

Kwaliteitsbeeld KleinGeluk 2025

Zorg
van grote
waarde

kleingeluk



04

Voorwoord
Bert Blaauw*Voorwoord*

06

De koers
blijft staan*Strategisch plan*

08

Richting geven
aan verandering*Jasper Oosterman*

10

Ruimte om
goed te werken*Duurzame inzetbaarheid*

12

De inzet
van technologie*Interview met Nicole van Baak*

14

Zorgplannen
die werken*Doorontwikkeling zorgplan*

16

Van ontwikkeling
naar erkenning*Hulp bij het huishouden*

20

Een
goede buur...*Samenwerking Kwaliteit*

22

Eén team,
vier organisaties*Verpleegkundig Team Apeldoorn*

24

Veiligheid in systemen,
zorg en samenwerking*Veiligheid*

26

Rennen,
roeien, rally's*Sport*

28

Waardering op
Zorgkaart Nederland*Waardering*

34

Van zorgen voor
naar samen met*BOEG '26*

42

Zorg in
netwerkverband*Gespecialiseerde zorg*

46

Meepraten en
meebouwen*Medezeggenschap*

50

Innovatie
met impact*Innovatie*

52

Goede zorg begint met
eenvoud en aandacht*Interview met Rob Hindriks*

58

Rust
op de afdeling*Dementiezorg*

56

Wat cliënten
ons vertellen*Cliëntenervaringen*

60

Samen werken
aan veilige zorg*Veilige zorg*

64

Leren
bij KleinGeluk*Leerlingcijfers en stagiairs*

66

Tussen professional
en naaste*Interview met Sari van Veen*

68

Een veilige plek
na impact*Nazorgteam - Kim Bouwmeester*

72

Toezicht in een tijd
van verandering*Raad van Toezicht*

74

Nieuwe werkwijze bij
zorgovereenkomsten*Zorg- en dienstverlening overeenkomst*

76

In gesprek
met Bert Blaauw*Vooruitblik 2026*

Kwaliteit moet je waarmaken: *iedere dag opnieuw.*

In cijfers en resultaten, maar vooral in de beleving van cliënten en medewerkers. Doen wat nodig is, niet voor iedereen hetzelfde, maar passend bij de individuele cliënt. En het verschil maken met hoe we dit doen: met focus op de kleine momenten die onze zorg zo waardevol maken.

In 2025 is het 'Samen-met-model' geïntroduceerd en verder uitgerold. Door te kijken naar wat de cliënt zelf kan, wat iemand zelf (weer) kan leren, wat familie, naasten en vrijwilligers kunnen doen en waar KleinGeluk kan bijdragen aan kwaliteit van leven. Zo werken we aan toekomstbestendige zorg.

We zien dit vooral als verhoging van de kwaliteit van leven, juist door het samen te doen. En we dragen hiermee bij aan de opgave om met dezelfde hoeveelheid medewerkers meer cliënten te voorzien van passende zorg. Dit doen we niet alleen: in toenemende mate werken we lokaal en regionaal samen. We werken toe naar zorgzame wijken. Daarbij benutten we onze centraal gelegen locaties en brengen we zorg en ondersteuning steeds vaker naar mensen thuis in de wijk. We zijn op weg naar zorgzame wijken waar we onze, centraal in de wijken gelegen, locaties graag voor benutten en onze zorg- en dienstverlening thuis in de wijk inzetten. Ook in nieuwe vormen.

Zo verleggen we de koers met het veranderprogramma BOEG'26 en behouden we de continuïteit en herkenbaarheid van KleinGeluk. Dit doen we met mooie cijfers die blijken uit de waardering van de cliënten en de goede uitkomsten van audits. Mijn dank gaat uit naar iedereen die hieraan heeft bijgedragen: onze medewerkers en vrijwilligers, cliënten en hun naasten en onze samenwerkingspartners.

De actualisatie van het strategisch plan richting 2030 laat zien dat vergroting van de wendbaarheid zal helpen om de komende jaren te blijven werken aan toekomstbestendige zorg. Ik wens u veel plezier bij het lezen over de stappen die KleinGeluk in 2025 op deze weg heeft gezet.



Bert Blaauw

Bestuurder Stichting KleinGeluk

De koers blijft staan

Actualisatie van het strategisch plan

In 2025 werd het strategisch plan geëvalueerd en geactualiseerd. Zo'n plan kijkt ongeveer vijf jaar vooruit en helpt om richting te geven aan belangrijke keuzes voor de organisatie.

Het plan was nog relatief nieuw: het werd in 2023 vastgesteld met een looptijd tot 2028. Toch werd besloten het tussentijds tegen het licht te houden. Ontwikkelingen in de samenleving en in de zorg gaan snel en sommige ontwikkelingen pakten anders uit dan eerder verwacht. Daarom was het goed om opnieuw te kijken: liggen we nog op koers?

Op koers, met scherpere keuzes

De evaluatie liet zien dat de basis stevig is. KleinGeluk staat er als organisatie stabiel voor, bereidt zich voor op de toekomst en is een betrouwbare samenwerkingspartner in de regio.

De conclusie was duidelijk: geen grote koerswijziging, wel meer wendbaarheid en scherpere keuzes.

Ontwikkelingen zijn soms moeilijker te voorspellen en vragen vaker om maatwerk. Daarnaast vraagt de toenemende personele krapte om duidelijke prioriteiten en een gezonde balans tussen goed werkgeverschap en bedrijfseconomische haalbaarheid.

Zes pijlers voor de komende jaren

Aan de vijf bestaande pijlers van het strategisch plan werd één nieuwe toegevoegd: de basis verder versterken.

Met deze zesde pijler wordt ingezet op verdere stabiliteit van de organisatie, betere samenwerking en meer methodisch werken.

Samen tot stand gekomen

De actualisatie van het strategisch plan kwam tot stand in samenwerking tussen bestuur, raad van toezicht, management, staf en medezeggenschap — waaronder de centrale cliëntenraad, ondernemingsraad en VVAR. Het plan loopt nu tot en met 2030, met halverwege opnieuw een evaluatie.

Van strategie naar uitvoering

De strategische keuzes zijn direct vertaald naar het jaarplan 2026 met behulp van de OGSM-methodiek, een manier om doelen concreet te maken. Daarmee wordt meteen zichtbaar wat keuzes in de praktijk betekenen en wat daarvoor nodig is.

Het strategisch plan vormt daarnaast het kader voor het Strategisch Huisvestingsplan (SHP) en het Strategisch Personeelsplan (SPP), dat momenteel in ontwikkeling is.

Met deze stappen blijft KleinGeluk bouwen aan een toekomstbestendige organisatie, als aanbieder van wonen, welzijn en zorg én als werkgever.



De pijlers

- Passende en persoonlijke zorg
- Thuis in de wijk
- Samenwerking lokaal en in de regio
- Aantrekkelijk werkgeverschap
- Een toekomstbestendige en wendbare organisatie
- De basis verder versterken

Van externe
aanjager naar
interne
verankering

JASPER OOSTERMAN

Richting geven

aan verandering

Met een frisse blik en scherpe analyses. En met oog voor de mensen in de praktijk. Zo helpt Jasper Oosterman KleinGeluk om intern eigenaarschap stevig te verankeren.

Jasper begon eind augustus 2025 als interne programmamanager bij KleinGeluk. Zijn komst markeerde een belangrijk moment in de beweging die de organisatie eerder had ingezet: van extern eigenaarschap naar intern vertrouwen, vakmanschap en verantwoordelijkheid. Waar voorheen een extern bureau hielp om de transitie aan te jagen, bracht hij vooral iets anders: continuïteit, verbinding en een scherp oog voor wat er nodig is om veranderingen écht te laten landen.

Luisteren en analyseren

In de eerste maanden dook hij diep in lopende projecten, bezocht teams, sprak met projectleiders en overlegde met het MT. Niet om direct te sturen, maar om te begrijpen wat er leeft en wat de organisatie nodig heeft om de ingezette koers in 2026 stevig voort te zetten.

Wat hij aantrof, bevestigde de kracht van de beweging: medewerkers die energie krijgen van nieuwe werkwijzen, teams die meer eigenaarschap tonen en projecten die zichtbaar impact maken op de werkvloer. Tegelijkertijd werd ook duidelijk waar nog stappen nodig zijn: in structuur, communicatie en onderlinge afstemming.

De weg vooruit

Zijn rol in 2025 was daarom tweeledig: observeren en richting geven. Door te analyseren, te verbinden en patronen zichtbaar te maken, legde hij de bouwstenen voor de volgende fase. In die fase draait het om samenwerking tussen projecten, innovatie, kwaliteit en management, met helderheid over rollen, verantwoordelijkheden en ritme.

Zo werd 2025 een jaar waarin de beweging van extern naar intern niet alleen zichtbaar, maar ook voelbaar werd.

"De kracht van deze organisatie zit in de mensen die de verandering zelf dragen. Mijn rol is vooral om te zorgen dat ze dat op een gezonde manier kunnen blijven doen"

RUIMTE

om goed te werken

Hoe medewerkers worden ondersteund in houding, werkwijze en inzetbaarheid

Om goede zorg te kunnen blijven bieden, is het natuurlijk belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen en hun werk goed kunnen doen. In 2025 is op verschillende manieren gewerkt aan het ondersteunen van medewerkers, in houding, vaardigheden en werkomgeving.

Leren in de praktijk

Een voorbeeld hiervan is de training 'Zeg JA bij dementie'. Deze training werd gegeven aan medewerkers op locaties De Matenhof, Sainte Marie en Avondzon. Tijdens interactieve bijeenkomsten werken medewerkers met herkenbare praktijk-situaties en leren zij beter aan te sluiten bij de belevingswereld van cliënten met dementie. Door anders te kijken en te reageren, ontstaat meer rust, verbinding en werkplezier in de dagelijkse zorg. In 2026 worden de trainingen organisatiebreed voortgezet en zijn er ook lezingen voor familie en naasten.

Slimmer werken

Er werd een mooie stap gezet richting een meer passende werkomgeving. Het bestaande kantoor werd te krap en er ontstond behoefte aan ruimte voor ontmoeting, overleg en scholing.

Daarom werd de Werkgeluk Hub geopend: een flexibele werkomgeving waar ontmoeten en leren centraal staan. Hier vinden opleidingen, trainingen en bijeenkomsten plaats voor medewerkers uit de hele organisatie.

De Hub biedt daarnaast extra werkplekken op drukke kantoordagen en beschikt over vergaderruimtes en informele spreekplekken. Zo is er meer ruimte ontstaan om samen te werken, kennis te delen en het werk goed te organiseren.

Veilig en verantwoord werken

Ook de inzet van ergocoaches draagt bij aan het ondersteunen van medewerkers. In 2025 zijn diverse collega's geschoold tot ergocoach, waardoor ieder team nu over een eigen ergocoach beschikt. Zij helpen collega's om veilig en verantwoord te werken, inspireren hen om transfers op een gezonde manier uit te voeren en zijn een aanspreekpunt voor vragen, instructie en begeleiding van nieuwe medewerkers. Daarmee dragen zij bij aan duurzame inzetbaarheid en het voorkomen van klachten.

