behoeften



11 Het bouwen van netwerken

14 Het werk organiseren

18 Leren en ontwikkelen

20 Inzicht in kwaliteit

23 Afkortingen



Navigatie: Klik op het huisje om terug naar de inhoudsopgave te gaan.



Wij zijn Zorggroep Aelsmeer

Zorggroep Aelsmeer biedt ondersteuning en begeleiding bij de behandeling, verpleging en verzorging van (kwetsbare) ouderen in Aalsmeer, Kudelstaart en Rijsenhout. In Zorgcentrum Aelsmeer zijn diverse woon mogelijkheden, Thuiszorg Aelsmeer komt voor zorg en huishouding bij cliënten aan huis en in onze Ontmoetingscentra wordt structuur en een zinvolle daginvulling geboden. De maaltijden van Tafeltje Dek Je worden verspreid bij ouderen die dit zelf niet meer kunnen regelen.

We staan **dicht bij mensen** in houding en gedrag. Doordat we toegankelijk en benaderbaar zijn, sluiten we aan bij cliënten, medewerkers inclusief de vele vrijwilligers en de omgeving en leveren we **'gewoon goede' ouderenzorg**.

Toezicht: Raad van Toezicht

Medezeggenschap: Ondernemingsraad, Cliëntenraad en Verpleegkundige Verzorgende Advies Raad

Wij organiseren de zorg in 2025 met:



353 medewerkers

197,4 FTE personeel



398 vrijwilligers



26 stagiaires/studenten

665 cliënten

Financiering vanuit:

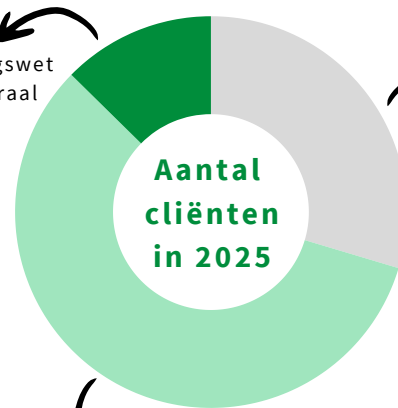
197 384 84



Zorgverzekeringswet (ZVW), extramuraal

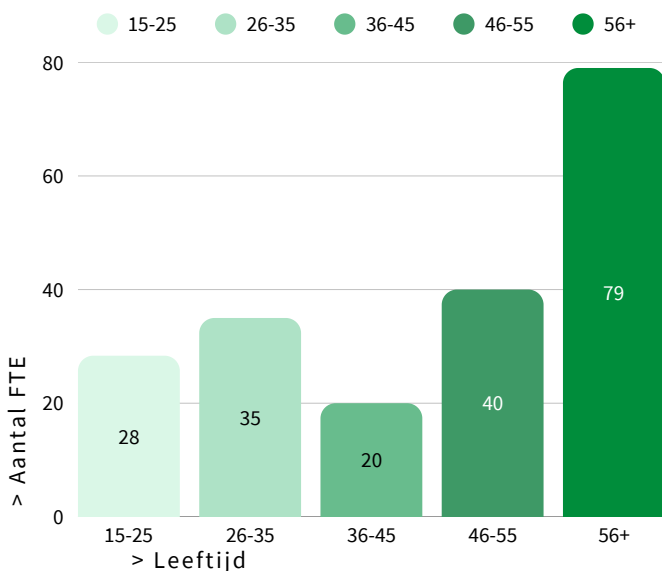
Wet langdurige zorg (Wlz), intramuraal en extramuraal

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), extramuraal huishouding en dagbesteding



Populatieopbouw

Personeelsgemiddelde (FTE) per leeftijdsgroep



FTE Instroom & Uitstroom

32,38 FTE instroom

25,29 FTE uitstroom

Ziekteverzuim



8,61% Zorggroep Aelsmeer

9,20% Landelijk VVT

*Bron: AZW Statline

Meer weten over onze diensten?

Bekijk onze website!



Terugblik in het kort

Hieronder vind je een korte samenvatting van de vijf bouwstenen van het kwaliteitsbeeld. Per onderdeel kun je via de rode knop doorklikken naar de uitgebreide terugblik op 2025, waarin je meer achtergrond, resultaten en inzichten vindt.



[Klik hier voor meer informatie](#)

Kennen van wensen en behoeften

In het afgelopen jaar zijn in het zorgcentrum mantelzorgers en het familie-netwerk actief betrokken bij de zorg, vooral voor het groeiende aantal cliënten met dementie. Het aanbod aan activiteiten is breed, met extra aandacht voor aangepaste muziekactiviteiten. Meer bekendheid is gegeven aan het 5-stappenmodel zelfredzaamheid en er is een nieuwsbrief voor naasten en vrijwilligers geïntroduceerd: Zorgsaem.

Bouwen van netwerken

In 2025 zijn er verschillende bijeenkomsten en activiteiten georganiseerd om samenwerking en verbinding te versterken.

Er is samen met andere thuiszorgorganisaties gewerkt aan één ingang voor wijkzorg, waardoor zorgaanvragen beter opgepakt konden worden.

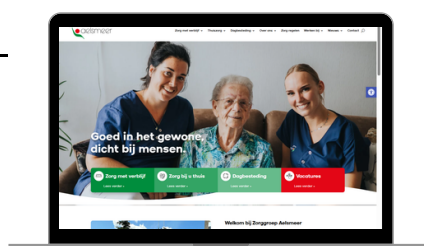
Het ontmoetingscentrum heeft twee nieuwe inloop voorzieningen gestart: Zuydveste en De Derde Helft bij FC Aalsmeer. De laatste in samenwerking met het Nationaal Ouderenfonds, Team Sportservice Aalsmeer en later ook Participe Amstelland.

Dit alles kunnen we niet zonder de inzet van de vele vrijwilligers die aan Zorggroep Aelsmeer verbonden zijn. In 2025 is de tevredenheid van vrijwilligers middels een enquête onderzocht. Vrijwilligers zijn positief over de organisatie en zouden Zorggroep Aelsmeer bij anderen aanbevelen als goede plek om vrijwilligerswerk te doen (Net promotor score 37).



[Klik hier voor meer informatie](#)

Meer weten over onze diensten?
Bekijk onze website!





3

Organiseren van werk

In 2025 hebben vier WVT-organisaties een verkenning gedaan welke intensieve samenwerking een toegevoegde waarde kan hebben voor toekomstbestendige zorg voor (kwetsbare) ouderen. Brentano is in augustus uit de verkenning gestapt. In september heeft Zorggroep Aelsmeer besloten niet verder te gaan in dit traject waarbij fusie het beoogde doel is. PCSOH en Zorgcentra Meerlanden hebben in november de intentie uitgesproken per 2027 een fusie aan te gaan.

Om minder afhankelijk te zijn van uitzendkrachten investeert de organisatie in eigen medewerkers en nieuwe instroom. Enerzijds voor modulair opleiden en anderzijds door informatiebijeenkomsten met medewerkers van 55 jaar en ouder. Deze vormen een grote groep van ons personeelsbestand. Voor deze doelgroep zijn er twee bijeenkomsten georganiseerd over duurzame inzetbaarheid, zodat zij gezond en met plezier kunnen blijven werken tot hun pensioen.

[Klik hier voor meer informatie](#)

In de thuiszorg is daarnaast gekeken naar het opschalen en borgen van de inzet van de automatische medicijn dispenser Medido. Ook is er een verkenning gedaan naar de inzet van beeldzorg, waarbij de verdere uitrol in 2026 wordt opgepakt in samenwerking met Maximaal Digitaal.

Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen zijn essentieel in de zorg. Meerdere medewerkers hebben hun diploma of certificaat behaald en bijscholingen gevolgd. Deze investeringen zorgen voor betere zorg, stimuleert samenwerking en maakt medewerkers klaar voor nieuwe uitdagingen.



4

[Klik hier voor meer informatie](#)



5

Inzicht in kwaliteit

Clientervaringsmeting

Jaarlijks wordt de ervaring van cliënten gemeten. In 2025 gaf men de thuiszorg een gemiddeld cijfer van 8,6. Het zorgcentrum kreeg een 8,0.

