

Kwaliteitsbeeld en kwaliteitsplan 2024-2025



Inhoud

Missie, Visie En Kernwaarden	4
Visie en Cultuurwaarden van Valckenborgh Zorggroep	4
Organisatiestructuur	5
Aanleiding	6
Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften	6
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	7
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	7
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	8
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	9
Duurzaamheid	10
Strategische doelen	11
Vooruitblik en Doelstellingen 2025	17
Procesoptimalisatie	17
Groei door Diversificatie en Uitbreiding van Zorg- en Dienstenaanbod	18
Samenwerken in de Keten	21
Duurzaam Ondernemen	22
Aantrekkelijk Werkgeverschap	22
Leren en Verbeteren	25
Slotwoord	28

Voorwoord

2024 stond voor Zorgvilla Valckenborgh in het teken van groei, innovatie en samenwerking. Met de principes van het Generiek Kompas als leidraad hebben wij gewerkt aan het versterken van de kwaliteit van leven van onze bewoners, Dagbeleving cliënten en hun naasten. Dit jaarverslag biedt inzicht in onze activiteiten, resultaten en reflecties op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas, aangevuld met tabellen en kwalitatieve data om te voldoen aan de vereisten voor een compleet kwaliteitsbeeld. Daarnaast bevat dit verslag het kwaliteitsplan van 2025, waarin onze visie en doelstellingen voor het komende jaar zijn opgenomen.



Inleiding

Valckenborgh, gelegen in het Brabantse dorp Heeze, is een unieke woonzorglocatie waar persoonlijke zorg en aandacht centraal staan. Hier bieden we een veilige en vertrouwde omgeving waar bewoners zich thuis voelen en kunnen genieten van hoogwaardige zorg en aandacht. Het afgelopen jaar hebben we belangrijke stappen gezet in het verbeteren van onze processen en het uitbreiden van ons zorgaanbod. Tegelijkertijd kijken we vooruit naar nieuwe kansen en uitdagingen in 2025. Dit verslag en plan dienen als leidraad voor onze organisatie en als een weerspiegeling van onze inzet voor kwaliteit en innovatie.

Missie, Visie En Kernwaarden

Missie | Waar staan we voor

Onze missie is dat we *“alles doen voor een lach”*. We zetten net dat stapje extra om een bewoner te verrassen, om die mondhoek omhoog te zien gaan. Een lach lijkt misschien vanzelfsprekend, maar vaak moet je er iets bijzonders voor doen.

Visie | Waar gaan we voor

Bij Valckenborgh Zorggroep streven we naar meer dan alleen het bieden van zorg; we willen een thuis creëren. Onze wens is dat bewoners niet meer zeggen dat ze zich *thuis voelen*, maar dat ze simpelweg *thuis zijn*. Deze visie vormt het fundament van onze zorg- en dienstverlening en is verweven in alles wat we doen.

Cultuur(kern)waarden | Wie zijn we en waar staan we voor

Om helder te definiëren wie we zijn, wat ons drijft en welke richting we op willen, hebben we intern een diepgaand gesprek gevoerd over onze identiteit. Dit heeft geleid tot een krachtige set cultuurwaarden die onze organisatie kenmerkt. Deze waarden vormen niet alleen de basis van ons kwaliteitsplan, maar dienen ook als een kompas bij het nemen van beslissingen. Van kleine dagelijkse keuzes tot strategische richtingen: alles moet in lijn zijn met de volgende kernwaarden.

1. Passie

Onze medewerkers werken met een diepgewortelde passie en gedrevenheid voor de ouderenzorg. Dit enthousiasme stralen zij uit naar onze bewoners. Het is onze missie om deze energie door te geven, zodat het welzijn van onze bewoners centraal staat.

2. Eigenheid

Bij Valckenborgh geloven we in de kracht van eigenheid. Voor zowel bewoners als medewerkers is het belangrijk om zichzelf te kunnen zijn. Of iemand nu introvert of extravert is, het is juist deze eigenheid die ons verbindt en ons sterker maakt als gemeenschap.

3. Flexibiliteit

Het werken met mensen vereist flexibiliteit, omdat geen dag hetzelfde is. Wij spelen hierop in door ons aan te passen aan de wensen en behoeften van onze bewoners. Of het nu gaat om uitslapen, een spontane wandeling of een uitstapje naar de winkel, wij zetten alles op alles om hierin flexibel te zijn. Onze hoge bewonerstevredenheid weerspiegelt onze inspanningen.

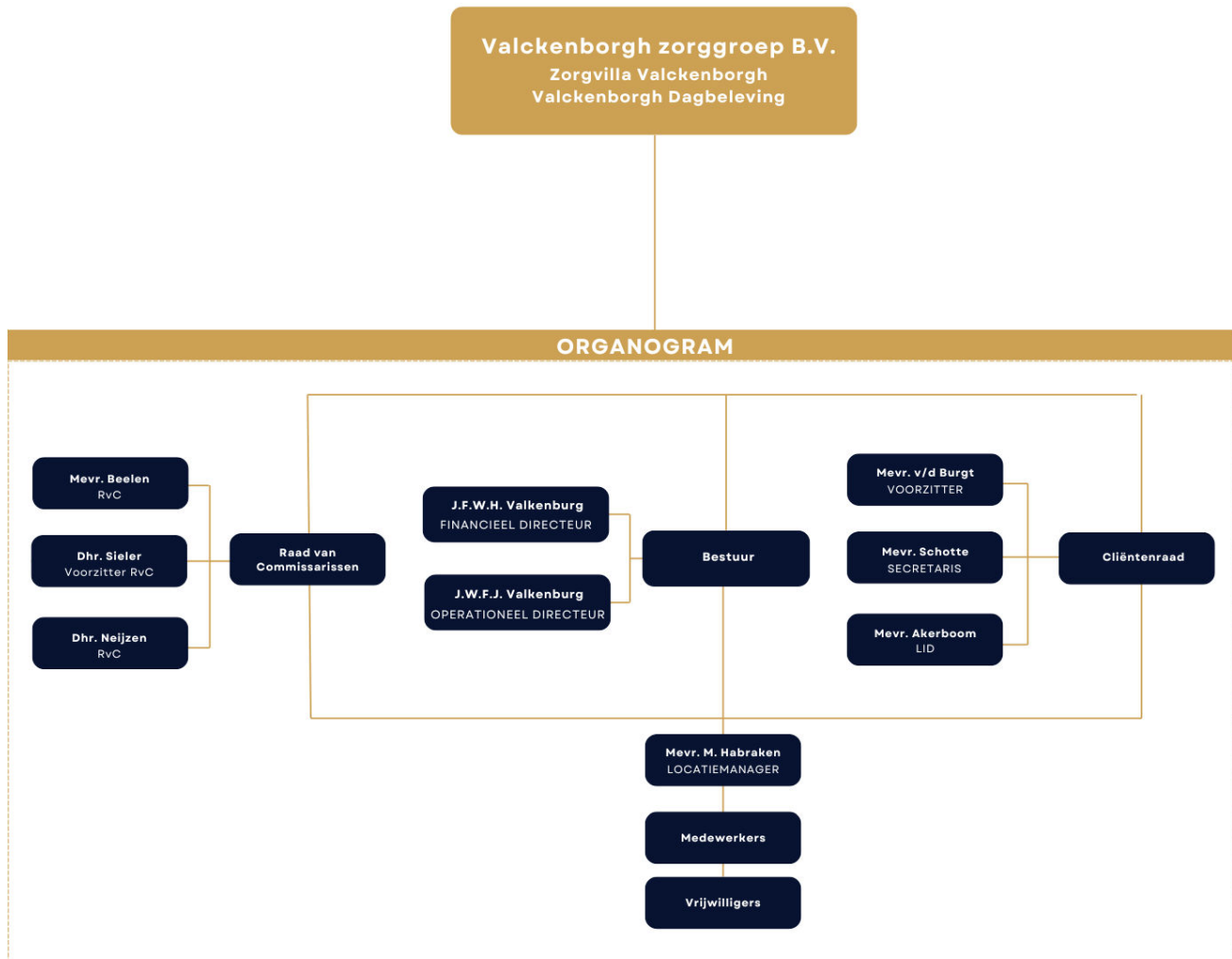
4. Familie

Als familiebedrijf hechten we veel waarde aan warmte en verbondenheid. Zowel medewerkers als bewoners ervaren deze vertrouwde sfeer. We willen dat iedereen zich welkom voelt, alsof je een warm dekentje krijgt omgeslagen. Dit gevoel van geborgenheid is essentieel voor wie wij zijn en wat wij bieden.



