

Kwaliteitsbeeld KleinGeluk 2024



Zorg
van grote
waarde

kleingeluk

04

Voorwoord
Bert Blaauw
Voorwoord

06

Groot overzicht van
klein geluk
Quotes

08

Onze kern
*Verbeteringen
2024*

12

Dat ik dit mag
doen maakt me blij
Interview

14

Veel bereikt
dit jaar
Groei door verandering

20

Klantgerichte
zorg
De voortdurende zoektocht

24

Samen sterker
*Onze visie op
samenwerking*

26

Interview
Albert Siblesz, voorzitter
Raad van Toezicht
KleinGeluk toekomsbestendig

28

Leren
ontwikkelen
Groeien met KleinGeluk

32

Gezond en sterk
*De kracht van goed
werkgeverschap*

38

Continue
verbeteringen
*Continue verbeteringen
bij KleinGeluk*

42

Privacy & informatie-
beveiliging in 2024
*Waarom privacy en veiligheid
belangrijk zijn*

44

Medezeggenschap
Onze stem in de zorg

48

Vooruitblik
*Met positieve energie bouwen
aan onze toekomst*



De juiste koers

in een
veranderende
zorgwereld



VOORWOORD

Voor u ligt het **Kwaliteitsbeeld 2024** van KleinGeluk. Dit document weerspiegelt niet alleen de cijfers en resultaten van het afgelopen jaar, maar ook de kleine momenten die onze zorg zo waardevol maken. Want zorg is meer dan protocollen en processen; het is het verschil maken in het leven van mensen – elke dag opnieuw.

2024 stond in het teken van **vernieuwing en versteviging**. De transformatie van KleinGeluk die in 2023 is ingezet, heeft dit jaar verder vorm gekregen. Onze organisatiestructuur is aangepast om medewerkers beter te ondersteunen en de zorg nog doelgerichter te maken. Zo hebben we teamleiders toegevoegd op grotere locaties en intramurale coaches ingezet om kleinere teams beter te begeleiden. Dit alles met één doel voor ogen: medewerkers het gevoel geven dat ze gezien en gehoord worden – want goede zorg begint bij een sterk team.

Daarnaast hebben we een belangrijke stap gezet richting een **welzijnsgerichte zorgaanpak**. De oprichting van onze eigen behandeldienst, in samenwerking met Nusantara, markeert een verschuiving van een puur medisch model naar een aanpak waarin welzijn en kwaliteit van leven centraal staan. Nieuwe functies zoals een bewegingsagoog en muziektherapeut dragen hier direct aan bij. We zien hoe bewoners opbloeien door muziek, beweging en sociale interactie – een bevestiging dat we de juiste weg zijn ingeslagen.

Deze **menselijke benadering** staat ook centraal in de manier waarop we inspelen op grote maatschappelijke uitdagingen, zoals de groeiende schaarste aan zorgpersoneel. Om met dezelfde hoeveelheid medewerkers meer cliënten te voorzien van passende zorg werken we lokaal en regionaal steeds meer samen. Ook werken we binnen KleinGeluk aan het veranderprogramma BOEG'26. Naast de continuïteit, kwaliteit en veiligheid in de dagelijkse zorg- en dienstverlening, verleggen we hiermee de koers om ook in de toekomst ons aandeel te leveren aan de zorg in de regio en als werkgever.

Het maakt me trots dat we in 2024 **continuïteit en vernieuwing** hebben weten te verenigen. Tegelijkertijd besef ik dat de uitdagingen nog niet voorbij zijn. De zorgsector blijft in beweging, en het vraagt van ons allemaal veerkracht en aanpassingsvermogen. We blijven leren, verbeteren en innoveren – altijd met het welzijn van onze cliënten en medewerkers als leidraad.

Mijn dank gaat uit naar iedereen die hieraan heeft bijgedragen: onze medewerkers, vrijwilligers, cliënten, hun naasten en samenwerkingspartners. Samen bouwen we verder aan **toekomstbestendige zorg**, waarin klein geluk groots wordt gevierd.

Ik wens u veel leesplezier.

Bert Blaauw

Bestuurder Stichting KleinGeluk

Het groot overzicht van klein geluk

In een organisatie die draait om mensen, vertellen cijfers en resultaten nooit het hele verhaal. Daarom starten we dit Kwaliteitsbeeld met de kleine momenten die ons harde werk de moeite waard maken, want bij KleinGeluk is geen geluksmoment te minuscule om volwaardig mee te tellen als mijlpaal in ons jaar.

Laten we samen even stilstaan bij deze selectie kleine geluksmomenten van onze bewoners en medewerkers.



GELUKSMOMENTEN

'Samen met mijn jongste dochter op de duofiets.'

'Wanneer ik bij de eerste zonnestralen weer lekker buiten kan zitten.'

'Ik heb privé erg veel zorgen gehad en wat zijn mijn collega's lief voor me geweest! Dat kan me erg ontroeren.'

'Dat jij er bent!'

'Als ik bezoek krijg van mijn kinderen ben ik echt gelukkig.'

'Ik waardeer de individuele gesprekjes enorm die ik af en toe heb met een medewerker.'

'Wanneer de bewoners weer een fantastische dag hebben gehad.'

'Op zondag ga ik altijd op bezoek bij mijn kinderen. Ik ben blij dit nog te kunnen.'

'Ik geniet erg van het wandelen buiten. Ik was altijd veel buiten en nu kan dat ook.'

'Wanneer het woensdag is en ik weer naar de handwerkgroep kan.'

'Dat er met mij rummikub wordt gespeeld.'

'Voor mij is een geluksmoment als ik op vrijdag mee kan naar de markt.'

Onze

Elke dag biedt de kans om impact te maken op iemands leven. In 2024 hebben we bij KleinGeluk hard gewerkt om al deze 365 kansen optimaal te benutten. Van onze zorgmedewerkers tot het bestuur — we hebben ons allemaal ingezet om de beste kwaliteit van zorg te bieden.

Hier lees je over alle verbeteringen die in het afgelopen jaar grote impact hebben gehad. Tegelijkertijd willen we niet uithet oog verliezen waar het voor ons om draait: KleinGeluk.

Organisatiestructuur

Na een succesvolle pilot hebben we onze organisatiestructuur in 2024 definitief aangepast. De groeiende complexiteit en het aantal medewerkers maakten een nieuwe aanpak noodzakelijk. De resultaten van de aanpassingen zijn betere zorgkwaliteit en snellere signalering van knelpunten in de cliëntenzorg.

Bij grote locaties zoals Veldhuis, Juliana en De Matenhof werden teamleiders toegevoegd. Hierdoor zijn de teamdynamiek, efficiëntie en communicatie al sterk verbeterd. Evaluaties wezen uit dat verdere scholing noodzakelijk is; een leiderschapstraject loopt door in 2025.

Onze thuiszorg zette in het afgelopen jaar in op zelfstandig werkende teams met ondersteuning van een coach. Dit resulteerde in meer tevredenheid onder medewerkers, een daling van verzuim en een positieve werksfeer.