Bij Zorggroep Aelsmeer werken diverse commissies en aandachtsvelders samen aan goede zorg. Ze richten zich op thema's als infectiepreventie, wondzorg, voeding, medicatie, methodisch werken, geestelijk welzijn, melding incidenten cliënten, zorg in vrijheid en veiligheid (Wzd) en arbeidsomstandigheden.

[Klik hier voor meer informatie](#)

Zorg & Welzijn in beeld

2025



Een warm welkom



Vrijwilligersbijeenkomsten



Het Danspaleis



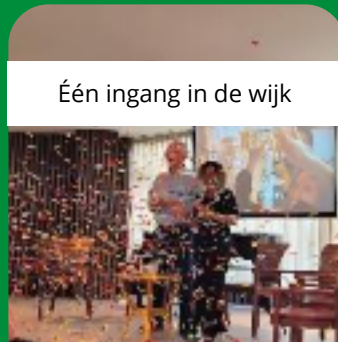
Alzheimer Café



Ontmoetingsplekken



De leercirkels



Één ingang in de wijk



Personeelsfeest



Welzijns samenwerkingen



Landelijke campagnes



Vloggende dagbesteding



De Derde Helft

Alle gebeurtenissen terugzien?
Bekijk dan onze (social media) kanalen!

 [Instagram](#) [Facebook](#) [TikTok](#) [LinkedIn](#) [YouTube](#)

[Website: www.zg-aelsmeer.nl](http://www.zg-aelsmeer.nl)



Tafeltje Dek Je



Opleidingen

1

BOUWSTEEN 1: KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE

Het project 5-stappen model zelfredzaamheid is in 2025 gestart en wordt in 2026 voortgezet met een e-learning. Ook het implementeren van het verpleegkundig advies gesprek (VAG) en hulpmiddelen wordt gestimuleerd. Aandacht gaat uit naar bewustwording van zelfredzaamheid onder verschillende doelgroepen waaronder (toekomstige) cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers.



2

BOUWSTEEN 2: BOUWEN VAN NETWERKEN

Eind 2025 is het project 'De Derde Helft voor iedereen' gestart. Het onderscheidt zich van reguliere dagbesteding locaties, doordat het plaatsvindt bij FC Aalsmeer. Hierdoor ervaren deelnemers, mensen met beginnende dementie en omwonende senioren, een actieve en betrokken omgeving, waar men kan deelnemen aan zinvolle activiteiten. Door de samenwerking op te zoeken met welzijnsorganisaties, Participe en Team Sportservice, kan een divers aanbod gecreëerd worden van laagdrempelige activiteiten.

In het Zorgcentrum wordt ondersteuning uitgebreid voor mantelzorgers, vanuit de expertise van het Ontmoetingscentrum, met het bespreken van verwachtingen.

4

BOUWSTEEN 4: LEREN EN ONTWIKKELEN

- **Duurzaamheid:** Actief inzetten op duurzaamheid, met focus op afval, voeding en mobiliteit. Door het vergroten van de bewustwording kleine en haalbare stappen zetten naar een groenere toekomst.
- **Werving & selectie:** Aandacht voor gerichte werving voor het primaire proces en begeleiding van (meer) leerlingen en zij-instromers. En verder ontwikkelen van de ondersteuning bij digitalisering.

3

BOUWSTEEN 3: ORGANISEREN VAN WERK

- **Spraakgestuurd rapporteren:** Tijd besparen en administratieve lasten verminderen.
- **Beeldzorg:** Om meer cliënten in hun eigen omgeving met een gelijk aan medewerkers te ondersteunen.
- **Slimme sensoren en toezicht:** Een veilige omgeving met toezicht en snelle signalering.
- **Overdracht zorgplan:** Het zorgplan administratief beter overdragen bij verhuizing van thuis naar het zorgcentrum.
- **Nieuwe arbodienst:** Medewerkers krijgen meer regie op hun verzuim en reïntegratie.
- **Planvorming nieuwe huisvesting:** verder onderzoek naar passende nieuwbouw voor intensieve verpleeghuiszorg.
- **Vervoersplan zakelijk & woon-werk:** Gedeeltelijk vervangen van het wagenpark door elektrische vervoermiddelen. En het gebruik van de fiets stimuleren bij woon-werk verkeer.

5

BOUWSTEEN 5: INZICHT IN KWALITEIT

- **Hercertificering:** We streven naar hercertificering van het kwaliteit management systeem volgens de ISO 9001-norm. Deze certificering bevestigt dat onze organisatie werkt volgens erkende kwaliteitsstandaarden.
- **Uitvoeren van interne audits:** Interne audits op de thema's leefcirkels, hygiëne, medicatie, methodisch werken en melding van incidenten bij cliënten.
- **Cliëntervaringsmeting:** In het najaar van 2026 organiseren we een cliëntervaringsmeting. De resultaten geven inzicht in de tevredenheid van cliënten en vormen de basis voor verdere verbeteringen.
- **Beoordeling informatieveiligheid (NEN 7510):** Met een interne beoordeling en toetsing door een onafhankelijk extern bureau, pakken we verbeterpunten op om aan de norm te voldoen.

HIER WERKEN WE AAN...

Het kennen van de wensen en behoefte

Uitgebreide terugblik

Doel 2025: Mantelzorger en familienetwerk betrekken om cliënt te leren kennen en aan te sluiten bij wensen en behoeften.

Zorgcentrum Aelsmeer

Het aantal cliënten met dementie neemt toe, waardoor het steeds belangrijker wordt om hen goed te leren kennen. Hiervoor is het betrekken van naasten essentieel. In 2025 kregen alle eerstverantwoordelijk verzorgenden (EVV) en activiteitenbegeleiders (AB) scholing in gespreksvoering, gericht op het gesprek met familie en naasten. Ter ondersteuning ontwikkelden we het hulpmiddel 'de samen zorgen placemat' verder. Dit hulpmiddel geeft zorgverleners en naasten inzicht in de mogelijkheden voor samenwerking. Waar mogelijk sluit de activiteitenbegeleiding aan bij het intakegesprek van nieuwe bewoners en het periodiek geplande multidisciplinair overleg (mdo), zodat er meer aandacht is voor welzijn en beter ingespeeld kan worden op de wensen en behoeften van cliënten. De activiteitenbegeleiders plannen na opname een gesprek met naasten en/of cliënt om deze wensen en behoeften in kaart te brengen. Er is een breed activiteitenaanbod, zowel op de huiskamers als in de grote activiteitenruimtes. Ook wordt er individuele ondersteuning geboden bij activiteiten. Gastdames/-heren, activiteitenbegeleiders, vrijwilligers, welzijns- en ouderenorganisaties en de verschillende kerkgenootschappen vervullen hierin een belangrijke rol.

Muziekactiviteiten, zoals de zangmiddag, zijn aangepast aan de 'jongere' generatie bewoners. Hierdoor nemen meer bewoners deel en vinden deze activiteiten nu plaats in de grote zaal in plaats van de activiteitenruimte.

Doel 2025: Implementeren van 'leefcirkels' in het Zorgcentrum, zodat bewoners in veiligheid zelf bepalen waar ze willen bewegen.

Medewerkers zijn ontlast doordat ze weten welke bewoners de locatie veilig kunnen verlaten en weten waar bewoners zich bevinden.