Door te investeren in ontwikkeling, ondersteuning en werkomgeving ontstaat ruimte voor medewerkers om hun werk goed te doen en daarmee voor zorg die echt aansluit.

De inzet van technologie

Overall om ons heen zijn innovaties te vinden. Denk aan de lampen die automatisch aan gaan als we uit bed stappen of de robotstofzuiger die je met één druk op de knop aan kunt zetten. Innovatie is geen luxe meer, maar noodzaak. Dat ziet Nicole van Baak-Vriezen, Programmamanager bij TZA (Technologie & Zorg Academie) en S1 wijkverpleegkundige bij KleinGeluk, elke dag. Nicole vervult een bijzondere rol waarin ze haar ervaring in de zorg combineert met haar passie voor innovatie. Een krachtige combinatie voor KleinGeluk en het veranderprogramma BOEG'26.

Tijdswinst door slimme oplossingen

"De zorg staat onder druk. We moeten anders denken en anders doen," zegt Nicole. "Technologie helpt om handelingen te automatiseren, zodat zorgmedewerkers hun tijd besteden aan wat écht belangrijk is." Een mooi voorbeeld is de Medido. Het is een medicijndispenser die cliënten meer zelfstandigheid geeft. *"Cliënten hoeven niet te wachten op een zorgmoment en mantelzorgers worden ontlast. Het lijkt klein, maar het maakt een groot verschil."*

Ook zijn er apps voor spraakgestuurd rapporteren waarmee rapportages direct in het juiste format worden gezet. *"Het inzetten van deze hulpmiddelen scheelt minuten per cliënt. Die minuten tellen snel op tot een hele dienst per week."*

Ook eenvoudige innovaties maken verschil. *"Een wondzorg-app zorgt ervoor dat foto's direct veilig in het dossier komen te staan. Geen gedoe met foto's mailen en uploaden. Dat bespaart tijd en voorkomt fouten."* Slim incontinentiemateriaal is een ander voorbeeld: *"Door sensoren weet je precies wanneer verschonen nodig is. Dat scheelt onnodige handelingen en verhoogt comfort."*

De uitdaging: implementatie

Nicole merkt vanuit haar rol bij het TZA dat er veel zorgorganisaties zijn die tegen hetzelfde probleem aanlopen. *"Innovatiemanagers stellen vaak de vraag hoe je op een goede, efficiënte manier innovatie implementeert. Dit is voor elke organisatie een zoektocht."* Acceptatie op de werkvloer kost tijd. Innovatie verzandt soms in 'weer een nieuwe app'. Het vraagt begeleiding en uitleg. *"Laat iemand meelopen in de praktijk. Zo ervaren teams direct wat een hulpmiddel oplevert",* geeft Nicole mee als tip.

Vooruitkijken naar 2026

Wat hoopt Nicole voor het komende jaar? *"Dat zowel cliënten als collega's minder bang zijn voor innovatie. Dat technologie normaal wordt, of het nu een hulpmiddel zonder stekker is of een slimme app. Zo kunnen we de regie bij de cliënt houden en zorgmedewerkers inzetten waar ze het verschil maken. Uiteindelijk willen we gelukkige cliënten én gelukkige collega's."*

"De inzet van technologie lijkt klein, maar maakt een groot verschil"

Nicole van Baak

programmamanager
TZA



Van vastleggen naar
echt sturen op kwaliteit.

Zorg- plannen die werken

DOORONTWIKKELING ZORGPLAN

In 2024 werd het zorgdossier in Nedap ONS opnieuw ingericht. Sindsdien werken de verpleeghuizen en woonzorglocaties met de methodiek van de vier domeinen. Zorgplannen zijn gestructureerd opgebouwd met duidelijke doelen en acties. Samen met het basisplan waarin aanvullende cliëntinformatie wordt vastgelegd, vormt dit het cliëntplan.

Een zorgplan
is meer dan een
document. Het is
het kompas voor
de dagelijkse zorg.

Scherper kijken naar inhoud

De focus lag dit jaar op kwaliteit. Met EVV'ers en verpleegkundigen werd het gesprek gevoerd over wat wel en niet thuishoort in een zorgplan. Niet alles hoeft vastgelegd te worden, maar wat erin staat, moet richting geven.

Ook werd gekeken naar het rapporteren op doelen. Wanneer doelen helder zijn en rapportages daarop aansluiten, wordt het evalueren van voortgang eenvoudiger en betekenisvoller.

Volgende stap: gestructureerd rapporteren

In 2026 wordt de volgende stap gezet in het rapporteren. Er wordt gekeken naar de mogelijkheden om te rapporteren volgens de SOEP-rapportage. Deze methodiek bestaat uit vier onderdelen: subjectief, objectief, evaluatie en plan. Het helpt om gestructureerd vast te leggen wat er gebeurt en hoe daarop wordt gereageerd.

Daarnaast wordt gewerkt aan betere samenwerking tussen behandelaars en zorgteams in het cliëntdossier. Dat betekent verbeterde rapportagemogelijkheden voor behandelaars en duidelijke afspraken over opvolging en monitoring van behandeladviezen.

Zo blijft het cliëntplan geen statisch document, maar een actief hulpmiddel in de dagelijkse zorg.

De PDCA-cyclus in de praktijk

Een belangrijk aandachtspunt was het werken volgens de PDCA-cyclus binnen het zorgdossier. Bijvoorbeeld bij het in kaart brengen van valrisico's. Wanneer risico's worden gesignaleerd, vraagt dat om duidelijke afspraken. Denk aan het gebruik van anti-slip sokken of een rollator. Samen met de cliënt en eventueel contactpersonen wordt besproken welke risico's er zijn en in hoeverre deze geaccepteerd worden. Die afspraken worden vastgelegd in het zorgplan en vormen daarmee onderdeel van het gezamenlijke plan.

*Van ontwikkeling
naar erkenning*

Hulp Huishouden

bij het

In 2025 zette KleinGeluk een stevige stap in de verdere professionalisering van Hulp bij het Huishouden. Wat begon als een product in ontwikkeling, groeide uit tot een dienst met een duidelijke visie, sterke structuur en erkenning van buitenaf.



HULP BIJ HET HUISHOUDEN



De basis: vertrouwen van de gemeente

KleinGeluk ontving van de gemeente opnieuw de gunning voor Hulp bij het Huishouden. Na een grondige beoordeling werd onze inschrijving beoordeeld als de beste in prijs-kwaliteitverhouding. Daarmee onderstrepen we dat we niet alleen voldoen aan de gestelde eisen, maar ook ambitie tonen in kwaliteit en betrouwbaarheid.

In februari 2025 vond de Prezoaudit plaats. De uitkomst: veel waardevolle adviezen, met name op strategisch en beleidsmatig niveau. Hoewel cliënten zeer tevreden waren, was dit nog onvoldoende voor het keurmerk.

Dat kwam niet onverwacht. We wisten dat Hulp bij het Huishouden nog in ontwikkeling was. De audit gaf richting: werkprocessen konden scherper, beleid steviger, samenhang duidelijker. En dat motiveerde.



HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Tussen februari en augustus werd hard gewerkt aan verbetering. In augustus volgde de heraudit en dit keer met een positief resultaat. Het Prezo-keurmerk werd alsnog behaald. De auditor benoemde expliciet hoeveel er in korte tijd was opgepakt.

Ook het cliëntenonderzoek bevestigt die groei: hoge scores en een duidelijke stijgende lijn.

Structuur brengt rust

Intern werd de basis verstevigd. Werkoverleggen kregen vaste thema's en structuur. De coördinator biedt continuïteit, ondersteuning en is zichtbaar aanspreekpunt voor medewerkers. Jaargesprekken dragen bij aan professionele ontwikkeling en betrokkenheid.

Extern werd de zichtbaarheid vergroot via de website en nieuwe brochures. Voor cliënten is duidelijker wat zij mogen verwachten.

"In 2025 hebben wij meerdere cursussen kunnen volgen als huishoudelijk medewerkers. Hier heb ik veel van geleerd en heb ik veel herkennings-punten gehoord. Daardoor voel ik mij veel meer betrokken. Daarnaast heb ik de mogelijkheid om mijn collega's te spreken bij deze cursussen. Gezellig en leerzaam!"

Investeren in mensen

Voor medewerkers werd een duidelijke leerlijn opgezet. Scholing is niet langer incidenteel, maar structureel onderdeel van het werk.

De auditor sprak complimenten uit over de visie op leren en ontwikkelen. Medewerkers voelen zich serieuzer genomen en meer verbonden met de organisatie, professionele ontwikkeling en betrokkenheid.

Extern werd de zichtbaarheid vergroot via de website en nieuwe brochures. Voor cliënten is duidelijker wat zij mogen verwachten.

Het ondersteuningsplan centraal

Een belangrijke stap is de invoering van het ondersteuningsplan. Waar eerder vooral werd gewerkt met taakgerichte werkplannen, staan nu de persoonlijke situatie en wens van de cliënt centraal. Het is nadrukkelijk het plan van de cliënt zelf.

De invoering verloopt gefaseerd in 2025 en 2026. Nieuwe cliënten ontvangen direct een ondersteuningsplan.

Verder bouwen

We zijn er nog niet. Evaluatie met cliënten kan nog steviger worden verankerd. Tegelijk ligt er nu een solide basis.

Hulp bij het Huishouden is niet langer een product in ontwikkeling, maar een dienst die zichtbaar groeit in kwaliteit, samen met cliënten en medewerkers.

Angelique

huishoudelijk medewerker
KleinGeluk

Een goede buur...



Niek Eertink

adviseur kwaliteit,
KleinGeluk

SAMENWERKING KWALITEIT

Samenwerken met andere kwaliteitsadviseurs? Ja, graag.

Je zult maar adviseur kwaliteit bij een zorgorganisatie zijn en dat op een verjaardag moeten uitleggen.

'Ik werk in de ouderenzorg.'
'Wat goed! Echt belangrijk werk!'
'Klopt. Ik ben daar adviseur kwaliteit.'
'Ah. Okee. Leuk zeg...'

En dan begint het. Want wat doet een kwaliteitsadviseur eigenlijk?

Kwaliteit gebeurt op de werkvloer. In de zorgteams. In het moment dat de ene mens de ander helpt. En of iets 'goede zorg' is, hangt af van hoe de cliënt dat ervaart. Subjectief dus. Maar tegelijkertijd: medicatie toedienen of een wond verzorgen moet volgens protocol. Objectief dus.

Elke zorgmedewerker is daarom óók kwaliteitsmedewerker. Je probeert je werk elke dag zo goed mogelijk te doen. Als adviseurs proberen wij daar omheen de juiste afspraken, systemen en randvoorwaarden te organiseren. Denk aan het cliëntdossier, de meldplicht bij incidenten, de Wet zorg en dwang, cliënt-onderzoeken en audits. Daar duiken wij in.

En dan proberen we steeds de vraag scherp te houden: wat helpt cliënten, naasten én collega's in de praktijk? En dat doen we dus niet alleen.

Bij Zorggroep Apeldoorn en Atlant werken adviseurs kwaliteit die precies hetzelfde doen. Zelfde wetten. Zelfde uitdagingen. Zelfde wens om goede zorg te leveren. Dus waarom zouden we allemaal opnieuw het wiel uitvinden?