Organisatiestructuur

Valckenborgh Zorggroep B.V. is een kleinschalige en platte organisatie die zich kenmerkt door korte lijnen en persoonlijke betrokkenheid. De organisatie is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder de officiële naam *Valckenborgh Zorggroep*, met het KvK-nummer 17163728 en AGB-code 73737575.



Aanleiding

Het Generiek Kompas richt zich op kwaliteit van bestaan en vormt een kernonderdeel van ons beleid. Het biedt duidelijke richtlijnen voor goede zorg en bevordert voortdurende evaluatie en verbetering. Bij Valckenborgh gebruiken we dit raamwerk om onze werkprocessen te optimaliseren, innovatie aan te moedigen en kwaliteitsborging te garanderen. Door te voldoen aan de verwachtingen van onze cliënten en hun families, streven we ernaar écht het verschil te maken voor medewerkers, bewoners en hun familieleden. In 2024 hebben wij met overtuiging gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Onze strategische doelen en acties waren gebaseerd op de kernprincipes van het Generiek Kompas. Dit verslag biedt een uitgebreide reflectie op onze voortgang en de manier waarop wij systematisch werken aan kwaliteit.

Bouwstenen

Dit document is opgesteld aan de hand van de bouwstenen uit het Generiek Kompas. Deze bouwstenen vormen de kern van ons kwaliteitsbeleid en bieden richtlijnen voor goede zorg en voortdurende verbetering.

Bouwsteen 1: “Het kennen van de wensen en behoeften”

Bij Valckenborgh staat persoonsgerichte zorg centraal. Door oprechte interesse in de unieke verhalen en behoeften van onze bewoners, creëren wij zorg die aansluit bij hun waarden en voorkeuren. Onze aanpak is gebaseerd op de vier kernprincipes van persoonsgerichte zorg: **Compassie, Uniek zijn, Autonomie, en Samen beslissen.**

Resultaten 2024

In 2024 hebben wij grote stappen gezet in het versterken van persoonsgerichte zorg:

- **Intakegesprekken verbeterd:** Door structurele aandacht te geven aan persoonlijke wensen en behoeften, hebben wij de intakeprocedure geoptimaliseerd.
- **Familie en naasten intensiever betrokken:** Het betrekken van familie en naasten bij het opstellen van zorgplannen heeft geleid tot betere afstemming en tevredenheid.
- **Reguliere evaluaties georganiseerd:** Tijdens maandelijkse evaluaties met cliënten en hun families hebben wij waardevolle feedback ontvangen, waarmee we onze zorg verder konden afstemmen.

Cliëntervaringen

Uit ons jaarlijkse Cliëntentevredenheidsonderzoek (CTO) bleek:

- 92% van de bewoners en hun families waren zeer tevreden over de zorg.
- 87% vond dat hun individuele voorkeuren voldoende werden gerespecteerd.
- 80% gaf aan zich volledig gehoord en begrepen te voelen tijdens evaluaties en gesprekken.

Tabel 1. Cliënten en betrokkenheid per indicatieniveau

Aspect	VV4 Cliënten	VV5 Cliënten	VV6 Cliënten	Totaal Cliënten	Percentage Betrokken
Intakegesprekken afgerond	3	10	6	20	100%
Persoonlijke zorgplannen	3	10	6	20	100%
Familie betrokken	3	9	6	18	90%



Praktijkvoorbeeld

Een bewoner van Zorgvilla Valckenborgh, gaf aan een sterke voorkeur te hebben voor dagelijkse wandelingen. Ons team heeft dit geïntegreerd in haar zorgplan, waarbij we een vast tijdstip hebben afgesproken. Dit initiatief heeft niet alleen bijgedragen aan haar fysieke welzijn, maar ook haar mentale gemoedsrust aanzienlijk verbeterd.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Samenwerking met familie en ketenpartners Een sterk netwerk van familie, vrijwilligers en zorgprofessionals is essentieel voor het welzijn van onze bewoners. In 2024 hebben wij:

- **Nieuwe partnerschappen aangegaan** met lokale welzijnsorganisaties en medische specialisten.
- **Vrijwilligersprogramma's uitgebreid**, waardoor hun betrokkenheid verder is toegenomen.
- **Familiebijeenkomsten georganiseerd**, met focus op het delen van informatie en versterken van de samenwerking.

Zicht op het netwerk Door onze nauwe samenwerking met familie en mantelzorgers hebben wij een hechte gemeenschap rondom onze bewoners kunnen creëren. Dit heeft geleid tot betere zorg en meer tevredenheid bij bewoners.

Tabel 2. Vrijwilligers en familie

Betrokkenheid	Aantal vrijwilligers	Groei t.o.v. 2023
Actieve vrijwilligers	14	+6
Deelname familie	90%	+5%

Praktijkvoorbeeld Onze samenwerking met een lokale muzieschool heeft geleid tot wekelijkse optredens en workshops. Dit initiatief heeft niet alleen bijgedragen aan het welzijn van bewoners, maar ook de betrokkenheid van vrijwilligers versterkt.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Deskundigheidsmix en personeelsbeleid Wij streven naar een optimale deskundigheidsmix om aan de uiteenlopende zorgbehoeften van onze bewoners te voldoen. In 2024 hebben wij:

- **Het aantal verzorgenden IG verhoogd** om te voldoen aan de groeiende vraag naar intensieve zorg.
- **Nieuwe medewerkers geworven** om de balans tussen vaste krachten en flexibele inzet te verbeteren.
- **Opleidingsprogramma's opgezet** voor interne doorgroei en deskundigheidsbevordering.

Tabel 3. Deskundigheidsmix en personeelssamenstelling

Functie	Medew.	FTE 2024	Medew.	FTE 2023	Vershil
Activiteitenbegeleider	1	0,67	0	0,00	0,67
Dagbestedingscoach	1	0,44	0	0,00	0,44
Management	3	2,94	3	2,85	0,09
Niveau 1: Gastvrouw	6	3,22	6	3,76	-0,54
Niveau 2: Helpende (plus)	4	2,30	6	4,93	-2,63
Facilitair	2	1,22	2	1,23	-0,01
Kok	1	1,00	1	1,00	0,00
Stagiaire verpleegkundige	1	0,89	0	0,00	0,89
Niveau 4 + 5: Verpleegkundige	3	1,61	5	3,09	-1,48



Niveau 3: Verzorgende IG	12	7,72	13	8,03	-0,31
Welzijnsmedewerker	1	0,50	0	0,00	0,50
Zorg assistent	1	0,42	0	0,00	0,42
		22,94		24,89	

Innovaties en hulpmiddelen In 2024 zijn diverse technologische innovaties doorgevoerd:

- **Implementatie van sensoren** om valincidenten te monitoren en te verminderen.
- **Shiftbase**, een hybride roostersysteem, heeft geleid tot efficiëntere planningen en meer tevredenheid onder medewerkers.

Medewerkerstevredenheid Uit ons jaarlijkse onderzoek bleek dat 88% van de medewerkers tevreden is met hun werkplek en dat 91% de flexibiliteit van de nieuwe roosters waardeert.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Bij Valckenborgh is leren en ontwikkelen een continu proces dat centraal staat in ons beleid. We erkennen dat voortdurende scholing, reflectie en samenwerking cruciaal zijn om hoogwaardige zorg te bieden. In 2024 hebben wij ons gericht op:

- **Teamtrainingen:** 15 trainingen georganiseerd met focus op dementiezorg, wondzorg en communicatie, met een deelname van 100%.
- **E-learning programma's:** Uitbreiding van scholingsmogelijkheden via Scholing365, waardoor medewerkers flexibeler konden leren en hun vaardigheden konden verbeteren.
- **Feedbacksessies:** 12 sessies gehouden om ervaringen te bespreken en verbeteringen door te voeren, wat leidde tot een deelname van 90%.
- **Evaluatie van verbeteringen:** 4 uitgebreide evaluaties uitgevoerd, met een implementatieresultaat van 75%.

Aanvullingen uit het CTO

Uit het Cliënttevredenheidsonderzoek bleek dat bewoners en hun naasten de kennis en vaardigheden van onze medewerkers hoog waarden:

- 91% van de respondenten gaf aan dat medewerkers bekwaam zijn in hun vakgebied.
- 88% beoordeelde de communicatievaardigheden van medewerkers als zeer goed.
- 87% vond dat medewerkers voldoende tijd namen om zorgvragen uit te leggen en begeleiding te bieden.