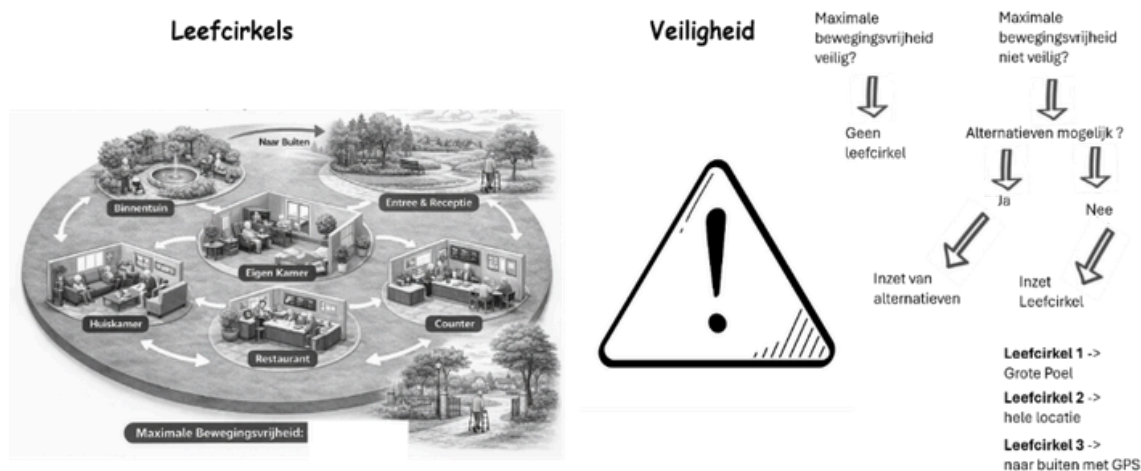


In juli zijn de leefcirkels geïmplementeerd. De aanleiding hiervoor is de Wet zorg en dwang, die stelt dat onvrijwillige zorg alleen mag worden ingezet wanneer er geen andere mogelijkheid is en dat vrijheid zoveel mogelijk behouden moet blijven. Het openen van deuren in het zorgcentrum is en blijft niet makkelijk: het vraagt om een zorgvuldige afweging tussen vrijheid en veiligheid en het leren omgaan met risico's. Vooraf zijn verschillende bijeenkomsten georganiseerd voor medewerkers, vrijwilligers, familie en omwonenden om uitleg te geven over deze afweging en de impact van het openen van deuren voor bewoners.

Voor bewoners is het van groot belang dat hun autonomie en (bewegings)vrijheid behouden blijven, terwijl tegelijkertijd hun veiligheid wordt gewaarborgd. Het betrekken van familie en het familienetwerk bij deze keuzes zorgt ervoor dat de wensen en behoeften van de bewoner centraal staan. Door het werken met leefcirkels kunnen bewoners zelf bepalen waar ze willen lopen binnen het zorgcentrum, afgestemd op hun persoonlijke situatie en mogelijkheden (zorgvuldige afweging). Dit geeft hun een gevoel van vrijheid, terwijl medewerkers weten welke bewoners de locatie veilig kunnen verlaten en waar zij zich bevinden. Zo wordt er ingespeeld op de behoefte aan zelfstandigheid én veiligheid, en ontstaat er ruimte voor open gesprekken tussen zorgverleners, bewoners en hun naasten over wat voor hen belangrijk is.

Hieronder staat schematisch weergegeven hoe leefcirkels bijdragen aan maximale bewegingsvrijheid voor bewoners. Er volgde een periode van leren en bijstellen en met medewerkers is de inzet van leefcirkels geëvalueerd. Het terras bij de voorkamer/huiskamer was bij de start van de leefcirkels geen onderdeel van de veilige beweegruijnte. Er kwamen daardoor veel meldingen bij het in- en uit lopen van de voorkamer/huiskamer. Door het terras veilig af te bakenen en aan te passen, kon dit opgenomen worden als veilige beweegruijnte en zijn er minder meldingen en is er meer rust voor bewoners en medewerkers. Een aantal bewoners doen soms de melder af, waardoor het voor de medewerker niet altijd inzichtelijk is waar de bewoner zich bevindt. Een mogelijke oplossing is het wisselen van hals- naar polsmelder of andersom. Het observeren van de bewoner kan inzicht geven in de reden waarom een bewoner de melder af doet (ongemak, angst, onbegrip). De aanpak kan aangepast worden naar een manier die bij de bewoner past. Continu evalueren van de inzet van een leefcirkel bij een bewoner blijft belangrijk. Hier wordt tijdens de MDO's in 2026 aandacht aan besteed.

Maximale bewegingsvrijheid



Doel 2025: Cliënten zodanig ondersteunen dat zij na afloop van het programma 'Langer Actief Thuis' zelfstrandig kunnen blijven wonen, met minimale inzet van thuiszorg. Door het versterken van zelfredzaamheid en het aanleren van praktische vaardigheden, wordt de zorgvraag verminderd en kunnen cliënten langer veilig en comfortabel thuis blijven wonen.



Thuiszorg

Verskillende onderzoeken wijzen uit dat (toekomstige) ouderen zo lang mogelijk zelfstandig thuis, in de eigen buurt willen blijven wonen. Ook wanneer ze in de toekomst meer ondersteuning en zorg nodig hebben. Om aan te sluiten bij die behoefte, is in Aalsmeer het programma Langer Actief Thuis gestart. Binnen dat programma worden cliënten gedurende een vooraf bepaalde periode, meestal zes tot acht weken, intensief begeleid in het (her)ontwikkelen van vaardigheden die hun zelfstandigheid bevorderen. De maximale duur van het programma is 12 weken. De aanpak is gericht op het stimuleren van eigen regie, waarbij wijkzorg slechts tijdelijk wordt ingezet en de nadruk ligt op het activeren van de cliënt. De multidisciplinaire samenwerking tussen ergotherapeuten, fysiotherapeuten en huisartsen zorgt ervoor dat alle aspecten van het dagelijks functioneren worden meegenomen. Reablement (5-stappen zelfredzaamheid) is de uitgangspositie van het LAT programma. Voor de cliënt is dit van waarde. "Zelf blijven doen, tenzij..." helpt cliënten om hun zelfredzaamheid te optimaliseren en de regie over hun eigen leven te behouden in de eigen bekende omgeving. Voor de organisatie levert de tijdswinst op en kunnen meer kwetsbare ouderen geholpen worden. Als referentie laten de resultaten van het 'Mijzo Langer Actief Thuis' programma in Noord-Brabant zien dat gemiddeld 1,7 uur per cliënt per week wordt bespaard aan wijkverpleging.

Er hebben zes cliënten meegedaan aan de pilot. Twee van de zes cliënten waren na afloop van het programma in staat de doelen/taken weer geheel zelfstandig uit te voeren. Bij 2 andere cliënten bleef de zorginzet gelijk. Bij de overige 2 cliënten nam de zorginzet toe door verdere achteruitgang in gezondheid.



Doel 2025: Bekendheid geven aan het 5-stappen model zelfredzaamheid. Bij medewerkers, cliënten, naasten en vrijwilligers bewustwording creëren van de verandering van zorg naar welzijn, van ‘zorgen voor’ naar ‘zorgen dat’.

Zorggroep Aelsmeer

In 2025 is een projectgroep gestart die zich richt op bewustwording creëren over en het stapsgewijs werken volgens het 5-stappen model zelfredzaamheid. Medewerkers zijn het afgelopen jaar geschoold in gespreksvoering. Er is regelmatig communicatie gedeeld om bewustwording te vergroten: medewerkers via de maandelijkse nieuwsflits, vrijwilligers en naasten via de kwartaal nieuwsbrief Zorgsaem en belangstellenden via het magazine Voor ons Allemaal. Verder zijn er bijeenkomsten georganiseerd en (individuele) gesprekken gevoerd met cliënten en naasten. De boodschap wordt gesteund door de regionale campagne ‘Van Waarde Voor Elkaar’, welke gericht is op wederkerigheid en iets voor een ander betekenen.

Voor cliënten is het van groot belang dat zij eigen regie kunnen behouden en zoveel mogelijk zelfredzaam blijven. Dit kan ondersteund worden door een betrokken netwerk van familie, vrienden of burens en passende hulpmiddelen, zodat zij hun kwaliteit van bestaan, waardigheid en zingeving behouden. Een fijne dag beleven en het gevoel hebben dat hun behoeften en wensen serieus worden genomen, draagt bij aan welzijn.

Voor naasten is het essentieel dat het welzijn en de waardigheid van hun dierbare voorop staan. Daarnaast is het belangrijk dat zij de draaglast kunnen delen en emotioneel verbonden blijven, zodat zij hun rol als partner, broer/zus of kind kunnen behouden in plaats van in de rol van verzorger te stappen.