Sinds twee jaar komen we elk kwartaal samen. We laten elkaar zien waar we aan werken, delen dilemma's en ervaringen. KleinGeluk werkte afgelopen jaar aan BOEG'26, Zorggroep Apeldoorn heeft een vergelijkbaar programma. Atlant gebruikt een andere meldtool dan wij; zij lieten ons zien hoe dat werkt. En andersom brengen wij ook inzichten mee waar zij wat aan hebben.

Het is fijn om een soort hulplijn te hebben. Om even te kunnen sparren met iemand die hetzelfde werk doet, maar in een andere organisatie. Soms ter bevestiging, soms om je blinde vlekken te herkennen. We hebben allemaal hetzelfde doel: goede, haalbare zorg voor inwoners van Apeldoorn en omgeving.

Dus ja, een goede buur is beter dan een verre vriend.



Eén team vier organisaties

Hoe zorg je dat zorgteams in avonden en weekenden kunnen overleggen, sparren en bij complexe situaties deskundig advies krijgen? In 2025 draaide het VTA voor het eerst een volledig jaar mee en liet zien wat verpleegkundige expertise kan betekenen als het erop aankomt.

Verpleegkundigen van het VTA zijn in de avonden en weekenden beschikbaar voor alle intramurale zorgteams in Apeldoorn. Ze kijken mee bij complexe situaties, geven advies en voeren indien nodig verpleegtechnische handelingen uit. Niet voor één organisatie, maar namens vier samenwerkende aanbieders: KleinGeluk, Atlant, Nusantara en Zorggroep Apeldoorn.

Het team telt inmiddels zestien verpleegkundigen, waarvan twee in dienst zijn bij KleinGeluk. De anderen zijn verbonden aan de andere zorgorganisaties, maar stellen een deel van hun uren beschikbaar aan het VTA. In 2025 is ook een vaste leidinggevende gestart.

VERPLEEGKUNDIG TEAM APELDOORN

De eerste maanden van het jaar stonden in het teken van evalueren. Hoe wordt het team ervaren door zorgteams? Hoe is de samenwerking met (Medtzorg) artsen? En hoe kijken de verpleegkundigen zelf terug? De uitkomsten waren overwegend positief — en gaven richting aan verdere versterking van de samenwerking.

Een belangrijke uitkomst: het aantal oproepen bij Medtzorg daalde ten opzichte van 2024. Met ondersteuning van het VTA bleken teams in veel gevallen zelf in staat om te handelen. Goed voor de beschikbaarheid van artsen, maar vooral ook een signaal dat medische hulp niet altijd nodig is als verpleegkundigen hun vakmanschap kunnen inzetten.

Ook op andere vlakken werd vooruitgang geboekt: er kwamen nieuwe werkafspraken, de samenwerking met medische diensten werd verder uitgewerkt, en het team kreeg een nieuwe standplaats in Randerode.

In 2026 wordt verder gebouwd. Er komt aandacht voor de rol van het VTA bij crisisopnames buiten kantoor tijd, het werkgebied wordt mogelijk uitgebreid, en er volgt opnieuw een evaluatie met input van de zorgteams zelf. Zo groeit het VTA niet alleen in omvang, maar ook in herkenbaarheid, kwaliteit en toegevoegde waarde.

"Het is mooi om te zien hoe we via het VTA van elkaar leren, zowel in de verpleegkundige dienstverlening als op andere fronten."

Anouk Straatman, teammanager VTA

VTA in 2025

De cijfers en bewegingen:

- 4 zorgorganisaties, 1 team
- 16 verpleegkundigen, 2 van KleinGeluk
- Beschikbaar tijdens avonden en weekenden
- 33% minder oproepen bij Medtzorg (t/m Q3)
- Nieuwe standplaats: Randerode
- Doel 2026: bredere inzet + met afstemming met zorgteams

Veiligheid in systemen, zorg en samenwerking

Hoe we in 2025 werkten aan veilige omgeving; digitaal en menselijk

Bij KleinGeluk is veiligheid geen project, maar een manier van werken. Iedere dag opnieuw. Dat geldt voor zorg, gedrag, systemen én technologie. In 2025 werkten we op meerdere fronten aan een veilige, betrouwbare basis; van incidentmeldingen tot ICT.

Leren van meldingen en signalen

Medewerkers deden in 2025 opnieuw honderden meldingen. Agressie en onbegrepen gedrag waren de meest gemelde thema's. Elke melding is een aanleiding tot reflectie en vaak het begin van verbetering.

Opvallend was het hoge aantal meldingen in de categorie 'Overig'. Vaak bleken dit situaties die eigenlijk onder een andere noemer vielen. In 2026 geven we extra toelichting op de indeling, zodat medewerkers makkelijker de juiste categorie kiezen.

Leidinggevenden bespraken vrijwel alle meldingen met betrokkenen. Er werd ondersteuning geboden, nazorg geregeld en gekeken wat het team nodig had.

Naast meldingen zijn ook audits, calamiteitenonderzoeken en analyses belangrijke instrumenten. We vernieuwden onze auditopzet, werkten met een vaste kalender en introduceerden trendanalyses op teamniveau.

Nieuw in 2025 was de voorbereiding van een directiebeoordeling: een instrument waarmee het MT kan sturen op kwaliteit. Begin 2026 wordt een top 3 vastgesteld van organisatiedoelen waarop actief wordt gemonitord.

VEILIGHEID

"We blijven leren van fouten, signalen en meldingen om samen beter te worden."

Veilige gegevens, betrouwbare systemen en een stevige IT-basis

Ook digitaal werkten we aan veiligheid. IT vormt daarin de basis van de organisatie. Vanuit zijn rol als adviseur ICT ziet Jaap de Leeuw dagelijks waar medewerkers in de praktijk tegenaan lopen. *"Wat mij opvalt is dat we medewerkers het werk, ook op digitaal vlak, vaak onnodig ingewikkeld maken. Er zijn te veel varianten, uitzonderingen en onduidelijke routes. Terwijl juist eenvoud nodig is om goed te kunnen werken."* Zo werd in 2025 **Caren 3.0** geïntroduceerd: een nieuw familieportaal met veilige toegang, betere gebruiksvriendelijkheid en meervoudige authenticatie. Familieleden kunnen hiermee eenvoudiger en veiliger meekijken in het zorgdossier.

Daarnaast is KleinGeluk overgestapt naar een nieuwe IT-partner: **Provider** (beheer) en **ITBuilding** (werkplekontwikkeling). Met deze overstap is de hele digitale werkomgeving vernieuwd. Denk aan sterkere netwerken, veilige toegang tot systemen en meer standaardisatie.

Het doel is helder: de werkinrichting zo simpel mogelijk maken. Medewerkers moeten op hun eerste werkdag direct aan de slag kunnen. Een account dat klaarstaat, systemen die helder zijn en informatie die goed vindbaar is. Nu verschilt de werkwijze soms per locatie, wat tijd kost en niet toekomstbestendig is.

In 2025 is de basis gelegd voor deze verandering. Proceseigenaren zijn benoemd, risicomanagement is vastgesteld en autorisaties zijn opnieuw ingericht. Daarmee ontstaat meer regie, duidelijkheid en eigenaarschap in de organisatie.

Deze basis maakt verdere digitalisering en automatisering mogelijk waarbij menselijk contact nog steeds de kern van goede zorg blijft. Technologie ondersteunt, maar vervangt niet.

"Als iemand vandaag start, moet alles klaarstaan en moeten middelen helder, bereikbaar en passend zijn bij wat nodig is."

In 2026 vervolgen we deze lijn, met de overstap naar het nieuwe kwaliteitssysteem **DuCo**. Dat kijkt niet alleen naar afzonderlijke locaties, maar naar het lerend vermogen van de organisatie als geheel.

Veiligheid is geen sluitstuk, maar een vertrekpunt

In 2025 kwamen collega's van KleinGeluk weer volop in beweging. Van een frisse Midwintermarathon tot peddelen in een drakenboot: het jaar zat vol sportieve ontmoetingen. Geen prijzenregen, wel verbondenheid, lol en verrassend veel spierpijn.

Rennen,

Samen sporten met plezier



Drakenbootrace: nat, luid en legendarisch

Op 21 juni deed KleinGeluk voor het eerst mee aan de drakenbootrace. Vanwege de enorme animo moest er geloot worden voor de plekken in de boot. De voorbereiding, op het droge, verliep fanatiek en het resultaat mocht er zijn: veel gelach, samen peddelen en... een plek in de achterhoede. Maar volgend jaar zijn we er zeker weer bij!



Midwintermarathon Apeldoorn

De 50e editie van deze klassieker bracht een feestelijke sfeer naar Apeldoorn. Tien collega's van KleinGeluk stonden aan de start van de 8 km-loop en liepen fluitend naar de finish. Samen begonnen, samen geëindigd; precies waar het om draait.

SPORT



Zorgmarathon Bussloo

In estafettevorm liepen twee teams van KleinGeluk samen 42 kilometer: tien rondjes van 4,2 km. Sommigen liepen er meerdere. Het was warm, zonnig en na afloop wachtte het zwemwater van Bussloo. Prachtige prestatie, heerlijke afsluiter.



Van smash tot barbecue; een geslaagd volleybaltoernooi

Voor het tweede jaar op rij vond het interne volleybaltoernooi plaats. Ondanks de herfstplanning was het een zonovergoten dag vol sportiviteit. Teams uit alle windstreken van de organisatie kwamen samen voor fanatiek spel en een gezellige barbecue na afloop.

roeien, rally's

Wat is er
veranderd?

Waarderingen op

Zorgkaart Nederland



WAARDERING

Nieuwe spelregels voor waarderingen – wat KleinGeluk nu anders doet.

Tot september 2025 kon iedereen eenvoudig een waardering achterlaten op ZorgkaartNederland. Sindsdien zijn de spelregels veranderd. Ook voor ons.

ZorgkaartNederland is het landelijke platform waarop cliënten, familieleden en betrokkenen hun ervaringen met zorgorganisaties kunnen delen. Veel mensen gebruiken de site bij het oriënteren op een locatie of zorgaanbieder, ook binnen KleinGeluk is dat merkbaar. De afgelopen jaren werd het delen van ervaringen via kaartjes, website en mondelinge oproepen gestimuleerd.

Wat verandert er precies?

In 2025 veranderde de werkwijze van Zorgkaart Nederland. Het is sinds september niet langer mogelijk voor cliënten of familie om hun ervaring direct op de website te plaatsen. In plaats daarvan kunnen zorgorganisaties zelf waarderingen aanleveren via een meetbureau.

Voor KleinGeluk betekent dit dat alle eerdere oproepen, via kaartjes, de website en mondelinge verzoeken, zijn stopgezet. In plaats daarvan worden waarderingen nu verzameld via onderzoeksbureau Van Loveren. Zij hebben de uitkomsten van het cliëntenonderzoek van juni/juli 2025 doorgezet naar ZorgkaartNederland, waar ze inmiddels zichtbaar zijn.

'Fijn dat waarderingen nu beter gebundeld worden, maar het is wel jammer dat het niet meer spontaan kan'

De eisen voor het doorzetten van waarderingen zijn ook strenger geworden. Alleen volledig ingevulde reacties, met e-mailadres en zonder 'niet van toepassing'-antwoorden, worden geplaatst. Daardoor is het aantal doorgezette waarderingen lager dan voorheen.