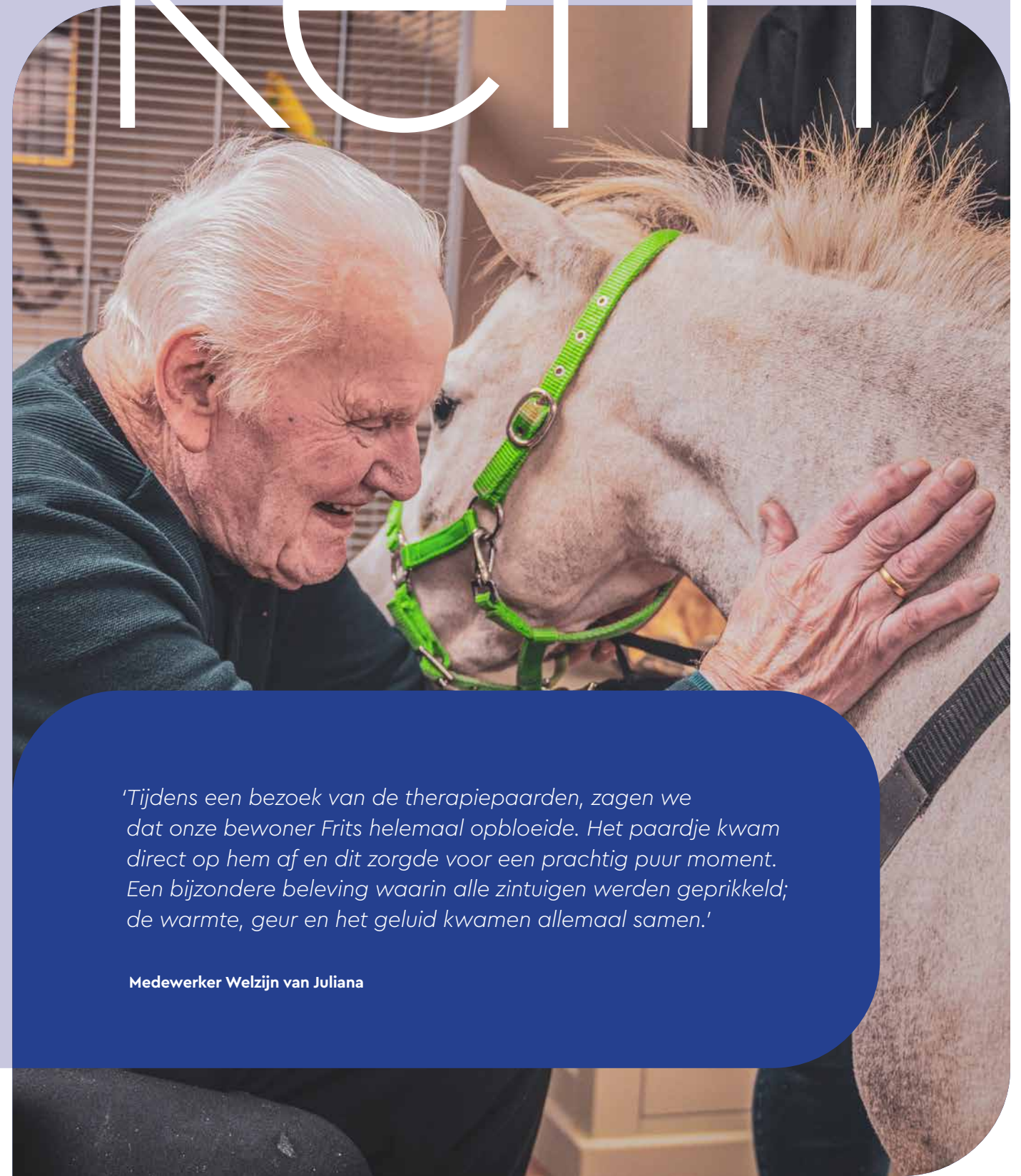
Kleinere locaties zoals Avondzon, Sainte Marie en De Groene Hoven kregen een intramurale coach om ondersteuning te bieden.

Behandeldienst

Sinds 1 januari 2024 heeft KleinGeluk in samenwerking met Nusantara een eigen behandeldienst. De overgang van een medisch model naar een welzijnsgericht model is merkbaar: nieuwe functies zoals een bewegingsagoog en muziektherapeut worden door onze cliënten gewaardeerd en dragen bij aan hun welzijn. Daarnaast verhogen innovaties zoals wekelijkse zwemsessies en individuele therapieën hun kwaliteit van leven nog verder.

ORGANISATIE

kern



'Tijdens een bezoek van de therapiepaarden, zagen we dat onze bewoner Frits helemaal opbloeide. Het paardje kwam direct op hem af en dit zorgde voor een prachtig puur moment. Een bijzondere beleving waarin alle zintuigen werden geprikkeld; de warmte, geur en het geluid kwamen allemaal samen.'

Medewerker Welzijn van Juliana



Samenwerking in de regio

In 2024 is er vanuit een samenwerking tussen Nusantara, Atlant, Zorggroep Apeldoorn e.o. en KleinGeluk een verpleegkundigendienst in de regio Apeldoorn (VTA) opgezet voor de avond-, nacht- en weekenduren. Op deze manier anticiperen we samen op de schaarste van verpleegkundigen. Daarmee zetten we een deskundig en goed opgeleid team in om de verpleegkundige triage te waarborgen

Kwaliteit en verbeteren

KleinGeluk is een lerende organisatie. Prezo-audits tonen aan dat verbeteringen met betrekking tot zorgplannen en incidentenregistratie, hun vruchten afwerpen.

Onze bewegingsagoog, Nadieh, ontdekte in 2024 de kracht van samenwerking met de muziektherapeut bij het stimuleren van beweging. *'Bewegingen die met een oefening niet lukken, zijn tijdens een sessie op muziek ineens wel mogelijk'.*

Lees Nadieh's verhaal op pagina 12.

ORGANISATIE

In 2024...

- Is de klokkenluidersregeling aangesproken, leidend tot een onafhankelijk onderzoek. De uitkomst toont dat er verbeteringen nodig zijn op het gebied van sociale veiligheid en communicatie, wat is opgepakt met gerichte maatregelen. Misstanden zijn niet aangetroffen.
- Zijn interne audits uitgebreid naar nieuwe thema's, zoals infectiepreventie en de AVG.
- Hebben we onze MIC- en MIM-processen verbeterd en gedigitaliseerd.
- Werden klachten en calamiteiten geanalyseerd en vertaald naar verbetermaatregelen.

Financiën en de toekomst

KleinGeluk sloot 2024 financieel gezond af, ondanks de stijgende kosten. Onze focus ligt op efficiënter werken en strategische investeringen in personeel. De transformatie richting BOEG'26 blijft een speerpunt om toekomstbestendige zorg te garanderen.

Toekomstgericht

2024 was voor KleinGeluk een jaar van verandering en groei. De nieuwe structuren en werkwijzen werpen hun vruchten af en onze focus blijft liggen op continue verbetering en innovatie in onze zorgverlening. KleinGeluk blijft zich inzetten voor hoogwaardige, persoonlijke en bovenal duurzame zorg, passend bij de maatschappelijke ontwikkelingen.



NADIEH TEN ZENDE

'Dat ik dit
mag doen
maakt me
blij.'

INTERVIEW

Als onderdeel van onze nieuwe interne behandeldienst helpt bewegingsagoog Nadieh sinds 2024 de bewoners van KleinGeluk in beweging te komen. In het begin kan dat best een uitdaging zijn. Al hoeft ze soms alleen maar een paar hockeysticks uit de kast te halen: 'Ze sloegen alsof hun leven er vanaf hing.'

Beweging is belangrijk voor alle leeftijden, maar wordt op latere leeftijd essentieel. Het houdt de spierkracht op peil en heeft een positieve uitwerking op de mentale gezondheid. "Op je 80ste nog steeds kunnen genieten van bewegen draagt enorm bij aan het behoud van eigenwaarde," vertelt bewegingsagoog Nadieh.

"Zeker wanneer er dingen in het leven wegvallen of niet meer vanzelfsprekend zijn." Door te zorgen dat bewoners blijven bewegen, levert Nadieh een belangrijke bijdrage aan hun welzijn. "Zo was er een bewoner die niet meer zelfstandig op de fiets kon stappen. Door onze trainingen ging zijn fysieke gesteldheid zodanig vooruit dat het wél weer lukte."

Muziek maakt bewegen makkelijker

"Zo kan ik nog veel meer voorbeelden geven," vervolgt Nadieh. "Recent organiseerde ik een sessie samen met onze muziektherapeut. Een beweging met de arm omhoog, die voor ouderen doorgaans moeilijk is, ging door het ritme van de muziek ineens gemakkelijker. Zo bijzonder! Ik vind het echt prachtig om te zien hoeveel je samen nog kunt bereiken door de juiste oefeningen in te zetten."

In haar werk is plezier de kern, legt Nadieh uit: "Wanneer ik tijdens een les zie dat bewoners

er plezier in hebben en samen lol maken, maakt mij dat heel trots." En het gaat ook zeker om haar eigen plezier, in het contact met onze bewoners. "Ik vind die interactie met ouderen zo leuk. Tijdens een training vertellen ze me van alles en ontstaan de leukste gesprekken. Ze genieten van de persoonlijke aandacht in combinatie met het bewegen."

Mannen worden jongens

Nadieh organiseert veel verschillende soorten activiteiten, van fitness- en boksgroepjes tot een ritje op de duofiets. "En niet elke oudere heeft aansporing nodig om 'uit de stoel' te komen," zegt Nadieh. "Zo had ik laatst een groepje redelijk fitte mannen en die gaf ik een hockeystick — ze waren ineens net een stel jonge jongens, ik wist niet wat ik zag. Ze sloegen met de sticks alsof hun leven er vanaf hing, geweldig!" Nadieh ziet in haar dagelijkse werk dat bewegen op die manier bij iedereen iets losmaakt.

Dat geldt zeker ook voor Nadieh zelf. "Bewoners bewegen weinig tot niet als ze daartoe niet worden aangemoedigd. Vaak is dit inherent aan het ziektebeeld. Het is dus echt van belang dat er iemand is die ze enthousiasmeert en iedere keer opnieuw betrekt bij het bewegen. Dat ik degene ben die dat mag doen, maakt me blij."

