

Kwaliteitsbeeld 2024-2025

“Warme beleving, - en persoon gerichte zorg”



Woon- en Zorgcentrum Nieuw Boschzicht & Kasteel Bruinhorst



Inhoud

Introductie	3
Reflectie op de Beweging van het Kompas	3
1. Het gebruik van het kompas in de praktijk	3
2. Wat bracht de beweging teweeg?	3
3. Inzichten en aandachtspunten	4
4. Toekomstgerichte reflectie	4
Doel van het Kwaliteitsbeeld – Nieuw Boschzicht & Kasteel Bruinhorst	5
1. Wat is het doel van het Kwaliteitsbeeld?	5
2. Tellen en Vertellen – een combinatie van data en dialoog	5
3. Het Generiek Kompas als leidraad	5
4. Conclusie: Kwaliteit als gedeelde verantwoordelijkheid	6
Maatschappelijke Context: Kwaliteit bij Nieuw Boschzicht & Kasteel Bruinhorst	7
Terugblik op 2024	7
Vooruitblik naar 2025	7
Reflectie op kwaliteit	11
Resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken	11
Nieuw Boschzicht (Leersum)	11
Kasteel Bruinhorst (Ederveen)	11
Werken aan kwaliteit: de vijf bouwstenen en betrokkenheid	11
Bouwsteen 1: Het Open Gesprek	11
Bouwsteen 2: Het Bouwen van Netwerken.....	11
Bouwsteen 3: Het Werk Organiseren	11
Bouwsteen 4: Leren en Ontwikkelen	11
Het Kwaliteitsbeeld.....	12
Belangrijkste thema's	12
🔗 Perspectief naar 2025	13
1. Waar staan we nu?	13
2. Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit in 2025?	13
3. Thema's die in 2025 extra aandacht vragen	13
4. Wat mogen bewoners, naasten en mantelzorgers verwachten?	13
5. Van visie naar actie: beleid en implementatie.....	14
6. Tot slot	14

Introductie

Reflectie op de Beweging van het Kompas

Nieuw Boschzicht en Kasteel Bruinhorst

Het **Generiek Kompas Kwaliteitsbeeld** is ontworpen als hulpmiddel om de kwaliteit van leven, wonen en zorg vanuit meerdere perspectieven – cliënt, naasten, medewerkers en organisatie – systematisch in beeld te brengen. Bij **Nieuw Boschzicht en Kasteel Bruinhorst** is het kompas gebruikt om bewust stil te staan bij wat goede zorg betekent in de praktijk, en om de dialoog hierover aan te wakkeren.

1. Het gebruik van het kompas in de praktijk

Bij beide locaties is het kompas ingezet als gespreksinstrument, waarbij teams samen reflecteerden op thema's zoals:

- **Persoonsgerichte zorg**
- **Professionele samenwerking**
- **Leren en verbeteren**
- **Zorgrelatie en autonomie**

Het kompas bood structuur aan gesprekken die eerder wellicht impliciet of minder diepgaand werden gevoerd. Medewerkers ervaarden het als een uitnodiging om stil te staan bij de “waarom” van hun handelen, in plaats van alleen de “hoe”.

2. Wat bracht de beweging teweeg?

A. Bewustwording en eigenaarschap

Er is een sterkere bewustwording ontstaan onder medewerkers over hun invloed op de kwaliteit van zorg. Medewerkers voelden zich meer verantwoordelijk voor het totale welbevinden van bewoners en toonden meer initiatief in het bespreekbaar maken van knelpunten of verbeterkansen.

B. Meerstemmigheid

Door de inzet van het kompas kwamen verschillende perspectieven beter aan bod, vooral die van bewoners en hun naasten. Dit gaf aanleiding tot waardevolle inzichten, zoals het belang van ritme, rust en vertrouwde in de dagelijkse zorgverlening.

C. Teamreflectie en cultuurverandering

Het kompas stimuleerde openheid binnen teams. Men ging minder vanuit aannames werken en meer vanuit dialoog. Dit versterkte de onderlinge samenwerking en leidde tot meer reflectief handelen.

