

Kwaliteitsbeeld 2026

*Jaarplan Hart van Zwaag
Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@*

Kwaliteit
in  **Huis**

1 Voorwoord

Voor u ligt het *Kwaliteitsbeeld 2026* van Hart van Zwaag. In dit document beschrijven we hoe wij in 2026 samen werken aan kwaliteit van bestaan. Dat doen we vanuit het thema “**Van uw dag maken wij ons werk**”. Kwaliteit vinden wij daarbij essentieel en, net als in andere jaren, investeren we ook dit jaar bewust en gericht in het verder verstevigen hiervan.

Een belangrijke basis onder ons kwaliteitsbeleid is het werken met **Kwaliteit@**. Deze manier van werken sluit goed aan bij het generieke kompas ‘*Samen werken aan kwaliteit van bestaan*’. Dit kompas geeft richting aan hoe zorgorganisaties kwaliteit van zorg vormgeven, passend bij de leefwereld van bewoners. Kwaliteit@ helpt ons om dit dagelijks in de praktijk te brengen, samen met bewoners, naasten en medewerkers.

In 2026 staat het voeren van het goede gesprek centraal: met elkaar, met bewoners en met naasten. We staan bewust stil bij wat een mooie dag betekent voor onze bewoners en hoe wij daar als professionals aan kunnen bijdragen. Daarbij kijken we niet alleen naar zorg en ondersteuning, maar naar het leven als geheel, met aandacht voor het voltooiën van ieders persoonlijke levenskunstwerk. Door samen te reflecteren op betekenisvolle momenten en ervaringen blijven we leren, verdiepen en verbeteren, en bieden we persoonsgerichte en waardegedreven zorg en ondersteuning.

Daarnaast werken we aan het versterken van de continuïteit van Hart van Zwaag. Dit doen we door goed samen te werken in het team, ruimte te geven aan creativiteit en ondernemerschap en verantwoordelijkheid met elkaar te delen. Tegelijkertijd zorgen we ervoor dat onze organisatie voldoet aan de geldende normen en eisen op het gebied van personeelsbeleid. Met heldere afspraken, gezamenlijke werkwijzen en aandacht voor professionaliteit bouwen we aan een stabiele en toekomstbestendige organisatie.

Het kwaliteitsbeeld schetst een samenhangend beeld voor het gehele jaar en sluit aan op het jaarverslag 2025. De ervaringen, inzichten en adviezen uit collegiale toetsing, kwaliteitsmetingen en gesprekken, evenals de waardevolle bijdragen van het team, de familieraad en de Raad van Commissarissen, vormen de basis voor de keuzes en accenten die in dit document zijn uitgewerkt. In hoofdstuk 5 en 7 staan de plannen voor 2026 centraal, de andere hoofdstukken bevatten deels algemene informatie die vorig jaar ook beschreven werd in het jaarplan.

Met dit kwaliteitsbeeld maken we zichtbaar hoe Hart van Zwaag in 2026 blijft bouwen aan een omgeving waarin aandacht, nabijheid en kwaliteit van bestaan leidend zijn – elke dag opnieuw.

Annemarie de Hart,
Januari 2026.

2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord.....	2
2	Inhoudsopgave.....	3
3	Profiel van Hart van Zwaag	5
3.1	Wie zijn wij en.....	5
3.2	Voor wie willen wij er zijn.....	5
3.3	Wat is onze visie en missie	6
3.4	Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie	6
4	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@	7
4.1	Kwaliteit@	7
4.2	Kwaliteit van bestaan	8
4.3	De 10 beloften aan onze medewerkers	10
5	De beloften in de praktijk.....	11
5.1	Wij beloven u een warm en vertrouwd thuis	11
5.2	Wij beloven u een warm welkom voor u en uw naasten	12
5.3	Wij beloven u een plek waar u gewaardeerd wordt en zinvolle bezigheden heeft 13	
5.4	Wij beloven u passende zorg en ondersteuning	14
5.5	Wij beloven u dat u kunt eten en drinken naar wens	15
5.6	Wij zien u en u kunt uzelf zijn	16
5.7	Wij beloven u persoonlijke afspraken te maken over uw welzijn	17
5.8	Wij beloven u medewerkers die u kent en altijd dichtbij u zijn	18
5.9	Wij beloven u medewerkers die verantwoordelijkheid nemen voor u zorg en welzijn	19
5.10	Wij beloven u een professionele organisatie met gemotiveerde en betrokken medewerkers.....	20
6	Waarderingen.....	21
6.1	Bewoners en hun naasten	21
6.2	Medewerkers	22
7	Reflectie op de bouwstenen	24
7.1	Het kennen van de bewoners	24

7.2	Het bouwen van netwerken	24
7.3	Het werk organiseren	25
7.4	Leren en ontwikkelen.....	26
8	Bijlage: Jaarverslag 2024	27
9	Bijlagen: Klantbeloften	28
9.1	Beloften aan bewoners/cliënten.....	28
9.2	Beloften aan teamleden.....	29
10	Actielijst implementatie verbeterpunten 2025.....	30

3 Profiel van Hart van Zwaag

3.1 Wie zijn wij en

3.2 Voor wie willen wij er zijn

Hart van Zwaag is de plek in West-Friesland voor kwetsbare ouderen en ouderen met geheugenproblemen waar men kan rekenen op een veilige woonomgeving, volop aandacht voor het welbevinden en goede verzorging en verpleging.

Bij het Hart van Zwaag staan mensen op nummer 1. De bewoners waar we voor zorgen, hun naasten, de collega's, vrijwilligers en samenwerkingspartners. Samen met alle betrokkenen maken we de zorg en ondersteuning mogelijk.

Hart van Zwaag biedt aan kwetsbare ouderen met geheugenproblemen een goed alternatief; wonen met een kleine groep medebewoners in een veilige en beschermde leefomgeving. Met de benodigde structuur, aandacht en dienstverlening op maat. Een thuis waar de zorg zich aanpast aan uw wensen, waarden en normen.

Wij houden altijd rekening met ieders persoonlijkheid, leefwijze, levensbeschouwing en voorgeschiedenis. Liefdevolle persoonlijke zorg en verpleging zijn hier vanzelfsprekend in verweven. Onze bewoners houden zoveel mogelijk de eigen regie.