"Ik vind die interactie met ouderen zo leuk."



Veel bereikt dit jaar

De uitdagingen in de zorg nemen toe, en daarmee ook onze verantwoordelijkheid om mee te bewegen. De toenemende vergrijzing betekent dat we met een vast aantal medewerkers passende zorg moeten blijven bieden aan een groeiende groep cliënten. Dit vraagt om slimme aanpassingen en duurzame oplossingen. In 2024 hebben we weer grote stappen gezet om de strategische doelen die we hiervoor hebben gesteld te behalen.

Met het strategisch plan voor de periode 2023 tot 2028 zetten we in op maatschappelijke waarde, kwaliteit en continuïteit in de zorg. Goed werkgeverschap is hierbij essentieel—bij KleinGeluk zijn we ervan overtuigd dat dit de sleutel is om al onze doelen te realiseren.

Ook in 2024 hebben we hierin weer belangrijke stappen gezet, zoals de ontwikkeling van onze eigen behandel dienst, de oprichting van het centrale capaciteitsbureau en de invoering van meewerkend teamleiders in onze grotere intramurale locaties. Daarnaast zijn we gestart met het werken met een coach voor de thuiszorgteams, om hen nog beter te ondersteunen. Met deze stappen werken we verder aan een toekomstbestendige zorgorganisatie.

In ons strategisch plan staan de volgende lijnen centraal:

Passende en persoonlijke zorg

We zetten stevig in op het ontwikkelen van Volledig Pakket Thuis in de zorgwoningen bij onze locaties en dragen zo bij aan Langer Zelfstandig. Intramuraal richten we ons op zwaardere zorgprofielen.

Toekomstbestendig

We zetten technologie en innovatie in om de kwaliteit van leven en eigen regie te vergroten. Daarbij vergroten we ook onze efficiëntie om te werken aan een toekomstbestendige organisatie.

Aantrekkelijke werkgever

De kracht van KleinGeluk zit in onze betrokken en bevlogen medewerkers. We hebben aandacht voor onze medewerkers en streven naar een goede balans tussen werk en privé, werkgeluk, erkenning en waardering.

Thuis in de wijk

Onze locaties liggen op een centrale plek in de wijk, van waaruit we intramuraal, in de zorgwoningen én in het omliggende gebied (thuis) zorg bieden. Zo dragen we bij aan een thuis in de wijk voor onze cliënten. We werken met onze partners aan community care: zorg en welzijn vanuit de gemeenschap voor de inwoners van de wijk.

Samenwerking lokaal en regionaal

Samenwerking is essentieel. Samen met andere (zorg)organisaties verkennen we hoe we in Apeldoorn in de wijk optimaal de beste zorg kunnen blijven bieden. Waar er kansen liggen, trekken we samen op.

GROEI DOOR VERANDERING

"Als coach voor de Thuiszorgteams merk ik dat collega's het fijn vinden dat er iemand is met tijd en ruimte om met hen in gesprek te gaan. Dankzij mijn neutrale positie gebeurt dit op een laagdrempelige manier. Medewerkers weten mij gelukkig goed te vinden, daar ben ik blij mee.

In de gesprekken gaat het vaak over werkplezier en hoe zij zelf tot oplossingen kunnen komen. Ik vind het belangrijk om hen hierin te coachen op eigen regie en verantwoordelijkheid. Uit de evaluatie vorig jaar bleek dat collega's zich gezien en gehoord voelen — precies wat ik belangrijk vind als coach!"

Karin, coach Thuiszorg

BOEG'26: Anders denken, anders doen

In 2023 zijn we gestart met 'Anders denken, anders doen' en hebben deze visie vertaald naar ons interne veranderprogramma BOEG'26. Hiermee versnellen we de uitvoering van het strategisch plan. Het is belangrijk de verandering in gang te zetten vanuit een positie van kracht: KleinGeluk staat er goed voor en daarom werken we er op tijd aan om de organisatie toekomstgericht te maken. Het programma richt zich op het bevorderen van zelfredzaamheid bij cliënten en het gezond en gemotiveerd houden van medewerkers. In 2024 hebben we de eerste stappen gezet voor de implementatie van dit programma.

Training Samen-met-model & adviesgesprek

Binnen BOEG'26 hebben we in 2024 onder andere gewerkt aan het Samen-met-model en het adviesgesprek. Het Samen-met-model richt zich op het bevorderen en behouden van de zelfredzaamheid van onze cliënten. Samen met zorgverleners kijkt een cliënt naar wat nog

boeg26

mogelijk is, in plaats van uit te gaan van wat iemand niet meer kan.

Tijdens de training gebruikten we praktijkvoorbeelden, zodat medewerkers zich makkelijk in een situatie konden inleven. Een wijkverpleegkundige gaf aan: *"Het was een erg leerzame training. De praktijkvoorbeelden waren herkenbaar, waardoor de training luchtig bleef."*

Het Samen-met-model zorgt ervoor dat de cliënt, samen met familie, vrijwilligers en zorgprofessionals, bepaalde taken zelf blijft uitvoeren. Dit versterkt niet alleen de zelfredzaamheid van de cliënten, maar ook de samenwerking tussen alle betrokkenen.

Strategisch plan in de praktijk

Passende en persoonlijke zorg

De lijnen die in ons strategisch plan staan beschreven, worden steeds concreter in de dagelijkse praktijk. We zetten stevig in op 'passende en persoonlijke zorg'. Dit gebeurt onder andere

door het verder ontwikkelen van Volledig Pakket Thuis (VPT) in de zorgwoningen bij onze locaties. Ook zetten we technologie en innovatie in om de kwaliteit van leven voor onze cliënten te vergroten en de efficiency in de zorg te verhogen.

Elektronisch Cliënten Dossier

Om de zorgplannen beter af te stemmen op cliënten, hebben we het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) opnieuw ingericht, volgens de methodiek van vier domeinen. Op deze manier biedt het een beter gestructureerde, actiegerichte benadering en heeft het onze zorgverlening efficiënter gemaakt.

Een belangrijke verbetering is de toevoeging van een basisplan naast het zorgplan, waarin verschillende aspecten van de zorg worden benoemd. Hierdoor zijn de zorgplannen beter gestructureerd, sneller aan te passen en makkelijker leesbaar. Dit draagt bij aan de kwaliteit van de zorg. De scholing van alle

Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) en (regie)-verpleegkundigen binnen de intramurale zorg heeft ervoor gezorgd dat voor alle cliënten een aangepast zorgplan, gebaseerd op de vier domeinen, aanwezig was. Dit helpt de zorgprofessionals om de client beter te leren kennen en de zorg nauwkeuriger af te stemmen.

In 2024 hebben we enkele uitdagingen ervaren bij de implementatie, maar we werken hard aan verbeteringen via stroomschema's en werkgroepen. We blijven innoveren om de zorgverlening te verbeteren en het gebruik van het ECD efficiënter te maken.

Samenwerking lokaal en in de regio

Ook in 2024 heeft KleinGeluk actief samengewerkt met andere zorgorganisaties in Apeldoorn om de best mogelijke zorg te blijven bieden. Deze samenwerking is essentieel om de zorgvraag in de wijk goed te blijven invullen.

In 2024 hebben we nog intensiever samengewerkt met onze partners en dat blijft een speerpunt—waar er kansen liggen, trekken we samen op.

Conclusie

Op weg naar een toekomstbestendige zorgorganisatie

We blijven werken aan onze strategische doelen en zetten ons met toewijding in voor projecten zoals BOEG'26. Zo zetten we belangrijke stappen om verder te kijken dan de zorgvraag van vandaag — we bereiden ons voor op de zorgvraag van morgen.

Onze medewerkers zijn de sleutel tot succes. Door hen te ondersteunen met de juiste tools, trainingen en mogelijkheden, blijven we groeien als organisatie.



'Onze grootste wens als echtpaar was om samen te blijven wonen. Dankzij VPT is dit mogelijk, en dat maakt ons ontzettend blij. Tegelijkertijd schuiven we bij de locatie aan voor maaltijden en mogen we deelnemen aan de activiteiten die zij organiseren. Dit maakt het voor ons een ideale samenstelling! Het geeft ons de vrijheid om samen te genieten, terwijl we ook de zorg en ondersteuning krijgen die we nodig hebben.'

Cliënt-echtpaar Volledig Pakket Thuis (VPT)

Klantgerichte zorg

De voortdurende zoektocht
naar de beste zorg voor
onze cliënten

KLANTGERICHTE ZORG

Bij KleinGeluk luisteren we altijd naar onze cliënten — als we samen zitten voor een kop koffie, kletsen in de huiskamers of samenkomen in formele bijeenkomsten zoals cliëntenbesprekingen. We nemen hun ervaringen serieus en gaan in gesprek over hun beleving van de zorg die we leveren. Dit is hoe onze cliënten vonden dat we het in 2024 hebben gedaan.