Het voeren van open gesprekken tussen zorgverleners, cliënten en hun naasten maakt het mogelijk om wensen en behoeften helder te krijgen. Hierdoor ontstaat er ruimte om samen te zoeken naar passende oplossingen, wordt de emotionele band versterkt en blijven rollen en verwachtingen duidelijk. In de praktijk is het voeren van open gesprekken nog geen vanzelfsprekendheid. Open gesprekken tussen zorgverleners en naasten (mantelzorgers) worden bemoeilijkt door emotionele belasting, tegengestelde belangen (bijv. zelfstandigheid vs. veiligheid), gebrek aan tijd en onduidelijke rollen. Het gesprek kan geholpen worden door op zoek te gaan naar gezamenlijke belangen en de beste zorg voor de cliënt.

Ook regionaal is samengewerkt aan bewustwording creëren en kennis vergroten over anders samenwerken in de ouderenzorg. Zo zijn er in het najaar van 2025 twee theatervoorstellingen georganiseerd waarvoor medewerkers, cliënten, naasten en vrijwilligers zijn uitgenodigd om via theater bewustwording te creëren over de veranderingen in de ouderenzorg en hoe er samengewerkt kan worden.

Het bouwen van netwerken

Uitgebreide terugblik

Zorgcentrum Aalsmeer

Ook in 2025 zijn er diverse bijeenkomsten aangeboden voor naasten, zowel in formele als informele setting, om het samen zorgen beter vorm te geven. Ter bevordering van de maatschappelijke verbinding hebben er verschillende activiteiten plaats gevonden i.s.m. bedrijven en scholen uit de omgeving. Jaarlijks wordt er aan leerlingen van Yuverta voorlichting gegeven over werken in de (ouderen)zorg, waarbij ook leerlingen stage bij ons komen lopen om ervaring op te doen. Daarnaast heeft een groep leerlingen van het Kaj Munkcollege in Hoofddorp als eindopdracht voor hun profielwerkstuk een tuinontwerp gemaakt voor de organisatie. Op deze manier krijgen jongeren op een laagdrempelige wijze de kans om onze organisatie beter te leren kennen.

Er is een bezoek gebracht aan Nieuw Vredeveld van Brentano om ervaringen en ideeën uit te wisselen betreft welzijn en activiteiten. Met Participe Amstelland wordt de afstemming gezocht om aanvullend op elkaar de activiteiten in Aalsmeer te organiseren en aan te bieden.

Doel 2025: Samenwerking met sociale domein uitbreiden om samen op te trekken.

De transitie van ‘zorg voor’ naar ‘zorgen dat’ richt zich op het inrichten van een prettige en gezonde leefomgeving en het versterken van het sociale netwerk. Dit vraagt om nauwe samenwerking tussen de zorg en het sociale domein (welzijn, wonen, participatie) om passende ondersteuning in de buurt te bieden. Fysieke en sociale barrières tussen het verpleeghuis en de omliggende gemeenschap worden verlaagd. Een voorbeeld is de samenwerking met Team Sportservice Aalsmeer. In deze samenwerking wordt sinds september wekelijks de gelegenheid geboden aan naasten en omwonenden om onder begeleiding van een sportinstructeur gebruik te maken van de Beweegtuin van het zorgcentrum. Na afloop kan gezellig koffie gedronken worden in het zorgcentrum.

Doel 2025: Vernieuwing dagbesteding om aan te sluiten bij wensen en behoeften van thuiswonende met dementie.

In 2025 is bij gebouw Irene, het centrale ontmoetingscentrum van Zorggroep Aalsmeer, in samenwerking met Ketenzorg Dementie Amstelland Meerlanden, een klantarena georganiseerd. De twee bijeenkomsten stonden volledig in het teken van de vernieuwing en verbreding van het dagbestedingsaanbod voor mensen met dementie en hun naasten. Tijdens de klantarena kwam naar voren dat het aanbod laagdrempelig, kleinschalig en betekenisvol moet zijn, waarbij er nadrukkelijk aandacht is voor de talenten en interesses van de deelnemers. Onderzoek toont aan dat mensen met dementie behoefte hebben aan meer maatwerk, uitdaging, buitenactiviteiten en zingeving. Mantelzorgers gaven aan dat zij meer behoefte hebben aan ondersteuning en ontlasting. Inspirerende voorbeelden uit de regio en daarbuiten laten zien dat de beweging richting kleinschaligheid, inclusiviteit en samenwerking tussen organisaties van groot belang is. Ontmoetingscentrum Aalsmeer werkt aan de vernieuwing van dagactiviteiten door het starten van een gemeenschapsgerichte ontmoetingsplek bij FC Aalsmeer: De Derde Helft. Dit initiatief is opgezet in samenwerking met het Nationaal Ouderenfonds en Team Sportservice Aalsmeer en wordt voortgezet en uitgebreid met reguliere activiteiten door samen te

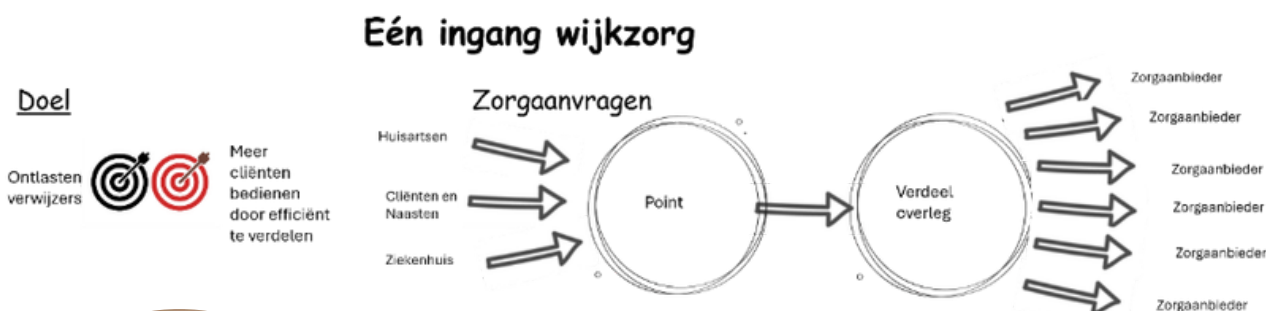


werken met Participe Amstelland. De Derde Helft wordt gecombineerd met het initiatief ‘dement talent’, waardoor de activiteiten toegankelijker worden voor mensen met dementie. DementTalent richt zich op het benutten van talenten en mogelijkheden van mensen met dementie. In plaats van te focussen op beperkingen, wordt gekeken naar wat iemand wél kan. Door mensen met dementie te stimuleren om actief te blijven meedoen – bijvoorbeeld als vrijwilliger, gastheer/-vrouw of tuinmedewerker – wordt bijgedragen aan eigenwaarde, zingeving en sociale verbondenheid.

In Zuydveste is in 2025 een nieuwe inloopvoorziening gestart. Ook senioren uit de buurt worden met de bewoners van harte uitgenodigd om vrijblijvend binnen te lopen, elkaar te ontmoeten en deel te nemen aan diverse activiteiten. De locatie biedt een warme en toegankelijke omgeving, waar sociale contacten en vitaliteit centraal staan.

Thuiszorg Aelsmeer

In samenwerking met andere organisaties is er in 2025 gewerkt aan één ingang wijkzorg. In Amstelveen is de werkwijze in 2024 gestart en aan de hand van ervaringen in Aalsmeer en de Haarlemmermeer vervolgd. In 2025 zijn in totaal 316 aanvragen binnengekomen in het aanmeldpunt wijkzorg in Aalsmeer & Kudelstaart. In totaal zijn 85,4% van de aanvragen aangenomen, verdeeld over de organisaties. Zorggroep Aelsmeer heeft 12,6% van de aanvragen aangenomen als een van de aangesloten zorgaanbieders.



Doel 2025: Vrijwilligers vacatures afstemmen op doelgroep, om ook jongere vrijwilligers te werven, boeien en binden.

