

Kwaliteitsbeeld Alerimus 2025

Inzicht in kwaliteit;

Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Versie 30-03-2026

Introductie	3
Reflectie en maatschappelijke context	3
Leeswijzer kwaliteitsbeeld Alerimus	4
Bouwsteen 1: Het open gesprek, het kennen van wensen en behoeften	4
Wat hebben we gedaan	4
Wat kunnen we verbeteren	7
Doorkijk naar 2026.....	7
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	7
Wat hebben we gedaan.....	7
Wat kunnen we verbeteren.....	12
Doorkijk naar 2026.....	12
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	12
Wat hebben we gedaan.....	12
Wat kunnen we verbeteren.....	18
Doorkijk naar 2026.....	18
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	19
Wat hebben we gedaan.....	19
Wat kunnen we verbeteren.....	23
Doorkijk naar 2026.....	24
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	24
Wat hebben we gedaan.....	24
Wat kunnen we verbeteren.....	26
Doorkijk naar 2026.....	27
Perspectief op 2026.....	27
Dankwoord	28



Kwaliteitsbeeld 2025

Warm, betrokken, ondernemend



Het open gesprek

Dit en meer hebben we in 2025 gedaan

- 1+5-vragenmethodiek breed toegepast
- Warm Welkom verder doorontwikkeld
- Dashboard klantreis opgeleverd in Entrace

Programma anders werken voorbereid

- **Dit willen we in 2026 gaan doen**
- Eenduidiger vastleggen en methodisch evalueren van de 1+5-vragenmethodiek en klantreis
- Implementatie van het organisatiebrede programma anders werken
- Doelen nadrukkelijker koppelen aan zelfredzaamheid en beter sturen met dashboards



Het bouwen van netwerken

Dit en meer hebben we in 2025 gedaan

- Versterken van het sociale netwerk van cliënten
- Wijk- en buurtinitiatieven versterkt
- Regionale samenwerking en professionele netwerken uitgebouwd

Ontwikkeling en verankering van informele zorgbeleid

- **Dit willen we in 2026 gaan doen**
- Informele zorg structureel verankeren en medewerkers trainen
- Netwerkimpact zichtbaarder maken (Social Return on Investment (SROI))
- Doorontwikkeling van Warm Welkom in de Wijk en huiskamers van de wijk



Het werk organiseren

Dit en meer hebben we in 2025 gedaan

- Versterken van teams, functies en medezeggenschap Introductie & onboarding verbeterd
- Veiligheid, preventie en gezonde werkomgeving verbeterd
- Technologie en slimme hulpmiddelen opgeschaald
- Meer samenhang en sterkere randvoorwaarden voor teams
- Focus op technologie en digitale vaardigheden
- Eenduidige informatievoorziening
- Sterkere positie voor OR, VVAR en cliëntenraden
- Leren als strategische bouwsteen verder versterkt
- Inspiratie en kennisdeling via themaweeken en Nursing Congress
- Leiderschapsontwikkeling en traineeship

Doorontwikkeling van StudyTube en Primio

- **Dit willen we in 2026 gaan doen**
- Leren koppelen aan meetbare resultaten en nog meer aandacht voor de PDCA-cyclus
- Investeren in digivaardigheid en informatieveiligheid
- Succesvolle leerinterventies verder uitbreiden



Leren en ontwikkelen

Dit en meer hebben we in 2025 gedaan

- Infectiepreventie en mondzorg structureel versterkt
- Grote stappen in eten & drinken en voorkomen van ondervoeding
- Medicatieveiligheid verder verbeterd door digitalisering en scholing

Dit willen we in 2026 gaan doen

- Cliëntvervingen consequenter doorvertalen naar teams
- Professionaliseren van kwaliteit op inhoudelijke domeinen



Inzicht in kwaliteit (2025)



Organisatiebreed Perspectief op 2026

Versterken van zelfredzaamheid en samenredzaamheid binnen onze ambitie 'Thuis in de lokale samenleving'

Inzetten op duurzame inzetbaarheid, opleiding en ontwikkeling

Versterken van samenwerking met informele zorg en maatschappelijke partners

Inzetten van slimme technologie, data management & procesoptimalisatie

Versterken van continuïteit en duurzaamheid

Introductie

Dit is het Kwaliteitsbeeld 2025, samengesteld met input vanuit onze hele organisatie: zorgmedewerkers, aandachtshouders, (staf)ondersteuners en leidinggevendenden hebben allemaal meegedacht. Daardoor bevat het document zowel operationele als strategische inhoud.

Sinds 1 juli 2024 geldt het Generiek Kompas als landelijke standaard en staat het Kwaliteitsbeeld centraal. Het Generiek Kompas vraagt om het stimuleren van eigen regie en een efficiëntere inzet van zorg, zodat onnodige groei van de zorgvraag wordt voorkomen. De vergrijzing, het aantal mensen met een chronische aandoening en het feit dat ouderen langer thuis wonen, zorgen voor een toenemende zorgvraag. Dat vraagt om organiseren op een andere manier. Het Kompas ondersteunt en geeft richting bij deze transitie.