ZorgkaartNederland heeft deze wijziging doorgevoerd om het platform eigentijds en betrouwbaarder te maken. Met actuele, geverifieerde inhoud willen ze cliënten beter helpen bij het maken van een zorgkeuze.

Dit is er
veranderd:

- Cliënt kan niet meer zelf waarderen
- Alleen meetbureaus mogen doorzetten
- Alleen volledig ingevulde reacties worden geplaatst

8.2

Gaat goed: mijn moeder wordt goed verzorgd en is veilig. Dat neemt niet weg dat zij zelf graag weer thuis zou wonen.

Kan beter: wij zouden het als kinderen prettig vinden om te weten wie wat op de afdeling doet, zodat voor ons duidelijk is wie wij kunnen benaderen als er iets gevraagd of gemeld moet worden. Nu melden wij het digitaal in haar dossier of als wij de EVV-er zien.

9.0

Er is met zoveel liefde en aandacht voor mijn man gezorgd. Mijn man heeft drie en een half jaar in Veldhuis gewoond. Ik en onze kinderen kijken met dankbaarheid terug.

8.6

Ik ben zeer tevreden over de zorg die mijn man (die 18 juni 2025 is overleden) heeft gehad bij locatie Veldhuis van KleinGeluk, in het bijzonder van team 3.

Veldhuis

7.5

Mijn schoonmoeder heeft hier gewoond vanaf 9-9-2020. Zelf heeft ze het nooit echt naar haar zin gehad, maar dat lag echt aan haarzelf. Bij Sainte Marie wordt er genoeg gedaan qua activiteiten maar zij wilde nooit. Ze bleef het liefst op haar kamer. Toen zij echt begon te dementeren vond ik de zorg wel iets te kort schieten; er was in mijn ogen meer controle nodig, maar dat konden ze haar niet geven. Uiteindelijk zou ze naar beneden verhuizen – waar meer ouderen met dementie zaten en zij in groepsverband bezig zou worden gehouden – maar deze mogelijkheid kwam helaas te laat. De zorg tijdens haar laatste levensfase was heel erg goed, niets dan respect en waardering voor het zorgpersoneel.

7.6

Gaat goed: vele vaste medewerkers kennen mij. Dat maakt de samenwerking beter.

Kan beter: er zijn te veel uitzendkrachten. Te veel wisseling is niet goed.

Sainte Marie

Thuiszorg De Matenhof

8.7

Kan beter: helaas heeft de Medido heel vaak storing/ problemen. Het wordt door de zorglijn gelukkig heel snel opgepakt.

8.8

Gaat goed: na wat opstart problemen gaat het nu prima! Alle dames die mij helpen (alleen steunkousen) zijn heel vriendelijk en behulpzaam.

Kan beter: ik zou het niet weten. Je moet een beetje flexibel zijn als de zorgverleners een beetje te vroeg of later zijn dan in de agenda staat.

10

Gaat goed: alles gaat naar wens. Pluim voor alle hulpverleners. Ze zijn zeer betrokken, begripvol en niets is te veel.

Kan beter: ik zou het niet kunnen bedenken. Ik ben zeer tevreden.

WAARDERING

Thuiszorg Het Kristal

8.9

Namens mijn moeder vul ik dit in. Vorig jaar is zij op 99-jarige leeftijd overleden. Toch wil ik mijn eigen en mijn moeders tevredenheid graag aangeven uit waardering voor de manier waarop er voor haar is gezorgd de afgelopen jaren.

8.5

Gaat goed: Het vaste personeel is erg lief en aub houden zo want zo verdienen ze een 10.

Kan beter: Het rooster zou beter kunnen. Wie er nu bij mij komt is uit handen gegeven. Je moet de regie bij jezelf houden.

10

Gaat goed: We hebben een heel fijn en zorgzaam team.

Kan beter: Alles gaat naar wens.

8.5

Gaat goed: over het algemeen veel. Ik heb het idee dat iedereen zijn/haar best doet om het de bewoners naar de zin te maken.

Kan beter: zou het niet weten.

8.1

Gaat goed: het gezamenlijk verblijven wordt zo aangenaam mogelijk gemaakt.

Kan beter: de persoonlijke verzorging. Ik heb het idee dat men denkt dat een ander het wel doet.

9.6

Gaat goed: het persoonlijke contact en de persoonlijke aandacht.

8.0

Gaat goed: alles gaat goed zonder uw hulp red ik het niet meer. Ik woon nog zelfstandig en ben 92 jaar.

10

Gaat goed: superfijne ervaring met KleinGeluk afdeling Jasmijn. Voelden ons altijd welkom en gehoord na de opname van onze moeder. Echt helemaal TOP.

Kan beter: de drempel bij mijn moeders kamer was naast doorgang naar hal te hoog. Dit maakte altijd veel lawaai bij alle rekken met wasgoed, etenswaren, enz. Lawaai gaf onrust, omdat ze niet snapte wat er gebeurde.

10

Gaat goed: eigenlijk alles. Het zijn fijne mensen om mee te werken en te luisteren.

Kan beter: ik zou zeggen ga zo door.

7.5

Gaat goed: wij zijn super blij als familie dat er hier iets vrij was. Tot nu toe zien we alleen maar positieve dingen gebeuren.

De Groene Hoven

Avondzon

Thuiszorg
De Arkel

WAARDERING

8.0

Juliana is echt een fantastische locatie. Onze moeder met dementie woont hier nu ruim een half jaar. Ze heeft een ruime studio met grote eigen badkamer. Een gezellige gezamenlijke huiskamer met de zeven medebewoners van haar afdeling, grenzend aan een omheinde binnentuin, dus ze loopt zo naar buiten (wat heel belangrijk voor haar is). Er is bij de ingang van het gebouw een gezellig ingericht Grand Café met allemaal zitjes, waar je zelf koffie en thee kunt pakken. De zorgmedewerkers zijn in één woord geweldig. Zó lief en zorgzaam voor de bewoners, niets is ze te veel. Er is goed overleg mogelijk. We lezen dagelijks mee in Carenzorgt hoe het met mijn moeder gaat en kunnen daar ook makkelijk zelf berichten in doorgeven. Kortom, deze locatie is echt een aanrader.

Juliana

9.2

Mijn moeder heeft zeer warme zorg ontvangen op afdeling de Horsten. Ook voor mijn vader die dagelijks op bezoek kwam bij mijn moeder was oog voor zijn welzijn. Er werd altijd goed meegedacht en we werden goed op de hoogte gehouden bij veranderingen. Ook in de laatste fase van mijn moeders leven is er met veel zorg en aandacht voor haar gezorgd en geluisterd naar ons als naaste familie. We zijn de medewerkers van De Horsten zeer dankbaar voor de laatste fijne jaren van mijn moeders leven.

8.3

Gaat goed: we zijn blij met de manier waarop onze moeder wordt verzorgd.

Kan beter: Heel soms is niet iedereen van de zorg op de hoogte van de gemaakte afspraken.

9.0

Ik ben blij met de zorg zoals deze voor mijn vrouw geboden wordt!

BOEG'26

Van visie naar werkelijkheid: Een jaar Samen-met-model

boeg26

Van
zorgen voor
naar
samen met

BOEG'26 zette in 2025
op alle locaties concrete
stappen richting betere zorg,
meer regie voor cliënten
en sterkere ondersteuning
voor medewerkers.



Door het jaar heen vonden op alle locaties initiatieven plaats die zichtbaar verschil maken. Zo werd het Samen-met-model geïntroduceerd, en zijn de eerste stappen gezet in de implementatie ervan. Ook is een begin gemaakt met het vernieuwen van het adviesgesprek, waarvoor de eerste scholingen van de pilot zijn afgerond.

Zes initiatieven in 2025:

- Versterken van de samenwerking met familie en naasten
- Eerste pilots met beeldzorg
- Inzet van woonassistenten
- Start met spraakgestuurd rapporteren
- Vervolgimplementatie van de Medido
- Vrijwilligersinzet opnieuw vormgeven

"Dankzij het Samen-met-model voelen we ons meer gesprekspartner dan zorgontvanger."

Daarnaast werkte KleinGeluk samen met partners zoals gemeenten en woningcorporaties aan WLZ-zorg thuis, zodat cliënten langer zelfstandig kunnen blijven wonen met passende ondersteuning.

boeg26

BOEG'26 in beeld

Wat gebeurde er in 2025?

- Introductie Samen-met-model
- Start adviesgesprek-scholing
- Pilots woonassistent & spraakrapportage
- Beeldzorg in voorbereiding
- Medido verder uitgerold
- Samenwerking op WLZ-zorg thuis

BOEG'26

Het gezamenlijke resultaat:

- Meer projecten in uitvoering dan ooit tevoren,
- Betere samenwerking tussen locaties en projectteams
- Een voelbare beweging richting meer eigenaarschap in de organisatie.

De fundamenten zijn gelegd. En 2026 wordt het jaar waarin deze inspanningen nog beter zichtbaar worden in de zorg aan cliënten. BOEG'26 beweegt mee met wat de toekomst vraagt, en doet dat steeds meer van binnenuit: gedragen door medewerkers, dichtbij bewoners, en met het vertrouwen dat verandering werkt als het eigenaarschap bij de mensen ligt die het uitvoeren.

Hoe het Samen-met-model er in de praktijk uitziet, laten medewerkers en bewoners zelf zien. Op de volgende pagina's delen zij hun ervaringen.



BOEG'26 in de praktijk

Samen doen - zo werkt BOEG'26 in Veldhuis

In woonzorglocatie Veldhuis werken woonassistenten Moniek Kapelle en Els Huisman dagelijks volgens het Samen-met-model. Voor hen draait het om kleine, maar betekenisvolle stappen: bewoners stimuleren om zelf de regie te nemen.

"Het contact met bewoners maakt mijn werk zo waardevol," vertelt Moniek. "In het begin dacht ik vaak: ik help wel even. Maar bewoners kunnen vaak meer dan je denkt. Laatst zei een mevrouw: 'Dat heb ik al gedaan hoor, ik heb de planten al water gegeven.' Dat is toch prachtig?"

*"Gewoon doen
Begin klein."*

Ook Els ziet de veranderingen in de praktijk. *"Een bewoonster die eerst veel zorg nodig had, doucht nu zelf en neemt haar medicijnen. Ze is trots, heeft meer zelfvertrouwen en helpt zelfs haar buurvrouw met het snijden van brood. Dat zijn de mooiste momenten."*

Binnen het team houden collega's elkaar scherp. *Als iemand te snel iets overneemt, roepen we BOEG!"* lacht Els. *"Dan weet iedereen: eerst de bewoner zelf laten proberen."*

De verandering van 'zorgen voor naar samen met' levert volgens hen veel op: bewoners krijgen meer eigenwaarde en medewerkers meer werkplezier.

Hun tip voor collega's? *"Gewoon doen. Begin klein. Je ziet al snel dat het werkt, voor bewoners én voor jezelf."*

Niet overnemen, maar naast staan

Esther Zwanenburg werkt als verpleegkundige bij thuiszorgteam De Oude Enk en is aandachtsvelder voor het Samen-met-model.