Cliënttevredenheids- onderzoeken PREM 2024

In 2024 vroegen we onze cliënten van de thuiszorg opnieuw om hun mening via de jaarlijkse PREM en de resultaten mogen er zijn: we scoren een mooie 8,3!

Onze zorgteams werken hard om, zelfs in tijden van personeelstekorten en een toenemende zorgvraag, positieve ervaringen te blijven bieden. Om dan in de reacties van de PREM woorden zoals 'aandacht', 'vriendelijkheid' en 'luisteren' steeds terug te zien komen maakt ons trots.

Wel zien we een lichte daling in tevredenheid ten opzichte van vorig jaar. Deze daling is naar verwachting te herleiden door de ontwikkeling rond het Volledig Pakket Thuis (VPT) die veel aandacht vergt van zowel teams als cliënten. Desondanks zijn we tevreden over de behaalde resultaten. Tegelijkertijd nemen we alle feedback serieus en hebben we een verbeterplan opgesteld. Dit plan is besproken met de cliëntenraad en tijdens cliëntenbijeenkomsten.

'Het is ontzettend gezellig op de dagbesteding. Ik kom hier elke dag heel graag, het voelt als thuis!'

Deelnemer dagbesteding De Brug

Ervaringen via Zorgkaart Nederland (ZKN)

We hebben ook gekeken naar de ervaringen van onze cliënten op landelijke platforms zoals ZorgkaartNederland. De algemene score is een 8,4 — een indicatie van de tevredenheid die cliënten ervaren bij KleinGeluk.

Omdat het aantal waarderingen op dit platform nog onvoldoende is om het cijfer als volledig representatief te beschouwen, stimuleren we cliënten om hun ervaring te delen. Zo blijven we proberen een breder beeld te krijgen hoe cliënten onze zorg ervaren.

Cliënttevredenheid in de woonzorglocaties

In 2024 hebben we ervoor gekozen om geen tevredenheidsonderzoeken uit te voeren in onze woonzorglocaties. Dit komt doordat we binnen het Waardigheid en Trots-traject al uitgebreide vragenlijsten hadden voorgelegd aan cliënten.

Het belang van de cliëntenraad

Bij KleinGeluk houden we de vinger aan de pols als het gaat om de ervaringen van onze cliënten. Dit doen we niet alleen via enquêtes, maar ook via de cliëntenraad, die de cliënten en bewoners vertegenwoordigt en ervoor zorgt dat hun belangen worden gehoord. De centrale cliëntenraad speelt een belangrijke rol in het bespreken van overkoepelende onderwerpen en beleidsafspraken. Per locatie is er een cliëntenraad waar de onderwerpen met betrekking tot de betreffende locatie aan bod komen.

Klachten en verbeterpunten

Ondanks de uitzonderlijke inzet van alle medewerkers van KleinGeluk om zorg van de hoogste kwaliteit te leveren, is er altijd ruimte voor verbetering. Hierin willen we zo direct mogelijk met onze cliënten communiceren. Daarom heeft iedere cliënt een EVV-er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) die als contactpersoon fungeert, zodat eventuele klachten snel kunnen worden opgelost.

Onze cliënten kunnen voor onvrijwillige zorg terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang (Wzd). In 2024 is er een wisseling geweest van de vertrouwenspersoon. Zij heeft zich op alle locaties voorgesteld en gaat regelmatig langs om de situatie te monitoren.

In 2024 zijn er geen signalen geweest over onvrijwillige zorg die verbetering behoeven. We blijven echter alert op verbeterpunten die uit de klachten naar voren komen en blijven werken aan de kwaliteit van zorg die we leveren.

'Mijn vader is sinds 2 jaar bewoner van Veldhuis, een locatie waar ik mij als mantelzorger altijd welkom voel. Zo kunnen wij als familie en vrienden ondersteunen waar nodig. Met elkaar zorgen wij ervoor dat mijn vader goede zorg ontvangt en mooie herinneringen kan maken ondanks zijn ziekte. Er is voor hem altijd iemand op wie hij terug kan vallen die dichtbij staat. Dat vind ik als mantelzorger heel belangrijk.'

Martijn Witteveen,
zoon van bewoner Veldhuis

Onze focus voor verbetering

In 2025 willen we het cliëntenonderzoek uitbreiden en effectiever maken. We hebben plannen om de huidige vormen van het onderzoek te verbeteren en breder toepasbaar te maken voor zowel intramuraal als thuiszorg, waarbij we de vragenlijst vanuit het Generiek Kompas als uitgangspunt hanteren. Dit helpt om een completer beeld van de ervaringen van onze cliënten te krijgen en de nodige verbeteringen door te voeren.

Naast de onderzoeken intramuraal en wijkverpleging zijn in 2024 ook de voorbereidingen getroffen voor een onderzoek onder cliënten Hulp bij het Huishouden. Het laatste onderzoek stamt uit 2021. Dit onderzoek vindt in het eerste kwartaal 2025 plaats. De uitkomsten worden meegenomen in de werkafspraken voor de Hulp bij het Huishouden in 2025.

KLANTGERICHTE ZORG



Samen sterker

Onze visie op samenwerking



Bij KleinGeluk geloven we in de kracht van samenwerking. Ook in 2024 hebben we ons actief ingezet voor externe samenwerkingsverbanden die een essentiële rol spelen bij het verbeteren van de zorg en dienstverlening in Apeldoorn en omgeving. Ons uitgangspunt is simpel: waar samenwerken leidt tot betere zorg en goed is voor het werkgeverschap, werkt KleinGeluk graag samen met lokale en regionale partners.

ONZE VISIE OP SAMENWERKING

Samenwerking is belangrijker dan ooit, want vergrijzing en de beperkte groei in het aantal zorgprofessionals vormen een groeiende uitdaging. Daarom investeren wij in concrete, lokale en regionale oplossingen en blijven we samenwerken met andere zorgorganisaties en stakeholders. Dit doen we niet alleen om de zorg te verbeteren, maar ook om een gezond werkklimaat te behouden, met goede arbeidsomstandigheden voor medewerkers in de zorg.

Bestuurlijke samenwerking: regionale krachten bundelen

In 2024 hebben we onze deelname aan het bestuurlijk VVT-overleg Apeldoorn en het bestuurlijk regionaal platform versterkt. Hier komen zorgorganisaties, gemeente, welzijnsorganisaties, het zorgkantoor en onderwijs samen om te praten over de zorgvraag van de regio en de oplossingen die we gezamenlijk kunnen creëren. Samen hebben we besproken hoe we de zorgcoördinatie verbeteren, de zorgtransformatie versnellen en innovaties ontwikkelen die bijdragen aan de toekomst van zorg in Apeldoorn.

Innovatie en technologie: de zorg van morgen

Technologie speelt een sleutelrol in het toekomstbestendig maken van de zorg. KleinGeluk is lid van de Coöperatieve Vereniging Technologie & Zorg Academie IJssel-Vecht, een samenwerking tussen wonen, zorg, onderwijs en overheid. Samen zorgen we ervoor dat technologische innovaties niet alleen getest, maar ook effectief geadopteerd en geïmplementeerd worden in de zorg. In 2024 hebben we onze focus verlegd van 'uitproberen' naar 'integreren', van testen naar daadwerkelijk toepassen in de zorgpraktijk.

Een betrouwbare partner in de regio

KleinGeluk staat bekend als een betrouwbare en innovatieve partner, zowel voor cliënten als voor het zorgkantoor, de zorgverzekeraars en de gemeente. KleinGeluk werkt samen met deze partijen aan toekomstbestendige zorg in de regio. In 2024 hebben we onze relaties met financiers versterkt door gezamenlijke overleggen met de gemeente en het zorgkantoor waarmee we een mooi partnerschap hebben.

Samenwerking met externe partners voor een betere zorginfrastructuur

KleinGeluk werkt actief samen met regionale zorgpartners, waaronder de Stichting Nusantara, Atlant Zorggroep en Zorggroep Apeldoorn e.o., om de kwaliteit en continuïteit van de zorg in de regio te verbeteren. Door deze intensieve samenwerking zijn er nieuwe initiatieven ontstaan, zoals het Verpleegkundig Team Apeldoorn (VTA). Dit team coördineert de zorg in de avond-, nacht- en weekenduren, zodat noodzakelijke zorg altijd beschikbaar is voor cliënten. Dit is slechts één voorbeeld van hoe we samen werken aan een sterke zorginfrastructuur, die de zorgbehoefte van de regio ondersteunt.