Hart van Zwaag is lid van de coöperatie Kwaliteit@ Welzijn in de Zorg. Kwaliteit@ is een krachtige kwaliteitsmethodiek en vorm het fundament onder Hart van Zwaag. De methode zorgt ervoor dat de kwaliteit wordt verhoogd en geborgd. Kwaliteit@ biedt organisaties een kwaliteitsvisie en handvatten om het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg succesvol te vertalen naar de dagelijkse praktijk middels 10 klantbeloften, 5 bouwstenen en bijbehorende werkmethodieken

Daarnaast is Hart van Zwaag is een aantrekkelijke werkgever.

Er is een grote druk op de arbeidsmarkt. We willen een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven. We bieden onze medewerkers ruimte voor ontwikkelen en vernieuwen. Ondersteund door een coachende manier van leidinggeven kunnen collega's hun carrière pad verbreden. We investeren in onze collega's, we werken met plezier samen, helpen elkaar en weten elkaar te vinden. We hebben oog voor persoonlijke groei en balans tussen werk, privé en werkplezier. Samen vormen we een lerend netwerk en zien we mogelijkheden voor verbetering. Samen zijn we één Hart van Zwaag.

De eerdergenoemde klantbeloften zijn ook vertaald naar de organisatie en helpen onder andere om oog voor elkaar te hebben. In 2023 is de keuze gemaakt om binnen het zorgteam niet het alleen opleidingsniveau, maar ook persoonlijke kwaliteiten en belangstelling als uitgangspunt te nemen voor de dagelijkse verdeling van werkzaamheden als coördinatie binnen een dienst, medicatie delen en begeleiding van leerlingen onder te verdelen. Dit heeft het werkplezier binnen het team verbeterd

3.3 Wat is onze visie en missie

Hart van Zwaag biedt een kleinschalig woonalternatief aan ouderen met een kwetsbare gezondheid en/of geheugenproblemen, in een veilige en beschermde omgeving. We creëren een thuis waar de zorg zich aanpast aan persoonlijke wensen, waarden en normen, waarbij bewoners zoveel mogelijk de regie behouden.

3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

Binnen onze organisatie wordt het zeggenschap op een open en betrokken manier georganiseerd. De dagelijkse interactie tussen bewoners en teamleden vindt plaats in een sfeer van rust en openheid. Medewerkers zijn gemakkelijk benaderbaar en hebben een flexibele houding, wat bijdraagt aan een aangename en ondersteunende omgeving voor de bewoners.

Het contact tussen medewerkers, zoals zorgcoördinatoren, en de contactpersonen van de bewoners is open en zorgvuldig. Contactpersonen kunnen erop rekenen altijd goed geïnformeerd te worden en dat hun zorgen of vragen serieus genomen worden. Dit zorgt voor een sterk vertrouwen en een goede samenwerking.

Binnen het team overleggen is er voldoende ruimte voor medewerkers om zelf onderwerpen aan te dragen en agendapunten in te brengen. Dit versterkt de open communicatie en zorgt ervoor dat iedereen gehoord wordt, wat bijdraagt aan een continue verbetering van de zorg en dienstverlening.

De familieraad bestaat op dit moment uit twee contactpersonen van bewoners, die samen met de bestuurder het beleid in huis bespreken en afstemmen. Dit overleg biedt een belangrijke gelegenheid voor betrokkenen om mee te denken over de koers van de organisatie met betrekking tot het dagelijkse leven van de bewoners.

Tenslotte beschikken we over een Raad van Commissarissen (RvC) die verantwoordelijk is voor het toezicht op het beleid en de koers van de organisatie, en ervoor zorgt dat de zorgkwaliteit gewaarborgd blijft.

Deze verschillende lagen van zeggenschap zorgen voor een heldere en transparante structuur, waarin alle betrokkenen de ruimte krijgen om invloed uit te oefenen en bij te dragen aan een goede zorg- en woonomgeving.

4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

4.1 Kwaliteit@

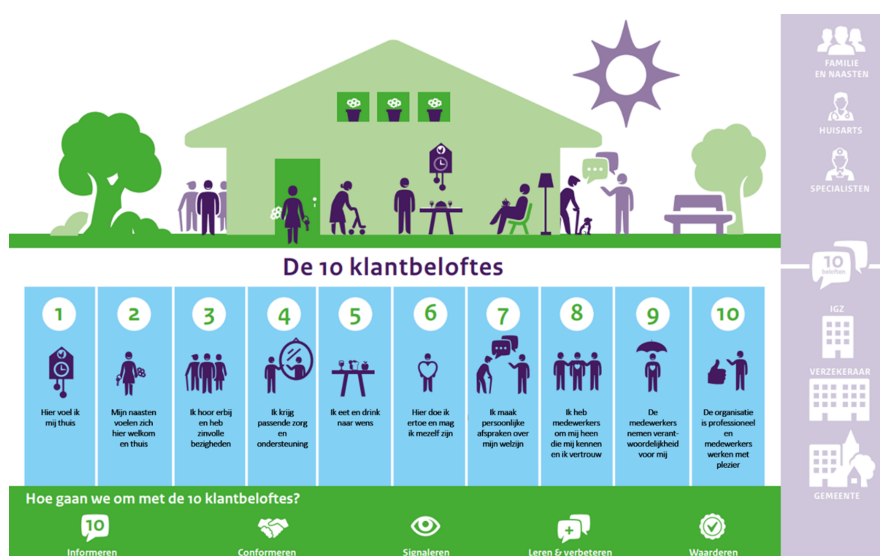
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner en/of cliënt vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire dienst tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Hart van Zwaag bij aan:

- Kwaliteit van bestaan staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het generieke kompas in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijndeinzorg.nl



4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner en/of cliënt. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners en/of cliënten. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samen gewerkt aan kwaliteit van bestaan.



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner en/of cliënt. Dit doen wij met de plan do check act methode.