3. Inzichten en aandachtspunten

- **Doorontwikkeling nodig in borging:** Hoewel het kompas waardevolle inzichten gaf, vraagt het borging in de dagelijkse praktijk. Zonder structurele inbedding in werkoverleggen of kwaliteitsrondes vervaagt de impact.
- **Rol van leiderschap:** Leidinggevenden spelen een cruciale rol in het faciliteren en stimuleren van deze kwaliteitsbeweging. Waar leiding actiever betrokken was, kwam het kompas meer tot zijn recht.
- **Concrete vertaling naar handelen:** Sommige teams vonden het lastig om abstracte gesprekken om te zetten in concrete verbeteracties. Hier ligt een kans om te ondersteunen met werkvormen of tools die dit bruggetje helpen maken.

4. Toekomstgerichte reflectie

De beweging van het kompas is geen eenmalige exercitie maar een proces van duurzame kwaliteitsontwikkeling. Voor zowel Nieuw Boschzicht als Kasteel Bruinhorst geldt dat het kompas een fundament heeft gelegd voor een cultuur van continu leren en verbeteren. De volgende stap is om deze beweging te verankeren in de structuur (beleid, overlegvormen, scholing) én cultuur (reflectie, openheid, eigenaarschap) van de organisatie.

Doel van het Kwaliteitsbeeld – Nieuw Boschzicht & Kasteel Bruinhorst

1. Wat is het doel van het Kwaliteitsbeeld?

Het kwaliteitsbeeld heeft als doel om op een betekenisvolle manier inzicht te geven in de kwaliteit van zorg, wonen en leven binnen de zorgorganisatie. Het gaat hierbij niet alleen om cijfermatige uitkomsten (“tellen”), maar juist ook om ervaringsverhalen, reflecties en perspectieven (“vertellen”).

Voor Nieuw Boschzicht en Kasteel Bruinhorst is het kwaliteitsbeeld ingezet om:

- In dialoog te komen over wat goede zorg is.
- Inzicht te krijgen in waar het goed gaat, en waar ontwikkeling nodig is.
- Een gezamenlijk beeld te vormen van kwaliteit, waarbij zowel cliënten, naasten, medewerkers als leidinggevendenden een stem hebben.
- De basis te leggen voor gericht verbeteren vanuit gedeelde waarden en ervaringen.

2. Tellen en Vertellen – een combinatie van data en dialoog

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd vanuit de kracht van “tellen én vertellen”:

- Tellen: Objectieve informatie, zoals cliënttevredenheid, incidentregistratie, personeelsbezetting en audits. Deze cijfers geven belangrijke signalen over de feitelijke situatie.
- Vertellen: Subjectieve ervaringen van bewoners, familieleden en medewerkers, verkregen via gesprekken, verhalen, moreel beraad of het werken met het Generiek Kompas. Deze verhalen maken zichtbaar wat mensen écht belangrijk vinden.

Bij Nieuw Boschzicht en Kasteel Bruinhorst heeft deze combinatie gezorgd voor een rijk en genuanceerd beeld van de kwaliteit van zorg. Waar cijfers soms abstract blijven, zorgen verhalen voor verbinding en verdieping.

3. Het Generiek Kompas als leidraad

Het Generiek Kompas Kwaliteitsbeeld diende als hulpmiddel om gestructureerd stil te staan bij wat kwaliteit betekent in het dagelijks leven van bewoners en in het dagelijks handelen van medewerkers.

Het kompas stimuleerde dialoog rond thema's als:

- Persoonsgerichte zorg
- Welzijn en betekenisvol leven
- Deskundigheid en samenwerking
- Leren, reflecteren en verbeteren

Door dit gestructureerd in te zetten in werkoverleggen en reflectiebijeenkomsten, werd kwaliteit tastbaarder en meer gedeeld eigendom.

4. Conclusie: Kwaliteit als gedeelde verantwoordelijkheid

Het kwaliteitsbeeld, gevoed door tellen en vertellen, en geleid door het Generiek Kompas, heeft binnen Nieuw Boschzicht en Kasteel Bruinhorst bijgedragen aan een brede kwaliteitscultuur. Een cultuur waarin het gesprek over goede zorg niet alleen plaatsvindt bij incidenten of audits, maar een vast onderdeel wordt van het dagelijks werk.