Keuzes maken bij regionale projecten

Hoewel we de onderliggende visie ondersteunen, hebben we ons in 2024 teruggetrokken als actieve deelnemer uit twee regionale projecten: Re-ablement Apeldoorn en Flexpertise Zorg. Wel blijven we aangehaakt bij en denken we mee over initiatieven die bijdragen aan toekomstbestendige zorg.



Albert Siblesz
Voorzitter Raad van
Toezicht KleinGeluk

KleinGeluk toekomst- bestendig

Als voorzitter van de Raad van Toezicht bij KleinGeluk speelt Albert Siblesz een cruciale rol in de strategische koers van de organisatie. Hoog tijd om persoonlijk kennis te maken met de man achter de functie en te horen waar hij trots op terugkijkt in 2024, maar ook welke uitdagingen hij in het afgelopen jaar heeft ervaren.

INTERVIEW

De rol van de voorzitter: sturen, sparren en strategisch vooruitkijken

"Als voorzitter van de Raad van Toezicht is het mijn taak om een team van deskundigen samen te brengen en ervoor te zorgen dat hun expertise goed tot uiting komt," vertelt Albert Siblesz. "Het is belangrijk dat de toezicht-houders rolvast zijn en dat we de juiste afstand tot de organisatie bewaren. Als toezichthouders staan we niet in de (lijn)organisatie, maar er net een beetje naast."

De Raad van Toezicht heeft een driedelige functie. Zo fungeren ze als sparringpartner voor de bestuurder Bert Blaauw, zijn ze toezichthouder op strategische en financiële plannen en daarnaast zijn ze werkgever voor de bestuurder. *"We hebben onder andere expertise op het gebied van huisvesting/vastgoed, financiën, kwaliteit van zorg en de bijbehorende wetgeving en HR. De voorzitter bewaakt het onderscheid in de rollen en zorgt ervoor dat de deskundigheid binnen de Raad van Toezicht optimaal ten goede komt aan KleinGeluk."*

De stap naar KleinGeluk

Sinds 2022 bekleedt Albert Siblesz de rol van voorzitter binnen de Raad van Toezicht, nadat hij eind 2021 al was toegetreden als lid. De keuze voor KleinGeluk was een bewuste. *"De schaalgrootte van de organisatie spreekt me enorm aan. Het maakt het overzichtelijk en bevordert de verbindingen die ik kan aangaan. Hier kan ik echt iets toevoegen vanuit mijn ervaring en kennis. Daarnaast heb ik de cultuur als heel prettig ervaren: no-nonsense en met een sterke focus op het menselijke en de inhoud."*

Naast zijn nevenfunctie binnen de Raad van Toezicht is Albert Algemeen Directeur bij MSCT (Medisch Specialisten Collectief Treant). *"Mijn ervaring helpt me om verschillende perspectieven te verbinden en strategische keuzes helder te maken."*

Trots op 2024: koerswijziging en betrokkenheid

Terugkijkend op 2024 is Albert Siblesz vooral trots op de koerswijziging die is ingezet met het strategisch plan, waarin BOEG'26 een belangrijke eerste stap is.

"We bevinden ons midden in een maatschappelijke opgave die alle zorginstellingen in Nederland raakt: een groeiende zorgvraag, een krappe arbeidsmarkt, een vergrijzende bevolking en financiële en technologische uitdagingen. De kloof tussen wat we willen doen en wat we kunnen doen, wordt groter. Aan ons de taak om manieren te vinden om die kloof kleiner te maken."

Het strategisch plan is afgelopen jaar definitief vastgesteld en BOEG'26 markeert de eerste stappen hiervan. *"Het mooie is dat de teams en medewerkers actief betrokken zijn bij de implementatie. We nemen hen mee in hoe we deze uitdagingen kunnen aanpakken en wat hun rol daarin is. Dit vraagt om een breed gedragen strategie, waarin alle deskundigheden samenkomen. Strategie heeft vele perspectieven; een gezamenlijke aanpak hierbij is essentieel."*

De uitdaging: anders en slimmer werken

De grootste uitdaging ligt in het activeren van de organisatie, verwanten en de bredere gemeenschap. *"In 2024 hebben we een belangrijke stap gezet door teams mee te nemen in het belang van deze verandering. We kunnen dit alleen samen realiseren."* BOEG'26 richt zich op de toekomstbestendigheid van de organisatie. *"We moeten kijken naar hoe we de zorg anders kunnen*

organiseren, met een grotere rol voor de gemeenschap. Dit betekent bijvoorbeeld dat we zorgcentra openstellen voor buurtgenoten en we de verwanten van cliënten actief betrekken. In ons denken hebben we deze stappen inmiddels gemaakt. De grootste uitdaging is om dit gedachtengoed uit te dragen."

Albert Siblesz sluit het gesprek af met een optimistische blik op de toekomst van KleinGeluk en de zorg in het algemeen. *"We hebben een prachtige opgave voor ons,"* zegt hij. *"De kern hiervan is: hoe houden we de zorg menselijk én toegankelijk?"*

Hoe zorgen we ervoor dat we in de zorgvraag blijven voorzien, onder meer door de zelfstandigheid van onze cliënten en hun verwanten te vergroten? Het antwoord hierop ligt niet in harder werken, maar in slimmer en anders werken. Dát is de toekomst van de zorg."

'We
hebben een
prachtige
opgave
voor ons.'



Leren en ontwikkelen als fundament van de zorg

Elk doel dat we bij KleinGeluk hebben voor de toekomst, staat of valt met de ontwikkeling van onze medewerkers. Alleen wanneer we samen continu blijven leren, zijn we in staat om de uitdagingen van de toekomst het hoofd te bieden. Daarom hebben we in 2024 weer belangrijke stappen gezet op het gebied van leren en ontwikkelen. Met de inzet van praktijkopleiders, leerlijnen en de KleinGeluk Academie zijn mooie resultaten geboekt.

GROEIEN MET KLEINGELUK

Praktijkopleiders terug bij KleinGeluk

In 2023 trad Judith Verschoor aan als Adviseur Leren & Ontwikkelen bij KleinGeluk. Een van de eerste zaken die zij aanpakte, was het verbeteren van de rol van de praktijkopleider binnen de organisatie. *"In het begin was er slechts één praktijkopleider, en dat was onvoldoende voor een zorgorganisatie die actief wil investeren in de ontwikkeling van haar medewerkers,"* vertelt Judith. *"We hebben ervoor gezorgd dat praktijkopleiders nu een structurele plaats binnen de organisatie hebben, wat leidt tot betere begeleiding van medewerkers."*

Ook in 2024 waren praktijkopleiders een essentieel onderdeel van de organisatie. Ze geven medewerkers de tools om zich te ontwikkelen in hun rol en hebben een diepgaande invloed op de dagelijkse zorg.

Loopbaanbegeleiding: Samen werken aan groei

Het doorontwikkelen van medewerkers is één van onze speerpunten. In 2024 hebben we daarom alle praktijkopleiders geschoold in het geven van loopbaanbegeleiding. *"We willen niet alleen dat medewerkers zich ontwikkelen binnen hun functie, maar we willen ze ook helpen bij hun persoonlijke loopbaanontwikkeling,"* zegt Judith. De praktijkopleiders werken nauw samen met de teamleiders en medewerkers om maatwerk te bieden in loopbaanbegeleiding.

'Helaas moest ik door ziekte stoppen met mijn functie als verpleegkundige in de wijk. Toch wilde ik graag bij KleinGeluk blijven werken. Ik ben dan ook erg dankbaar voor hun hulp bij de zoektocht naar een nieuwe functie binnen de organisatie. Hierdoor blijf ik verbonden met de cliënten in de wijk en geniet ik dagelijks van kleine geluksmomentjes.'

Petra, Coördinator Huishoudelijke Dienstverlening

'Als praktijkopleider help ik medewerkers hun talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen. Door begeleiding en ondersteuning creëren we samen groeikansen. Zo dragen we bij aan zowel persoonlijke als professionele ontwikkeling binnen de organisatie.'

Nicole, Praktijkopleider

Door de betrokkenheid van de praktijkopleiders kunnen medewerkers hun ambities bespreken en concrete stappen zetten naar hun volgende carrièrestap.