Volgens Esther begint het altijd met een andere manier van kijken. *"We beginnen met de vraag: wat kunt u nog zelf? Dat is een heel andere manier van werken. Zelf doen is niet alleen efficiënter, het voelt ook beter voor mensen. Het geeft ze grip."*

Ze ziet regelmatig hoe kleine veranderingen een groot verschil maken. *"Een cliënt vroeg of we om 23.00 uur konden komen om haar steunkousen uit te doen. Toen ik voorstelde dat degene die haar thuisbracht dat kon doen, besepte ze: dan bepaal ik hoe laat ik thuiskom."*

Binnen het team blijft afstemming belangrijk. *"We bespreken regelmatig casussen met elkaar en stimuleren elkaar om anders te kijken. Bewustwording groeit met de tijd."*

*"Bewustwording
groeit met
de tijd."*

Samen ontbijten op Avondzon

Op locatie Avondzon kunnen bewoners sinds oktober aanschuiven bij een ontbijtbuffet in de huiskamer. Waar het ontbijt eerst op de appartementen werd gebracht, kiest inmiddels ongeveer de helft van de bewoners voor samen ontbijten.

Voor woonassistent Janet gaat het om meer dan gezelligheid. *"Hier maken bewoners hun eigen ontbijt klaar. Dat geeft ze zelfstandigheid. Soms wachten bewoners eerst af tot wij iets doen, maar als ze ontdekken dat ze het zelf kunnen, geeft dat veel voldoening."*

Het ontbijtbuffet zorgt ook voor meer ontmoeting. Bewoners raken met elkaar in gesprek en leren elkaar beter kennen.

Ook voor het team was het een omslag. *"We moesten anders werken en denken. In korte tijd hebben we veel bereikt en daar ben ik trots op. Het ontbijtbuffet is inmiddels helemaal ingebakken en zorgt voor meer verbinding tussen bewoners én medewerkers."*

"Hier maken bewoners hun eigen ontbijt klaar."



Samen eten werd vriendschap

Het Volledig Pakket Thuis (VPT) maakt het mogelijk dat cliënten de zorg en begeleiding die ze normaal in een zorginstelling zouden krijgen, thuis ontvangen.

Toch biedt VPT meer dan zorg alleen. Zo ontmoetten de heer Van Ginkel en de heer Huisman elkaar op De Matenhof, waar zij via VPT samen kwamen eten. Aan tafel ontstond een warme vriendschap.

Inmiddels spreken ze regelmatig af en ondernemen ze samen activiteiten. Hun laatste uitstapje? Een avondje dineren bij restaurant Sillies.

Een mooi voorbeeld van hoe ondersteuning niet alleen praktische hulp biedt, maar ook kan leiden tot verbinding en plezier.

Zorg in netwerkverband

Sommige momenten in het leven vragen om extra deskundigheid en samenwerking. Rond dementie en in de laatste levensfase werkt KleinGeluk daarom nauw samen met regionale netwerken. Vanuit die verbinding bieden gespecialiseerde teams ondersteuning aan cliënten en hun naasten; onafhankelijk in hun rol, maar in dienst van KleinGeluk.



GESPECIALISEERDE ZORG

Specialistische ondersteuning, dichtbij mensen

Dementiezorg: begeleiding vanaf het eerste signaal

Binnen het Netwerk Dementie Oost-Veluwe werken zes casemanagers van KleinGeluk, verdeeld over Apeldoorn Noord en Zuid. Zij begeleiden cliënten met dementie en hun naasten bij vragen rond wonen, zorg en welzijn.

Nieuw is dat ook cliënten in de zogeheten 'Niet-pluis-fase' ondersteuning krijgen. Daarmee begint begeleiding al op het moment dat zorgen ontstaan, nog voordat een diagnose altijd duidelijk is.

De kracht van dit netwerk zit in afstemming en kennisdeling. Casemanagers nemen deel aan overlegstructuren, intervisie en scholingen binnen het regionale netwerk. De opgedane kennis wordt actief gedeeld binnen KleinGeluk, bijvoorbeeld via trainingen voor collega's die signalen van dementie vroegtijdig oppikken.

Uiteindelijk draait het om betekenisvol aanwezig zijn: mensen zo lang mogelijk kwaliteit van leven laten ervaren, met behoud van eigen regie en zelfredzaamheid.

Palliatieve zorg: samen in de laatste levensfase

Ook binnen het Netwerk Palliatieve Zorg Oost-Veluwe wordt intensief samengewerkt. Verpleegkundigen Lisenka, Helma en Carola vormen samen het palliatieve team van KleinGeluk.

Hun begeleiding begint vaak bij het moment waarop iemand hoort niet meer beter te worden en loopt door tot het daadwerkelijke afscheid. Zij zijn aanwezig als rode draad: luisterend, nabij en verbindend.

In 2025 kreeg de regionale samenwerking concreet vorm in het transformatieplan Voor en met elkaar en in de introductie van de Palliakit. Deze box bevat essentiële hulpmiddelen om acute klachten in de terminale fase direct te kunnen behandelen. Door de juiste middelen op tijd in huis te hebben, ontstaat rust voor cliënt, familie en zorgverleners.

Binnen KleinGeluk zelf werd verder geïnvesteerd in deskundigheid, onder meer door scholingen over rouw, verlies en palliatieve onderwerpen en de diplomering van een derde verpleegkundige palliatieve zorg.

Verbonden in aanpak

Hoewel de doelgroepen verschillen, delen beide teams dezelfde basis: samenwerking, kennisdeling en nabijheid. Zij opereren vanuit regionale netwerken, maar zijn ingebed in de organisatie van KleinGeluk. Juist die combinatie maakt het mogelijk om specialistische zorg te bieden, zonder afstand te creëren.

Of het nu gaat om het eerste vermoeden van dementie of om begeleiding in de laatste levensfase — het draait om aandacht, afstemming en het ondersteunen van mensen in kwetsbare momenten.





Meepraten en meebouwen

Reflecties van de mede-
zeggenschapsraden

Binnen KleinGeluk hebben ook in 2025 drie belangrijke raden een actieve rol gespeeld in het meedenken, signaleren en adviseren over thema's die raken aan werk, zorg en dagelijks leven. Wat viel hen op?

MEDEZEGGENSCHAP

Ondernemingsraad (OR)



Thema:

Werkdruk en werkplezier

Marion

Voorzitter OR

"Het afgelopen jaar stond voor de ondernemingsraad in het teken van groei en verbinding. Door onze commissies verder te scholen en actief gebruik te maken van ons advies-, instemmings- en initiatiefrecht, merkten we hoe sterk we samen staan."

Tijdens de OR On Tour zagen we dat medewerkers ons steeds beter beginnen te herkennen. Het is mooi om te ervaren dat teams bewust tijd vrijmaken om met ons in gesprek te gaan. Zo maken we de puzzel samen steeds completer."

Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR)



Thema:

Kwaliteit en vakmanschap

Sari

Voorzitter VVAR

"Dit jaar viel opnieuw op hoe belangrijk heldere en eenduidige afspraken zijn voor medewerkers. Zo zagen we dat het inwerken van nieuwe collega's niet overal op dezelfde manier gebeurt, terwijl dat juist zoveel kan betekenen voor het behouden van mensen.

Er is hard gewerkt aan een advies waarin leerlingen ruimte krijgen voor hun verbeterplannen en eigenaarschap. Daarmee wordt hun vakinhoudelijke kracht zichtbaar. We merken dat medewerkers die kunnen meedenken automatisch meer betrokken en tevreden zijn. Als VVAR zijn we bovendien blij dat we worden meegenomen in de ontwikkelingen rondom BOEG'26. Daar ontstaan mooie initiatieven. En natuurlijk zijn we trots op ons eigen team: klein, maar energiek"

Centrale Cliëntenraad (CCR)



Thema:

Stem van de bewoner

Ronald

Voorzitter CCR

"Voor de CCR was 2025 een jaar van intensieve betrokkenheid bij de ontwikkelingen binnen KleinGeluk. We dachten actief mee over belangrijke thema's zoals de werving van nieuwe locatiemanagers, de programmering van BOEG'26 en het strategisch huisvestingsplan voor de komende jaren. Tijdens onze overleggen stond steeds de kwaliteit van zorg centraal, juist in een tijd van personeelskrapte, ziekteverzuim en een steeds zwaarder wordende zorgvraag. We bleven ook de financiële gezondheid nauwlettend volgen en zien daarbij hoe groot de inzet van medewerkers is. Ondanks alle uitdagingen blijft de tevredenheid van cliënten hoog. Het past de CCR om daarvoor onze waardering uit te spreken: medewerkers weten, ook wanneer het zwaar is, telkens weer te zorgen voor die belangrijke kleine geluksmomenten."



Innovatie met IMPACT

**Als technologie
zorg ondersteunt**

**Van slimme hulpmiddelen tot structurele versterking
van innovatie: in 2025 groeide innovatie bij KleinGeluk
in kracht en betekenis.**

INNOVATIE

Waarom innovatie werkt

Slimme technologie moet niet voelen als extra werk, maar als ondersteuning in wat echt telt. In 2025 zette KleinGeluk stevige stappen om innovatie zichtbaarder, bruikbaar en beter ingebed te maken in de zorgpraktijk.

Om inzicht en inspiratie op te doen, werden verschillende externe bijeenkomsten bezocht. Zo gaf een sessie over AI van de Technologische ZorgAcademie (TZA) een goed beeld van de ontwikkelingen die gaande zijn in de zorg en van de kansen die technologie biedt om werkdruk te verlagen en cliënttevredenheid te verhogen.

Ook werd kennisgemaakt met Luna, een hulpmiddel dat cliënten ondersteunt bij het behouden van dagstructuur. Tijdens een kennissessie is verkend wat Luna zou kunnen betekenen in de langdurige zorg en hoe dit soort technologieën zich ontwikkelen. Dit is een innovatie waar in de toekomst verder naar gekeken gaat worden.

***'Wanneer innovatie
goed wordt ondersteund,
maken we onderdeel van
de dagelijkse praktijk.
En dat werkt!'***

Wat zichtbaar verschil maakte

Een concreet voorbeeld van succesvolle innovatie is de implementatie van de Medido, een medicijndispenser die in 2025 op meerdere intramurale locaties werd ingevoerd. In de voorbereiding werd gekeken naar de geschiktheid per locatie, gevolgd door training van medewerkers en daadwerkelijke invoering in de dagelijkse praktijk. De inzet van de Medido leidde tot meer vertrouwen bij bewoners en draagt bij aan zelfstandigheid in medicatiegebruik. De Medido wordt ook extramuraal ingezet. Waar mogelijk wordt deze standaard aangeboden bij een medicatievraag.

Ook op andere vlakken groeide de aandacht voor technologische ondersteuning. Er is binnen de organisatie merkbaar meer bewustzijn rond het inzetten van hulpmiddelen. Dankzij onder meer de TZA-probeerservice zijn er meer mogelijkheden om technologie laagdrempelig en op maat in te zetten.