We zijn trots en tevreden over onze kwaliteit en in het Kwaliteitsbeeld 2025 laten we zien hoe Alerimus samenwerkt met cliënten, hun netwerk, vrijwilligers en zorgprofessionals aan kwaliteit van zorg en het verbeteren van de kwaliteit van bestaan. We geven inzicht in de belangrijkste thema's en onze toekomstplannen, en op welke manier wij reflecteren, leren en verbeteren.

Reflectie en maatschappelijke context

Onze identiteit

Alerimus is een zorgorganisatie in de Hoeksche Waard, actief in verschillende dorpskernen. Wij bieden een breed aanbod aan service, verzorging en zorg aan ouderen en hun naasten. Van incidentele hulp tot complexe langdurige zorg. We stimuleren zelfredzaamheid en samenredzaamheid zodat ouderen zelfstandig kunnen blijven leven in hun vertrouwde omgeving.

Voor wie zijn wij er, onze missie en kernwaarden

Alerimus ondersteunt ouderen en kwetsbare inwoners in lokale dorpskernen van de Hoeksche Waard. We zijn nauw verbonden met de gemeenschap en zetten ons in voor vitaliteit, leefbaarheid en zelfstandigheid. We willen dat iedereen die contact met ons heeft onze warmte, betrokkenheid en ondernemerschap ervaart (onze kernwaarden). Kwaliteit bij Alerimus betekent méér dan alleen zorg verlenen. Wij geloven in samenwerken, leren en het ondersteunen van inwoners in hun zelfstandigheid.

Strategische ambities en pijlers

Wij verlengden onze strategische koers *“De reis van Alerimus”* met een jaar (tot en met 2026) voor stabiliteit tijdens de bestuurswissel die plaatsvond in 2025. Aan onze ambities voegden we twee speerpunten toe:

- Wij ondersteunen het welbevinden en comfort van naasten, zodat zij hun rol als partner in zorg duurzaam kunnen vervullen.
- Wij stimuleren participatie van naasten en de samenleving, zodat samenredzaamheid en betrokkenheid rondom onze cliënten verder worden versterkt.

Leeswijzer kwaliteitsbeeld Alerimus

Het Generiek Kompas bestaat uit vijf bouwstenen: wensen en behoeften kennen, netwerken bouwen, werk organiseren, leren en ontwikkelen en inzicht in kwaliteit. Door deze onderdelen te bespreken, laten we zien hoe we werken aan goede zorg die aansluit bij de cliënt. We kijken terug op 2025, geven een toelichting per bouwsteen en bespreken de ambities voor 2026.

Bouwsteen 1: Het open gesprek, het kennen van wensen en behoeften

Wat hebben we gedaan

Bouwsteen 1 draait om het open gesprek met inwoners, cliënten en hun naasten. In 2025 hebben we deze beweging versterkt door te werken vanuit de klantreis en de 1+5 vragenmethodiek, waarmee we (vanuit het gedachtengoed van positieve gezondheid) samen verkennen wat iemand zelf kan, wat het netwerk kan betekenen en welke ondersteuning nodig is. Met ‘Warm Welkom met uw vraag’ maken we Alerimus toegankelijk als laagdrempelig aanspreekpunt voor informatie, advies en (door)verwijzing, en zetten we tegelijk stappen om zorg in de wijk toekomstbestendig te organiseren. Daarnaast investeren we in betere sturing en ondersteuning: via dashboards, verbeterde intakeprocessen, het intensiveren van goede gesprekken, en aandacht voor thema’s als zelfredzaamheid, dagbesteding, multidisciplinair samenwerken en de borging van de Wet zorg en dwang.

Het open gesprek en zelfredzaamheid

In 2025 bleven we ons richten op het voorkomen of uitstellen van zorgvragen en het versterken van zelf- en samenredzaamheid. Met de klantreis en de 1 + 5 vragenmethodiek maken we zichtbaar dat Alerimus oudere en kwetsbare inwoners ondersteunt in hun levensreis en hen bijstaat op basis van de persoonlijke behoeften en (toenemende) zorgvraag. De klantreis geeft richting aan onze plannen. Vanuit ‘Warm Welkom met uw vraag’ bouwen we voort op de basis die we hebben gelegd als centraal punt voor informatie, advies en (door)verwijzing naar de best passende zorg, dienstverlening en services.

De wijze waarop we de vraag verkennen en met cliënt en netwerk hierop inspelen, benaderen we vanuit het gedachtengoed positieve gezondheid. Dit heeft organisatiebreed verdere invulling en betekenis gekregen en dit doen we aan de hand van de 1+5 vragen methodiek.

De voorliggende vraag die we stellen is: “Hoe ziet u uw (nabije) toekomst?”. Van daaruit kijken we naar:

1. Wat kunt u zelf en wat wilt u leren?
2. Welke (technologische) hulpmiddelen kunnen worden ingezet?
3. Wat kunnen uw naasten (leren)?
4. Wat kan uw netwerk voor u betekenen?
5. Wat kan een medewerker voor u betekenen?

Door het bespreken van deze vragen komen we tot de kern van de wensen en behoeften, stimuleren we zelf- en samenredzaamheid en indien nodig ondersteunen we ouderen die tijdelijk, af en toe of 24-uur per dag ondersteuning of zorg nodig hebben.