De 10 beloften aan bewoners geformuleerd door Kwaliteit@

Woonzorg:

**Kwaliteit
in Huis**

Beloften (vanuit de bewoner):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



15

Hart van Zwaag heeft de beloften vertaald in beloften aan de bewoner

De 10 beloftes van Hart van Zwaag aan u

WIJ BELOVEN U

EEN WARM EN VERTROUWD THUIS

Een hartelijk welkom voor u en uw naasten

*Een plek waar u zich gewaardeerd voelt
en zinvolle bezigheden heeft*

Passende zorg en ondersteuning

U kunt eten en drinken naar wens

Wij zien u en u kunt u zelf zijn

Persoonlijke afspraken over uw welzijn

Medewerkers die u kent altijd dichtbij u zijn en

VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN VOOR UW ZORG EN WELZIJN

**EEN PROFESSIONELE ORGANISATIE MET GEMOTIVEERDE EN
BETROKKEN MEDEWERKERS**

4.3 De 10 beloften aan onze medewerkers

Medewerkers:

**Kwaliteit
in  Huis**

Beloften (vanuit de medewerker):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
3. Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



5 De beloften in de praktijk

5.1 Wij beloven u een warm en vertrouwd thuis

Waardevolle waarden

- Ik voel mij veilig en geborgen
- Ik vind het hier schoon en gezellig
- Ik vind de sfeer fijn

Randvoorwaarden

Een uitnodigend en veilig 'huis' dat een prettige leefomgeving biedt, voldoende privacy en buiten fijne plekjes

Passende inrichting zodat eenieder zich thuis kan voelen

Bewoners richten hun eigen kamer in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen

Voldoende beschikbare uren voor het team

Resultaten 2025

Hart van Zwaag is een warm "thuis". Bewoners hebben lichte en schone privé vertrekken die goed te verwarmen zijn op koude dagen en koel tijdens de zomer. Bewoners zijn altijd welkom in de uitnodigende gemeenschappelijke vertrekken waar het gezellig is en waar altijd aanspraak is.

Bewoners treffen altijd bekende medewerkers die goed op de hoogte zijn van het welbevinden van de bewoner en wat de bewoner bezighoudt. Medewerkers zijn professioneel en in staat 'in te voegen in de beleving' en zo persoonsgerichte zorg te bieden.

Regels over brandveiligheid, RI&E, legionella en onderhoud worden toegepast.

Bewoners worden regelmatig gevraagd of zij zich thuis voelen en wat hun wensen zijn. De antwoorden op deze vragen worden omgezet in activiteiten.

Verbeterpunten 2026

Afspraken vastleggen rampscenario's: geen water, geen gas, geen elektriciteit, brand.



Thuis is waar jezelf kan zijn

5.2 Wij beloven u een warm welkom voor u en uw naasten

Waardevolle waarden

- Mijn naasten zijn altijd welkom
- De medewerkers kennen mijn levensloop
- Belangrijke dagen als verjaardagen en feestdagen worden (met mijn naasten) gevierd

Randvoorwaarden

Er is voldoende tijd en aandacht om een band op te bouwen met de naasten van de bewoners

De teamleden ontvangen mensen uit het sociale netwerk van de bewoners gastvrij zoals zij onderling ook goed voor elkaar zorgen

Het is vanzelfsprekend dat de contactpersonen van de bewoners worden uitgenodigd om een bijdrage te leveren aan het huiselijke leven in Hart van Zwaag

Resultaten 2025

Tijdens de laatste anonieme clientwaardering (feb 2025) hebben de contactpersonen een 9 gescoord als het gaat om gastvrije ontvangst, gezien en gehoord worden en het krijgen van persoonlijke aandacht. Het is heel gewoon dat gewoontes van thuis voortgezet worden (bijeenkomsten van eetclub of spelletjesmiddag met vrienden worden in Hart van Zwaag voortgezet, vriend van bewoner eet dagelijks mee, partner blijft logeren en als de familie wat meer op afstand is gaan medewerkers mee naar de tandarts, het ziekenhuis, musea of bezoek aan winkel om nieuwe kleding of schoenen te kopen.

Er is voldoende tijd om een band op te bouwen met de naasten van de bewoners.

In Hart van Zwaag worden alle jaarfeesten gevierd en het is vanzelfsprekend dat contactpersonen van bewoners deelnemen/een bijdrage leveren aan het huiselijke leven in Hart van Zwaag.

De familieraad is er voor de naasten van de bewoners en er worden bijeenkomsten georganiseerd waarin de naasten met elkaar in gesprek kunnen treden over thema's die raken aan het leven in Hart van Zwaag (kwetsbaarheid, levensloop, afscheid nemen).

Verbeterpunten 2026

- Februari 2026 anonieme clientwaardering.
- De bijdrage van de familieraad is van belang voor het beleid binnen Hart van Zwaag. Het zou fijn zijn de familieraad met 1 persoon uit te breiden.
- Implementatie familienet (in plaats van nieuwsbrief).



De feestdagen vieren we graag in huiselijke kring samen met familieleden van bewoners.

5.3 Wij beloven u een plek waar u gewaardeerd wordt en zinvolle bezigheden heeft

Waardevolle waarden

- Ik ben tevreden over de invulling van mijn dag er wordt rekening gehouden met mijn belangstelling
- Er wordt waarde gehecht aan mijn mening
- Ik word gezien en respectvol benaderd

Randvoorwaarden

De mening van bewoners telt en er wordt navraag gedaan zoals ook de mening van de teamleden belangrijk is

Bewoners worden actief betrokken bij het dagelijkse leven (huishouden, tuin, boodschappen, samenstellen menu, invulling geven aan feestdagen, bespreken actualiteiten etc)

Er is altijd oog voor het individu naast de groepsactiviteiten en het huiselijke leven van een groot gezin

Bewoners worden met u en meneer/mevrouw aangesproken tenzij de bewoner het graag anders wenst

Resultaten 2025

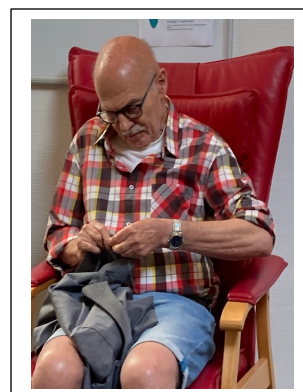
De inzet van medewerkers is persoonsgericht en waarde gedreven. Bewoners worden gezien en doen activiteiten die aansluiten bij hun belangstelling en mogelijkheden (in groepsverband of individueel). De mening van bewoners telt. Bewoners komen meerdere malen per dag buiten (als zij dit willen). Aan bewegen en 'fit' blijven wordt grote waarde gehecht, net als een warm huiselijk leven.