De beweging die hiermee op gang is gebracht, verdient borging en verdere verdieping – met blijvende ruimte voor zowel cijfers als verhalen, en met bewoners en medewerkers als gelijkwaardige partners in kwaliteit.

Maatschappelijke Context: Kwaliteit bij Nieuw Boschzicht & Kasteel Bruinhorst

Terugblik op 2024

Thema's:

- Belevingsgerichte zorg: Focus op het creëren van een warme, huiselijke sfeer waarin bewoners zich thuis voelen.
- Persoonsgerichte ondersteuning: Zorg afgestemd op de individuele behoeften en wensen van bewoners.
- Professionalisering van medewerkers: Investeren in scholing en ontwikkeling om de kwaliteit van zorg te waarborgen.
- Samenwerking met cliëntenraad: Actieve betrokkenheid van bewoners en hun vertegenwoordigers bij beleidsontwikkeling.
- Resultaten:
- Implementatie van het Generiek Kompas Kwaliteitsbeeld ter ondersteuning van kwaliteitsverbetering.
- Positieve feedback van bewoners en familieleden over de geboden zorg.
- Versterking van de interne communicatie en teamreflectie.

Vooruitblik naar 2025

Strategische doelen:

- Versterken van de kwaliteitscultuur: Continueren van het gebruik van het Generiek Kompas en het stimuleren van een lerende organisatie.
- Innovatie in zorgverlening: Integratie van technologieën die de zelfstandigheid en het welzijn van bewoners bevorderen.
- Duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid: Implementatie van milieuvriendelijke praktijken binnen de organisatie.
- Regionale samenwerking: Uitbreiden van netwerken met andere zorginstellingen en maatschappelijke organisaties.

Bouwsteen 1: Het Open Gesprek

Doel van het Open Gesprek

Het Open Gesprek vormt de basis van reflectie, ontwikkeling en verbetering binnen de zorgorganisatie. Het doel is om op een veilige, respectvolle en gelijkwaardige manier met elkaar te spreken over wat kwaliteit van zorg en leven betekent. In het Open Gesprek staan ervaringen, beleving en dialoog centraal – niet de beoordeling of verantwoording

Wat is het Open Gesprek?

Het Open Gesprek:

- Is een gestructureerde en terugkerende dialoog tussen medewerkers, bewoners, naasten, leidinggevenden en andere betrokkenen.
- Gebeurt zonder oordeel, met ruimte voor verschillen in perspectief.
- Richt zich op kwaliteit van leven en zorg zoals die door betrokkenen wordt ervaren.
- Levert input voor het kwaliteitsbeeld, kwaliteitsverslag of verbeterplannen.

In de praktijk bij Nieuw Boschzicht & Kasteel Bruinhorst

Binnen beide locaties zijn in 2024 stappen gezet om het Open Gesprek actief te voeren, onder meer in de vorm van:

- Reflectiebijeenkomsten in teams rond thema's van het Generiek Kompas.
- Gesprekken met bewoners en hun naasten over wat voor hen belangrijk is in het dagelijks leven.
- Moreel beraad bij ethische dilemma's.
- Dialoogmomenten met de cliëntenraad over ervaren kwaliteit.

Voorbeelden van gespreksthema's:

- Wat betekent "jezelf kunnen zijn" in ons huis?
- Hoe geven we vorm aan vrijheid en veiligheid?
- Wat betekent goede zorgrelatie voor jou?
- Wat zie je als een waardevolle dag voor bewoners?

Resultaten & Leerpunten

Wat heeft het opgeleverd?

- Meer begrip voor elkaars perspectieven (medewerkers, bewoners, familie).
- Een open cultuur waarin het bespreekbaar maken van knelpunten gemakkelijker wordt.
- Een concretere vertaling van abstracte waarden naar dagelijks handelen.

Wat vraagt nog aandacht?

- Structurele inbedding in het werkproces (niet alleen ad hoc).

- Training in gespreksvaardigheden en luisteren zonder oordeel.
- Betrekken van alle medewerkers, ook ondersteunend personeel en nachtdiensten.