Tabel 4. Scholing en feedback

Aspect	Aantal	Deelname	Cliënt ervaringsscore
Trainingen/ e-learnings	15	100%	91%
Teamoverleg	7	72%	88%
Evaluatie van verbeteringen	4	75%	-

Praktijkvoorbeeld

Een teamtraining gericht op dementiezorg heeft niet alleen de kennis van onze medewerkers verdiept, maar ook geleid tot betere samenwerking en communicatie binnen teams. Tijdens deze training zijn casussen uit de praktijk besproken, waarbij medewerkers samen oplossingen hebben ontwikkeld. Dit heeft direct bijgedragen aan het welzijn van bewoners en de effectiviteit van zorg.

Toekomstige acties

- Regionale samenwerking: Verdere uitwisseling van kennis en ervaringen met andere zorginstellingen in de regio.
- Nieuwe trainingen: Focus op technologie in de zorg, zoals het gebruik van zorgdomotica en digitale hulpmiddelen.
- Grotere betrokkenheid: Meer regelmatige feedbacksessies om inzichten van bewoners en medewerkers nog beter te integreren.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Vragenlijst verpleeghuishouding Om inzicht te krijgen in de ervaringen van onze bewoners, gebruiken we de landelijke vragenlijst verpleeghuishouding. De vragenlijst bestaat uit zes kernvragen met een schaal van 1 tot 10. Bij meer dan twee keer 'niet van toepassing' wordt de totaalscore niet meegenomen. Hieronder volgt een overzicht van de vragen en het aantal respondenten.

Tabel 6. Vragenlijst verpleeghuishouding

Vraag	Gemiddelde score	Percentage 'Niet van toepassing'
1. Afspraken	8,7	2%
2. Verpleging	9,1	1%
3. Omgang medewerkers	9,3	0%
4. Kwaliteit van leven	8,9	3%
5. Luisteren	9,0	1%
6. Accommodatie	8,8	2%

- Aantal ervaringen waarop totaalscore is gebaseerd: 11
- Netto-responspercentage: 57,89%
- **Opmerkingen:** De meeste feedback richtte zich op de wens voor meer buitenactiviteiten en kleinere groepsgroottes bij gezamenlijke activiteiten.

Monitoring en verbetering Kwaliteitsmonitoring is een centraal onderdeel van onze werkwijze. In 2024 hebben wij diverse acties ondernomen om de kwaliteit van zorg continu te waarborgen en te verbeteren. Onze focus lag op het analyseren van incidentmeldingen, het verhogen van de cliënttevredenheid en het implementeren van verbeteracties op basis van concrete inzichten.

MIC-meldingen

MIC-meldingen zijn een belangrijk instrument binnen onze kwaliteitscyclus. Ze geven ons inzicht in verbeterpunten en dragen bij aan een cultuur van openheid en leren binnen de organisatie.

Tabel: Overzicht MIC-meldingen per type

Typemelding	2023 Aantal MIC	2024 Aantal MIC	Verandering (%)
Valincident	65	58	-10,8%
Stoten/knellen/botsen	18	4	-77,8%
Risico	41	15	-63,4%
Overig	27	10	-63,0%
Niet uitvoeren (behandel)afspraken	16	10	-37,5%
Medicatie	146	89	-39,0%
Grensoverschrijdend gedrag	1	14	+1300%
Agressie	9	0	-100%
Totaal	323	200	-38,1%

De daling in het aantal MIC-meldingen toont aan dat de verbetermaatregelen effectief zijn. Dit geldt

met name voor medicatieveiligheid, waar gerichte training en verbeterde protocollen tot aanzienlijke vooruitgang hebben geleid.

Tijdelijke maatregel: Te laat toedienen van medicatie

In 2024 is een tijdelijke maatregel ingesteld om te laat toedienen van medicatie te monitoren. Dit had als doel de processen te verbeteren en medewerkers bewuster te maken van tijdige toediening.

- **Acties:** Dagelijkse monitoring, training, en verbeterde planningssystemen.
- **Resultaten:** Het aantal medicatie-gerelateerde meldingen daalde van 146 in 2023 naar 89 in 2024.
- **Huidige status:** Deze maatregel is inmiddels niet meer van toepassing, omdat de onderliggende oorzaken structureel zijn aangepakt en geïntegreerd in de standaardwerkwijze.

Clïenttevredenheid

De tevredenheid van cliënten is een kernindicator van onze zorgkwaliteit. In 2024 hebben we dit gemonitord door gebruik te maken van zowel kwantitatieve als kwalitatieve feedbackmethoden.

- **Resultaten uit het jaarlijkse CTO:**
 - **Algemene tevredenheid:** 92% van de cliënten en hun families gaf aan zeer tevreden te zijn over de zorg.
 - **Respect voor voorkeuren:** 87% vond dat hun individuele voorkeuren voldoende werden gerespecteerd.

Tabel: Overzicht Clïenttevredenheid

Aspect	Resultaat 2023	Resultaat 2024	Verandering
Clïenttevredenheidsscore	8,3	8,6	+0,3
NPS-score	86	86	Geen

Praktijkvoorbeeld: Een bewoner gaf aan meer buitenactiviteiten te willen ondernemen. Hierop is een wandelgroep (vrijwilliger) opgezet, wat niet alleen de fysieke conditie van bewoners verbeterde, maar ook hun sociale interactie en tevredenheid vergrootte.

Duurzaamheid

In lijn met de Green Deal hebben wij gewerkt aan het verduurzamen van onze processen. We hebben:

- **Energie-efficiëntie verbeterd** door zonnepanelen en zuinige installaties.
- **Duurzaamheidsbewustzijn verhoogd** via interne workshops.

Tabel 6. Duurzaamheidsinitiatieven

Initiatief	Doelstelling	Status
Zonnepanelen	20% energiebesparing gerealiseerd	Voltooid
Green Deal-aanmelding	Onderdeel van landelijke duurzame zorgagenda	Actief
GreenDish-project	Bewustwording en integratie duurzaam eten	Lopend
Energiebeheer	Nieuwe installaties voor efficiënter verbruik	Voltooid
Recyclingprogramma	25% reductie van afval en betere scheiding	Actief

Praktijkvoorbeeld De implementatie van het GreenDish-project heeft geleid tot meer variatie in de maaltijden met een focus op duurzaamheid. Bewoners hebben positief gereageerd op de introductie van alternatieven voor traditionele gerechten.

Strategische doelen

Om onze missie en visie te realiseren, hebben we een strategisch plan ontwikkeld dat bestaat uit vier strategische doelen. Voor elk van deze doelen stellen we jaarlijks specifieke doelstellingen en acties vast, die we zorgvuldig evalueren. Deze doelstellingen zijn ingedeeld volgens de kwaliteitsthema's zoals vastgelegd in het kwaliteitskader.

Hieronder geven we een korte toelichting op de strategische doelen en evaluaties van 2024. De strategische doelen, samen met de nieuwe doelstellingen en acties voor 2025, worden op de laatste pagina's van dit document gepresenteerd.

Procesoptimalisatie

Procesoptimalisatie leidt tot betere kwaliteit, kortere doorlooptijden, meer efficiency, meer continuïteit met minder risico's en betere interne samenwerking.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Procesoptimalisatie.
Aanleiding	De behoefte aan efficiëntere werkprocessen zodat er meer tijd overblijft voor managementtaken heeft geleid tot het overwegen van het implementeren van een hybride roostersysteem.
Kwaliteitsthema	Gebruik van hulpbronnen
Doelstelling 1.1 2024	Implementeer binnen 3 maanden een hybride roostersysteem met als doel de totale roostertijd met 50% te verminderen, door het gebruik van geautomatiseerde planningstools en flexibele werkopties, waarbij de effectiviteit wordt gemeten aan de hand van de tijd besteed aan roosterplanning en medewerkerstevredenheid.
Acties 2024 t.a.v. het doel	Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties": 1. Voltooi de implementatie van de geselecteerde planningstool in Q1 2024. 2. Evalueer binnen Q2 2024 de effectiviteit van de geïmplementeerde planningstool.
Mensen en middelen	Mensen: - MT voor coördinatie en besluitvorming. - Medewerkers voor evaluatie en implementatie. Middelen: - Fastis (initiële planningstool). - Shiftbase als alternatief voor optimale inzet.
Definitief resultaat 2024	Na een uitgebreid evaluatietraject hebben we besloten om niet verder te gaan met Fastis. Het systeem voldeed niet aan onze verwachtingen en zou hebben geleid tot een achteruitgang in onze werkwijze. In plaats daarvan hebben we ervoor gekozen om door te gaan met Shiftbase. Om het gebruik van het systeem verder te optimaliseren, hebben we onze medewerkers uitgedaagd om zelfstandig het vakantie- en feestdagenrooster te maken. Dit initiatief heeft niet alleen geleid tot een succesvol resultaat, maar ook tot een grotere betrokkenheid en verantwoordelijkheid binnen het team.

Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod

We spelen in op de toename en de diversiteit van de zorgvraag van onze bewoners en ouderen met een zorgvraag in de gemeente Heeze-Leende. De vraag naar onze zorg groeit en verandert naar inhoud en duur. We willen de zorg verder laten aansluiten op de veranderende wensen en behoeften.



Onderdeel	Details
Strategisch doel	Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod.
Aanleiding	Geïnspireerd door de positieve feedback op onze Dagbeleving en met het oog op het behoud van een gezonde onderneming, streven we ernaar om tegen 31-12-2024 dagelijks minstens 10 externe cliënten te verwelkomen op minimaal vier dagen per week.
Kwaliteitsthema	Wonen en welzijn
Doelstelling 2.1 2024	Realiseer tegen 31 december 2024 dat op minimaal vier verschillende dagen per week, elke dag ten minste 10 externe cliënten gebruikmaken van de Dagbeleving, gemeten door dagelijkse registratie en maandelijkse evaluaties.
Acties 2024 t.a.v. het doel	Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties": 1. Verzamel en analyseer registratiegegevens om de dagelijkse bezetting te monitoren. 2. Werk samen met gemeenten en verwijzers om doorverwijzingen te bevorderen en potentiële cliënten te bereiken.
Mensen en middelen	Mensen: - Medewerkers voor dagelijkse registratie en begeleiding van cliënten. - MT voor coördinatie en samenwerking met verwijzers. Middelen: - Software voor registratie en analyse van cliëntgegevens. - Tijd en budget voor promotie bij verwijzers en partners.
Definitief resultaat 2024	In 2024 hebben we onze opening van vijf dagen per week gerealiseerd. Aan het einde van het jaar is het cliëntenverloop gestabiliseerd, met op elke dag nog enkele plaatsen beschikbaar. Deze ontwikkeling biedt ruimte voor verdere groei en samenwerking met verwijzers en partners.
Actie 2025	Zie jaarplan 2025.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod.
Aanleiding	Door de groeiende vraag naar appartementen met de mogelijkheid voor zorg op afroep, en om te voldoen aan de specifieke behoeften van onze doelgroep, richten wij ons komend jaar op het verkrijgen van goedkeuring van de gemeente voor de bouw van deze appartementen op ons terrein. Dit initiatief maakt deel uit van onze strategie om een geïntegreerde 'Gouden Driehoek' van wonen, dagbesteding en thuiszorg te realiseren, om zo optimaal te kunnen inspelen op de huidige en toekomstige zorgbehoeften.
Kwaliteitsthema	Wonen en welzijn
Doelstelling 2.2 2024	Komend jaar richten wij ons op het verkrijgen van goedkeuring van de gemeente voor de bouw van appartementen op ons terrein, als onderdeel van onze strategie om de 'Gouden Driehoek' van wonen, dagbesteding en thuiszorg te realiseren.
Acties 2024 t.a.v. het doel	Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties": 1. Indienen van een officiële aanvraag voor goedkeuring van de bouwplannen.
Mensen en middelen	Mensen: - Directie voor coördinatie en communicatie met de gemeente. - Gemeente voor goedkeuring en begeleiding van het proces. Middelen: - Budget voor juridische en architectonische ondersteuning.
Definitief resultaat 2024	Gedurende het proces heeft de gemeente de spelregels gewijzigd, wat invloed heeft gehad op onze plannen. In november leek het erop dat we de goedkeuring van de welstandscommissie zouden ontvangen. Helaas hebben wijzigingen binnen de commissie ertoe geleid dat de goedkeuring uiteindelijk niet is verleend. Hierdoor hebben we dit punt niet kunnen afronden in 2024.
Actie 2025	Zie jaarplan 2025.



Aantrekkelijk werkgeverschap

Het continu verbeteren van onze bestaande processen onder andere door het uitvoeren van procesevaluaties en audits.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Aantrekkelijk werkgeverschap.
Aanleiding	Grote groep medewerkers boven de 45 jaar met een verhoogd risico op lichamelijke klachten.
Kwaliteitsthema	Personeelssamenstelling
Doelstelling 3.1 2024	Verhoog binnen twee jaar de medewerkerstevredenheid met 2% en verlaag het ziekteverzuim met 0,5%, door de implementatie van goede ergonomische omstandigheden gericht op duurzame inzetbaarheid tot aan het pensioen.
Acties 2024 t.a.v. het doel	Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties": 1. Implementeer binnen 2024 een ergonomische audit.
Mensen en middelen	Mensen: - Medewerkers voor input en participatie. - MT voor coördinatie en uitvoering. Middelen: - Tijd en budget voor de uitvoering van de ergonomische audit. - Hulpmiddelen en begeleiding om ergonomische werkplekken te realiseren.
Definitief resultaat 2024	De implementatie van de ergonomische audit kon in 2024 niet worden gerealiseerd. Uit de voorbereidingsfase bleek dat het essentieel is om eerst consensus te bereiken binnen het team over de werkhouding en het gebruik van ergonomische hulpmiddelen. Dit inzicht benadrukt dat het creëren van bewustzijn en draagvlak binnen de organisatie een noodzakelijke stap is voordat de audit effectief kan worden ingevoerd.
Actie 2025	Zie jaarplan 2025.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Aantrekkelijk werkgeverschap.
Aanleiding	Omdat er in 2023 geen Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) is uitgevoerd, is het essentieel om in 2024 een grondige evaluatie van de medewerkerstevredenheid en -uitdagingen te ondernemen. Dit biedt inzicht in de huidige werkbeleving en helpt verbeterpunten binnen de organisatie te identificeren.
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 3.2 2024	Verbeter tegen het einde van 2024 de ervaring van medewerkers, met als doel dat minstens 75% van de medewerkers aangeeft meer uitdaging in hun werk te vinden, zoals gemeten in het MTO van 2022.
Acties 2024 t.a.v. het doel	Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties": 1. Organiseer regelmatig interne workshops en kennisdelingssessies. 2. Introduceer een 'Uitdaging van het jaar'-programma.
Mensen en middelen	Mensen: - Medewerkers voor deelname. - HR en MT voor coördinatie en uitvoering. Middelen: - Budget voor workshops en kennisdelingssessies. - Tools voor evaluatie en feedback (bijv. vragenlijsten).
Definitief	77,42% van de medewerkers heeft aangegeven meer uitdaging in hun werk te



resultaat 2024	ervaren, zoals gemeten in het MTO. Resultaten per actie: 1. Workshops en kennisdelingssessies: De sessies, waaronder trainingen op het gebied van wondzorg, ergonomie en persoonlijke ontwikkeling, hebben bijgedragen aan een verbeterde werkbeleving en hogere betrokkenheid van medewerkers. De inhoud werd afgestemd op behoeften geïnventariseerd tijdens jaargesprekken. 2. 'Uitdaging van het jaar'-programma: Hoewel niet uitgevoerd, heeft een inventarisatie waardevolle inzichten opgeleverd en geleid tot eerste stappen in betere taakverdeling en persoonlijke ontwikkeling binnen het team. Conclusie: De behaalde resultaten tonen een positieve vooruitgang in duurzame inzetbaarheid. Verdere inspanningen zullen gericht zijn op het optimaliseren van taakverdeling en ontwikkelingsmogelijkheden.
------------------------------	---