We schenken aandacht aan momenten van betekenis – zoals verjaardagen, feestdagen seizoenswisseling en andere bijzondere dagen die voor de bewoners belangrijk zijn. Samen vieren en herinneren versterkt het gevoel van verbondenheid en leefplezier.

Verbeterpunten 2026

We zien dat het aantal bewoners met een contactpersoon "op enige afstand" toeneemt. Daarnaast treffen we meer bewoners die graag op zichzelf zijn. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden kan door een klein netwerk en de voorkeur voor individuele ondersteuning heel persoonsgericht zijn. Dit vraagt slimme organisatie van zorg en 'maatjes' voor bewoners.

Zelf je broek repareren geeft voldoening en leidt tot complimenten van huisgenoten.



5.4 Wij beloven u passende zorg en ondersteuning

Waardevolle waarden

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
- Ik word op een prettige manier ondersteund
- Verpleegkundige zorg is altijd beschikbaar

Randvoorwaarden

Er zijn dagelijks voldoende en gekwalificeerde medewerkers beschikbaar
 Bewoners hebben een actueel zorgplan en zorgdoelen in Zilliz zijn altijd actueel
 Leerlingen kunnen groeien en worden optimaal begeleid
 Er wordt nauw samengewerkt met huisartsen, POH, apotheek, Geriant, paramedici, GGZ en andere betrokken zorgverleners

Resultaten 2025

De gezondheid van bewoners wordt in de gaten gehouden, verpleegkundige zorg is altijd beschikbaar. Bewoners hebben een actueel zorgplan en zorgdoelen worden nauwgezet gevolgd.

Er wordt nauw samengewerkt met huisartsen, apotheek, Geriant, paramedici, GGZ en andere betrokken zorgverleners. Er wordt gewerkt met zorg coördinatie en verantwoordelijke diensten waardoor er een stabiel en vertrouwd zorgproces is. Bewoners en hun naasten kunnen erop rekenen dat de gezondheid met aandacht wordt gevolgd en dat zij de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.

Verbeterpunten 2026

- We zijn in staat in samenwerking met ons professionele netwerk goede zorg en ondersteuning te bieden.
- Zorg coördinatie en de dienstverantwoordelijke zijn rollen die regelmatig aandacht behoeven.



Begeleiding bij lopen voor een slechtziende bewoner die graag 3 maal daags een wandeling maakt.

5.5 Wij beloven u dat u kunt eten en drinken naar wens

Waardevolle waarden

- Er wordt rekening met mijn eetgewoontes en wensen gehouden
- Ik eet gevarieerd en smakelijk in ontspannen sfeer
- Als mijn gezondheid om aangepaste voeding vraagt is dit mogelijk

Randvoorwaarden

Voedsel wordt veilig gekocht, bewaard en bereid

Er is iedere dag een woon assistent met uitgebreide kookervaring aanwezig

Bewoners eten iedere dagen vers fruit

Gezellig eten betekent mooi gedekte tafels, smakelijke en verzorgde maaltijden, ontspannen sfeer aan tafel en altijd ruimte voor bezoek om mee te eten

Resultaten 2025

In de clientwaardering scoorde Hart van Zwaag in februari 2025 een 9.1 op de volgende items: Mijn eten is smakelijk en verzorgd, wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom, er is een gevarieerd en verantwoord aanbod in eten en drinken.

Er wordt iedere dag uitgebreid aandacht aan eten en drinken besteed. Er wordt alle dagen vers en gevarieerd gekookt volgens een menu waarin de bewoners inspraak hebben. Op frisse dagen is er tijdens de lunch ook iets warm. Er wordt rekening gehouden met eetgewoontes en/of een dieet.

In 2025 is er aandacht besteed aan het tegen gaan van voedselverspilling.

Verbeterpunten 2026

- We kunnen wat frequenter pannenkoeken eten of haring/paling/makreel tijdens de lunch.
- Bewoners kunnen actiever benaderd worden om te helpen met werkzaamheden rondom de maaltijd (menu samenstellen, boodschappen doen, groenten schoonmaken, tafeldekken, afwassen, opruimen ed.)

Iedere week wordt in overleg het menu samengesteld en alle dagen wordt er met zorg gekookt.



5.6 Wij zien u en u kunt uzelf zijn

Waardevolle waarden

- Er is aandacht voor mijn welzijn
- Ik heb een zorg coördinator
- Ik kan altijd bij de teamleden terecht, er wordt naar mij geluisterd

Randvoorwaarden

Voor alle bewoners en teamleden is oprechte aandacht

Voor alle bewoners is er een levensloopbeschrijving

Alle bewoners beschikken over 2 zorg coördinatoren wat leidt tot optimale continuïteit
Collega's hebben aandacht en belangstelling voor elkaar

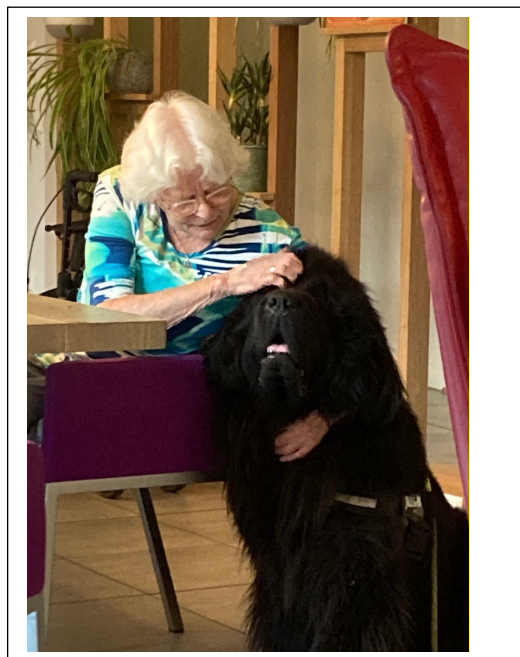
Resultaten 2025

Bij navraag geven bewoners aan zich gezien te voelen. Bewoners staan centraal als mens, niet als zorgvrager. Iedereen mag zichzelf zijn, met zijn/haar eigen levensverhaal, gewoonten, voorkeuren en overtuigingen. Medewerkers kennen de bewoners en luisteren naar wat voor ieder individu belangrijk is. We zoeken iedere dag weer opnieuw met bewoners naar activiteiten die leiden tot gevoel van welbevinden, naar activiteiten die het leven betekenisvol maken.