Leerlijnen: Groei door ervaring

KleinGeluk biedt mensen zonder ervaring in de zorg de kans om een carrière in de zorgsector op te bouwen. Judith: *"We geven hen de mogelijkheid om stap voor stap door te groeien naar de functie die het beste bij ze past. Dit maakt de zorg toegankelijk voor mensen met uiteenlopende achtergronden, zoals het kappersvak, de bouw of administratieve functies."*

Om dit te realiseren, werkt KleinGeluk nauw samen met de Zorg & Werk Academie. In-company opleidingen bereiden hen optimaal voor, terwijl ze tegelijkertijd waardevolle praktijkervaring opdoen. Door deze opleidingstrajecten verbeteren medewerkers niet alleen hun vakbekwaamheid en dragen ze bij aan een hogere zorgkwaliteit. Ze vergroten ook hun welzijn en werkplezier en bouwen tegelijkertijd aan hun carrière binnen de zorg.

"Ik ben heel trots op het behalen van mijn MBO-certificaat Woonassistent met ADL-taken. De lessen waren enorm leerzaam en gaven me vertrouwen in mijn eigen kunnen. Het is fijn om te merken dat ik mijn collega's nu nog beter kan ondersteunen."

Zorg zit in mijn hart en de KleinGeluk Academie heeft me zo enthousiast gemaakt over leren dat ik nog lang niet klaar ben. Wanneer mijn kinderen groter zijn, wil ik dolgraag de opleiding tot Helpende Plus en Verzorgende IG volgen."

Ik ben heel dankbaar dat KleinGeluk me deze mogelijkheden biedt."

Shukry, Leerling KleinGeluk Academie

GROEIEN MET KLEINGELUK

Breder inzetten van woonassistenten

In 2024 zijn 49 woonassistenten opgeleid in de module Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen en zijn hierdoor breder inzetbaar binnen de organisatie. Een aantal medewerkers is zelfs een stap verder gegaan en heeft gekozen voor de Helpende Plus-opleiding, wat nieuwe doorgroei-mogelijkheden binnen KleinGeluk biedt. Judith: *"Het is mooi om te zien hoe medewerkers zich verder ontwikkelen en kiezen voor extra uitdaging en verantwoordelijkheid."*

KleinGeluk Academie: De toekomst van leren

We zijn in 2024 gestart met het opzetten van de KleinGeluk Academie. Deze interne opleidingsacademie richt zich op de persoonlijke en professionele ontwikkeling van medewerkers. *"De academie biedt een breed scala aan leer- en ontwikkeltrajecten waarbij onze nadruk op 'ervaringsleren' ligt,"* vertelt Judith. Medewerkers kunnen hier hun kennis vergroten, zich specialiseren en hun vaardigheden verbeteren, zodat ze optimale zorg kunnen bieden aan onze cliënten.

De academie is een belangrijke stap in het versterken van de positie van KleinGeluk als werkgever die zich inzet voor de groei en ontwikkeling van haar medewerkers. Door te investeren in een leeromgeving waar de medewerkers het beste uit zichzelf kunnen halen, wordt de kwaliteit van onze zorg in de toekomst gegarandeerd verbeterd.





Gezond en sterk

De kracht van goed werkgeverschap

Van ergonomische werkplekken tot trainingen voor mentale weerbaarheid — ook in 2024 hebben we bij KleinGeluk geïnvesteerd in initiatieven die medewerkers fysiek en mentaal sterk houden.

De Monitor Duurzame Inzetbaarheid (MoDI)

In januari 2024 introduceerden we de Monitor Duurzame Inzetbaarheid (MoDI) om te achterhalen welke thema's voor onze medewerkers het belangrijkst zijn als het gaat om gezondheid en welzijn op het werk. Uit de resultaten bleek dat mentale druk, het risico op burn-out en klachten door fysieke belasting de belangrijkste

aandachtspunten waren. Deze inzichten helpen ons om gerichte initiatieven en trainingen te ontwikkelen, zoals de trainingen voor mentale weerbaarheid en het verbeteren van de fysieke werkbelasting.

Trainingen voor weerbaarheid en fysieke belastingen

Om de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers te bevorderen, hebben we in 2024 diverse trainingen georganiseerd. We hebben docenten van het opleidingsinstituut Transfers-Belicht ingeschakeld om ergocoaches te trainen en hen te helpen hun collega's de juiste transfertechnieken aan te leren.

Voor het verbeteren van de weerbaarheid hebben veel medewerkers deelgenomen aan de trainingen van KIES. Hiermee hebben we een goede start gemaakt en het plan is om de komende jaren nog meer medewerkers deze trainingen aan te bieden.

'De MoDI heeft ons geholpen te begrijpen wat echt speelt bij onze medewerkers. Op basis van de resultaten kunnen we beter inspelen op de behoeften van ons team en zorgen voor gerichte ondersteuning.'

Sylvia, Arbo-adviseur bij KleinGeluk



'Ik kijk ernaar uit om spraakgestuurd rapporteren in 2025 te implementeren. Dit is een mooie stap om onze medewerkers te ondersteunen in hun werk en hen te helpen op een manier die bij ze past.'

Fabiënne, Projectleider

GEZOND EN STERK

Beeldzorg en efficiënt werken

We zijn in 2024 verder gegaan met de inzet van beeldzorg. Dankzij beeldzorg kunnen onze hulpverleners cliënten op afstand ondersteunen via een scherm. Dit maakt onze zorgverlening efficiënter en vermindert de fysieke belasting van onze medewerkers, waardoor ze hun werk langer en beter volhouden.

Via beeldzorg kunnen zorgprofessionals hun ervaring en expertise op een andere manier inzetten. Door het succes van beeldzorg hebben we een centraal beeldzorgteam opgericht, dat in 2025 verder wordt uitgerold.

Spraakgestuurd rapporteren

In 2024 hebben we het projectplan voor spraakgestuurd rapporteren ontwikkeld. Deze tool maakt het voor medewerkers in de thuiszorg makkelijker om rapporten op te stellen. Het bespaart tijd, vermindert administratieve lasten en verhoogt het werkplezier. Medewerkers kunnen zich hierdoor meer richten op de zorg voor cliënten, de kwaliteit van rapportages verbetert en ook voor cliënten wordt het makkelijker om hun eigen dossier in te zien. Het project gaat in 2025 door.

Woonassistenten — de nieuwe rol

In 2024 werd de functie van woonassistent verder geprofessionaliseerd. Na een positieve pilot in 2023, waarbij woonassistenten werden opgeleid om Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL) bij cliënten uit te voeren, is besloten deze functie verder uit te rollen. Door duidelijke functieomschrijvingen en verwachtingen kunnen woonassistenten efficiënter werken en hun werk met meer zelfvertrouwen uitvoeren. Dit draagt bij aan een prettige werkomgeving en versterkt de samenwerking binnen de teams.



Gezondheid en verzuim

Verzuimcijfers blijven een aandachtspunt voor onze organisatie. In 2024 noteerde KleinGeluk een verzuimpercentage van 10,56%, wat hoger is dan het branchegemiddelde van 9,07%. Dit hebben we gezien als een teken om verder in te zetten op de gezondheid van medewerkers, door middel van bijvoorbeeld ergonomische werkplekken, spraakgestuurd rapporteren en trainingen voor medewerkers en teamleiders.

'Het zit-sta bureau biedt voor mij de perfecte afwisseling op een werkdag. Na een hele dag zitten op een bureaustoel krijg ik snel last van mijn rug. Door afwisselend te zitten en te staan, merk ik niet alleen een betere doorbloeding, maar heb ik ook minder snel last van mijn rug.'

Jermo, Medewerker ICT

Ergonomische werkplekken en zit-sta bureaus

Een goede werkomgeving is essentieel voor het welzijn van onze medewerkers. Daarom hebben we in 2024 geïnvesteerd in ergonomische werkplekken. Onder andere zit-sta bureau's helpen medewerkers tijdens hun werkdag meer te bewegen.

Meldingen Incidenten Medewerker (MIM)

Om de mentale gezondheid van onze medewerkers te waarborgen, zijn we in 2024 overgestapt op het digitaal melden van incidenten (MIM). Hierdoor nam het aantal meldingen flink toe, niet alleen door de eenvoud van het proces, maar ook door de groeiende bewustwording van het belang van het melden van incidenten. Elke melding wordt met de leidinggevende besproken, zodat medewerkers die ondersteuning nodig hebben, deze gericht kunnen ontvangen.

Sportactiviteiten onder medewerkers

In 2024 hebben onze medewerkers deelgenomen aan verschillende sportieve evenementen, waaronder de zorgmarathon en de Midwinter Marathon in Apeldoorn. Ook was er een fanatiek volleybaltoernooi, waar medewerkers elkaar op een gezonde en gezellige manier konden ontmoeten. Deze sportieve activiteiten dragen niet alleen bij aan de gezondheid, maar versterken ook het teamgevoel en de onderlinge verbondenheid binnen KleinGeluk.