Bewustwording

Alerimus kijkt verder dan alleen zorg- en dienstverlening waar directe financiering tegenover staat. In 2025 is ingezet op vroeg signaleren, data verzamelen en is een dashboard binnen Entrace ontwikkeld dat stuurinformatie biedt. Het dashboard toont klantcontacten, aanmeldingen voor zorg en diensten, en wachtlijsten, waardoor de klantreis beter inzichtelijk wordt. Dit helpt ons te zien waar we kunnen ondersteunen bij het langer zelfstandig thuis blijven wonen.

De organisatie focust op het faciliteren van goede gesprekken met inwoners, cliënten en naasten; hiervoor is een leerprogramma opgesteld dat in 2026 breed wordt uitgerold, gericht op handvatten geven en het ondersteunen van gedragsverandering.

Warm Welkom

Warm Welkom is hoe Alerimus onder andere het eerste contact legt: laagdrempelig, vriendelijk en nabij. Medewerkers luisteren oprecht, nemen de tijd en verkennen samen met de inwoner wat mogelijk is, welke rol het netwerk speelt en waar ondersteuning nodig is. Warm Welkom is zowel een visie als een organisatorische werkwijze, we zorgen dat vragen snel op de juiste plek komen, processen logisch zijn ingericht en niemand van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Het is de basis voor een prettig eerste contact en voor een duurzame relatie, waarin respect, duidelijkheid en samenredzaamheid centraal staan.

Warm Welkom in de Wijk is een organisatiebrede ontwikkelopgave die inspeelt op de toenemende zorgbehoefte, vergrijzing en personeelstekorten in de wijk. Het doel is om duurzaam en toekomstbestendig de zorg in de wijk te organiseren, zodat inwoners langer en veilig thuis kunnen blijven wonen met behoud van eigen regie. De inzet van MPT (Modulair Pakket Thuis) en VPT (Volledig Pakket Thuis) biedt mogelijkheden om zorg dichterbij de cliënt te organiseren en de druk in woon-zorglocaties te verlichten. Sinds 2025 werken we aan:

- Integrale doorontwikkeling van VPT in de wijk;
- Intensieve samenwerking tussen formele en informele zorg;
- Slimme arrangementen afgestemd op cliëntwensen;
- Monitoring van resultaten en oplossen van knelpunten.

Zaterdagopenstelling

Sinds 1 november 2025 is de dagbesteding in Oud-Beijerland 2 maal per maand op zaterdag geopend van 10.00 tot 14.00 uur. Dit biedt cliënten extra structuur en activiteiten in het weekend, terwijl mantelzorgers worden ontlast. De eerste reacties zijn positief; deze uitbreiding sluit beter aan bij de behoeften van inwoners en hun families.

Zelfredzaamheidsradar

In 2025 is op woon-zorglocatie de Buitensluis de zelfredzaamheidsradar uitvoerig onderzocht. Het onderzoek bevestigde dat deze radar praktisch uitvoerbaar is en bijdraagt aan lagere werkdruk, betere samenwerking en ondersteuning van mantelzorgers. Het zorgteam speelt een sleutelrol bij de invoering, in samenwerking met de cliëntenraad, de locatiemanager en de adviseur kwaliteit. Zo wordt de kwaliteit van zorg behouden en het anders werken verder ontwikkeld.

Intake/opname

We streven ernaar het woord 'opname' in onze woonzorglocaties niet meer te gebruiken; bij ons komt iemand wonen, zoals dat in de samenleving ook gebeurt. Daarnaast is samen met leidinggevenden en kwaliteitsverpleegkundigen kritisch gekeken naar processen, vragenlijsten en de druk die deze veroorzaken. Er is besloten het kennismakingsgesprek vooraf door de cliënt en zijn naasten in te laten vullen, zodat medewerkers relevante informatie krijgen en de cliënt zelf eigenaar blijft van zijn dossier. Ook wordt gewerkt aan ondersteuning op de verhuisdag door vrijwilligers en aan een uniforme intake voor alle zorg en dienstverlening. Deze aanpak heeft eind 2025 vorm gekregen en wordt in 2026 verder uitgetest.

In 2024 maakten we in de wijk de overstap van Nanda naar Omaha, waarna we dit in 2025 hebben aangescherpt en verbeterd. **Multidisciplinair overleg en cliëntbespreking**

Dagelijks hebben we aandacht voor het welzijn van bewoners en bespreken we verbeterpunten. Jaarlijks evalueren we via het Multidisciplinair overleg (MDO), waarna de uitkomsten in het zorgleefplan komen. Regelmatige cliëntbesprekingen zorgen voor evaluatie van de zorgvraag en doelen, in samenspraak met de cliënt of diens vertegenwoordiger. Vanaf 2025 staat de zelfredzaamheidsradar centraal bij het stellen en beoordelen van doelen, gericht op behoud of verbetering van zelfredzaamheid. Dit maakt doelen persoonlijker en stimuleert eigen regie. In 2026 starten we na training met de nieuwe intake en methodiek.