Zorggroep Aelsmeer

In 2025 heeft Zorggroep Aelsmeer ingezet op het versterken van de betrokkenheid en waardering van vrijwilligers. Een belangrijk moment was de vrijwilligers enquête, waaraan 223 van de 398 vrijwilligers hebben deelgenomen. Opvallend is dat 87% van de respondenten 60 jaar of ouder is, wat de waarde van ervaren betrokkenen benadrukt. Zo'n 165 vrijwilligers zijn actief als chauffeur voor het bezorgen van de Tafeltje-Dek Je maaltijden. De meeste vrijwilligers zijn via familie, vrienden of bekenden (41%) of door een advertentie (21%) bij Zorggroep Aelsmeer terechtgekomen. Dit wijst op een sterke mond-tot-mondreclame en een goede reputatie binnen de gemeenschap.

De inzet en loyaliteit van vrijwilligers is groot. De jaarlijkse eindejaar borrels dragen bij aan een gevoel van waardering en verbondenheid. Ook het feit dat veel vrijwilligers zich langdurig inzetten, blijkt uit het hoge aantal ouderen dat actief blijft. De organisatie weet vrijwilligers te bereiken via persoonlijke netwerken en advertenties, waardoor de instroom op peil blijft.

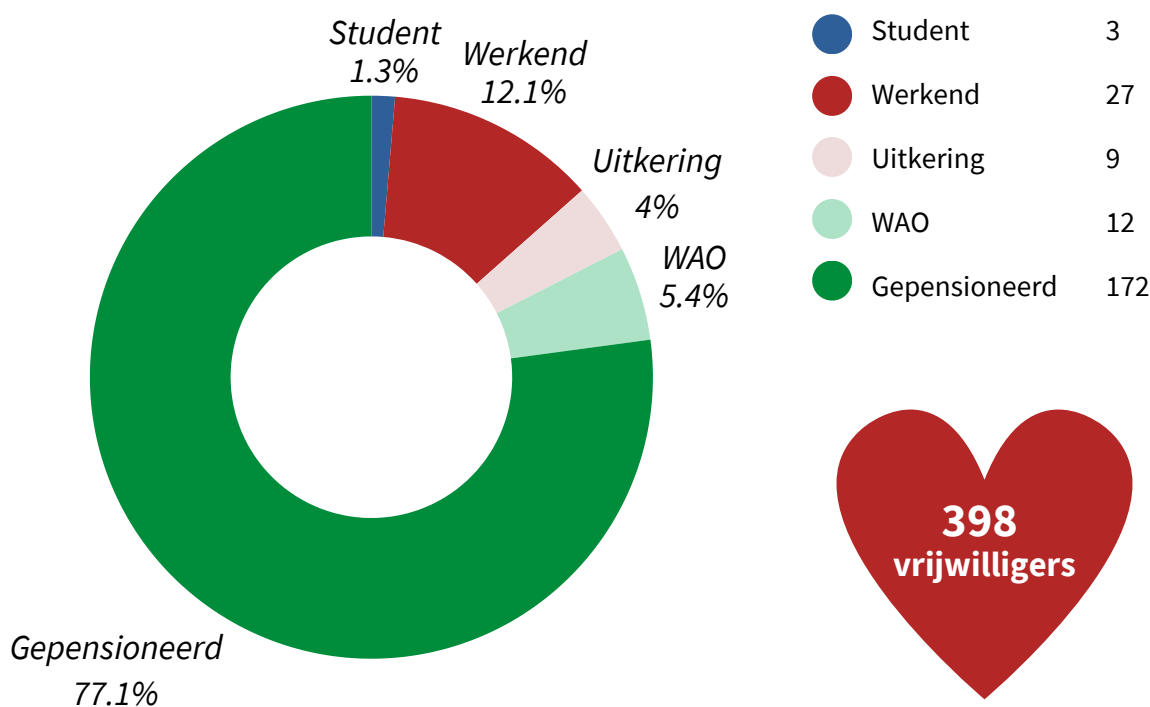
Uit de enquête blijkt dat een groep vrijwilligers (15-20%) onvoldoende mogelijkheden ervaart om vaardigheden en kennis te ontwikkelen. Specifieke onderwerpen waar behoefte aan is, zijn: omgaan met verward/onbegrepen gedrag, het rijden en bedienen van een elektrische rolstoel en het ondersteunen bij de maaltijd. Met name het omgaan met onbegrepen gedrag wordt door een derde van de vrijwilligers als grootste uitdaging genoemd. Hier ligt een kans om het scholingsaanbod te verbreden en te verdiepen, bijvoorbeeld door een themabijeenkomst of praktische training op deze onderwerpen te organiseren.

Het is een uitdaging om nieuwe, jongere vrijwilligers aan te trekken en te behouden, gezien de huidige samenstelling vooral bestaat uit ouderen. Ook het bieden van voldoende begeleiding en ondersteuning vraagt om extra inzet vanuit de organisatie, zeker bij complexere taken. Wij streven ernaar dat iedere vrijwilliger kan starten met een persoonlijke begeleider en een gesprek met de coördinator na enkele 'diensten'.

Deze uitdaging sluit aan bij de landelijke trend die zichtbaar is in 2024-2025: het aantal vrijwilligers in Nederland neemt licht af en de gemiddelde leeftijd van vrijwilligers stijgt. Steeds minder jongeren kiezen structureel voor vrijwilligerswerk, terwijl de groep oudere vrijwilligers trouw en betrokken blijft. Organisaties merken dat het lastig is om jongeren langdurig te binden, mede door een drukker leven, flexibele verplichtingen en andere prioriteiten. Tegelijkertijd wordt er landelijk meer gevraagd van vrijwilligers, bijvoorbeeld door toenemende complexiteit van taken en personeelstekorten in de zorg. Dit benadrukt het belang van investeren in begeleiding, waardering en het inspelen op de wensen van verschillende generaties vrijwilligers. Nieuwe vormen van vrijwilligerswerk, zoals flexibele inzet en kortdurende projecten, kunnen helpen om ook jongere doelgroepen aan te spreken.

De inzet van vrijwilligers blijft een onmisbare pijler binnen Zorggroep Aelsmeer. Voor cliënten en hun naasten betekent dit concreet dat er meer persoonlijke aandacht is, extra ondersteuning bij dagelijkse taken en een warmere sfeer. Vrijwilligers zorgen bijvoorbeeld voor het bezorgen van maaltijden, bieden gezelschap en zijn vaak een luisterend oor. Dankzij hun betrokkenheid wordt de zorg minder afstandelijk en voelt men zich meer gezien. Voor naasten geeft dit vertrouwen; zij weten dat hun dierbare niet alleen afhankelijk is van professionele zorg, maar ook op een netwerk van betrokken vrijwilligers kan rekenen.

Figuur 1: werkstatus van vrijwilligers van Zorggroep Aelsmeer, 2025.



Het werk organiseren

Uitgebreide terugblik

In 2025 zijn vier VVT-organisaties (Brentano, Zorgcentra Meerlanden, PCSOH en Zorggroep Aelsmeer) een verkenning gestart welke intensieve samenwerking een toegevoegde waarde kan hebben voor toekomstbestendige zorg voor (kwetsbare) ouderen. Bij een toenemend aantal ouderen, krappere arbeidsmarkt en grote hoeveelheid (kwaliteits-)criteria om aan te voldoen, kan samenwerking een versterking geven. Een eerste beknopte Due Diligence analyse heeft een beeld gegeven van de financiële situatie van de vier betrokken organisaties. De weerbaarheid is verschillend gezien de resultaten in de afgelopen jaren, waarbij Zorggroep Aelsmeer een goede financiële positie heeft. Bij allen speelt een huisvestings vraagstuk. De automatisering is verschillend geregeld, deels met gelijke applicaties. En de invulling van stafposities varieert. Daarnaast kennen alle vier de organisaties een uitdaging om de zorg doelmatig te organiseren.

In een globale cultuuranalyse is de dorpse cultuur en betrokkenheid groot. Tegelijkertijd zijn er verschillen te vinden bij iedere locatie. De wijze van aansturing bij Zorggroep Aelsmeer is gericht op nabijheid van de leidinggevende per team, met kennis van de betrokken cliënten, medewerkers en doelstellingen. Daarnaast heeft ZG Aelsmeer een zeer groot aantal vrijwilligers, die betrokken zijn bij de 'eigen' organisatie in het 'eigen' dorp.