'De zorgmarathon is een geweldige gelegenheid voor mij om hard te lopen. Het is leuk om samen met collega's van verschillende locaties en het centraal kantoor in een estafette te rennen. We bewegen niet alleen voor een maatschappelijk doel, maar hebben ook veel plezier samen!'

Lonneke, EVV'er

Toekomstige stappen

Ook in 2025 blijven we ons focussen op de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers. De implementatie van ergonomische werkplekken zal verder worden uitgebreid, we gaan door met de spraakgestuurde rapportages en versterken de rol van woonassistenten verder. Dit alles met als doel de werkdruk te verlagen en werkplezier te verhogen.

GEZOND EN STERK





Continue verbeteringen

Leren, groeien en verbeteren

Bij KleinGeluk kijken we altijd naar kansen om de zorg te verbeteren – zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers. Als een lerende organisatie zetten we daarom continu stappen om de kwaliteit van zorg én het werkklimaat te optimaliseren. Dit doen we niet alleen met systemen zoals PREZO, MIM en MIC, maar ook door middel van de ontwikkeling van medewerkers en het behandelen van meldingen en klachten.

Incidenten beter in beeld

Sinds 2024 kunnen medewerkers incidenten digitaal melden via het AFAS personeelssysteem. Door deze vernieuwde omgang met incidenten zien we een toename in het aantal meldingen — in 2024 zijn er 271 meldingen gedaan.

Ook gaven we extra aandacht aan het verbeteren van de registratieprocessen rondom MIC (Melding Incidenten Cliënten). In het laatste kwartaal van vorig jaar ontvingen we 921 meldingen en hebben kritisch gekeken naar wat we als organisatie kunnen verbeteren. Zo zagen we incidenten rondom medicatie-aftekeningen meermaals terugkomen en onderzoeken we hoe we ons personeel beter kunnen opleiden op dit gebied.

Incidenten beter in beeld

Bij KleinGeluk behandelen we calamiteiten zorgvuldig. In 2024 werden twee gevallen gemeld bij de IGJ. Deze gevallen leidden tot een diepgaand onderzoek en concrete verbeterpunten. We leren van deze situaties, zowel door een objectieve analyse als door open gesprekken met medewerkers en cliënten. Zo kunnen we dergelijke situaties in de toekomst voorkomen.

In dit proces werken we nauw samen met gespecialiseerde teams. We bespreken de casussen uitgebreid intern, maar ook met het calamiteiten-onderzoeksteam.



Verbeteren met PDCA en Prezo

Bij KleinGeluk werken we volgens de **PDCA-cyclus** (plan-do-check-act) om continu verbeteringen door te voeren. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is **Prezo**, ons kwaliteitsmanagementsysteem. Prezo hebben we in 2024 succesvol ingevoerd op verschillende locaties, wat heeft geleid tot concrete verbeteringen, zoals actuele zorgplannen, een efficiëntere verwerking van MIC-meldingen en een sterkere focus op welzijns-gerichte zorg.

Effectievere audits door PDCA

We hebben in 2024 een aanpassing gedaan in de manier waarop we interne audits doen, ondersteund door de PDCA-cyclus. Waar audits voorheen onaangekondigd waren, doen we dat nu in overleg. Afgelopen jaar zijn er acht audits uitgevoerd op belangrijke zorgaspecten, zoals medicatie, zorgplannen en infectiepreventie.

Audits zorgen ervoor dat we continu meten en leren van onze processen. Op basis van de resultaten maken teams een verbeterplan; ze zijn zelf verantwoordelijk voor het doorvoeren van geconstateerde verbeterpunten. Elk half jaar worden de audit-trends besproken in het kwaliteitsoverleg en worden overkoepelende maatregelen voorgesteld of bepaald.

Vertrouwen en klachten

Openheid en transparantie over klachten en zorgen van zowel cliënten als medewerkers zijn voor ons essentieel. Daarom hebben we in 2024 niet alleen gewerkt aan verbeteringen in de zorgprocessen, we doen er alles aan om ervoor te zorgen dat cliënten en medewerkers zich gehoord en gezien voelen. Als dit onverhoopt niet het geval is, kan gebruik gemaakt worden van de klachten-regeling, kan men terecht bij een **vertrouwenspersoon** of er kan een (anonieme) melding gedaan worden via de **klokkenluidersregeling**. De klokkenluidersregeling richt zich op vermeende misstanden.

In 2024 hebben we te maken gehad met één melding via de klokkenluidersregeling. Hiervoor hebben we externe onderzoeken laten uitvoeren om deze zaak goed en onafhankelijk aan te pakken. De onderzoeken leverden waardevolle inzichten op die ons helpen om te blijven groeien en verbeteringen door te voeren. We gaan met deze bevindingen verder in 2025 om ervoor te zorgen dat we een veilige en transparante werk- en zorgomgeving bieden.

De toekomst: nog meer leren en verbeteren

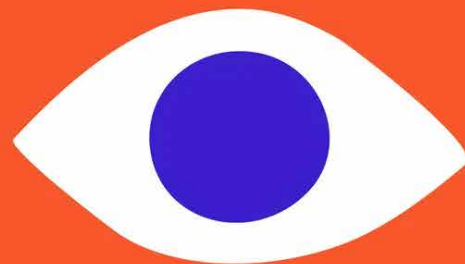
KleinGeluk is vastbesloten om het leren en verbeteren verder te versterken in 2025. Verschillende locaties en teams ondergaan audits en certificeringstrajecten om de zorgprocessen verder te optimaliseren.

In 2025 zal Veldhuis een initiële Prezo-audit ondergaan, terwijl De Groene Hoven, Avondzon en Juliana een vervolg-audit krijgen. Ook de thuiszorgteams De Matenhof en Kristal, evenals de Hulp bij Huishouden, worden geëvalueerd. Deze audits bieden waardevolle inzichten en dragen direct bij aan verbeteringen. Zo helpen ze zorgplannen up-to-date te houden, MIC-meldingen efficiënter te verwerken en de focus op welzijnsgerichte zorg te versterken.

We blijven ons inzetten om **klachten, meldingen, audits en calamiteiten** te gebruiken als waardevolle leermomenten. Alleen door deze ervaringen met elkaar te delen, worden we als organisatie sterker en meer verbonden.

Privacy & informatie-beveiliging in 2024

Vertrouwen in de zorg,
veiligheid voor iedereen



PRIVACY & VEILIGHEID

Het beschermen van persoonlijke en medische gegevens is essentieel voor het vertrouwen dat onze cliënten in ons stellen. Daarom hebben we ook in 2024 grote stappen gezet om de privacy van onze cliënten en medewerkers te waarborgen en een veilige werk- en leefomgeving te bieden. Daarnaast hebben we gewerkt aan bewustwording bij medewerkers rondom privacyrisico's en veilig werken.

Waarom privacy en veiligheid belangrijk zijn

In een tijd waarin technologie steeds meer invloed heeft op de zorg, is het essentieel dat we vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens. Onze cliënten — ouderen die afhankelijk zijn van zorg — hebben ook op digitaal gebied hulp nodig. Als zorginstelling dragen we de verantwoordelijkheid om hun privacy te beschermen. Door een veilige werkomgeving te creëren beschermen we tegelijkertijd de persoonsgegevens van onze medewerkers — net zo belangrijk.

Wat we in 2024 hebben bereikt

We hebben in 2024 tal van maatregelen getroffen om de privacy en informatiebeveiliging binnen KleinGeluk te versterken.

Daarnaast hebben we onze IT-organisatie versterkt met een gespecialiseerde afdeling Functioneel Applicatiebeheer en zijn we in het Z-CERT-programma gestapt. Dit helpt ons in de toekomst snel reageren op cyberincidenten. Ook zijn de eerste stappen gezet om te voldoen aan de vereisten van de NIS2-wetgeving en de aankomende Cyber Beveiligingswet.

Vooruitblik: de digitale toekomst

Digitalisering biedt fantastische kansen, maar brengt ook nieuwe uitdagingen met zich mee. Cyberdreigingen, zoals ransomware en social engineering, blijven groeien. Daarom blijven we investeren in het versterken van onze IT-infrastructuur en het vergroten van de digitale weerbaarheid van onze organisatie.

Ook de integratie van kunstmatige intelligentie in onze zorgprocessen zal nieuwe vragen over gegevensgebruik en -beveiliging oproepen. In 2025 gaan we verder met de uitrol van technologieën zoals automatische medicijndispensers, beeldzorg en spraakgestuurd rapporteren.