Wet zorg en dwang

In 2025 heeft Alerimus de borging van de Wet zorg en dwang (Wzd) verder versterkt via structureel overleg, betere registratie, kwaliteitscontroles, en brede scholing rondom thema's als wilsbekwaamheid en het zorgvuldig afwegen van onvrijwillige zorg. Domotica wordt bewuster ingezet binnen duidelijke afwegingskaders. Uit analyses blijkt dat de stijging in meldingen van onvrijwillige zorg vooral het gevolg is van betere registratie; de 'gesloten deur maatregel' blijft de meest voorkomende maatregel. Teams zijn zich meer bewust, al blijven verschillen in kennis en documentatiekwaliteit aandachtspunten. Regionale samenwerking zorgt voor harmonisatie van werkinstructies en mogelijk een gezamenlijke Wzd-commissie. Voor 2026 ligt de focus op verdere professionalisering van documentkwaliteit, uitbreiding van deskundigheid, verdieping van het alternatievenbeleid en implementatie van de Wzd in de wijk. Deze inzichten worden uitgebreid toegelicht in het Wzd-jaarverslag- 2025, dat uiterlijk 1 juni 2026 wordt opgeleverd.

Belangrijke kwaliteitsaspecten voor de cliënt

In het najaar van 2024 is via een vragenlijst onderzocht welke kwaliteitsaspecten cliënten belangrijk vinden. Uit dit onderzoek kwamen drie punten naar voren: goede zorgverlening, behulpzaamheid van medewerkers en eten dat goed smaakt. In 2025 hebben we ons vooral gericht op verbetering van maaltijden en vaker evalueren van ervaringen. Goede voeding is essentieel. Daarom zijn er maatregelen genomen rondom de risico's van ondervoeding, versterking van kennis bij medewerkers en toekomstbestendige maaltijdvoorziening (zie Bouwsteen 2).

Vanuit de implementatie van het Generiek Kompas is gewerkt aan een nieuw meetinstrument voor ervaringen van cliënten, mantelzorgers en naasten (in de wijk en in de woon-zorglocaties). We hebben gekozen voor Customeyes vanwege de mate van ontzorgen, geven van inzicht in de uitkomsten en het

ontwikkelen van dashboards voor teams. In 2025 is de basisuitvraag gedaan als startpunt voor verdere uitrol. De cliëntenraad heeft meegedacht over de vragen en voegde twee vragen toe: over de ervaren bejegening en het kennen van het zorgmaatje. De conclusies staan bij Bouwsteen 5.

Wat kunnen we verbeteren

In 2025 is het open gesprek over wensen en behoeften breed omarmd, wat een mooie basis biedt voor verdere verbetering. Er liggen kansen om de verankering in processen, vastlegging en evaluatie verder te versterken, zodat opvolging op cliëntniveau consistent en meer methodisch verloopt.

- Door structurele procesevaluatie (o.a. overdracht en afstemming tussen verschillende rollen) kunnen verbeteringen cyclisch worden geïmplementeerd.
- Hergebruik van bestaande registraties helpt dubbele uitvraag en inconsistente informatie te voorkomen.
- Het vastleggen en vertalen naar concrete doelstellingen en het gestructureerd opvolgen hiervan maakt de evaluatie methodischer.
- Stimuleren van het gebruik van CarenZorgt bevordert overzicht en vindbaarheid van informatie.

De cliëntenraad ziet dat, ondanks personeelskrapte en inzet van tijdelijke krachten, de overdracht en individuele aandacht met gerichte acties verder versterkt kunnen worden. Er is winst te behalen in een bredere betrokkenheid van mantelzorgers, met name bij cliënten die hun wensen minder goed kunnen duiden. Extra aandacht voor het welzijn in de avonduren en het bevorderen van nabijheid en persoonlijke betrokkenheid dragen bij aan een betere ondersteuning van onze cliënten.

Doorkijk naar 2026

In 2026 zetten we de volgende stap in het borgen we de 1+5 vragenmethodiek, de klantreis en het Warm Welkom, evalueren we methodisch en vertalen we aantoonbaar naar het dagelijks handelen. Het programma voor het 'goede gesprek' uit 2025 wordt organisatiebreed geïmplementeerd, met de nadruk op gedragsverandering en betere aansluiting van processen op de wensen van cliënten en hun naasten. We koppelen doelen aan zelfredzaamheid en samenredzaamheid, werken verder aan sturen op data en verbeteren het proces via PDCA-cycli (plan-do-check-act). Eigenaarschap in de keten wordt versterkt, dubbel uitvragen verminderd, en afspraken over communicatie en informatievastlegging worden duidelijker, zodat wensen en afspraken beter vindbaar zijn en continuïteit gewaarborgd blijft bij personeelskrapte.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Wat hebben we gedaan

Bouwsteen 2 richt zich op het versterken van sociale en professionele netwerken rondom de cliënt. Volgens onze visie 'thuis in de lokale samenleving' bevorderen we samenwerking, ontmoeting en informele zorg, zodat ondersteuning dichtbij mogelijk is en inwoners regie houden. In 2025 uit dit zich in concrete wijkinitiatieven en regionale samenwerking voor toekomstbestendige zorg.