Wat we in 2026 verder uitwerken

Samen met het innovatieteam is gekeken hoe innovatie binnen KleinGeluk structureel beter gepositioneerd kan worden. Dat leidde tot een voorstel waarin duidelijke afspraken zijn gemaakt over de plek van innovatie in de organisatie. In 2026 wordt een projectleider aangesteld die zich specifiek richt op innovatie. Zo wordt de verbinding tussen cliëntbehoeften, dagelijkse praktijk en technologische mogelijkheden verder versterkt.

Daarnaast is er aandacht voor betere toegankelijkheid en bekendheid van beschikbare hulpmiddelen. Een vervolgstap is om duidelijker te maken welke technologieën beschikbaar zijn, hoe deze aangevraagd kunnen worden, en waar medewerkers terecht kunnen voor ondersteuning bij gebruik.



Interview met Rob Hindriks



'Goede zorg
begint met
eenvoud en
aandacht'

Samen met Rob Hindriks, manager Wonen, Welzijn en Zorg blikken we terug op het afgelopen jaar. Welke successen zijn er geboekt en wat is er zoal veranderd? Wat laat hij achter als hij over een paar maanden KleinGeluk gaat verlaten om te genieten van zijn pensioen? Heeft hij nog een boodschap voor de toekomstige zorg generatie?

INTERVIEW MET ROB HINDRIKS

*'Blijf plezier houden in wat je doet.
Zorg is mooi, intens, menselijk werk.
Als je je hart blijft volgen, vind je hier
altijd een plek waar je verschil maakt.'*

In het jaarmagazine 2024 sprak Rob over de zorg die onder druk staat. Wij zijn benieuwd of er in het afgelopen jaar resultaten zijn geboekt in samenwerking en ondersteuning in de informele en formele zorg.

"Ik vind dat we in 2025 echt stappen hebben gezet in het dichterbij elkaar brengen van formele en informele zorg. We hebben beter geleerd om mantelzorgers, vrijwilligers en professionals als één netwerk te zien. Iedereen heeft een stukje van de puzzel en daarin trekken we steeds vaker met elkaar op. Dat resulteert niet alleen in betere zorg, maar zorgt ook voor meer rust voor medewerkers én voor naasten", vertelt Rob.

Dit is volgens Rob vooral terug te zien in de afstemming. Er wordt meer samengewerkt rondom het dagelijks leven van de bewoner. Mantelzorgers zijn geen 'bezoekers', maar onderdeel van het team. *"Dat klinkt logisch, maar je moet het wel organiseren: korte lijnen, ruimte voor eigen inbreng, vertrouwen. 2025 was een jaar waarin dat vertrouwen zichtbaar groeide."*

Over het belang van mantelzorgers is Rob helder: Deze is groot en waardevol, omdat het gaat over de mens achter de zorgvraag. Mantelzorgers kennen iemand door en door: wat iemand fijn vindt, waar iemand rustig van wordt, hoe iemands dag er écht uit ziet. Dat kun je als professional niet uit een dossier halen. Informele zorg zorgt voor continuïteit, warmte en herkenning. Professionals brengen kennis mee, maar informele zorg brengt leven mee.

Rob heeft in zijn carrière al heel wat zorgorganisaties van binnen en buiten gezien. Wat is volgens hem in deze tijd de essentie van goede zorg? Zijn antwoord: *"Eenvoud en aandacht. We maken de zorg soms veel te ingewikkeld. Systemen, protocollen, digitale dossiers... Vroeger hadden we allemaal gewoon een map. Je schreef iets op, legde het terug en iedereen wist waar hij aan toe was."* Rob benadrukt dat protocollen nodig zijn. Ze mogen in zijn ogen alleen nooit belangrijker worden dan de mensen om wie het gaat. *"Goede zorg is precies dát: zorgen dat professionals niet verdrinken in complexiteit, zodat ze tijd en energie overhouden voor bewoners."*

Op de vraag of Rob KleinGeluk met een gerust hart achter laat, verschijnt er een glimlach op zijn gezicht: *"Ja, absoluut. Dat gevoel is de afgelopen jaren alleen maar sterker geworden. Omdat ik zie hoeveel goede mensen hier rondlopen. Hoeveel liefde en gedrevenheid er is. En omdat we juist in 2025 zulke mooie stappen hebben gezet in samenwerking en eenvoud in het werk. Het fundament is sterk. Dus ja, ik laat het met vertrouwen achter."*

Wat zou je nieuwe, jonge zorgprofessionals willen meegeven? *"Blijf altijd dicht bij jezelf. Je bent in de zorg gaan werken omdat je iets wilt betekenen voor een ander. Laat je niet te snel opslokken door administratie of systemen. Dat hoort erbij, maar het is niet de kern."*

*Een rol die
zorgteams
steviger maakt
en cliënten
veiligheid biedt.*

Rust

Dementiezorg vraagt om rust, structuur en specialistisch handelen.

De GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) speelt daarin een sleutelrol: als deskundige, als coach en als bewaker van welzijn op de afdeling.

Ruim de helft van onze intramurale cliënten woont met een VV5-indicatie.

Elke dag opnieuw vraagt dat om zorg op maat.

In 2024 is een werkgroep gevormd om deze rol binnen KleinGeluk verder te versterken. Deelnemers waren onder andere locatiemanager Kim Bouwmeester, adviseur kwaliteit Niek Eertink, psycholoog Krista Snijders en adviseur leren en ontwikkelen Judith Verschoor. Samen werkten zij aan de vraag: hoe maken we de rol van de GVP duidelijker, krachtiger en toekomstbestendig?

Scholing en verdieping

Vier medewerkers rondden in 2024 de opleiding tot GVP'er af. Daarnaast volgden 9 GVP'ers met een eerder behaald diploma een opfrustraining van zes bijeenkomsten, onder begeleiding van Krista Snijders. De laatste bijeenkomst bracht beide groepen samen: de nieuw gediplomeerden en de ervaren GVP'ers. Het werd een waardevolle uitwisseling van kennis, praktijkervaringen en inspiratie, afgerond met een feestelijke diplomering.

Tijdens deze bijeenkomst werd uitgebreid stilgestaan bij de inhoud van de functie. Wat houdt het in? Hoe benut je deze deskundigheid optimaal in het team? Welke verantwoordelijkheden horen erbij? De GVP'ers deelden hun ervaringen en knelpunten en gaven richting aan de toekomst. Uitkomsten van de bijeenkomst wezen uit dat verdere scholing noodzakelijk is; een leiderschapstraject loopt door in 2025.

Van rol naar functie

In 2024 is achter de schermen gewerkt aan een notitie over de toekomst van de GVP'er. Een belangrijk discussiepunt daarin was de overgang van GVP als rol naar een formele functie. Ook is gekeken naar de benodigde ureninzet en de taken die de GVP'er binnen het team vervult. Op basis daarvan is besloten: de GVP'er wordt een officiële functie binnen KleinGeluk. Een mooie erkenning van het belang van deze rol in de dagelijkse zorgpraktijk!

op de
afdeling begint
bij de GVP

Wat doet een GVP'er?

- Coacht collega's op de werkvloer
- Signaleert en voorkomt onrust
- Bewaakt rust, structuur en welzijn in het team
- Brengt verdieping in dementiezorg

Wat cliënten ons vertellen

Van cijfers tot gesprekken: hoe we luisteren, leren en verbeteren

"We voelen ons hier thuis."

"In alle drukte vind ik altijd een serieus luisterend oor."

In 2025 voerde KleinGeluk cliëntenonderzoeken uit op onze intramurale locaties, in de wijkverpleging én in de Hulp bij het Huishouden. Dit doen we omdat we willen weten: wat ervaren mensen echt? Waar doen we het goed en waar liggen kansen?

"We zijn blij met de manier waarop onze moeder wordt verzorgd."

Mooie cijfers, waardevolle feedback

Het cliëntenonderzoek werd uitgevoerd door Van Loveren en Partners. De resultaten mogen er zijn: cliënten geven gemiddeld een 8,3 voor onze zorg. In de wijkverpleging ligt het cijfer zelfs nog hoger, met ook een hogere score op de aanbevelingsvraag (Net Promotor Score).

Cliënten geven aan dat zorgverleners goed luisteren, op de hoogte zijn van hun situatie en er zijn als het nodig is. De open antwoorden laten zien hoe belangrijk het is om écht gezien te worden:

'We blijven alert op verbeterpunten — juist als ze moeilijk zijn'

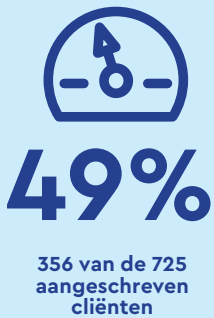
CLIËNTENERVARINGEN



De resultaten verschillen per locatie en team. Eén duidelijk aandachtspunt: de afstemming met mantelzorgers scoort lager. Binnen BOEG'26 is dit een belangrijk thema. De input uit dit onderzoek helpt om dat samen beter te maken.

Generiek kompas

356 cliënten deelden hun ervaring.
De gemiddelde beoordeling is een 8,3.
De Net Promoter Score (NPS) komt uit op 44:
een positief signaal van vertrouwen in de zorg.
Bron: Van Loveren en Partners



Huishoudelijke hulp:
nóg hoger gewaardeerd

Voor Hulp bij het Huishouden is het onderzoek wel uitgevoerd. En met succes: het rapportcijfer steeg van een 9,2 naar een 9,4.

Cliënten zijn vooral tevreden over het nakomen van afspraken, de aandacht tijdens het werk en het meedenken van de medewerker. Minder hoog werd gescoord op het ondersteuningsplan. Dat is inmiddels vervangen door een vollediger en digitaal plan.

Meer dan cijfers:
de stem van cliëntenraden

KleinGeluk betreft cliëntenraden structureel bij het verbeteren van zorg. Zij helpen mee bij het invullen van vragenlijsten, denken mee over de inhoud en praten mee over de uitkomsten. Dit jaar trokken ze aan de bel: de landelijke vragenlijst sluit volgens hen niet goed aan op de praktijk.

Samen met team Kwaliteit stuurden zij hierover een signaal uit. **Mooi: branche-organisaties LOC en ActiZ willen hierover in gesprek.**

Klachten als kans

In 2025 werden 12 klachten geregistreerd. Dat is meer dan voorgaande jaren. Dat komt deels doordat cliënten en naasten niet altijd weten waar ze terecht kunnen. De klachtenfunctionaris wijst in die gevallen door en het klachtenpad is inmiddels verduidelijkt.

Klachten worden gezien als leermoment. Voor vragen of signalen rondom onvrijwillige zorg kunnen cliënten terecht bij de cliënten-vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd). De vertrouwenspersoon bezoekt regelmatig de locaties tijdens informatie- en koffiemomenten om zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor cliënten en naasten. Bevindingen en signalen worden gedeeld met de afdeling Kwaliteit en besproken met regieverpleegkundigen en locatiemanagers, zodat waar nodig verbeteringen kunnen worden ingezet.

In 2025 maakte de vertrouwenspersoon daarnaast kennis met de Wzd-arts, casemanagers en wijkverpleegkundigen om de samenwerking verder te versterken. In het afgelopen jaar zijn er geen signalen over onvrijwillige zorg geweest die aanleiding gaven tot verbetermaatregelen.

CLIËNTENERVARINGEN

Ze komt
nooit te laat.
Ik ben dik
tevreden."