Verbeterpunten 2026

Advanced care planning en levenskunst in de kwetsbare levensfase zijn onderwerpen waar we regelmatig aandacht aan besteden.

*Regelmatig komen de honden
van de burens
'hun buurtjes' begroeten.*



5.7 Wij beloven u persoonlijke afspraken te maken over uw welzijn

Waardevolle waarden

- Ik kan aangeven wat voor mij belangrijk is als het gaat om mijn welzijn
- Ik voel me prettig
- Er wordt regelmatig met mij besproken hoe het met mij gaat

Randvoorwaarden

Bewoners worden gezien en persoonlijk benaderd

Wensen en voorkeuren zijn leidend, teamleden zijn creatief en vindingrijk

Zowel richting bewoners als teamleden geldt afspraak is afspraak

Resultaten 2025

Er is oprechte aandacht en interesse in bewoners en hun levensloop. Bij navraag geven bewoners aan zich gezien te voelen. In Hart van Zwaag richten we ons op zingeving, vertrouwen en verbinding in de kwetsbare fase van het leven. Levenskunst en advanced care planning betekenen voor ons: de moed en de kracht om, ondanks kwetsbaarheid, te blijven zoeken wat betekenisvol is. Niet groots of ingewikkeld, maar juist in het kleine: een gesprek over een herinnering, de zekerheid van afspraak = afspraak, stil staan bij wat het betekent als lichaam en geest brozer worden en zekerheden wegvallen.

Bewoners hebben minstens 5 onderwerpen in hun zorgplan staan die positieve invloed op hun welbevinden hebben.

Verbeterpunten 2026

Deze belofte is heel belangrijk binnen Hart van Zwaag en komt iedere dag terug.

Gespreksvaardigheid, oprechte belangstelling en de wensen van de bewoner centraal stellen zijn thema's waar we zeer regelmatig in het team aandacht aan besteden.

Het thema voor 2026 is "Van uw dag maken wij ons werk", we staan ieder dag staan bij de vraag hoe organiseren we een mooie dagen voor de bewoner(s).



Regelmatig worden er bezoeken aan musea en theaters gebracht.

5.8 Wij beloven u medewerkers die u kent en altijd dichtbij u zijn

Waardevolle waarden

- De teamleden nemen de tijd voor mij
- Er is rust en regelmaat in huis
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten

Randvoorwaarden

Aandacht, aanwezigheid en toezicht zijn optimaal georganiseerd en gepland
 Vast team, teamleden zijn 3 maal in de week of vaker aanwezig
 Iedere dienst is er een verantwoordelijk coördinator in huis
 Overdag: 4 zorgmedewerkers, 1 woon assistent en huishoudelijk medewerker
 Avond: 3 zorgmedewerkers en 1 woon assistent
 Nacht: 1 wakkere zorgmedewerker en een oproepbare medewerker in de nabijheid
 Extra helpende handen zijn aanwezig in de vorm van vrijwilligers, stagiaires en de bestuurder.

Resultaten 2025

In Hart van Zwaag zijn tijd en aandacht voor bewoners en naasten, dagelijks vertrouwde gezichten en structuur, rust en regelmaat vanzelfsprekend. Bewoners, naasten en medewerkers realiseren zich dat niet vanzelfsprekend is in de ouderenzorg, wel een hele belangrijke voorwaarde voor gevoel van veiligheid en betrokkenheid.

In de zomer van 2025 heeft de anonieme medewerkersraadpleging plaatsgevonden. Gemiddelde score 8.7 Een prachtig resultaat en zelfs beter dan we met elkaar vooraf hadden verwacht. De hoge score en nauwelijks opmerkingen zijn een groot compliment aan het team, met elkaar zijn we in staat een werkomgeving te creëren waarin betrokkenheid, samenwerking en werkplezier centraal staan.

Verbeterpunten 2026

Aandacht vraagt de eventuele spanning tussen veiligheid en geborgenheid voor de bewoners in relatie tot een leerwerkplek zijn voor BBL en BOL jonge mensen.

Samen een puzzel maken als zelf invulling geven aan de dag niet goed meer lukt.



5.9 Wij beloven u medewerkers die verantwoordelijkheid nemen voor u zorg en welzijn

Waardevolle waarden

- Ik heb regelmatig een evaluatiegesprek over mijn welbevinden en de zorg
- Er wordt tijd voor mij genomen
- Er wordt goed samengewerkt en de eerste contactpersoon is altijd goed geïnformeerd

Randvoorwaarden

Bewoner en familie voelen zich gehoord en zorgen worden serieus genomen

Bij een wijziging in de gezondheid, een incident of andere bijzondere situatie wordt er altijd contact opgenomen met de contactpersoon

De zorg coördinator is goed bereikbaar en de bestuurder is altijd bereikbaar

Resultaten 2025

Tijdens de clientraadpleging scoren we een 8.5 op deze belofte. Aan de orde kwamen: Mijn familie en ik voelen ons gehoord en onze zorgen worden serieus genomen, De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's. Alle medewerkers werken goed samen voor mijn welzijn, zorg en veiligheid.

Medewerkers nemen verantwoordelijkheid, er wordt veel aandacht besteed aan overleg met bewoners en hun naasten en iedereen die in huis komt voelt de fijne sfeer (dit wordt heel vaak benoemd).

Verbeterpunten 2026

Het verpleegkundig proces werken we uit in een procedure zodat alle medewerkers hetzelfde verstaan onder de verschillende processtappen en op dezelfde wijze de procedures uitvoeren.



Beweegoefeningen op bed gericht op behoud van mobiliteit.