Samenwerken in de keten

Wij willen een actieve rol als ketenpartner vervullen en daarnaast de relaties met ketenpartners versterken om de uitdagingen in de zorg samen aan te gaan.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Samenwerken in de keten.
Aanleiding	Vanwege de ingrijpende wisseling van personeel binnen het sociaaldomein in 2023, die een effectieve beoordeling van onze samenwerking en dienstverlening bemoeilijkte, hebben we besloten om het verzamelen van feedback en het uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken uit te stellen tot 2024.
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 4.1 2024	Streef ernaar dat ketenpartners binnen het sociaaldomein onze samenwerking en dienstverlening uiterlijk eind 2024 met minimaal een 7,5 beoordelen, door het verzamelen van feedback via jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken en het implementeren van verbeteracties op basis van deze feedback.
Acties 2024 t.a.v. het doel	Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties": Voer in 2024 een tevredenheidsonderzoek uit onder ketenpartners binnen het sociaaldomein. Gebruik de verzamelde feedback om verbeteracties te formuleren en te implementeren, gericht op het versterken van samenwerking en dienstverlening.
Mensen en middelen	Mensen: - Managementteam (MT) voor coördinatie en uitvoering. Middelen: - SharePoint voor het verzamelen, analyseren en delen van resultaten.
Definitief resultaat 2024	Het streven om ketenpartners binnen het sociaal domein onze samenwerking en dienstverlening met minimaal een 7,5 te laten beoordelen, is door de werkdruk binnen het MT niet volledig gerealiseerd. Het geplande tevredenheidsonderzoek is doorgeschoven naar Q1 van 2025. De vragenlijst en het onderzoeksplan zijn echter volledig voorbereid, waardoor het onderzoek in 2025 direct kan worden uitgevoerd. Dit uitstel biedt de mogelijkheid om verbeteracties sneller op te pakken op basis van de ontvangen feedback.



Duurzaam ondernemen

Duurzaam ondernemen betekend voor Valckenborgh het streven naar efficiënt gebruik van middelen, het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het bevorderen van innovatie om tegemoet te komen aan de behoeften van huidige en toekomstige generaties zonder de mogelijkheden van toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Duurzaam ondernemen.
Aanleiding	Naar aanleiding van een kennismaking in 2023 hebben we besloten om destijds niet voor certificering te gaan, aangezien we onze prioriteit legden bij andere belangrijke zaken. In de loop van 2024 zullen wij opnieuw kijken of wij moeten certificeren, eisen van stakeholders en milieuproblemen.
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 5.1 2023	Bereik eind 2025 de certificering van Valckenborgh volgens de Milieuthermometer Zorg, door het implementeren van milieuvriendelijke praktijken en duurzaamheidsinitiatieven, en zorg te dragen voor voortdurende naleving en verbetering van milieuprestaties.
Acties 2024 t.a.v. het doel	Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties": Voer een grondig onderzoek uit naar de vereisten en richtlijnen voor certificering volgens de Milieuthermometer Zorg. 1. Oriëntatie Green Deal 3.0: Start de aanmelding voor Green Deal 3.0 en GreenDish, als eerste stappen richting certificering. 2. Draagvlak creëren: Organiseer presentaties om medewerkers en ketenpartners te informeren en enthousiasmeren over duurzame initiatieven.
Mensen en middelen	Mensen: - Managementteam (MT) voor coördinatie en besluitvorming. - Medewerkers voor ondersteuning bij implementatie. Middelen: - Budget voor deelname aan Green Deal 3.0 en GreenDish. - Tijd en middelen voor het uitvoeren van onderzoek en organiseren van presentaties.
Definitief resultaat 2024	In 2024 zijn we begonnen met onze aanmelding voor de Green Deal 3.0 en GreenDish, als onderdeel van onze ambitie om de certificering volgens de Milieuthermometer Zorg te behalen. Tijdens diverse presentaties hebben we onze duurzaamheidsinitiatieven en toekomstige stappen gedeeld met medewerkers, ketenpartners en andere belangstellenden. Deze presentaties hebben niet alleen geleid tot meer bewustwording, maar ook geholpen om draagvlak binnen de organisatie te creëren. We realiseren ons dat de implementatie van GreenDish een uitdaging kan zijn, omdat onze bewoners veelal gewend zijn aan traditionele maaltijden zoals aardappel, groente en vlees.
Actie 2024	Zie Jaarplan 2025.



Vooruitblik en Doelstellingen 2025

In 2025 bouwen wij voort op de behaalde resultaten en blijven we streven naar het leveren van hoogwaardige zorg en het bevorderen van innovatie. Onze focus ligt op:

- **Duurzame en technologische innovaties:** Verdere implementatie van oplossingen die bijdragen aan de kwaliteit van zorg en het milieu.
- **Scholing en samenwerking:** Uitbreiding van scholingsprogramma's voor medewerkers en versterking van ketensamenwerkingen om kennis en expertise te delen.
- **Tevredenheid verhogen:** Het actief verbeteren van zowel de cliënt- als medewerkerstevredenheid, waarbij de kwaliteit van bestaan centraal staat.

Valckenborgh streeft ernaar om haar strategische doelen verder te verfijnen en aan te passen aan actuele ontwikkelingen in de zorg. Samen met onze cliënten, medewerkers en partners werken wij aan een betere kwaliteit van leven en duurzame samenwerking.

Wij danken iedereen voor hun waardevolle bijdrage aan een succesvol jaar en kijken ernaar uit om samen te blijven bouwen aan een toekomst waarin welzijn en innovatie hand in hand gaan.

Procesoptimalisatie

Procesoptimalisatie is essentieel voor het waarborgen van efficiëntie, kwaliteit en continuïteit binnen onze organisatie. Door bestaande werkprocessen te evalueren, te verbeteren en te vereenvoudigen, kunnen we effectiever inspelen op de behoeften van cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners.

Het optimaliseren van processen draagt niet alleen bij aan een betere dienstverlening, maar ook aan een lagere werkdruk voor medewerkers, een hogere klanttevredenheid en een betere benutting van middelen. Dit sluit aan bij onze strategische doelen op het gebied van leren, verbeteren en duurzaam ondernemen.

In 2025 richten we ons op procesoptimalisatie binnen verschillende thema's, waaronder interne communicatie, duurzaamheid en samenwerking in de keten. Door het implementeren van innovatieve tools, het stimuleren van kennisdeling en het vereenvoudigen van werkprocessen, bouwen we aan een toekomstbestendige organisatie die flexibel en efficiënt kan opereren in een veranderende zorgomgeving.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Procesoptimalisatie: Verbetering van werkprocessen en ondersteuning van het managementteam door de aanstelling van een HR-coach.
Aanleiding	De werkdruk op het managementteam, gecombineerd met de groei van de organisatie, heeft geleid tot de beslissing om een HR-coach aan te stellen. Deze HR-coach zal ondersteuning bieden bij personeelsbeheer, ziekteverzuim en procesoptimalisatie, waardoor meer tijd vrijkomt voor strategische taken.
Kwaliteitsthema	Gebruik van hulpbronnen
Doelstelling 1.1 2025 Verbetering van werkprocessen	Verlicht de werkdruk op het managementteam en verhoog de efficiëntie van HR-processen door de inzet van een HR-coach, met als doel een verbeterde medewerkerstevredenheid en een snellere afhandeling van HR-gerelateerde zaken.
Acties 2025	1. Introductie HR-coach: De HR-coach start in Q1 2025 en wordt ingewerkt in de specifieke HR-processen van Valckenborgh.

	2. Optimalisatie HR-processen: Samen met de HR-coach worden bestaande processen, zoals verzuimbegeleiding, evaluatiegesprekken en werving, geoptimaliseerd. 3. Monitoring en evaluatie: In Q2 2025 wordt de impact van de HR-coach geëvalueerd, met als focuspunt de vermindering van werkdruk en de tevredenheid van medewerkers en het managementteam.
Mensen en middelen	Mensen: - HR-coach - Managementteam voor samenwerking en begeleiding Middelen: - Budget voor de aanstelling en training van de HR-coach - Tijd en middelen voor de optimalisatie van HR-processen.
Gewenst resultaat	Met deze aanpak zorgt Valckenborgh ervoor dat managementtaken beter worden verdeeld en HR-processen efficiënter verlopen, zonder de noodzaak van een nieuw systeem. De HR-coach zal bijdragen aan een duurzame ondersteuning van de organisatie.

Groei door Diversificatie en Uitbreiding van Zorg- en Dienstenaanbod

Het diversifiëren en uitbreiden van ons zorg- en dienstenaanbod is een strategische stap om beter in te spelen op de veranderende behoeften van onze cliënten en de zorgmarkt. Door nieuwe diensten te introduceren en bestaande zorgvormen te optimaliseren, kunnen we een breder publiek bedienen en onze impact vergroten.