We stimuleren het sociale netwerk via ontmoetingen in Huiskamers van de Wijk, het ruimte geven aan diverse activiteiten zoals cursus valpreventie, het project Samen Eten met scholieren, een wandelclub

en we maken een vacaturekrant voor vrijwilligerswerk. Mantelzorgers ontvangen ondersteuning zoals logeerszorg en trainingen in ondersteunende technologieën en hulpmiddelen, wat bijdraagt aan meer (zelf)redzaamheid.

Ons professionele netwerk omvat regionale samenwerkingen met zorginstellingen, kennisdeling via Archipel Zuid Hollandse Eilanden, deelname aan het gezamenlijke innovatieprogramma Thuis in de Kern en aansluiting bij Verwijshulp Hoeksche Waard en Stichting Personen Alarmering Hoeksche Waard. Ook werken we samen met partijen aan de herontwikkeling van de Bomenbuurt rondom onze woon-zorglocatie de Buitensluis.

Het sociale netwerk

Mantelzorg en informele zorg

In 2025 hebben we het beleid rond informele zorg opgesteld. Samenwerking met mantelzorgers, naasten en vrijwilligers is essentieel en versterkt het sociale netwerk van cliënten. Hun inzet is aanvullend op professionele zorg, altijd met toestemming van de cliënt. Naasten kunnen ondersteunen bij dagelijkse activiteiten, en zelfs bij voorbehouden handelingen als dit is vastgelegd; de organisatie bewaakt de veiligheid. Vrijwilligers bieden welzijnsgerichte ondersteuning, zonder medische taken, en afspraken worden vastgelegd in het zorgplan of Entrace. Informele zorg is waardevol mits er goede samenwerking en communicatie is. In 2026 maken we een implementatieplan met diverse raden en krijgt personeel training in het toekomstbestendig gelijkwaardig samenwerken met informele zorg.

Onze bewoners dragen bij aan de lokale samenleving door hun kennis te delen, twee bewoners vertelden hun indrukwekkende ervaringen over de watersnoodramp van 1953 aan kinderen van basisschool 'de Bron'. Een waardevolle ontmoeting.

Het Wijckplein in de Open Waard is opnieuw ingericht met frisse kleuren en motieven met als doel om de lokale samenleving te motiveren om gebruik te maken van deze ruimte. Het plein trekt veel bezoekers van binnen en buiten de woon-zorglocatie de Open Waard en stimuleert ontmoeten en gezamenlijke activiteiten.

Voorzorgcirkels

De teamleider welzijn werkte in 2025 met de projectgroep voorzorgcirkels aan buurtinitiatieven. In 2026 richt het project zich op netwerken van 8-12 buurtbewoners die elkaar vrijwillig helpen met kleine taken. Het doel is een zorgzame buurt waar iedereen bijdraagt. De opgedane kennis wordt gedeeld met inwoners en professionals.

Dorpsberaad Numansdorp Samen

In juni 2019 begon een groep enthousiaste Numansdorpers namens het verenigingsleven, scholen, kerken, zorginstelling en ondernemers aan een onbekend avontuur waarbij een informeel dorpsberaad onder de naam Numansdorp Samen werd opgericht met een drietal speerpunten:

- Namens Numansdorp als één gezicht naar buiten acteren;
- Bijdragen aan een vitale kern voor jong en oud en elkaar hierbij versterken (bijvoorbeeld door het afstemmen van activiteiten en het opstellen van een jaaragenda ten dienste van de inwoners);

- Samen organiseren van evenementen in het dorp.

In 2025 organiseerden we gezamenlijk diverse grote activiteiten zoals de dorpslunch op 5 mei. Een evenement waarbij er honderden dorpsbewoners aanschoven om met elkaar een lunch te nuttigen.

Cavent

Alerimus en Cavent werkten samen om inwoners met verschillende ondersteuningsvragen beter te helpen. Dit gebeurde via gezamenlijke wijkinitiatieven zoals het Dag- en Doecentrum *Cavent Punt* en diverse werk- en leerplekken waar cliënten van Cavent een waardevolle rol vervullen. Regelmatige afstemming zorgt ervoor dat expertise tussen verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT) en verstandelijk gehandicapten (VG) elkaar versterkt op het gebied van de ouder wordende doelgroep. Ook bij gebiedsontwikkelingen zoals de Bomenbuurt werd samengewerkt aan een inclusieve, toekomstbestendige omgeving. Door gezamenlijke projecten en kennisdeling vergroten we de maatschappelijke impact in de Hoeksche Waard.

PassieWaard en PassieHoek

Sinds 2023 horen PassieWaard en PassieHoek bij Alerimus in Zuid-Beijerland. PassieWaard biedt dagbesteding aan mensen met niet-aangeboren hersenletsel of een chronische aandoening, terwijl PassieHoek een ontmoetingsplek en winkel is. Beide woon-zorglocaties zijn sinds 2025 actiever verbonden aan de organisatie en werken samen met zorgverleners in Zuid-Beijerland. De herinrichting van PassieHoek heeft geleid tot meer ruimte waardoor het aanbod is toegenomen met activiteiten als valpreventie, voorlichting vanuit Welzijn Hoeksche Waard en de breiclub. De naamsbekendheid is door het gebruik van social media toegenomen en we hebben geïnvesteerd in een nieuw kassasysteem voor efficiëntere betalingen.