Na het besluit van Brentano om uit de verkenning op intensieve samenwerking te stappen, heeft ook Zorggroep Aelsmeer besloten om zelfstandig te blijven. De lokale geworteldheid heeft veel waarde bij de cliënten, het aantrekken en behouden van medewerkers en de inzet van de vrijwilligers. En zowel bij de staf- en ondersteunende functies als in de gehele financiële situatie is fusie geen noodzakelijk doel. De medezeggenschapsorganen hebben het besluit positief beoordeeld.

PCSOH en Zorgcentra Meerlanden hebben in november '25 de intentie uitgesproken per 2027 een fusie aan te gaan.



Doel 2025: Inzet Medido borgen en opschalen.

Thuiszorg

1. Clientcriteria aanscherpen



2. Wat levert het op:

a. voor client

- Meer eigen regie
- Meer zelfredzaamheid
- Hulpmiddel bij op tijd inname van medicatie
- > Langer zelfstandig blijven

b. voor de medewerker:

- besparing reistijd
- besparing tijd voor fysieke zorg
- > Meer tijd voor écht noodzakelijke zorg

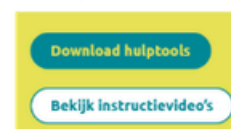


3. Regioproject Maximaal Digitaal: "Gelijk gerichtheid inzet medicijndispenser"

Ontwikkeling éénduidige clientreis



Ontwikkeling Toolkit met hulpmiddelen www.maximaal-digitaal.nl





Doel 2025: Project om beeldzorg te kunnen bieden aan cliënten in de wijk.

In 2025 is een verkenning gestart naar de mogelijkheden van beeldzorg binnen de organisatie, met als doel de zorgverlening verder te versterken en toekomstbestendig te maken. Tijdens deze verkenning werd duidelijk dat de benodigde capaciteit voor ICT-ondersteuning een uitdaging vormde, waardoor het traject tijdelijk is stilgezet. Desondanks is er regionaal onderzocht op welke wijze samenwerking rondom beeldzorg kan worden georganiseerd, zodat kennis en ervaring uitgewisseld kunnen worden en gezamenlijke implementatie mogelijk wordt. Dit biedt perspectief voor het opnieuw oppakken van het project in 2026 en sluit aan bij de bredere inzet op innovatie en samenwerking binnen de regio.

Doel 2025: Veel processen m.b.t. personeels- en salarisadministratie automatiseren, waardoor de administratieve last afneemt en de kans op fouten kleiner wordt.

In 2025 zijn wij gestart met een project gericht op het vereenvoudigen van onze administratieve processen. Hiervoor is gekozen voor de implementatie van AFAS, waarmee het huidige SDB-systeem wordt vervangen. Door deze overgang worden veel administratieve handelingen geautomatiseerd, wat leidt tot een vermindering van de administratieve druk en een kleinere kans op fouten. Voor de meeste medewerkers betekent dit dat zij hun loonstroken en declaraties voortaan op een andere manier zullen inzien en invoeren. Voor HRM-medewerkers en leidinggevenden verandert er meer; zij hebben deelgenomen aan trainingen om vertrouwd te raken met het nieuwe systeem en de mogelijkheden ervan. De migratie van het oude naar het nieuwe systeem is begin januari 2026 afgerond. Momenteel wordt onderzocht welke aanvullende functionaliteiten extra waarde kunnen bieden aan de organisatie.

Doel 2025: Met dezelfde mensen meer zorg kunnen bieden door administratielast te verlagen middel spraakgestuurd rapporteren. Voorbereiden van projectplan en uitvoeren van een pilot.

Spraakgestuurd rapporteren is in 2025 niet gerealiseerd, mede vanwege beperkte capaciteit en benodigde inzet van ICT-personeel. Het project is opgenomen in de planning voor 2026.



Doel 2025: Medewerkers ondersteunen bij o.a. digitaal werken en omgaan met mentale werkbelasting.

Om minder afhankelijk te zijn van uitzendkrachten investeren wij gericht in onze eigen medewerkers en nieuwe instroom. Door modulair opleiden met deelcertificaten maken wij leren flexibeler en toegankelijk. Medewerkers en zij-instromers kunnen stap voor stap erkende kennis en vaardigheden opdoen, passend bij hun functie en ontwikkelingen.

Medewerkers van 55 jaar en ouder vormen een aanzienlijk deel van ons personeelsbestand. Deze belangrijke doelgroep, met veel kennis en ervaring, zal de komende jaren geleidelijk uitstromen vanwege pensionering. In het najaar van 2025 is er daarom twee keer een bijeenkomst georganiseerd voor medewerkers van 55+, met als centraal thema 'duurzame inzetbaarheid'. Tijdens deze bijeenkomst is uitleg gegeven over de bestaande regelingen in personeelsbeleid en gingen medewerkers met elkaar in gesprek over hoe gezond, gemotiveerd en met plezier kunnen blijven werken tot aan hun pensioen. De bijeenkomsten boden ruimte voor het delen van ervaringen, het stellen van vragen en het opdoen van nieuwe inzichten. De positieve opkomst en betrokkenheid laten zien dat duurzame inzetbaarheid leeft binnen de organisatie.

Om uitval te voorkomen en de duurzame inzetbaarheid van medewerkers te versterken is er in 2025 een regeling gemaakt waarbij medewerkers gebruik kunnen maken van preventieve coaching bij werk gerelateerde klachten. Deze coaching is gericht op het vroegtijdig signaleren en aanpakken van klachten, zoals stress, overbelasting en verminderde balans tussen privé en werk.

Vanaf januari 2025 hebben wij bewust gekozen om geen Personeel Niet In Loondienst (PNIL) meer in te zetten, vanwege de wet DBA en de toetsing daarvan. Maar waar nodig werken wij nog wel met uitzendkrachten. Hierbij streven wij ernaar zoveel mogelijk vertrouwde gezichten en eigen medewerkers in te roosteren, zodat cliënten en teams kunnen rekenen op continuïteit en herkenning. Om nieuwe collega's een vliegende start te geven, ontvangen zij bij indiensttreding een 'warm welkom'-boekje vol praktische informatie en handige tips om de organisatie snel te leren kennen. Daarnaast organiseren wij periodiek een introductiebijeenkomst voor nieuwe medewerkers, waarin zij niet alleen kennis maken met de organisatie, maar ook met collega's uit verschillende teams. Dit draagt bij aan een warme ontvangst, snelle integratie en het versterken van de onderlinge samenwerking. Deze aanpak voor nieuwe medewerkers is mede ontwikkeld in het regionale project medewerkerreis.

Het boeien en binden van medewerkers en het vergroten van betrokkenheid bij de organisatie vormen een belangrijk speerpunt binnen ons beleid. Meerdere keren per jaar worden attenties aan medewerkers gestuurd en aangeboden. Daarnaast heeft de personeelsvereniging in 2025 meerdere activiteiten georganiseerd.

In september werd er ook een groot personeelsfeest georganiseerd, het 'Nazomerkriebels'-feest op The Beach Aalsmeer, waar medewerkers samen kwamen in een informele sfeer. Dit evenement gaf de gelegenheid om met elkaar feest te vieren en versterkt ook het teamgevoel en draagt bij aan een positieve, gezellige werkomgeving.