In 2025 ligt de focus op de integratie van thuiszorg binnen ons bestaande aanbod en het verbeteren van de Dagbeleving. Hiermee creëren we een drie-eenheid van Zorgvilla, Dagbeleving en Thuiszorg, waarin cliënten flexibel kunnen kiezen uit zorgvormen die aansluiten bij hun persoonlijke situatie. Daarnaast werken we aan het versterken van verwijskanalen en het vergroten van de toegankelijkheid van onze diensten.

Deze groei stelt ons in staat om meer ouderen te ondersteunen en onze organisatie verder te ontwikkelen. Door diversificatie en uitbreiding dragen we bij aan een toekomstbestendige zorgomgeving die aansluit bij de wensen van cliënten, familieleden en verwijzers.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod
Aanleiding	De toename in het aantal cliënten binnen de Dagbeleving in 2024 bevestigt de groeiende behoefte aan onze dienstverlening. Dit onderstreept de noodzaak om de samenwerking met verwijzers te intensiveren, zodat meer ouderen met een zorg- en ondersteuningsbehoefte ons kunnen vinden. Hoewel het huidige aanbod van vijf dagen per week blijft, richten we ons op een effectievere benutting van verwijskanalen om de toegankelijkheid en bekendheid van onze diensten te vergroten. Daarnaast signaleren we een toenemende vraag naar thuiszorg, wat ons motiveert om dit als uitbreiding van ons zorgaanbod te ontwikkelen.
Kwaliteitsthema	Wonen en welzijn
Doelstelling 2.1	In 2025 breiden we ons zorg- en dienstenaanbod uit door het introduceren



2025: Groei door Diversificatie	van thuiszorg en het optimaliseren van de dagbesteding. Het doel is om minimaal 5 thuiszorgcliënten en een toename van 10% in cliënten voor de dagbesteding te realiseren. Hierbij leggen we de focus op haalbare groei, effectieve samenwerking met verwijzers en duurzame inzet van onze medewerkers.
Acties 2025	1. Ontwikkelen van een gezamenlijke visie en aanpak: Formuleer een duidelijke, integrale visie waarin de samenwerking tussen Zorgvilla, Dagbesteding en Thuiszorg wordt beschreven, inclusief hoe deze elkaar aanvullen om cliënten optimaal te ondersteunen. 2. Opzetten van een centrale coördinatie: Stel een coördinator aan die verantwoordelijk is voor het verbinden van de drie diensten, het stroomlijnen van processen en het waarborgen van een naadloze samenwerking tussen de teams. 3. Creëren van een uniforme intake en informatievoorziening: Ontwikkel een geïntegreerde intakeprocedure waarbij cliënten eenvoudig kunnen kiezen voor één of meerdere diensten en richt een centraal informatiesysteem in dat alle gegevens en communicatie stroomlijnt. 4. Profileren van de drie-eenheid: Ontwerp een marketingstrategie waarin de drie diensten als één samenhangend aanbod worden gepresenteerd, met een sterke nadruk op de voordelen van de combinatie voor cliënten en hun families.
Mensen en middelen	Mensen: - Aanstelling van een coördinator die de samenwerking tussen de drie diensten faciliteert. - Medewerkers van de Zorgvilla, Dagbesteding en Thuiszorg voor gezamenlijke implementatie. Middelen: - Budget voor marketing en het ontwikkelen van een centraal informatiesysteem. - Tijd en middelen voor het trainen van medewerkers.
Gewenst resultaat	In december 2025 functioneert de drie-eenheid van Zorgvilla, Dagbesteding en Thuiszorg als een samenhangend en goed gecoördineerd zorgconcept. Cliënten ervaren een naadloze overgang tussen de verschillende diensten, waarbij hun behoeften centraal staan. Het aanbod van de thuiszorg is succesvol geïntegreerd, met minimaal 5 actieve cliënten. De dagbesteding heeft een groei van 10% in cliënten gerealiseerd, en de Zorgvilla behoudt een hoge bezettingsgraad. Verwijzers kennen de meerwaarde van de drie-eenheid en werken actief samen om cliënten naar de juiste dienst te verwijzen. Medewerkers voelen zich betrokken en werken efficiënt samen binnen de drie-eenheid. Cliënt- en medewerker tevredenheid zijn toegenomen door de verbeterde toegankelijkheid, samenwerking en kwaliteit van zorg. De organisatie staat in de regio bekend als een innovatief en volledig zorgconcept dat aansluit bij de behoeften van ouderen en hun families.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod
Aanleiding	De voortgang van het goedkeuringsproces in 2024 vormt de basis voor verdere planning en realisatie. De focus in 2025 ligt op het verkrijgen van goedkeuring van de welstandscommissie en het starten met de bouw van de appartementen. Deze appartementen vormen een integraal onderdeel van de 'Gouden Driehoek', waarin wonen, dagbesteding en thuiszorg samenkomen.
Kwaliteitsthema	Wonen en welzijn
Doelstelling 2.2 2025	Zorg voor goedkeuring door de welstandscommissie eind Q1 2025 en start met de bouw van de appartementen tegen Q4 2025.
Acties 2025	1. Goedkeuringsproces: Voltooi in Q1 2025 alle noodzakelijke stappen om goedkeuring van de welstandscommissie te verkrijgen. 2. Bouwvoorbereidingen: Selecteer in Q2 een aannemer en stel een gedetailleerd bouwplan op, inclusief planning en budgettering. 3. Stakeholderinbreng: Organiseer in Q2 en Q3 2025 bijeenkomsten om bewoners, naasten en medewerkers te betrekken bij het bouwproces. 4. Start bouw: Begin in Q4 2025 met de bouw van de appartementen, gericht op een integratie in de 'Gouden Driehoek' van wonen, dagbesteding en thuiszorg. 5. Marketingstrategie: Ontwikkel in Q3 een marketingplan om de appartementen onder de aandacht te brengen bij potentiële bewoners en verwijzers.
Mensen en middelen	Mensen: - Aanstelling van een projectleider die verantwoordelijk is voor het coördineren van het goedkeuringsproces, bouwvoorbereidingen en stakeholdercommunicatie. - Inbreng van een multidisciplinair team, bestaande uit architecten, aannemers en medewerkers. Middelen: - Budget voor bouwvoorbereiding, marketing en stakeholderbijeenkomsten. - Gebruik van bestaande netwerk- en communicatiemiddelen om marketing- en betrokkenheidsdoelen te realiseren.
Gewenst resultaat	In december 2025 is de bouw van de appartementen gestart, en zijn deze geïntegreerd in de 'Gouden Driehoek' van wonen, dagbesteding en thuiszorg. De goedkeuring door de welstandscommissie is volgens planning in Q1 2025 verkregen. Stakeholders, zoals bewoners, naasten en medewerkers, voelen zich betrokken bij het proces en zien de meerwaarde van de nieuwe appartementen. De appartementen zijn actief onder de aandacht gebracht bij potentiële bewoners en verwijzers, wat heeft geleid tot een goede basis voor toekomstige bewoning. De organisatie onderscheidt zich in de regio door een innovatief en compleet zorgconcept waarin wonen, dagbesteding en thuiszorg op unieke wijze samenkomen.

Samenwerken in de Keten

Samenwerken in de keten is essentieel om de kwaliteit en toegankelijkheid van zorg te waarborgen en te verbeteren. Het delen van kennis, ervaringen en middelen met ketenpartners stelt ons in staat om gezamenlijke uitdagingen in de zorgsector effectief aan te pakken en betere resultaten te bereiken voor onze cliënten.

In 2025 richten we ons op het versterken van de samenwerking binnen het sociaal domein. Dit doen we door gerichte initiatieven zoals tevredenheidsonderzoeken onder ketenpartners en het implementeren van verbeteracties op basis van hun feedback. Het creëren van korte lijnen en regionale netwerken speelt een sleutelrol in het vergroten van betrokkenheid en effectiviteit in onze samenwerking.