5.10 Wij beloven u een professionele organisatie met gemotiveerde en betrokken medewerkers

Waardevolle waarden

- Ik ervaar dat teamleden deskundig zijn en dat zij plezier in hun werk hebben
- De teamleden zijn alert op mijn gezondheid en welbevinden
- Ik vertrouw erop dat de organisatie aan alle wettelijke verplichtingen voldoet

Randvoorwaarden

Teamleden kunnen rekenen op scholingsmomenten

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, Governancecode zorg zijn uitgangspunten voor goede zorg

Er wordt methodisch samengewerkt

10 werkoverleggen per jaar waarin teamleden zelf agendapunten kunnen aandragen

Meerdere momenten per jaar waarop teamleden in het zonnetje worden gezet

Resultaten 2025

Bewoners ervaren dat medewerkers professioneel zijn en met plezier werken. We werken met een vast team, teamleden zijn allen minimaal driemaal in de week aanwezig. Rapportage en overdracht zijn uitgebreid en van hoog niveau wat belangrijk is voor de continuïteit.

Er is dagelijks ruimte voor overleg en afstemming. Daarnaast is er 10 maal per jaar teamoverleg waarin scholing, beleid en uitwisseling centraal staan.

Op basis van belangstelling en kwaliteiten hebben medewerkers een aandachtsgebied (denk aan roosters maken, beheer elektronisch dossier, menu en boodschappen, elektronische medicatie registratie en overleg met apotheek, leerlingen begeleiden, bewegen). Het werken met aandachtsgebieden geeft medewerkers meer verantwoordelijkheid en invloed, waardoor het werk betekenisvoller en plezieriger wordt. Voor de continuïteit van de organisatie is het ook belangrijk dat taken verdeeld worden.

Verbeterpunten 2026

We verlenen op een zeer professionele manier zorg en begeleiding van een heel hoog niveau. De processen zijn nog niet allemaal beschreven, wat voor de continuïteit van de organisatie wel belangrijk is.

Verantwoordelijkheden en taken bij langere afwezigheid van bestuurder zijn belegd en helder. De organisatie loopt geen risico's bij langere afwezigheid bestuurder.

Werkplezier !? :

De afwas na een grote zomerse BBQ voor bewoners en hun familie



6 Waarderingen

6.1 Bewoners en hun naasten

In februari 2025 is de clienttevredenheid anoniem onderzocht met behulp van de vragenlijsten zoals die door Kwaliteit@ ontwikkeld zijn (op basis van de 10 klantbeloftes).

Aantal ingevulde evaluaties (75%)	12
Gemiddelde score	8,7
NPS ¹	9,8

Hier voel ik mij thuis 8.6

Ik voel mij veilig en geborgen, Ik vind het hier schoon en gezellig, Ik vind de sfeer fijn

Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis 9.0

Mijn naasten worden gastvrij ontvangen, Mijn naasten worden gezien en gehoord, Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht

Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden 8.7

Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven, Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan, Ik word gezien en respectvol aangesproken.

Ik krijg passende zorg en ondersteuning 8.7

Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden, Ik word op een prettige manier ondersteund, Mijn behoeften en wensen zijn bekend

Ik eet en drink naar wens 9.1

Mijn eten is smakelijk en verzorgd, Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom, Er is een gevarieerd en verantwoord aanbod in eten en drinken.

Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn 8.5

Mijn welzijn staat voorop, Mijn wensen staan centraal, Ik krijg oprechte aandacht

Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn 8.5

Ik word persoonlijk benaderd, mijn wensen en voorkeuren zijn leidend, mijn afspraken worden nagekomen

Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw 8.6

Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht, Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten, Ik krijg structuur, rust en regelmaat

De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij 8.5

Mijn familie en ik voelen ons gehoord en onze zorgen worden serieus genomen, De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's, Alle medewerkers werken goed samen voor mijn welzijn, zorg en veiligheid.

De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier 8.7

Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar, ik ervaar werkplezier bij de medewerkers, Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

6.2 Medewerkers

In juni 2025 is de medewerkerstevredenheid anoniem onderzocht met behulp van de vragenlijsten zoals die door Kwaliteit@ ontwikkeld zijn (op basis van de 10 klantbeloftes).

Aantal ingevulde evaluaties¹:	24
NPS²:	92
Gemiddelde score:	8,7
Hier voel ik mij thuis	8,8
Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek.	8,5
Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team.	8,5
Ik ben trots om hier te mogen werken.	9,3
Ik ervaar een balans tussen werk en thuis	8,8
Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk.	8,9
Ik voel me gezien en gehoord.	8,8
Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak.	8,8
Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol	8,5
Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen.	8,6
Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan.	8,6
Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie.	8,4
Ik krijg passende ondersteuning en feedback	8,4
Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende.	8,5
Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden.	8,4
Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien.	8,3
Ik eet en drink naar wens	8,9
Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst.	8,8
De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid.	8,7
Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden.	9,1
Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn	9
Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt.	9
Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe.	9
Ik ben trots op mijn geleverde werk.	8,9

¹ 24 ingevulde evaluaties betekent dat 86% van de teamleden hebben deelgenomen aan het onderzoek.

² Net Promotor Score. Het geeft een waarde tussen de -100 en 100 en geeft antwoord op de vraag hoe waarschijnlijk is het dat je het bedrijf aan anderen zal aanbevelen.



Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen	8,6
Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring.	8,4
De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen.	8,3
De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na.	9
Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	8,7
In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen.	8,8
Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's.	8,5
Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen.	8,8
De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij	8,9
Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid.	8,9
Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende.	9,3
De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer.	8,5
De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier	8,7
De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen.	8,6
De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team.	8,8
Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken.	8,7

We mogen trots zijn op de uitkomsten van dit onderzoek – de resultaten zijn zelfs beter dan we met elkaar hadden verwacht! Dat is een groot compliment aan ieder van jullie. Het laat zien dat we samen een werkomgeving creëren waarin betrokkenheid, samenwerking en werkplezier centraal staan.

De hoge scores en het feit dat er nauwelijks opmerkingen zijn genoteerd, mogen we als team echt als een positief signaal zien – we kunnen hier met recht tevreden over zijn.

Aan de drie collega's die hun bevindingen iets later hebben ingestuurd: voel je vooral vrij om contact met mij op te nemen als je nog specifieke punten of aandachtspunten wilt bespreken. We horen graag je stem. Trudy was op vakantie en heeft het onderzoek daarom niet ingevuld – uiteraard helemaal begrijpelijk.