 Blik vooruit naar 2025

Om het Open Gesprek te versterken en te borgen, zijn de volgende acties voorzien:

- Inplannen van vaste reflectiemomenten in het teamrooster (bijvoorbeeld maandelijks).
- Gebruik van gesprekskaarten of het Kompas om gesprekken te begeleiden.
- Teamleider faciliteren als gespreksbegeleiders, met coaching waar nodig.
- Documenteren van inzichten uit het gesprek en gebruiken voor kwaliteitsverbetering.

Bouwsteen 2: Het Bouwen van Netwerken

Doel

Het doel van deze bouwsteen is het versterken van samenhang en samenwerking tussen alle betrokkenen rondom de zorg van bewoners. Dit betreft interne netwerken (teams, disciplines) én externe netwerken (huisartsen, familie, vrijwilligers, buurt).

 In de praktijk bij Nieuw Boschzicht & Kasteel Bruinhorst

In Nieuw Boschzicht en Kasteel Bruinhorst zijn er stappen gezet richting structurele samenwerking met mantelzorgers, vrijwilligersorganisaties en externe zorgpartners. Er zijn overlegvormen ingericht en de betrokkenheid van informele netwerken is vergroot.

Resultaten & Leerpunten

Opgeleverd: sterkere samenwerking en betere afstemming van zorg. Aandachtspunt: structurele afstemming borgen en tijdsinvestering goed organiseren.

 Blik vooruit naar 2025

In 2025 wordt gewerkt aan versterking van netwerksamenwerking via casus overleggen, gezamenlijke scholing en het inzetten van wijkgericht werken.

Bouwsteen 3: Het Werk Organiseren

Doel

Deze bouwsteen richt zich op het zo organiseren van het werk dat dit bijdraagt aan goede zorg, werkplezier en eigenaarschap. De bedoeling is dat medewerkers ruimte ervaren én verantwoordelijkheid nemen.

 In de praktijk bij Nieuw Boschzicht & Kasteel Bruinhorst

Er is aandacht besteed aan autonomie en eigenaarschap, het betrekken van medewerkers bij roosterbeleid en het vereenvoudigen van administratieve processen.

Resultaten & Leerpunten

Meer autonomie heeft gezorgd voor meer betrokkenheid en maatwerk in de zorg. Tegelijk vraagt dit om goede ondersteuning en duidelijkheid in rollen.

Blik vooruit naar 2025

Voor 2025 ligt de focus op het verder ontwikkelen van zelforganisatie, eigenaarschap stimuleren en administratieve lasten blijven verminderen.

Bouwsteen 4: Leren en Ontwikkelen

Doel

Het doel is een organisatiecultuur waarin leren vanzelfsprekend is. Medewerkers, teams en leidinggevenden ontwikkelen zich continu, ten dienste van betere zorg.

In de praktijk bij Nieuw Boschzicht & Kasteel Bruinhorst

Binnen beide locaties zijn reflectiemomenten geïntroduceerd, is scholing rond persoonsgerichte zorg aangeboden en zijn werkbegeleiders actief.

Resultaten & Leerpunten

Er is meer ruimte voor reflectie en feedback. Er ontstaat een cultuur waarin leren en verbeteren niet als extra voelt, maar als onderdeel van het werk.

Blik vooruit naar 2025

In 2025 wordt ingezet op ontwikkel en groeigesprekken per functie, meer intervisie en het versterken van de rol van praktijkopleiders en werkbegeleiders.

Reflectie op kwaliteit

Resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken

Nieuw Boschzicht (Leersum)

Op ZorgkaartNederland heeft Nieuw Boschzicht een gemiddelde waardering van **8,4** uit 24 beoordelingen. Cliënten en hun naasten waarderen vooral de kleinschaligheid, persoonlijke aandacht en het vaste personeel. Er zijn positieve opmerkingen over de warme en huiselijke sfeer, evenals de betrokkenheid van medewerkers. Enkele aandachtspunten betreffen de staat van het interieur en de tuin, waarbij suggesties worden gedaan voor verbeteringen .