Door samen met onze ketenpartners te werken aan een sterke, geïntegreerde zorgketen, bouwen we aan duurzame relaties die leiden tot betere zorgresultaten en een toekomstbestendige organisatie.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Samenwerken in de keten.
Aanleiding	Vanwege de werkdruk binnen het managementteam in 2024 en de ingrijpende wisseling van personeel binnen het sociaal domein in 2023, is het verzamelen van feedback en het uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken doorgeschoven naar Q1 van 2025. De voorbereiding, zoals de vragenlijst en het onderzoeksplan, is echter volledig afgerond, zodat het onderzoek direct kan worden uitgevoerd.
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 4.1 2025	Voer een tevredenheidsonderzoek uit onder ketenpartners binnen het sociaal domein en zorg dat onze samenwerking en dienstverlening in 2025 wordt beoordeeld met minimaal een 7,5.
Actie 2025	Tevredenheidsonderzoek: Voer in Q1 van 2025 een tevredenheidsonderzoek uit onder ketenpartners binnen het sociaal domein. Gebruik de resultaten om concrete verbeteracties te formuleren en uit te voeren, met als doel onze samenwerking en dienstverlening naar een hoger niveau te tillen en te voldoen aan de beoogde beoordeling.
Mensen en middelen	Mensen: - Managementteam (MT) voor coördinatie en uitvoering. Middelen: - SharePoint voor het verzamelen en delen van resultaten.
Gewenst resultaat 2025	In 2025 hebben ketenpartners binnen het sociaal domein onze samenwerking en dienstverlening beoordeeld met minimaal een 7,5. De ontvangen feedback is verwerkt in concrete verbeteracties, wat leidt tot sterkere samenwerkingen, betere afstemming en een hogere tevredenheid onder partners. Dit versterkt onze positie als betrouwbare partner binnen het sociaal domein en legt een solide basis voor toekomstige samenwerkingen.

Duurzaam Ondernemen

Duurzaam ondernemen is een integraal onderdeel van onze visie om niet alleen hoogwaardige zorg te bieden, maar ook een positieve impact te maken op onze omgeving. Als organisatie erkennen we de verantwoordelijkheid om bewust om te gaan met onze middelen, processen en keuzes, met aandacht voor zowel het milieu als de toekomst van onze cliënten en medewerkers.

In 2025 leggen we de nadruk op het behalen van certificering volgens de Milieuthermometer Zorg, een belangrijke stap in onze verduurzamingsambities. Dit omvat het optimaliseren van energieverbruik, afvalbeheer en inkoopprocessen, en het stimuleren van milieubewustzijn binnen onze organisatie. Daarnaast blijven we samenwerken met stakeholders en ketenpartners om duurzame initiatieven te ontwikkelen en te implementeren.

Door duurzaamheid in de kern van onze strategie te verankeren, streven we niet alleen naar een lagere milieubelasting, maar ook naar een toekomstbestendige organisatie waarin kwaliteit, zorg en verantwoordelijkheid hand in hand gaan.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Duurzaam ondernemen: Realisatie van milieucertificering.
Aanleiding	De oriëntatie in 2024 heeft aangetoond dat certificering volgens de Milieuthermometer Zorg haalbaar is.
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 5.1 2025	Bereik certificering voor de Milieuthermometer Zorg door verduurzaming van energie, afvalbeheer en inkoop.
Acties 2025	1. Stel een milieuteam samen: Vorm een team in Q1 2025 dat verantwoordelijk is voor het begeleiden van het certificeringsproces en het borgen van duurzaamheidsdoelen. 2. Optimaliseer afvalverwerking: Investeer in een helder en efficiënt afvalverwerkingsproces in Q2 2025 om afvalstromen te verminderen en beter te scheiden. 3. Communiceer duurzaamheidsdoelen: Organiseer bijeenkomsten voor bewoners en medewerkers om de duurzaamheidsdoelen en de voortgang richting certificering in 2025 te delen.
Mensen en middelen	Mensen: - Milieuteam bestaande uit interne medewerkers en een externe adviseur. - Medewerkers voor uitvoering van acties. Middelen: - Budget voor investeringen in afvalbeheer en verduurzaming. - Tijd en middelen voor bijeenkomsten en communicatiematerialen.
Gewenst resultaat 2025	Eind 2025 is Valckenborgh gecertificeerd volgens de Milieuthermometer Zorg. Het milieuteam heeft duurzaamheidsinitiatieven succesvol geïmplementeerd, waaronder geoptimaliseerde afvalverwerking en verduurzaming van energie en inkoop. Bewoners en medewerkers zijn actief betrokken en geïnformeerd over de duurzame doelen, wat heeft geleid tot meer draagvlak binnen de organisatie. Dit resultaat versterkt de milieuprestaties en de positie van Valckenborgh als duurzame zorgverlener.

Aantrekkelijk Werkgeverschap

Aantrekkelijk werkgeverschap is een essentiële pijler voor het succes van onze organisatie. Het vermogen om talent aan te trekken, te behouden en te ontwikkelen, speelt een cruciale rol in de kwaliteit van zorg die wij bieden en de continuïteit van onze dienstverlening. Een sterke focus op

welzijn, persoonlijke ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid maakt ons niet alleen een aantrekkelijke werkgever, maar draagt ook bij aan de tevredenheid en betrokkenheid van onze medewerkers.

In 2025 richten we ons op het verder versterken van onze positie als aantrekkelijke werkgever. Dit doen we door te investeren in ergonomische werkomgevingen, gezondheidsprogramma's en opleidingsmogelijkheden. Daarnaast stimuleren we een cultuur van groei en ontwikkeling, waarin medewerkers niet alleen de kans krijgen om zichzelf te verbeteren, maar ook hun kennis en vaardigheden met collega's delen.

Door medewerkers centraal te stellen en hen te ondersteunen in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling, creëren we een werkplek waar mensen graag werken en trots zijn op wat ze bijdragen. Dit komt niet alleen het werkplezier, maar ook de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening ten goede.



Onderdeel	Details
Strategisch doel	Aantrekkelijk werkgeverschap: Bevorderen van duurzame inzetbaarheid.
Aanleiding	De focus in 2024 op ergonomische audits biedt kansen om dit verder uit te bouwen.
Kwaliteitsthema	Personeelssamenstelling
Doelstelling 3.1 2025	Verhoog de medewerkerstevredenheid met 3% en verlaag het ziekteverzuim naar 2,5% door verbeterde ergonomische en welzijnsprogramma's.
Acties 2025	1. Introduceer ergonomische hulpmiddelen: Zorg dat alle werkplekken in 2025 zijn uitgerust met ergonomische hulpmiddelen die bijdragen aan een gezondere werkomgeving. 2. Workshops over fitheid: Organiseer in Q2 en Q3 workshops gericht op fysieke en mentale fitheid, waarin medewerkers praktische tips en tools krijgen om hun welzijn te verbeteren. 3. Gezondheidsprogramma: Lanceer een jaarlijks gezondheidsprogramma dat medewerkers toegang biedt tot fitnessabonnementen en andere gezondheid bevorderende activiteiten. 4. Opleidingsbudget: Besteed het opleidingsbudget aan medewerkers die verdieping willen op specifieke aandachtsgebieden en anderen intern informeren en coachen. Stimuleer persoonlijke ontwikkeltrajecten via Studytube.
Mensen en middelen	Mensen: - Medewerkers die deelnemen aan de workshops en gezondheidsprogramma's. - Interne coaches voor ondersteuning. Middelen: - Budget voor ergonomische hulpmiddelen. - Opleidingsbudget via Studytube voor persoonlijke ontwikkeling. - Kosten voor workshops en fitnessabonnementen.
Gewenst resultaat 2025	In 2025 is de medewerkerstevredenheid met 3% verhoogd en het ziekteverzuim gedaald naar 2,5%. Medewerkers ervaren een betere werkbalans en voelen zich fysiek en mentaal gesteund door de organisatie. Door de introductie van ergonomische hulpmiddelen, het gezondheidsprogramma en opleidingsmogelijkheden wordt Valckenborgh gezien als een aantrekkelijke werkgever die investeert in het welzijn en de duurzame inzetbaarheid van zijn personeel.

Leren en Verbeteren

Leren en verbeteren vormen de kern van onze organisatiecultuur en zijn essentieel om kwalitatieve zorg en ondersteuning te blijven bieden. Door continu te reflecteren op onze werkwijze en resultaten, kunnen we niet alleen voldoen aan de verwachtingen van cliënten en stakeholders, maar ook proactief inspelen op veranderingen in de zorgsector.