"Ze doet dingen die ik
niet eens hoeft te vragen.
Ze is gezellig én werkt
door."



'Wat leren
we hiervan?'

- Meeste locaties scoren boven 8
- Aandachtspunt: mantelzorg-afstemming
- Goede communicatie = hoge waardering

Samen werken aan

veilige zorg

Bij KleinGeluk willen we continu beter worden; in zorg, samenwerking en veiligheid. 2025 liet zien hoe meldingen, audits en signalen ons helpen om scherp te blijven én stappen vooruit te zetten. Klein, concreet en altijd met oog voor mensen.

VEILIGE ZORG

Leren, verbeteren
en veiliger werken
in de praktijk





Incidenten in beeld

In 2025 zijn 295 MIM-meldingen (Melding Incidenten Medewerkers) gedaan door medewerkers. Dat is vergelijkbaar met het aantal in 2024. De meeste meldingen betroffen situaties in de categorie "Agressie en geweld". Tussen kwartalen zat veel verschil, vaak verklaarbaar door de aanwezigheid van specifieke cliënten of tijdelijke situaties.

MIM-meldingen helpen om incidenten rond medewerkers systematisch vast te leggen en ervan te leren. Het doel is niet schuld aanwijzen, maar inzicht krijgen in patronen en verbeterpunten.

Naast MIM-meldingen worden ook MIC-meldingen geregistreerd (Melding Incidenten Cliënten). In het laatste kwartaal van 2025 zijn hiervan 906 meldingen ontvangen. Deze meldingen geven inzicht in incidenten rondom cliënten en helpen om patronen te herkennen en verbeteringen door te voeren.

In 2025 is extra aandacht besteed aan het verbeteren van het registratieproces rondom MIC-meldingen. Het invullen van een melding kost medewerkers tijd, daarom wordt kritisch gekeken welke incidenten daadwerkelijk gemeld moeten worden om van te leren. Het beleid rondom MIC-meldingen wordt op dit punt opnieuw opgesteld. Daarnaast is meer aandacht gekomen voor periodieke trendanalyses per locatie en team.

Interne audits: leren in gesprek

Naast meldingen spelen ook interne audits een belangrijke rol in het verbeteren van kwaliteit. In 2025 zijn binnen KleinGeluk negen audits uitgevoerd. Tijdens een audit gaan collega's met elkaar in gesprek over hoe het werk in de praktijk verloopt. Niet als controle, maar als een moment om samen te kijken wat goed gaat en waar nog kansen liggen.

Audits helpen om kwaliteitsborging tot een gedeeld proces te maken. Door waarderende vragen te stellen en ervaringen te delen ontstaat vaak een open gesprek over werkwijzen, samenwerking en verbeterpunten. Elke audit mondt uit in een verbeterplan dat door het team zelf wordt opgesteld.

Calamiteitenonderzoek

Mogelijke calamiteiten worden zorgvuldig onderzocht. In 2025 zijn drie situaties beoordeeld om vast te stellen of er sprake was van een calamiteit. In twee gevallen bleek dat niet zo te zijn, maar zijn wel verbetermaatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Aan de andere situatie is medewerking verleend en bleek het niet daadwerkelijk om een calamiteit te gaan. Binnen KleinGeluk is daarnaast een team van medewerkers opgeleid tot calamiteitenonderzoeker. Zij hebben periodiek overleg en volgen gerichte scholing, zodat mogelijke calamiteiten zorgvuldig worden onderzocht en leerpunten structureel worden opgepakt.

Nieuw: directiebeoordeling

In 2025 is gestart met de voorbereidingen voor een directiebeoordeling: een nieuw instrument om op organisatieniveau te leren, te sturen en te verbeteren. Managers mochten aangeven welke kwaliteitsdoelstellingen prioriteit hebben. Op basis daarvan wordt in Q1 2026 een top 3 vastgesteld, waarop het MT+ actief gaat monitoren.

Klachten, signalen en vertrouwen

In 2025 werd opnieuw ingezet op openheid rond klachten en zorgen. Medewerkers en cliënten kunnen terecht bij de klachtenfunctionaris, vertrouwenspersonen of gebruikmaken van de klokkenluidersregeling.

Ook is een nazorgteam opgericht voor collega's die te maken krijgen met ingrijpende situaties. Verderop in pagina 68 in dit magazine vertelt locatiemanager Kim Bouwmeester hoe dit team medewerkers ondersteunt na ingrijpende gebeurtenissen.

Wat brengt 2026?

In 2026 volgen externe audits bij Juliana, de thuiszorg, Hulp bij het Huishouden en Veldhuis.

Qualicor, de externe auditpartner van KleinGeluk, stapt over op het nieuwe kwaliteitskeurmerk DuCo, de opvolger van Prezo. DuCo kijkt niet meer per locatie of team, maar beoordeelt het lerend vermogen van de organisatie als geheel. Dat sluit beter aan op hoe KleinGeluk werkt: integraal en vanuit samenwerking.

We blijven leren van meldingen, calamiteiten en signalen. Dat is geen sluitstuk, maar juist de basis van goede zorg.

Wat leerden we dit jaar?

Vier inzichten die we van dit jaar meenemen naar de toekomst

- Open, onderzoekende gesprekken worden gewaardeerd
- Samenvattingen zorgen voor meer overzicht
- Werken volgens de PDCA-cyclus krijgt steeds meer betekenis in de praktijk
- Opvolging versterkt eigenaarschap

Leren bij KleinGeluk

We verwelkomden weer tientallen leerlingen en stagiairs in verschillende opleidingen. Zowel intramuraal als in de thuiszorg.

"Ik mocht vanaf dag één meedraaien in het team. Daardoor leer ik veel sneller."

Leerling VIG

In 2025 boden onze locaties opnieuw een divers en actief leerklimaat. Van praktijkschool en HBO-V, van Helpende tot verkorte opleidingen. In totaal volgden tientallen leerlingen en stagiairs een leertraject binnen KleinGeluk. We zijn trots op alle leerlingen en stagiairs.

Wat viel op?

LEERLINGCIJFERS & STAGIAIRS

Aantallen leerlingen

2025

Verzorgenden IG

totaal aantal leerlingen

Locatie
18

Thuiszorg
5

BBL
14

BOL
9

Verpleegkundigen

totaal aantal leerlingen

Locatie
16

Thuiszorg
39

BBL
23

BOL
32

Verzorgende IG Verkort

totaal leerlingen

Locatie
8

Thuiszorg
1

BBL
9

BOL
0

Helpende Plus

totaal aantal leerlingen

Locatie
15

Thuiszorg
2

BBL
14

BOL
3

Helpende Plus Module

totaal aantal leerlingen

BBL
5

BOL
0

Tussen professional en naaste:

daar vindt ze haar kracht.

*"Wat een kracht
ervaar ik als er een
goed samenspel
ontstaat"*

Sari van Veen

Mantelzorgconsulent

INTERVIEW MET SARI VAN VEEN

Vanuit overtuiging en ervaring

"Ik ben Sari van Veen, al enige jaren werkzaam als consulent mantelzorg. Sinds 2014 werk ik aan een betere samenwerking met familie en naasten. Die verbinding is essentieel voor goede zorg. Naast andere werkzaamheden mocht ik mij oriënteren wat hiervoor nodig was."

Via een subsidie kon Sari deelnemen aan een werkgroep met vijf organisaties. "Het familiegesprek, beleidsstukken uitwisselen, enquêtes onder familie uitzetten, een e-learning ontwikkelen gaf veel inzicht hoe familie meer onderdeel kon worden van het samen zorgen."

Ook volgde ze de opleiding casemanager mantelzorg. "Daar heb ik ook veel inzichten opgedaan wat er voor familie speelt als ze in samenwerking met zorg in contact komen. Wat een kracht ervaar ik als er een goed samenspel ontstaat en er wederzijds aangevuld wordt voor de zorg aan de cliënt."

In gesprek met familie

Sari is op verschillende plekken actief binnen KleinGeluk. "Vooral op de verpleeghuislocaties heb ik regelmatig gesprekken om te horen wat er speelt, om samen op weg te zijn hoe we de zorg dan samen kunnen aanbieden en wat familie daarin nodig heeft. Soms ook weer gesprekken met de zorg en familie samen om met elkaar af te stemmen hoe het dan wel werkt. Ook intramuraal en voor de thuiszorg krijg ik regelmatig verzoeken om te ondersteunen."

Ze werkt op verzoek, maar altijd zorgvuldig. "Ik kan door iedereen in consult gevraagd worden, maar ik vraag wel altijd de aanleiding en het verzoek om mij aan te melden bij de betreffende mantelzorger, dan neem ik contact met hen op. Dat werkt het beste."

De rol van mantelzorgers

De aandacht voor mantelzorg neemt alleen maar toe. "Zij zijn een onderdeel van onze zorgvrager en daardoor ook: partner in de zorg, expert, soms zelf hulpvrager en vanuit de persoonlijke relatie die er altijd is, zijn zij een vanzelfsprekend onderdeel van onze zorg aan de cliënt."

Steeds belangrijker

De rol van mantelzorgconsulent vraagt steeds meer aandacht en inzet. Daarom is deze functie binnen KleinGeluk verder verankerd. Er is een functiebeschrijving opgesteld, zodat collega's Sari makkelijker weten te vinden en zij mantelzorgers en zorgteams nog gerichter kan ondersteunen.

Om goed aangesloten te blijven bij wat er leeft, werkt Sari nauw samen met De Kap. Samen met een werkgroep organiseren zij jaarlijks activiteiten voor de Dag van de Mantelzorg en halen zij op wat mantelzorgers nodig hebben. "De Kap heeft een goed team consulenten die ook ondersteuning bieden aan mantelzorgers. Neem ook eens een kijkje: Voor mantelzorgers – De Kap."

Daarnaast volgt Sari de ontwikkelingen op landelijk niveau. "Ook MantelzorgNL heeft veel nuttige informatie."

Meer weten over mantelzorg?

- **De Kap – Voor mantelzorgers in Apeldoorn**
Praktische ondersteuning en persoonlijke begeleiding bij mantelzorg



- **MantelzorgNL – Landelijke vereniging**
Informatie, tips en ondersteuning voor mantelzorgers in elke fase



Een veilige plek na impact

Het nazorgteam van KleinGeluk



NAZORGTEAM – KIM BOUWMEESTER

Wat begon als een knagend gevoel na een ingrijpende gebeurtenis in 2024, groeide in 2025 uit tot een blijvend initiatief: het nazorgteam van KleinGeluk.

Locatiemanager Kim merkte dat collega's na heftige situaties het moeilijk vonden om hun verhaal kwijt te kunnen. Vanuit dat besef nam zij het initiatief.

"Met slechts wat ideeën op papier heb ik een aantal collega's benaderd. Samen zijn we gaan kijken naar wat onze medewerkers nodig hebben na een ingrijpende gebeurtenis. Dat uitgangspunt vormt de basis van het nazorgteam."

Er zijn als het nodig is

In 2025 werd het nazorgteam officieel actief. Medewerkers kunnen er terecht voor laagdrempelige gesprekken na incidenten, zoals escalaties, reanimaties of spanningen binnen teams.