Kasteel Bruinhorst (Ederveen)

Kasteel Bruinhorst ontvangt een gemiddelde waardering van **9,3** uit 12 beoordelingen. Bewoners en hun families prijzen de prachtige locatie, het vriendelijke personeel en de persoonlijke aandacht. De kleinschaligheid wordt als een groot voordeel gezien, evenals de snelle actie bij benodigde zorg. Een enkele opmerking betreft de schoonmaak van de kamers, wat als verbeterpunt wordt genoemd .[Zorgkaart Nederland](https://www.zorgkaartnederland.nl/instelling/kasteel-bruinhorst-ederveen)

Werken aan kwaliteit: de vijf bouwstenen en betrokkenheid

Bouwsteen 1: Het Open Gesprek

Beide locaties stimuleren open gesprekken tussen medewerkers, bewoners, naasten en mantelzorgers. Deze gesprekken zijn gericht op het delen van ervaringen, wensen en verbeterpunten. Door regelmatige reflectiebijeenkomsten en moreel beraad wordt een cultuur van openheid en continue verbetering bevorderd.

Bouwsteen 2: Het Bouwen van Netwerken

Er wordt actief gewerkt aan het versterken van netwerken binnen en buiten de organisatie. Samenwerking met huisartsen, specialisten ouderengeneeskunde, psychologen en familieleden is essentieel. Deze netwerken zorgen voor een geïntegreerde aanpak van zorg, waarbij de regie vaak bij de familie ligt .nieuwsbladdekaap.nl

Bouwsteen 3: Het Werk Organiseren

De organisaties streven naar een werkomgeving waarin medewerkers autonomie en verantwoordelijkheid ervaren. Door het betrekken van personeel bij roosterbeleid en het vereenvoudigen van administratieve processen wordt het werk efficiënter georganiseerd. Dit draagt bij aan verhoogd werkplezier en betere zorgverlening.

Bouwsteen 4: Leren en Ontwikkelen

Er is een cultuur van continue leren en ontwikkelen. Medewerkers worden gestimuleerd om deel te nemen aan scholing en reflectiemomenten. Leerambassadeurs en praktijkopleiders spelen een sleutelrol in het faciliteren van professionele groei en het delen van kennis binnen de teams.

Het Kwaliteitsbeeld

Het kwaliteitsbeeld wordt gevormd door input van cliënten, naasten, mantelzorgers en professionals. Door het verzamelen van ervaringen en feedback wordt een integraal beeld van de kwaliteit van zorg gecreëerd. Dit beeld dient als basis voor het kwaliteitsjaarplan en verdere verbeterinitiatieven.

Belangrijkste thema's

Uit de reflectie komen de volgende thema's naar voren:

- **Persoonsgerichte en belevingsgerichte zorg:** Het centraal stellen van de individuele wensen en behoeften van bewoners.
- **Kleinschaligheid en huiselijkheid:** Het creëren van een warme en vertrouwde omgeving.
- **Samenwerking en netwerken:** Het versterken van interne en externe samenwerkingsverbanden.
- **Professionalisering en ontwikkeling:** Het continu investeren in de ontwikkeling van medewerkers.
- **Open communicatie en feedbackcultuur:** Het bevorderen van openheid en het actief betrekken van alle stakeholders bij kwaliteitsverbetering.

Woon- en Zorgcentrum Nieuw Boschzicht & Kasteel Bruinhorst

1. Waar staan we nu?

Uit de reflectie blijkt dat beide locaties beschikken over sterke fundamenteën: warme, kleinschalige zorg, persoonlijke aandacht, en betrokken medewerkers. Bewoners waarderen vooral het veilige en huiselijke karakter van de zorgomgeving. Tegelijkertijd zijn er ontwikkelpunten zichtbaar op het gebied van communicatie, samenwerking en het verder borgen van professionele reflectie en netwerkgericht werken.

De vijf bouwstenen van het Generiek Kompas geven richting aan kwaliteitsontwikkeling. In 2024 zijn belangrijke stappen gezet, maar de stap naar structurele borging en verdieping vraagt extra aandacht.

2. Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit in 2025?