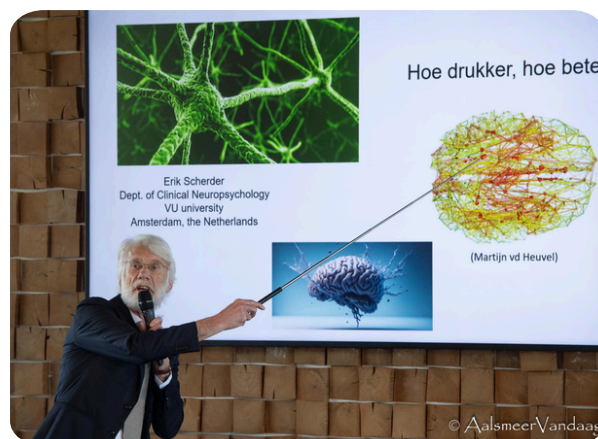


Deskundigheidsmix binnen teams

Twee medewerkers hebben deelcertificaten gehaald waardoor ze, naast hun taken als gastvrouw/afdelingsassistent, kunnen helpen bij de ochtendzorg. Het is een waardevolle aanvulling op het team en zichtbare ontwikkeling van zorg met welzijn binnen een team.

De uitdaging hierbij in de roosters is het letten op voldoende deskundigheid op alle gebieden: welzijn, coördineren van zorg en verpleegtechnische handelingen. Ook voor de beloning is een passende oplossing gezocht. Hierbij wordt gekeken naar de taken die uitgevoerd worden en de complexiteit hiervan. Dit is opgenomen in het beleid.

Binnen het LeerManagementSysteem (LMS) zijn bekwaamheden toegewezen van handelingen die het vaakst voorkomen. De medewerker krijgt een berichtje wanneer dit gaat verlopen en kan dan de e-learning doen. Na het voltooien van de e-learning laten ze een daartoe aangewezen collega de handeling op de werkvloer toetsen. Ook is het mogelijk om één keer per maand in het skillslab de handeling te laten zien aan de opleidingsadviseur. Op deze manier komt de bekwaamheid weer op "behaald" te staan in het bekwaamheidspaspoort. De leidinggevenden hebben inzage in de bekwaamheden van het team.



Leren en ontwikkelen

Uitgebreide terugblik

Zorgcentrum Aelsmeer

Het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie is op verschillende manieren vormgegeven, waarbij zowel formele als informele leertrajecten worden ingezet. Medewerkers volgen diverse scholingen, cursussen en opleidingen om hun kennis up-to-date te houden en hun vakbekwaamheid te versterken. Daarnaast worden er regelmatig informatiebijeenkomsten georganiseerd voor naasten, cliënten en medewerker. Bijvoorbeeld in ontmoetingscentrum Irene, waar thema's zoals dementie en het haperend brein centraal staan. Deze bijeenkomsten bieden niet alleen kennisoverdracht, maar ook ruimte voor het delen van ervaringen en het stellen van vragen, wat bijdraagt aan het vergroten van inzicht en betrokkenheid.

Naast formele scholing is er veel aandacht voor leren in de praktijk. Zo kijken ergocoaches mee met werk- en praktijksituaties en geven zij direct advies aan collega's. Dit zorgt ervoor dat medewerkers continu kunnen leren van hun dagelijkse werkzaamheden en direct kunnen inspelen op knelpunten of verbeterpunten. In de thuiszorg hebben wijkverpleegkundigen samen met hun team kwaliteitsscholingen georganiseerd, waarbij teamleren centraal staat. Door samen te leren en ervaringen uit te wisselen, ontstaat er een gedeelde verantwoordelijkheid voor kwaliteit en wordt het teamgevoel versterkt.

Zeggenschap binnen de organisatie wordt gestimuleerd door diverse werkgroepen die zich bezighouden met kwaliteitsthema's. Deze werkgroepen voeren periodiek interne audits uit, waarmee ze niet alleen toezicht houden op de kwaliteit, maar ook leren van de bevindingen en verbeteringen doorvoeren. Verschillende overlegvormen, zoals het bespreken van thema's in eigen teams, zorgen ervoor dat medewerkers hun stem kunnen laten horen en samen kunnen reflecteren op het werkproces. Ook de werving en selectie van nieuwe leden voor de Verpleegkundige Verzorgende AdviesRaad is een belangrijk onderdeel van zeggenschap. Het doorstarten van deze raad zorgt ervoor dat de inbreng van de werkvloer structureel wordt meegenomen in de ontwikkeling van de organisatie.



Doel 2025: Scholingen organiseren om kennis en vaardigheden van medewerkers up-to-date te houden.

Leren en ontwikkelen vormen de basis voor professionele groei en het waarborgen van kwaliteit binnen de zorg. Door het aanbieden van diverse opleidingen, scholingen en trainingen krijgen medewerkers de kans hun vakmanschap te versterken en hun kennis actueel te houden. Deze investering in deskundigheid draagt bij aan het verbeteren van de zorgverlening, stimuleert samenwerking binnen teams en zorgt ervoor dat medewerkers goed zijn toegerust om in te spelen op veranderende behoeften en uitdagingen. In 2025 zijn de volgende resultaten behaald (diplomatrajecten, certificaten) en scholingen aangeboden:

Diplomatrajecten positief afgerond door:

- 6 verpleegkundigen
- 3 verzorgenden
- 2 helpende plus

Ook zijn er certificaten behaald:

- Casemanagement dementie
- Excellerende wijkverpleging
- 2 Ergocoach beelschermmwerkplek
- 7 gespecialiseerde palliatieve zorg

En scholingen aangeboden:

- Gesprekstechnieken
- Driehoekskunde
- Brandveiligheid en blussen
- Eerste hulp bij verslikken
- Klinisch redeneren voor leerlingen
- Trainingsmiddagen voor de teams in de thuiszorg
- EVV-training voor nieuwe Eerste Verantwoordelijke Verzorgende/Verpleegkundige (EVV)
- Werkbegeleiders
- Training voor leidinggevenden

Activiteitenbegeleiders zijn in oktober naar het Dementie congres en in november naar Zorg voor Morgen Event geweest.

Er zijn rondes door het huis gelopen met de nieuwe BHV-ers en er is volop getoetst op verpleegtechnische handelingen.

Doel 2025: cliënten en medewerkers bewust maken van duurzaamheid initiatieven voor een beter leefomgeving.

Het afgelopen jaar hebben we een mooie stap gezet richting duurzaamheid: samen met andere organisaties uit Amstelland-Meerlanden zijn we gestart met een regionaal project. We hebben een materialiteitsanalyse gedaan en zo de belangrijkste thema's geselecteerd. Ook is er een nulmeting van onze CO2-voetafdruk uitgevoerd. Tijdens inspirerende themasessies over afval, voeding en mobiliteit hebben we ervaringen uitgewisseld. Daarna hebben we een strategie sessie gehouden om onze doelen voor 2026 te bepalen. Dit jaar gaan we concrete initiatieven organiseren op het gebied van mobiliteit, voeding en afval, met als doel meer bewustwording en duurzame keuzes door zowel cliënten als medewerkers.

Inzicht in kwaliteit

Uitgebreide terugblik

Het kwaliteitsbeeld en de reflectie op de bouwstenen zijn tot stand gekomen door actieve betrokkenheid van diverse sleutelfiguren binnen de organisatie. Hoofd welzijn, een van de afdelingshoofden van het Zorgcentrum en een wijkverpleegkundige hebben hun praktijkervaring en inzichten ingebracht met betrekking tot kennen van wensen en behoeften en het bouwen van netwerken. De opleidingsadviseur, personeelsadviseur en beleidsmedewerker innovaties hebben meegedacht over ontwikkeling en vernieuwing om het werk te organiseren. De beleidsmedewerker zorg & kwaliteit heeft het onderdeel inzicht in kwaliteit, met o.a. de cliëntervaringsmeting, beschreven. Dankzij deze multidisciplinaire samenwerking is er een breed gedragen en goed onderbouwd kwaliteitsbeeld ontstaan, waarin de perspectieven van zowel medewerkers als cliënten en mantelzorgers zijn meegenomen.

Reflectie Jaarlijkse Cliënttevredenheid Thuiszorg en Zorgcentrum

Het meten van cliënttevredenheid is een essentieel onderdeel van kwaliteitsverbetering binnen zowel de thuiszorg als het zorgcentrum. Jaarlijks worden de ervaringen van cliënten systematisch gemonitord, waarbij naast het algemene waarderingscijfer ook de Net Promoter Score (NPS) wordt uitgevraagd. Dit biedt inzicht in de mate waarin cliënten en hun naasten de organisatie aanbevelen, en signaleert waar verdere verbetering nodig is.