Samen eten

Het project 'samen eten', ontstaan uit deelname aan een prijsvraag, resulteerde in een intensieve samenwerking met scholengemeenschap Willem van Oranje. Leerlingen helpen bij alle stappen van het maaltijdproces en eten mee met de bezoekers. Dit draagt bij aan het bevorderen van samen eten en het langer thuis wonen. Ook vanuit het Hoeks Lyceum lopen jongeren maatschappelijke stages bij onze organisatie in Numansdorp en Oud-Beijerland.

Samen gezond Numansdorp rond

De wandelgroep '*samen gezond Numansdorp rond*' begon in 2024 en is inmiddels een groot succes. De groep is bedoeld voor iedereen die graag samen met onze cliënten wandelt, waaronder mantelzorgers, vrijwilligers en andere belangstellenden. Het doel is met elkaar genieten van een ontspannen wandeling door Numansdorp. Inmiddels zijn er zo'n 60 deelnemers die trouw meelopen. In principe vindt deze activiteit wekelijks plaats.

Logeerszorg en tijdelijk verblijf

In 2025 is het aantal mensen wat gebruik heeft gemaakt van logeerszorg gegroeid. Casemanagers en zorgbemiddelaars besteden meer aandacht aan de mogelijkheid tot het gebruik maken van logeerszorg, waardoor mantelzorgers zich gesteund voelen en de zorg thuis mogelijk langer vol kunnen houden. Verder zijn bij de tijdelijke verblijfslocaties zichtbaar hulpmiddelen opgesteld, zodat cliënten er

laagdrempelig kennis mee kunnen maken en deze hulpmiddelen makkelijker kunnen uitproberen. 1 op de 3 neemt daadwerkelijk een hulpmiddel mee naar huis.

Het professionele netwerk

Zorgwaard

In 2024 hebben we met Zorgwaard gewerkt aan een fusie, die uiteindelijk niet doorgegaan is. Dat betekende dat in 2025 een aantal zaken weer teruggebracht moest worden naar de oude situatie. De wijkzorg, het leermanagementsysteem, maar ook AFAS waren al met elkaar verbonden. Het terugdraaien van deze acties was ingrijpend en kostte veel inzet.

De samenwerking op het gebied van de behandeldienst heeft ongewijzigd doorgang gehad, net als de samenwerking in de wet zorg en dwang (Wzd).

Versterking eerstelijnszorg Hoeksche Waard

De regio is bezig met de uitvoering van het ZonMw-programma ‘*Versterking organisatie eerstelijnszorg*’. Er zijn werkafspraken gemaakt binnen Medisch Generalistische Zorg (MGZ), Verwijshulp Hoeksche Waard is doorontwikkeld tot één breed loket voor verwijzers, de fysieke schakelpunten zijn samengebracht in het nieuwe zorgcluster in Klaaswaal en er is gestart met de voorbereiding op de vorming van een Regionaal eerstelijnsamenwerkingsverband (RESV). Deze ontwikkelingen leiden tot snellere triage, duidelijkere afspraken, minder versnippering en meer zichtbare samenwerking in de keten. Met merkbare effecten voor inwoners, verwijzers en professionals.

Archipel Zuid Hollandse Eilanden

In 2025 heeft Archipel Zuid-Hollandse Eilanden zich verder ontwikkeld als regionale netwerkorganisatie voor ouderenzorg. Dertien VVT-organisaties werkten samen aan uitdagingen als langer thuis wonen, arbeidsmarkt, digitalisering en zorgcoördinatie. Tijdens de Archipel Parade 2025 werden nieuwe vormen van samenwerking en innovatie verkend. Door deze brede kennisdeling, gezamenlijke projecten en bestuurlijke afstemming is een belangrijke impuls gegeven aan de kwaliteit en toegankelijkheid van ouderenzorg in de regio. De themalijn ‘Langer Thuis’ werd in 2025 overgedragen aan de nieuwe bestuurder van Alerimus, die als ‘bestuurlijk ambassadeur’ eraan is verbonden

Zorgcampus

In 2025 werkte de Zorgcampus Hoeksche Waard samen met Alerimus, Careyn, Cavent, Gemiva, Heemzicht en Zorgwaard aan het duurzaam versterken van de arbeidsmarkt door het vergroten van instroom, het ontwikkelen van medewerkers en het beter toerusten van mantelzorgers en vrijwilligers. Via een breed aanbod aan klinische lessen en themabijeenkomsten werden leren en praktijkervaring verder versterkt. Ook werden jongeren actief betrokken bij voorlichtingsavonden en activiteiten rondom beroepskeuze. De focus van de Zorgcampus verschuift van instroom naar een integrale aanpak, waarin ook bestaande medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers structureel worden ondersteund in hun ontwikkeling.

Huiskamer van de wijk

In 2025 is vanuit onze huiskamers van de wijk met succes samenwerkingen in de wijk versterkt en daarmee de zichtbaarheid en betekenisvolle rol van de huiskamer in de gemeenschap vergroot. Er zijn voorbereidingen getroffen voor digitale dagbesteding waaraan in 2026 verder gewerkt wordt om een pilot vorm te geven.