De reflectie laat zien dat kwaliteit niet iets is dat "af" is, maar een doorlopend proces van luisteren, leren en verbeteren. In 2025 verschuift de focus van losse verbeteracties naar een samenhangende kwaliteitsaanpak, waarin bewoners, naasten, mantelzorgers en professionals daadwerkelijk samen vormgeven aan wat goede zorg is.

3. Thema's die in 2025 extra aandacht vragen

Gebaseerd op de terugblik, cliëntervaringen en bouwstenen zijn dit de prioritaire thema's voor 2025:

- **Structurele inbedding van het Open Gesprek**
→ Gesprekken over kwaliteit worden verankerd in het dagelijks werkproces.
- **Versterking van netwerken rond de bewoner**
→ Nauwere samenwerking met naasten, vrijwilligers en professionals uit de wijk.
- **Autonomie en eigenaarschap van medewerkers**
→ Medewerkers krijgen (en nemen) meer ruimte voor professionele afwegingen.
- **Leren en ontwikkelen in de praktijk**
→ Scholing, reflectie en intervisie worden vanzelfsprekend onderdeel van het werk.
- **Verwachtingsmanagement en communicatie met naasten**
→ Transparante en proactieve communicatie voorkomt onbegrip of frustratie.
- **Digitale ondersteuning**
→ Slimme inzet van digitale middelen ter ondersteuning van persoonsgerichte zorg.

4. Wat mogen bewoners, naasten en mantelzorgers verwachten?

In 2025 kunnen mensen met een zorgvraag en hun naasten het volgende verwachten:

- **Zorg die aansluit op hun leven:** met ruimte voor eigen regie, keuzes en rituelen.
- **Actieve betrokkenheid:** in gesprekken over zorg, wonen en welzijn.
- **Een herkenbaar aanspreekpunt:** voor afstemming en communicatie.
- **Betrouwbare en liefdevolle zorg:** geleverd door een deskundig en betrokken team.

- **Transparantie:** over wat wel en niet kan, met respect voor elkaars perspectieven.

5. Van visie naar actie: beleid en implementatie

De doelen voor 2025 worden vertaald naar concrete acties via het nieuwe kwaliteitsbeeld en team ontwikkelplannen. Dit gebeurt in lijn met het Generiek Kompas.

Beleidsmatige vertaling:

- Elk bouwsteen heeft een plek in het kwaliteitsbeeld 2025.
- Manager zorg en bedrijfsvoering werkt samen met medewerkers, cliëntenraad en teamleider aan heldere werkafspraken.
- Teams formuleren zelf verbeterdoelen en monitoren voortgang.

Concrete acties:

-  Maandelijks teamreflecties over kwaliteit.
-  Structureel leerplan met interne scholing en intervisie.
-  Uitbreiding van het netwerkoeverleg met externe partners en mantelzorgers.
-  Integratie van ZorgkaartNederland-feedback in verbeteracties.
-  Nieuwe formats voor dialooggesprekken met bewoners en naasten.
-  Organisatie brede aandachtvelden rondom thema's als welzijn, dementiezorg, en digitalisering.

Wie zijn betrokken?

- **Bewoners en naasten:** via cliëntgesprekken, familieavonden, cliëntenraad.
- **Zorgmedewerkers:** als mede-eigenaren van de verbetercyclus.
- **Leidinggevenden:** als procesbegeleiders en cultuurdragers.
- **Externe partners:** huisartsen, vrijwilligersorganisaties, ketenpartners.
- **Bestuur:** borgt samenhang en vertaalt kwaliteit naar strategie.

6. Tot slot

Nieuw Boschzicht en Kasteel Bruinhorst zetten in 2025 vol in op zorg die **persoonlijk, verbonden en professioneel** is. De beweging van tellen naar vertellen, van controleren naar vertrouwen, en van losstaande acties naar samenhangende ontwikkeling, krijgt verder vorm. Niet alleen omdat het moet, maar omdat het goed is – voor bewoners, hun naasten én de mensen die er met hart en ziel werken.

Datum publicatie: 31-3-2025

Verantwoordelijke: Armilda Vos

Website: www.nieuwboschzicht.nl en www.kasteelbruinhorst.nl