Daarnaast wil ik benoemen dat er vier collega's zijn die over het geheel genomen positief scoren, maar op één specifieke vraag een onvoldoende hebben gegeven. Aan deze collega's de uitnodiging om contact op te nemen met mij. Ik wil graag samen kijken hoe we dit punt kunnen verbeteren. Ons streven is tenslotte dat iedereen op alle onderdelen minimaal een ruime voldoende of goed kan geven.

Een opmerking die wél is genoemd, betreft het ontbreken van bepaalde keukenapparatuur. Dit signaal nemen we serieus. Ellen, Chantal en Diana zijn inmiddels gestart met een inventarisatie van de wensen zodat we hierin gericht stappen kunnen zetten.

Een tweede aandachtspunt dat in 3 reacties naar voren komt, is het geven van feedback. De opmerkingen gaan hierbij niet over de inhoud van de feedback zelf, maar over het feit dat er soms géén directe feedback wordt gegeven – terwijl er op een later moment wél over de situatie of persoon gesproken wordt. Dit is iets wat we als team willen verbeteren: open, directe en respectvolle communicatie draagt immers bij aan vertrouwen, ontwikkeling en een prettige samenwerking. Ook hier geldt: voel je vrij om het gesprek aan te gaan als je hierover ideeën of ervaringen wilt delen.

Samen blijven we bouwen aan een fijne en inspirerende werkomgeving. Bedankt voor jullie inzet, betrokkenheid en openheid.

Annemarie

7 Reflectie op de bouwstenen

7.1 Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

7.2 Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg.

Netwerken rondom bewoners

We betrekken als vanzelfsprekend het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte 'Ook naasten voelen zich welkom en thuis'. Daarnaast vraagt het invulling geven aan de 10 beloften per bewoner om het betrekken van het sociale netwerk. De afstemming met het netwerk wordt verzorgd door de zorg coördinator.

Daarnaast werken wij met vrijwilligers en koppelen hen aan bewoners waarmee een goede klik is.

Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 beloften.

Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties:

Huisartsenpraktijk Julianalaan, Praktijk Bangert Oosterpolder en Praktijk dokter Scheer
Apotheek de Groene Wijzend
Behandelcentrum van Omring
Diverse tandartspraktijken
Specialist Ouderengeneeskunde, casemanagers en psychologen van Geriant
Basisschool het Kompas
Etc.

Met deze organisaties is regelmatig contact om de samenwerking rondom de bewoners af te stemmen en/of te evalueren.

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

- Cultureel aanbod in de regio volgen zodat bewoners hier maximaal gebruik van kunnen maken.
- Voor iedere bewoner beschikken we over een 'ecogram' waaruit de belangrijke contacten blijken en duidelijk is hoe het netwerk van de bewoner betrokken wil/kan zijn bij deze levensfase van de bewoner.

Organisatie netwerk

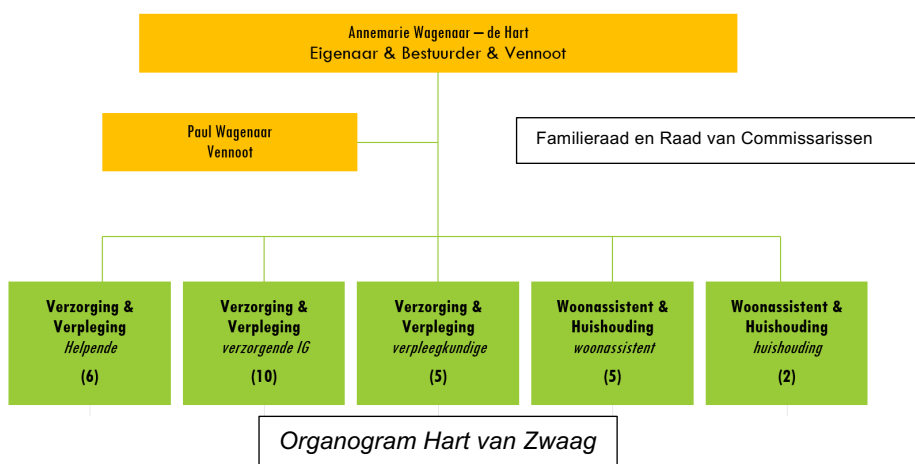
Hart van Zwaag is lid van de branchevereniging SPOT en is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen en als lid/ ambassadeur brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

7.3 Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van de huidige bewonersgroep. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

- Signaleren: ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hierna te handelen. In het rooster zorgen wij ervoor dat er altijd een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken.
- Beschikbaarheid: wij hebben korte lijnen met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde en de GGZ. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige telefonisch beschikbaar voor het team.
- Samenwerking: de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner.



Deskundigheidsbevordering

Wij willen dat de teamleden zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief en stimuleren hen om met nieuwe ideeën te komen. Feedback geven en ontvangen vinden wij belangrijk. We betrekken onze medewerkers bij de ontwikkeling en groei van onze organisatie en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen. Hiervoor maken we ook gebruik van de 10 medewerkersbeloften (zie bijlage). In 2024 was het Thema "Samen kunnen we alles" (de titel van een prentenboek waarin Beer, Egel en Bever met elkaar samenwerken nadat de burcht van bever is ingestort. Er ontstaat er een situatie waarin deze drie dieren met elkaar optrekken gericht op het behalen van resultaten. Zij hebben immers een contract getekend waarin zij beloven samen te werken om een zo mooi en fijn mogelijk leven te realiseren in het dierenbos.

Deze metafoor hebben we gebruikt om gesprekken te voeren over samenwerken, feedback geven, respect hebben voor elkaar. Ieder teamoverleg kwam dit thema terug.

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

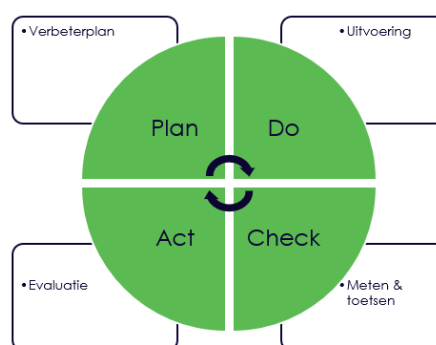
- Ergonomisch werken
- Digitaliseren van medicatie
- Veiligheid van bewoners en personeel tijdens werkzaamheden.
- Familie bij activiteiten betrekken

Wij werken vanuit de Plan Do Check Act cyclus zodat medewerkers vanuit hun eigen professie de ruimte krijgen om verantwoordelijkheid te nemen wetende dat ze het vertrouwen hiervoor genieten en dat we gezamenlijk werken aan verbeteringen.