Verwijshulp Hoeksche Waard

VHHW bemiddelt voor alle vormen van kortdurend verblijf, waarbij terugkeer naar huis het uitgangspunt is. Zorgbemiddelaars adviseren, beantwoorden vragen en hebben het overzicht van beschikbare plekken bij zorgaanbieders in de Hoeksche Waard.

In 2025 ontwikkelde VHHW zich tot een breder aanmeldpunt met extra diensten zoals wachtlijstbeheer voor Casemanagement Dementie, en voorbereidingen voor hospiceaanmeldingen. Verbeteringen in werkwijze, ICT en telefonie zorgden voor snellere, consistentere triage en meer gemak voor verwijzers. In 2026 sluit VHHW aan op de regionale lijn Zuid-Hollandse Eilanden voor ELV en GRZ, en werkt VHHW verder aan één centraal meldpunt voor alle aanmeldingen in de Hoeksche Waard, met als doel snellere plaatsing, betere samenwerking en meer toegankelijke route.

De coördinatie van VHHW wordt vanaf 1 januari 2026 uitgevoerd door Alerimus.

Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard

De Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard (SPHW) is een zelfstandige stichting waarin Heemzicht, Zorgwaard, Careyn en Buurtzorg samenwerken. SPHW organiseert niet alleen personenalarmering, maar ook regionale onplanbare nachtzorg. In 2024 werd de service uitgebreid zodat cliënten nu ook buitenshuis contact kunnen opnemen met de alarmcentrale. In 2025 kregen gebruikers een nieuwe alarmtechnologie die meer mogelijkheden voor monitoring biedt, wat familie en mantelzorgers ontlast. SPHW zet in op bewustwording en informatievoorziening richting doelgroep, familie en mantelzorgers, ter bevordering van zelfredzaamheid.

Verbinding Wonen, Welzijn en Zorg visie

De gemeente Hoeksche Waard werkt samen met de maatschappelijke partners aan de Wonen, Welzijn, Zorg (WWZ) visie, zodat alle inwoners blijven participeren in de lokale samenleving. Deze visie, richtinggevend tot 2030, vormt een fundament onder de gezamenlijke prestatieafspraken en uitvoeringsagenda. Door intensieve samenwerking met onze partners geven we uitvoering aan deze agenda, waarbij we bij verschillende thema's vertegenwoordigd zijn.

Bomenbuurt

De Bomenbuurt (gesitueerd rondom woon-zorglocatie de Buitensluis) wordt ontwikkeld door meerdere partijen, waaronder Gemeente Hoeksche Waard, HW Wonen, Cavent, de Plus-supermarkt en Alerimus. In 2025 zijn plannen gemaakt voor uitbreiding van de Plus-supermarkt, nieuwe woonvoorzieningen en de bouw van 175 woningen. Door veranderingen bij partners en vertragingen kreeg het proces pas later vorm. Er is samengewerkt aan één stedenbouwkundig plan, wel zijn vanwege de urgentie bepaalde deelprojecten (o.a. de Plus-supermarkt en Cavent) alvast afzonderlijk gestart vooruitlopend op de integrale gebiedsontwikkeling. Het traject blijft complex en vraagt voortdurend om aandacht.

Wat kunnen we verbeteren

Verbeterpunten zijn onder andere het beter aantoonbaar maken van de impact van netwerk- en wijkinitiatieven, bijvoorbeeld door effectmetingen te vereenvoudigen en registraties te bundelen. Het is van belang om het effect van samenwerken met mantelzorgers duidelijker in kaart te brengen, zodat niet alleen positieve ervaringen, maar ook concrete cijfers beschikbaar komen. Tot slot is het van belang om bij gebiedsontwikkeling, zoals de Bomenbuurt, externe veranderingen tijdig te signaleren en de afstemming tussen partners te versnellen om vertragingen te voorkomen.

Doorkijk naar 2026

In 2026 versterken we netwerkgericht werken door informele zorg (naasten, mantelzorgers en vrijwilligers) doelgerichter te activeren, te ondersteunen en structureel te verankeren in afspraken en dossiers. We starten met het implementatieplan informele zorg en trainen medewerkers (o.a. met de sofa methodiek) om samenwerking met naasten gelijkwaardiger en vanzelfsprekender te maken. Tegelijkertijd maken we netwerkimpact beter zichtbaar: we versimpelen registratie zodat we effecten op zelfredzaamheid, uitstel van zwaardere zorg en ondersteuning van mantelzorgers beter kunnen onderbouwen. We werken door aan Warm Welkom in de Wijk en aan de doorontwikkeling van de huiskamers, inclusief het onderzoeken van digitale dagbesteding en het vergroten van bereik en bekendheid. In het professionele netwerk zetten we in op verdere versterking van regionale samenwerking. In gebiedsontwikkeling blijven we inzetten op structuur, rolhelderheid en continuïteit, zodat externe dynamiek minder vertragend werkt en de maatschappelijke opgave leidend blijft.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Wat hebben we gedaan

Binnen Bouwsteen 3 streven we naar het bieden van veilige, deskundige en persoonsgerichte ondersteuning, zodat medewerkers hun werk goed kunnen uitoefenen. We werkten aan optimale teamsamenstelling, versterkten medezeggenschap en professioneel zeggenschap en investeerden in een gezonde en veilige werkomgeving. Technologie en hulpmiddelen werden gericht ingezet om de zorg te ondersteunen en te ontlasten, en we borgden de kwaliteit door structurele audits en het leren van incidenten. Zo versterkten we duurzaam continuïteit, werkplezier en kwaliteit van bestaan.