In 2025 waardeerden cliënten de thuiszorg met een 8,6 (50% respons) en een NPS van 60; het zorgcentrum kreeg een 8,0 (44% respons) en een NPS van 35. In 2024 lagen deze scores op respectievelijk 8,7 (thuiszorg, 56% respons) en 7,8 (zorgcentrum, 35% respons). De cijfers tonen aan dat de cliëntwaardering hoog blijft.

Uitleg NPS-score: De Net Promoter Score (NPS) geeft weer in hoeverre cliënten de organisatie aanbevelen. Een score boven 0 geldt als goed, boven 20 als zeer goed, boven 50 als uitstekend en boven 70 als wereldklasse. Een negatieve score (lager dan 0) duidt op een behoefte aan verbetering.

Wat gaat goed:

- De waarderingscijfers voor zowel thuiszorg als zorgcentrum zijn structureel hoog, wat wijst op een brede tevredenheid over de geleverde zorg.
- De hoge NPS in de thuiszorg (60) geeft aan dat cliënten de organisatie actief aanbevelen, wat getuigt van vertrouwen en tevredenheid.
- De responspercentages zijn stabiel en geven een representatief beeld van de cliëntbeleving.

Wat kan beter:

Uit de jaarlijkse metingen en feedback komen terugkerende verbeterpunten naar voren:

- Betere tijdsplanning en meer duidelijkheid over bezoektijden.
- Op tijd informeren (bellen) bij uitloop of vertraging.
- Minder personeelwisselingen voor meer continuïteit en vertrouwen.
- Betere begeleiding bij het gebruik van de automatische medicijndispenser.

Deze punten worden door de organisatie herkend. Echter, personeelskrapte en een groeiende zorgvraag maken snelle oplossingen lastig. Het is daarom belangrijk om verwachtingen met cliënten te bespreken en waar mogelijk samen naar werkbare oplossingen te zoeken, te kijken wat de cliënt nog zelf kan en wat familie of burens kunnen betekenen.

De combinatie van een krappe arbeidsmarkt en een toenemende zorgvraag zorgt voor dilemma's. Het realiseren van persoonlijke aandacht en vaste gezichten is hierdoor niet altijd haalbaar. Ook het tijdig informeren bij uitloop wordt bemoeilijkt door volle routes en acute situaties.

De ingezette acties voor het verbeteren van communicatie, tijdige terugkoppeling en begeleiding bij hulpmiddelen worden voortgezet. Extra aandacht is nodig voor het bespreken van verwachtingen met cliënten en hun naasten.

Verpleegkundige Verzorgende AdviesRaad (VVAR)

De werving van nieuwe leden voor de Verpleegkundige Verzorgende Adviesraad (VVAR), waaronder voorzitter, vicevoorzitter en secretaris, heeft plaatsgevonden in 2025. De VVAR (door)start is begin 2026, met extra aandacht voor het vergroten van de bekendheid binnen de organisatie. Het doel is om door te groeien naar een adviesraad die actief betrokken wordt bij kwaliteitsthema's, jaarplannen en het kwaliteitsbeleid.

Onvrijwillige zorg

Er is afgelopen jaar geen onvrijwillige zorg (OVZ) verleend. Wel wordt er extra zorgvuldige zorg (EZZ) ingezet. Dit houdt in dat er extra stappen worden doorlopen in het proces vóórdat een maatregel wordt ingezet. Hierbij is er toestemming van de cliënt/diens vertegenwoordiger en een belangrijke voorwaarde is dat er geen verzet getoond wordt door de client. Wel moet dit in het zorgleefplan staan en periodiek besproken worden. Je kan bij EZZ denken aan een bedhek dat omhoog staat, iemand die met een GPS naar buiten gaat (toezicht maatregel), medicatie in een kluisje met slot of pluk pak aan. Er is een commissie actief die zich bezighoudt met de inzet van EZZ of OVZ, zij komen vier keer per jaar bijeen. Elk commissie lid van de afdelingen bespreekt extra zorgvuldige zorg en onvrijwillige zorg en heeft een signalerende rol naar de teams toe. Signalen komen uit halfjaarlijkse analyses of direct van zorgverleners en zorgvragers. Onvrijwillige zorg, de zorg waartegen de cliënt zich verzet, mag niet worden toegepast tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of zijn omgeving. Er wordt altijd eerst naar vrijwilliger alternatieven gezocht. Bij het overwegen van onvrijwillige zorg vindt multidisciplinaire afstemming plaats.

De WZD clientvertrouwenspersoon is een aantal keer lang geweest in het Zorgcentrum Aelsmeer om in gesprek te gaan met cliënten of diens vertegenwoordigers. De cliëntenvertrouwenspersoon kan ondersteunen en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast kan de cliëntenvertrouwenspersoon ondersteuning bieden bij problemen en signaleren of de rechten van cliënten in het geding zijn.

Melding incidenten cliënten

Het aantal gemelde incidenten bij cliënten (MIC) was 493, dat is minder dan in 2024 (579).

Meldingen Incidenten Cliënten	2024	2025
Medicatiefouten	182	181
Agressie	91	70
Valincidenten	277	225
Onveilige Situaties	28	17
Wet Zorg en Dwang	1	0
Totalen per jaar	579	493

Valincidenten

De valincidenten zijn op begane grond iets afgenomen maar op de 1e en 2e etage toegenomen, in totaliteit is het afgenomen. De huidige bewoners op de 1e en 2e etages hebben over het algemeen een complexere zorgvraag gekregen en er is extra aandacht besteed aan een geaccepteerd valrisico.

Melding incidenten medewerkers.

Bij medewerkers werden 29 incidenten gemeld (MIM), dit is ook minder dan in 2024 (39). De meeste incidenten gingen over verbale en fysieke agressie.

Periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO)

In november is de PAGO vragenlijst met o.a. vragen over medewerkerstevredenheid en psychosociale arbeidsbelasting gedeeld met alle medewerkers van Zorggroep Aelsmeer. Medewerkers zijn uitgenodigd door de arbodienst om de vragenlijst in te vullen en vervolgens een afspraak te maken voor het vitaliteitsgesprek en de oogtest. Het onderzoek gaf medewerkers de kans om aandacht te besteden aan gezondheid en werkplezier.

Interne en externe audits

Interne en externe audits zijn uitgevoerd en helpen om processen te verbeteren en leerpunten op te pakken via de plan-do-check-act methode (PDCA). Externe audits die hebben plaatsgevonden zijn de periodieke audit van het kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001) en de GGD-audit gericht op hygiëne en infectiepreventie in het verpleeghuis. Intern is een audit uitgevoerd op het thema wondzorg.

Klachten

Vragen of klachten over de zorgverlening kunnen altijd eerst besproken worden met de zorgverlener, EVV-er of de (hoger) leidinggevende. Pas als het niet lukt om er samen uit te komen, kan de externe klachtenfunctionaris helpen bij het vinden van een oplossing door met beide partijen in gesprek te gaan. In 2025 zijn er 3 klachten ingediend bij de externe klachtenfunctionaris. De klachten gingen over de wijze waarop zorgmedewerker om gingen met naasten van cliënten en de communicatie over de zorg voor hun naaste. Een van de klachten ging over een wijziging in de linnenkamer dienst.

Afkortingen

AB = activiteiten begeleiding

BHV = bedrijfshulpverlening

BOL = Beroeps Opleidende Leerweg

CR = cliëntenraad

EW = eerst verantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige

FTE = Full Time Equivalent

HRM = Human Resource Management

MDO = multidisciplinaire overleg

MIC = melding incidenten cliënten

OR = ondernemingsraad

RI&E = risico-inventarisatie en -evaluatie

RvT = Raad van Toezicht

VPT = volledig pakket thuis

VT = Verpleeg- en verzorgingshuizen & thuiszorg

Wlz = Wet langdurige zorg

Wmo = Wet maatschappelijke ondersteuning

Wzd = Wet zorg & dwang

ZVW = Zorgverzekeringswet

ZZP = Zelfstandige Zonder Personeel