7.4 Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek welke geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start met het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Daarnaast werken we ook met een jaarplan om gedurende het jaar om onszelf op een aantal onderwerpen vanuit het team, de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@, de externe toetsing en de normen vanuit het Zorgkantoor te verbeteren/ toetsen. Alle, in dit document, genoemde verbeterpunten voor 2025 zijn uitgewerkt in een projectplanning en worden middels de Plan – Do -Check – Act cyclus gevolgd. In 2025 worden deze onderwerpen regelmatig besproken en voortgang bewaakt in het teamoverleg. Daarnaast leren we vanuit de MIC en/of MIM-meldingen door ze ook in het teamoverleg te bespreken.



8 Bijlage: Jaarverslag 2025

November 2024.

2024 is een mooi jaar. De bewonersgroep heeft een zeer uiteenlopende zorg- en welzijnsbehoefte waar het team energiek en creatief mee omgaat.

Tijdens de collegiale toetsing vanuit de coöperatie Kwaliteit@welzijninzorg en de externe toetsing door BMC kreeg het team grote complimenten voor de persoonsgerichte zorg en de oog voor het welzijn van de bewoners.

Hart van Zwaag beschikt over een stevig en stabiel team. Uit de jaargesprekken is gebleken dat er met plezier gewerkt wordt en dat de collega's zich verbonden voelen met de organisatie en dat het werk voldoening geeft.

De Raad van Toezicht, de familieraad, ondersteunende processen en de systemen die gebruikt worden. Aan al deze aspecten is door de betrokkenen met grote inzet doelgericht gewerkt wat heeft geleid tot mooie resultaten.

Hieronder de evaluatie van het jaarplan.

De kolommen planning en verantwoordelijke zijn vervangen door evaluatie.

9 Bijlagen: Klantbeloften

9.1 Beloften aan bewoners/cliënten

1	Hier voel ik mij thuis - Ik voel mij veilig en geborgen - Ik vind het hier schoon en gezellig - Ik vind de sfeer fijn
2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis - Mijn naasten worden gastvrij ontvangen - Mijn naasten worden gezien en gehoord - Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht
3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden - Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan - Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven - Ik word gezien en respectvol aangesproken
4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning - Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden - Ik word op een prettige manier ondersteund - Mijn behoeften en wensen zijn bekend
5	Ik eet en drink naar wens - Mijn eten is smakelijk en verzorgd - Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom - Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid
6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn - Mijn welzijn staat voorop - Mijn wensen staan centraal - Ik krijg oprechte aandacht
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn - Ik word persoonlijk benaderd - Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend - Mijn afspraken worden nagekomen
8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht - Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten - Ik krijg structuur, rust en regelmaat
9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij - Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust - De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's - Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid
10	De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier - Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar - Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers - Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

9.2 Beloften aan teamleden

1	Hier voel ik mij thuis - Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek - Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team - Ik ben trots om hier te mogen werken
2	Ik ervaar een balans tussen werk en thuis - Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk - Ik voel mij gezien en gehoord - Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak
3	Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol - Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen - Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan - Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie
4	Ik krijg passende ondersteuning en feedback - Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende - Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden - Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien
5	Ik eet en drink naar wens - Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst - De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid - Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden
6	Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn - Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt - Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe - Ik ben trots op mijn geleverde werk
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen - Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring - De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen - De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na
8	Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen - Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's - Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen
9	De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij - Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid - Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende - De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer
10	De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier - De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen - De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team - Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken

10 Actielijst implementatie verbeterpunten 2026

Om de opvolging van de verbeterpunten te borgen op voortgang is er een actielijst samengesteld. Deze wordt maandelijks gemonitord op de voortgang. Hieronder staan de verschillende verbeterpunten opgesomd. De actuele status op de voortgang wordt vermeld op overzicht "Actielijst HvZ Jaarplan 2026 klantbeloftes"

Klantbelofte	Verbeteractie
1) Hier voel ik mij thuis	Ik vind het hier fijn!
1) Hier voel ik mij thuis	Juiste informatie op website
1) Hier voel ik mij thuis	Een prettig binnenklimaat om te vertoeven
2) Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	Hat van Zwaag "leeft" volgens de klantbeloftes
3) Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	Actieve betrokkenheid bij het dagelijkse leven door de inzet van vrijwilligers
4) Ik krijg passende zorg en ondersteuning	Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden, rapporteren doen we samen
4) Ik krijg passende zorg en ondersteuning	Ik word op een prettige manier ondersteund met hulpmiddelen daar waar nodig
4) Ik krijg passende zorg en ondersteuning	Het is voor iedereen duidelijk hoe mijn gezondheid ervoor staat
5) Ik eet en en drink naar wens	Ik eet lekker, mijn voedsels is op de juiste wijze bereid in de juiste hoeveelheden
6) Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	Mijn welzijn staat voorop, er zijn voor mij "opmaat" activiteiten beschikbaar
6) Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	De familieraad voldoet aan de door VGZ opgestelde criteria
7) Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	Advanced care planning. Afspraken maken over levenseinde
8) Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	Goed werkgeverschap (TAS)
9) De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	Medicatieveiligheid. Inrichten digitale medicatie uitgifte
9) De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	RI&E uitvoeren
9) De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	Infectiepreventie & hygiëne
10) De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	Financieel op orde en transparant
10) De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	Afronden Continuïteitsplan inclusief daaraan gekoppelde acties
10) De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	Hart van Zwaag en VGZ hebben concrete werkafspraken gemaakt omtrent de levering van ZIN
10) De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	Medewerkersdossier op orde. Kopie Diploma. Referentiegesprek, VOG. Medewerkers krijgen meer selfservice in loket
10) De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	Het bekend maken van een vertrouwenspersoon
10) De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	Vrijwilligersdossier op orde. VOG