In 2025 zetten we sterk in op het stimuleren van een lerende organisatie. Dit doen we door het uitvoeren van medewerkers tevredenheidsonderzoeken, het bevorderen van kennisdeling binnen teams en het optimaliseren van samenwerking met ketenpartners. Daarnaast blijven we investeren in opleidingen, duurzame initiatieven en innovaties die bijdragen aan de groei en ontwikkeling van zowel medewerkers als de organisatie.

Onze focus op leren en verbeteren versterkt niet alleen de kwaliteit van onze zorg, maar creëert ook een omgeving waarin medewerkers zich gehoord en gewaardeerd voelen. Het draagt bij aan duurzame inzetbaarheid, verhoogde efficiëntie en een toekomstbestendige organisatie.

Onderdeel	Details
Strategisch doel	Leren en verbeteren: Verbeteren van interne communicatie en samenwerking.
Aanleiding	Communicatie vormt de kern van alle werkzaamheden en samenwerking binnen de organisatie. Om gerichte verbeteringen door te voeren, is het noodzakelijk om de perceptie van medewerkers omtrent communicatie structureel te meten.
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 2025	Verbeter de interne communicatie door in Q1 en Q4 een medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) uit te voeren, met als doel meetbare verbeteringen in communicatie en samenwerking te realiseren.
Acties 2025	1. Uitvoering van het eerste MTO in Q1: Stel vragen gericht op interne communicatie en samenwerking. Analyseer de resultaten en identificeer verbeterpunten. 2. Verbeteracties implementeren: Werk in Q2 en Q3 aan de verbeterpunten die voortkomen uit het eerste MTO, met specifieke focus op communicatieprocessen en tools. 3. Uitvoering van het tweede MTO in Q4: Meet de voortgang en het effect van de verbeteracties door dezelfde communicatie- en samenwerkingsvragen opnieuw te stellen. 4. Terugkoppeling aan medewerkers: Deel de resultaten van beide MTO's met alle medewerkers en bespreek de vervolgstappen.
Mensen en middelen	Mensen: - HR Coach voor coördinatie van de MTO's en opvolging van verbeteracties. - MT voor ondersteuning en communicatie naar medewerkers. Middelen: - Digitale tools voor het uitvoeren van de MTO's (bijv. Microsoft Forms of Studytube). - Tijd en middelen voor analyse en implementatie van verbeteracties.
Gewenst resultaat 2025	In 2025 is de interne communicatie meetbaar verbeterd door de uitvoering van twee MTO's en de implementatie van gerichte verbeteracties. Medewerkers ervaren meer duidelijkheid en effectiviteit in communicatie en samenwerking. De terugkoppeling van de MTO's heeft bijgedragen aan een cultuur van transparantie en continue verbetering.



Onderdeel	Details
Strategisch doel	Leren en verbeteren: Ondersteunen van kennisdeling en samenwerking binnen het SPOT-regio Zuid netwerk.
Aanleiding	In 2024 hebben wij aangegeven open te staan voor een ondersteunende rol als regiovertegenwoordiger voor SPOT in Zuid-Nederland. Veel zorgpartijen in de regio nemen niet deel aan landelijke bijeenkomsten vanwege de lange reistijd, wat de behoefte aan een regionaal netwerk vergroot. SPOT blijft de kartrekker, wij ondersteunen de uitrol en faciliteren regionale samenwerking.
Kwaliteitsthema	Samenwerking, kennisdeling en netwerken
Doelstelling 2025	Faciliteer en ondersteun de oprichting van een lerend netwerk in regio Zuid, gericht op kennisdeling en samenwerking, met deelname van minimaal 10 zorgpartijen.
Acties 2025	1. Creëer een lerend netwerk: Werk samen met SPOT om in Q1 2025 een regionaal netwerk op te zetten dat zorgpartijen stimuleert om kennis en ervaringen te delen. 2. Organiseer kennissessies: Faciliteer in Q2 en Q3 2025 regionale bijeenkomsten waarin thema's zoals innovatie, duurzaamheid en wetgeving centraal staan. 3. Bevorder kennisdeling: Ondersteun SPOT bij het ontwikkelen van een digitale omgeving voor het delen van documenten, best practices en netwerkresultaten. 4. Versterk de regionale betrokkenheid: Stimuleer actieve deelname door zorgpartijen te motiveren via persoonlijke gesprekken en duidelijke voordelen van deelname te communiceren.
Mensen en middelen	Mensen: - SPOT als kartrekker. - Vertegenwoordigers van zorgpartijen voor inhoudelijke bijdragen. Middelen: - Budget voor bijeenkomsten en digitale infrastructuur. - Ondersteuning vanuit SPOT voor organisatie en communicatie.
Gewenst resultaat 2025	Eind 2025 is een actief en effectief lerend netwerk in regio Zuid opgezet, met deelname van minimaal 10 zorgpartijen. Het netwerk functioneert als een platform voor kennisdeling, samenwerking en afstemming van regionale behoeften met landelijke doelstellingen. Zorgpartijen ervaren toegevoegde waarde door de korte lijnen, praktische insteek en verbeterde toegang tot kennis en middelen via SPOT.



Onderdeel	Details
Strategisch doel	Leren en verbeteren: Verbeteren van zichtbaarheid en cliëntwaardering via Zorgkaart Nederland.
Aanleiding	In 2024 is er slechts één beoordeling op Zorgkaart Nederland geplaatst, wat niet representatief is voor de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening.
Kwaliteitsthema	Klanttevredenheid en zichtbaarheid
Doelstelling 2025	Zorg voor minimaal 6 nieuwe beoordelingen op Zorgkaart Nederland, om een realistischer beeld van de cliëntwaardering te presenteren.
Acties 2025	Bewustwordingscampagne: Informeer cliënten en hun naasten actief over de mogelijkheid om een beoordeling achter te laten op Zorgkaart Nederland. Promotie: Plaats posters en flyers in wachtruimtes en gemeenschappelijke ruimtes met een QR-code die direct naar de beoordelingspagina leidt. Persoonlijke uitnodiging: Nodig cliënten discreet en persoonlijk uit te nodigen om een beoordeling achter te laten. Online campagne: Gebruik nieuwsbrieven en sociale media om cliënten aan te moedigen een beoordeling te plaatsen.
Mensen en middelen	Mensen: - Medewerkers die cliënten en naasten attent maken op Zorgkaart Nederland. - Communicatiemedewerker voor promotie. Middelen: - Posters, flyers en QR-codes. - Budget voor een online campagne via sociale media en nieuwsbrieven.
Gewenst resultaat 2025	Eind 2025 zijn er minimaal 6 nieuwe beoordelingen geplaatst op Zorgkaart Nederland. Deze beoordelingen geven een representatief beeld van de kwaliteit van zorg en verhogen de zichtbaarheid en aantrekkingskracht van Valckenborgh voor potentiële cliënten en verwijzers.



Slotwoord

Met trots presenteren wij het jaarverslag 2024 en jaarplan 2025 van Valckenborgh. Dit document weerspiegelt de inspanningen, resultaten en vooruitzichten van het afgelopen jaar en onze ambities voor de toekomst. Het laat zien hoe wij dagelijks werken aan de kwaliteit van bestaan voor onze bewoners, cliënten en hun naasten, met aandacht voor innovatie, duurzaamheid en samenwerking.

2024 was een jaar van groei, ontwikkeling en reflectie. We hebben successen gevierd, uitdagingen aangepakt en lessen geleerd.

Onze kernwaarden – passie, eigenheid, flexibiliteit en familie – blijven ons inspireren en vormen de basis van ons werk. Met deze waarden als leidraad blijven wij bouwen aan een organisatie waar bewoners *thuis zijn* en medewerkers met trots en plezier hun werk doen.

Het jaarplan voor 2025 zet de koers uit voor onze volgende stappen. Met focus op duurzaamheid, scholing, technologische innovaties en het verder versterken van onze zorgkwaliteit, blijven wij streven naar de best mogelijke ondersteuning voor onze bewoners en cliënten. Wij danken onze medewerkers, vrijwilligers, partners en familieleden voor hun onmisbare inzet en betrokkenheid. Samen maken we het verschil.

Met vertrouwen kijken wij uit naar het nieuwe jaar, waarin we blijven werken aan onze missie: het bieden van een warme, vertrouwde omgeving waar iedereen zichzelf kan zijn en zich gezien en gewaardeerd voelt. Zorgvilla Valckenborgh blijft staan voor betrokken, mensgerichte zorg met oog voor de toekomst.

Met vriendelijke groet,
Johan Valkenburg
Jeroen Valkenburg
Marieke Habraken