"We zijn er om mensen verder te helpen. We luisteren, helpen bij het ordenen van gedachten en verwijzen door als dat nodig is. De eerste opvang gebeurt altijd door de locatiemanager. Daarna kan het nazorgteam worden ingeschakeld. Vertrouwelijkheid staat centraal, met ruimte om waar nodig een manager te adviseren — zonder details te delen."

Het team heeft daarnaast een preventieve werking.

"Tijdens gesprekken komen soms onderliggende spanningen naar voren die al langer spelen. Door op tijd te luisteren en te adviseren, kunnen grotere problemen soms worden voorkomen."

Deskundigheid en vertrouwen

Het nazorgteam bestaat uit collega's met uiteenlopende achtergronden op het gebied van geestelijke verzorging, arbo en GGZ. Door regelmatige intervisie met de eigen psycholoog blijft het team bouwen aan deskundigheid en positionering binnen de organisatie.



NAZORGTEAM - KIM BOUWMEESTER

Waar Kim het meest trots op is?

"Dat het initiatief vanuit medewerkers zelf is ontstaan. Samen met Karin, Sylvia, Romy en Annemieke hebben we dit vanaf nul opgebouwd, omdat we voelden dat het nodig was. Het nazorgteam lost niet alles op, maar biedt wél een veilige plek om te ontladen, inzicht te krijgen en de eerste stap vooruit te zetten. Als collega's zich daardoor gehoord en gezien voelen, dan is dat ontzettend waardevol."

Toezicht in een tijd van verandering

Hoe de Raad van Toezicht meekijkt naar
de toekomst van KleinGeluk

*"Onze rol is om
mee te kijken naar
de lange termijn
en tegelijk dicht-
bij de organisa-
tie te blijven."*



De ontwikkelingen in de zorg volgen elkaar snel op. Dat merkte ook KleinGeluk de afgelopen jaren. In 2023 werd een nieuw strategisch plan opgesteld. In 2024 en 2025 werd gewerkt aan het programma BOEG'26. In 2025 volgde vervolgens een tussentijdse evaluatie van de strategie, die leidde tot een bijgesteld strategisch plan.

Sommige ontwikkelingen blijken immers moeilijk te voorspellen. Zo zijn wachttijden op sommige momenten zelfs korter geworden, met tijdelijke leegstand als gevolg. Het laat zien hoe snel de context van de zorg kan veranderen.

Grote maatschappelijke opgave

De Raad van Toezicht ziet dat KleinGeluk midden in een brede maatschappelijke ontwikkeling staat. De zorgvraag groeit. De arbeidsmarkt is krap en de bevolking vergrijs. Tegelijk ontstaan nieuwe inzichten over hoe zorg georganiseerd kan worden.

Begrippen als passende zorg, advance care planning en community care laten zien dat de manier waarop we zorg organiseren verandert. Zorgorganisaties moeten zoeken naar nieuwe vormen van samenwerking en ondersteuning.

De Raad van Toezicht vindt het daarom belangrijk dat de strategie van KleinGeluk regelmatig wordt herijkt. Met het bijgestelde strategisch plan, het strategisch huisvestingsplan en het strategisch personeelsplan (in ontwikkeling) speelt de organisatie in op deze ontwikkelingen.

Samen plannen maken

Bij de actualisatie van de strategie is breed in de organisatie meegedacht. Verschillende gremia leverden input, waarna het managementteam en de bestuurder het jaarplan verder uitwerkten.

Voor de Raad van Toezicht is een goede cyclus belangrijk: koers bepalen, plannen maken, uitvoeren en daarna evalueren. Op de manier blijft zichtbaar waarom veranderingen nodig zijn en kunnen medewerkers daarin worden meegenomen.

Slim omgaan met beperkte middelen

Een belangrijke uitdaging voor de komende jaren is het slimmer organiseren van zorg met beperkte middelen. Dat vraagt om andere manieren van samenwerken, met familie, naasten en de wijk.

De Raad van Toezicht denkt hierover mee en voert, samen met de bestuurder, het dialoog met externe belanghebbenden zoals zorgverzekeraars, gemeenten, onderwijsinstellingen en andere zorgorganisaties.

Zichtbaar in de organisatie

De Raad van Toezicht vervult haar rol op afstand, maar zoekt tegelijk actief verbinding met de organisatie. Vergaderingen worden daarom afwisselend op verschillende locaties van KleinGeluk gehouden. Daarbij gaan leden van de Raad ook in gesprek met medewerkers.

Deze ontmoetingen leveren waardevolle gesprekken en inzichten op.

Blijven leren en verbeteren

Ook de Raad van Toezicht kijkt kritisch naar het eigen functioneren. Jaarlijks vindt een zelfevaluatie plaats, waarbij ook de bestuurder betrokken is.

Op die manier blijft de Raad scherp op haar rol en bijdragen aan goede zorg voor inwoners van Apeldoorn.

Waar kijkt de Raad van Toezicht naar?

- Strategie en koers van de organisatie
- Kwaliteit en veiligheid van zorg
- Financiële continuïteit
- Samenwerking in de regio
- Goed bestuur en toezicht

Nieuwe werkwijze bij zorg- overeenkomsten

Minder papierwerk, meer tijd voor zorg. In 2025 koos KleinGeluk voor een nieuwe, eenvoudigere start van zorg: de zorgovereenkomst maakte plaats voor een duidelijke welkomstbrief.

Binnen KleinGeluk merken we dat het opmaken, printen, ondertekenen en uploaden van zorgovereenkomsten veel tijd kost en bovendien AVG-risico's met zich meebrengt. Omdat brancheorganisatie ActiZ heeft aangegeven dat een zorgovereenkomst niet meer verplicht is, zijn we overgestapt op een eenvoudigere werkwijze.

Wat betekent dit voor cliënten?

Voortaan ontvangt de cliënt geen zorgovereenkomst meer, maar een welkomstbrief met daarin een verwijzing naar de algemene voorwaarden en, indien van toepassing, bijbehorende bijzondere modules. De brief wordt het liefst digitaal verstuurd. De cliënt hoeft niet meer te tekenen; geen bezwaar betekent instemming.

Deze werkwijze geldt voor alle zorgvormen, met uitzondering van Wmo en PGB. Voor deze zorgvormen blijven de bestaande contracten gebruikt worden, omdat de algemene voorwaarden van ActiZ daar niet op van toepassing zijn.

In één oogopslag

Voorheen

zorgovereenkomst op papier + handtekening

Nu

digitale welkomstbrief zonder handtekening

Voordeel

minder administratieve last, AVG-proof, cliëntvriendelijker

In de welkomstbrief staat vermeld dat cliënten bij wijzigingen in financiering of zorgsoort de aangepaste leveringsvoorwaarden kunnen nalezen op de website van KleinGeluk.

Ook zijn er stappen gezet om de administratieve lasten verder te verlagen bij het starten van zorg. Zo is het niet langer nodig om voor elk formulier een aparte handtekening te vragen.

Deze herziening wordt samen met de zorgbemiddelaars verder uitgewerkt in 2026.

In gesprek met Bert Blaauw

Steeds meer mensen in de samenleving ervaren dat de ouderenzorg verandert. Bij KleinGeluk gaat de aandacht onverminderd uit naar het geluk en welzijn van onze cliënten en medewerkers. Hoe houden we hen gezond en vitaal? En hoe zorgen we dat zij iedere dag werk- en leefplezier ervaren?

Passende zorg

In 2025 is veel energie gestoken in de lancering van BOEG'26.

"Geen overbodige luxe, maar een noodzakelijke stap richting een toekomst waarin de zorgvraag blijft groeien terwijl het aantal beschikbare medewerkers niet meegroeit. We kunnen immers niet harder werken dan we al doen."

Daarom moet de zorg anders worden georganiseerd, met behoud of zelfs versterking van de kwaliteit die de cliënt ervaart. BOEG'26 helpt daarbij en stimuleert een manier van denken waarin gekeken wordt naar wat écht nodig is. Niet iedereen met dezelfde indicatie heeft dezelfde ondersteuning nodig. Het netwerk van een cliënt, de eigen mogelijkheden en de persoonlijke situatie spelen daarin een grote rol.

Dat vraagt om fundamentele verandering, bij de medewerkers en bij cliënten. Maar het maakt de zorg wel uitvoerbaar en toekomstbestendig.

Rust en ruimte

Toekomstbestendige zorg begint bij medewerkers. Zorg van goede kwaliteit kan alleen bestaan als er voldoende rust en ruimte is om het werk goed te doen.

"Het afgelopen jaar is daarin veel geïnvesteerd, maar er is ook nog werk te doen: het verzuim is hoog en de werkdruk blijft voelbaar."

Luisteren naar medewerkers is essentieel, maar niet voldoende. Er moet ook ruimte zijn om iets met die signalen te doen. Dat betekent processen slimmer inrichten, nieuwe functies introduceren, technologie inzetten waar dat helpt en teams meer eigen regie geven.

In de teams gebeurt al veel; van vroegsignalering tot onderlinge steun. Als zij de ruimte krijgen om dat goed te doen, groeit het werkgeluk vanzelf mee.



Innovatie

Innovatie speelt daarin een belangrijke rol. Maar volgens Bert gaat dat verder dan technologie.

"Natuurlijk kan technologie medewerkers ontlasten en cliënten zelfstandiger maken, maar innovatie zit ook in het anders inrichten van teams, nieuwe rollen creëren en kritisch kijken naar bestaande patronen."

Technologie mag het menselijke contact niet vervangen, maar kan wel helpen om tijd en aandacht vrij te maken. Waar de één baat heeft bij meer zelfstandigheid, heeft de ander juist behoefte aan nabijheid. De kunst is om daar goed naar te blijven kijken.

Lokale verbondenheid

KleinGeluk is stevig verankerd in Apeldoorn. En juist die lokale verbondenheid is een kracht.

"Onze locaties liggen midden in de wijken, dichtbij voorzieningen en bewoners. Dat maakt ons bij uitstek geschikt om een rol te spelen in de ontwikkeling van zorgzame en verbonden wijken."

Door de toenemende schaarste zullen zorgorganisaties meer moeten samenwerken en keuzes moeten maken. Niet iedereen hoeft alles te doen. Specialisatie per wijk – of zelfs één aanbieder per wijk – zou in de toekomst realiteit kunnen worden.

Voor Bert is het doel helder: bijdragen aan wat Apeldoorn nodig heeft, waarbij de eigen organisatie niet centraal wordt geplaatst.

Richting 2030

Ondanks veranderende regelgeving, financiële druk en onzekerheden kijkt Bert met vertrouwen vooruit. Dat vertrouwen komt voort uit wat er al ligt: BOEG'26, het strategisch plan richting 2030 en het jaarplan voor 2026.

Maar minstens zo belangrijk is hoe deze plannen tot stand zijn gekomen: zorgvuldig, samen en met oog voor haalbaarheid. Die gezamenlijke voorbereiding geeft energie en vertrouwen, ook in een jaar waarin opnieuw keuzes gemaakt moeten worden.

Als medewerkers, teams en regionale partners elkaar blijven versterken, ziet Bert 2026 met plezier tegemoet.

"Zorg van goede kwaliteit ontstaat door rust en ruimte."