Kortom: Vooruit met veiligheid

In 2024 hebben we ook op digitaal gebied gewerkt aan de basis voor een veilige, betrouwbare en toekomstbestendige zorgorganisatie. Hier gaan we in 2025 mee verder. We zetten de volgende stappen in het verbeteren van onze privacybescherming en informatiebeveiliging, zodat we de zorg blijven leveren die veilig en vertrouwd is.

We blijven investeren in technologie en veiligheid, zodat KleinGeluk altijd een betrouwbare partner blijft voor de zorg van de toekomst.

Technische maatregelen:

Onder andere verbeterde keten-verkeerverbindingen en strengere toegangscontrole.

Organisatorische initiatieven:

Het bewustzijn binnen teams rondom het belang van privacy verhogen, door teambezoeken en blogs.

Privacy-administratie:

De uitvoering van privacy-administratie op de werkvloer is grondig geïnspecteerd met een Privacy Risk Audit.

Mede- zegggen schap

Onze
stem in
de zorg

Voor KleinGeluk werkt medezeggenschap als een kompas en we vinden het daarom belangrijk om de betrokkenheid van onze medewerkers en cliënten te bevorderen.

Dit komt tot uiting in verschillende vormen: de medezeggenschap van medewerkers in de OR, de cliëntenraad die de belangen van onze bewoners behartigt en de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) die zich richt op de kwaliteit van de zorg. Deze dragen samen bij aan de beslissingen die we als organisatie nemen en versterken zo onze gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van onze zorg.

MEDEZEGGENSCHAP

De werkgeverskant

De ondernemingsraad (OR)

Dit doet de OR

We zijn de schakel tussen de medewerkers en de bestuurder: onze belangrijkste taak is het behartigen van de belangen van het personeel én een kritisch oog te houden op de belangen van KleinGeluk. Wat dat betekent? Iedere zes weken komen we samen om onderwerpen te bespreken die essentieel zijn voor de werking van KleinGeluk. We zorgen ervoor dat alles in balans is; van de dagelijkse werkdruk tot aan de uitvoering van ons beleid.

Wat betekent het om deel uit te maken van de OR?

Het betekent veel meer dan alleen vergaderen. Je bent betrokken bij alles wat er speelt binnen KleinGeluk. Je draagt hier echt een steentje bij aan de beslissingen die de organisatie en de werkplek verbeteren.

Trotse momenten in 2024

Wat me het meest trots maakt is de betrokkenheid die we als OR hebben. Denk bijvoorbeeld aan OR on Tour en het feit dat we — ondanks uitdagingen zoals langdurig ziekteverzuim — toch alles draaiende wisten te houden. Het idee van 'goed werkgeverschap', waar we als OR actief aan hebben bijgedragen, is een mijlpaal.

Voorzitter:
Marion van der Velde

'Medezeggenschap gaat verder dan vergaderen; het gaat om het luisteren naar iedereen en samen werken aan een betere toekomst.'



De cliëntenkant

De centrale cliëntenraad (CCR)

Dit doet de CCR

De CCR is de stem van de cliënten bij KleinGeluk. Wij zorgen ervoor dat de zorgbehoeften en belangen van onze cliënten altijd in het oog worden gehouden door de organisatie. We geven gevraagd én ongevraagd advies over belangrijke zaken die de zorg direct beïnvloeden.

Wat betekent het om deel uit te maken van de CCR?

Actief zijn binnen de CCR is echt een voorrecht, omdat we dicht bij cliënten en hun familie staan. Hen vertegenwoordigen bij de beslissingen die KleinGeluk neemt en hun zorgen horen is enorm belangrijk.

Trotse momenten in 2024

We hebben bereikt dat op elke locatie goed management aanwezig is. Dit zorgt voor stabiliteit voor onze cliënten en hun familie. Maar ook dat we actief meedenken in projecten zoals BOEG'26, wat een verandering is voor de organisatie én voor de kwaliteit van zorg die we bieden.

Voorzitter:
Ronald Plug

"Het gaat er niet alleen om wat we zeggen, maar vooral hoe we het voor cliënten echt betekenisvol maken."



De zorgprofessionals

De verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR)

Dit doet de VVAR

Als VVAR zetten we ons in om de stem van zorgprofessionals bij KleinGeluk te versterken. We adviseren over verbeteringen in de zorgverlening en zorgen ervoor dat medewerkers de juiste ondersteuning krijgen in hun rol. Daarnaast organiseren we jaarlijks een inspiratiemiddag die bijdraagt aan de ontwikkeling van medewerkers en zo de kwaliteit van zorg binnen KleinGeluk verder versterkt.

Wat betekent het om deel uit te maken van de VVAR?

Het belangrijkste voor mij is dat we als VVAR bijdragen aan de kwaliteit van zorg en de werkplek voor zorgprofessionals. Dit betekent niet alleen advies geven, maar ook kritisch zijn en openstaan voor veranderingen die de zorg verbeteren.

Trotse momenten in 2024

We hebben de stem van de zorgverleners weer krachtig laten horen in 2024. Het advies dat we gaven over de kwaliteit van zorg en over specifieke zorgverbeteringstrajecten zoals het hitteprotocol heeft echt een verschil gemaakt.

Voorzitter:
Sari van Veen

'Elke zorgmedewerker is de spil in de kwaliteit van zorg – en het is aan ons om die stem sterker te maken, voor hen én voor de cliënten.'





Vooruitblik

2024

Een sterk fundament

In 2024 hebben we bij KleinGeluk een stevig fundament gelegd om de continuïteit en kwaliteit van onze zorg te versterken. We hebben geleerd, geïnvesteerd en belangrijke programma's zoals BOEG'26 opgezet, wat ons in staat stelt KleinGeluk toekomstbestendig te maken.

Met het strategisch plan dat nu van de grond is gekomen, hebben we de perfecte startpositie voor 2025.

2025

De uitdaging wacht

2025 wordt een jaar van actie. BOEG'26 is een belangrijk transformatieprogramma en komt dit jaar écht tot leven. Het geeft vorm aan onze ambitie om 'van zorgen voor, naar samen met' te gaan en helpt ons de zorg voor cliënten verder te verbeteren — met samenwerken en technologie als belangrijke pijlers.

Onze uitdaging is duidelijk: met hetzelfde aantal medewerkers meer cliënten de zorg blijven bieden die ze verdienen. Dat doen we samen. We vertrouwen erop dat onze medewerkers dit programma met open armen ontvangen. Tegelijkertijd weten we dat het succes afhangt van de betrokkenheid en motivatie van het hele team.

Daarbij blijven onze kernwaarden leidend: we **hebben oog voor de zorgen** van onze medewerkers, we doen het **samen**, geven cliënten en medewerkers zoveel mogelijk **eigen regie**, werken **betrouwbaar** en zoeken steeds naar **innovatieve** oplossingen om de zorg toekomstbestendig te maken.

VOORUITBLIK

Kwaliteit en werkplezier als speerpunten

We werken altijd aan de kwaliteit van onze zorg, maar willen in 2025 ook extra aandacht schenken aan het werkplezier van onze medewerkers. We zijn ervan overtuigd dat medewerkers die zich ondersteund voelen, het beste van zichzelf geven—en dat is precies wat onze cliënten verdienen.

Daarom blijven we investeren in scholing, vitaliteit en werkgekluk om iedereen gemotiveerd en gezond te houden.

Vooruit kijken

De strategische koers en de maatschappelijke opgave

2025 is ook het jaar waarin we onze strategische koers verder bijsteken. Halverwege de looptijd van het strategisch plan wordt dit plan geëvalueerd. Zo kunnen we ons aanpassen aan nieuwe inzichten. We kijken vanuit het maatschappelijke belang en zetten in op het versterken van regionale samenwerkingen.

Daarnaast brengen we in 2025 een aantal belangrijke strategische plannen tot uitvoering. Zo ontwikkelen we een nieuw strategisch personeelsplan, waarmee we inspelen op de veranderende arbeidsmarkt en zorgen voor een toekomstbestendige bezetting. Ook zetten we stappen in ons strategisch vastgoedplan, zodat onze locaties optimaal aansluiten op de behoeften van cliënten en medewerkers.

De complexiteit van de zorg vraagt om innovatieve oplossingen, en dat is precies wat we willen blijven bieden — niet alleen binnen onze eigen organisatie, maar juist ook in samenwerking met andere zorgpartners in de regio.

Samen maken we het verschil

In het nieuwe jaar zetten we alles op alles om KleinGeluk te laten groeien in een veeleisende omgeving. Samen met medewerkers, vrijwilligers, Raad van Toezicht, cliëntenraden, samenwerkingspartners, naasten en OR zetten we ons in om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Het zal geen makkelijk jaar zijn, maar met de energie en betrokkenheid die we in 2024 hebben opgebouwd, zijn we klaar om de uitdaging aan te gaan.