Zeggenschap in de zorg

Zeggenschap is essentieel voor werkplezier en kwaliteit van zorg bij Alerimus. De Ondernemingsraad (OR), Verpleegkundigen en verzorgende Adviesraad (VVAR) en Cliëntenraad (CR) hadden invloed bij het kiezen van een bestuurder.

Cliëntenraden

De Cliëntenraad (CR) is een belangrijk medezeggenschapsorgaan voor Alerimus. Wij vinden het belangrijk om de CR te betrekken bij ontwikkelingen die verbonden zijn met kwaliteit. De CR vertegenwoordigt de belangen van cliënten en hun naasten, dit is belangrijk bij het bepalen van de richting en inhoud van de zorg. De locatiemanagers hebben regelmatig een moment van overleg met de eigen CR, en daarnaast bestaat er ook een gezamenlijke overlegstructuur van beide cliëntenraden met de bestuurder. De CR heeft o.a. een bijdrage geleverd aan het samenstellen van de profielschets voor een lid van de Raad van Toezicht, in het kader van de HKZ-audit heeft een gesprek plaatsgevonden met de auditoren en de CR heeft locatiebezoek gedaan samen met CZ.

De cliëntenraad onderschrijft het geschetste kwaliteitsbeeld 2025 en het perspectief voor 2026 en adviseert speciale aandacht in 2026 voor verdere uitbreiding informele zorg om een optimaal resultaat te realiseren.

‘Grote waardering voor de brede en door de organisatie ondersteunde activiteiten om te komen tot een hoger kwaliteitspeil op vele vlakken’.

Verpleegkundigen en verzorgenden Advies Raad

De Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad (VVAR) heeft zich het afgelopen jaar opnieuw krachtig gepositioneerd als een betrokken en verbindende partner binnen Alerimus. Zo organiseerde de VVAR de Week van de Zeggenschap en werd de medezeggenschapsmonitor uitgezet, hoewel de respons daarop hoger had mogen zijn. Daarnaast werd er een gewaardeerde lezing over werkgeluk en zeggenschap georganiseerd. Op basis van de eerste uitkomsten uit de zeggenschapsmonitor is een actieplan opgesteld, met daarin onder meer leercafés, scholing, presentaties, themaweken en aanvullende ondersteuning voor de teams.

De VVAR speelde verder een actieve rol in beleidsontwikkeling, selectieprocedures en het versterken van de verbinding met de werkvloer, onder andere via heidagen, teambezoeken en een eigen e-learning. Ook waren leden zichtbaar bij congressen en op de Dag van de Zorg. Deze initiatieven illustreren hoe de VVAR door enthousiasme, inhoudelijke bijdragen en samenwerking de zeggenschap en de kwaliteit van zorg binnen Alerimus vergroot.

Ondernemingsraad

In 2025 maakte de OR van Alerimus een periode van vernieuwing door, met nieuwe leden en het afscheid van ervaren krachten. Het jaar stond in het teken van professionaliseringsslag, zichtbaarheid en betere samenwerking binnen de organisatie. De OR werkte aan belangrijke thema's zoals informele zorg, verzuimpreventie, roosterbeleid, cao-vraagstukken en herontwikkeling Bomenbuurt. Daarbij klonk steeds de wens voor duidelijkere communicatie, vroegtijdige betrokkenheid bij beleidsvorming en meer transparantie richting medewerkers.

Uit de Week van de Zeggenschap kwam een duidelijk beeld naar voren: zorgmedewerkers ervaren beperkte invloed op beslissingen die hun werk raken. Er is behoefte aan betere terugkoppeling, echte inspraak en zichtbaarheid van de OR. Tegelijkertijd wordt het belang van eigen verantwoordelijkheid benadrukt. Verder vroeg de OR aandacht voor leiderschapsstijl, eigenaarschap en heldere beleidscommunicatie. Daarnaast is de OR actief betrokken geweest bij het selectieproces van de

nieuwe bestuurder voor Alerimus. De komst van de nieuwe bestuurder en een nieuwe HR-manager gaf ruimte voor verbeterstappen. 2025 stond in het teken van groei en versterking van medezeggenschap. In 2026 ligt de focus op meer betrokkenheid van medewerkers, proactieve advisering en versterken van communicatie.

Vrijwilligers

De vacaturekrant voor vrijwilligers werd opgestart in 2024 en ook in 2025 verspreid om vrijwilligers aan te trekken. In 2026 wordt een vernieuwde editie ontwikkeld.

Eind 2025 waren er 270 vrijwilligers bij Alerimus, zij ontvingen met regelmaat een nieuwsbulletin waarin we nieuwe vrijwilligers voorstellen, vrijwilligers in het zonnetje zetten en verslag doen van de verschillende activiteiten. Verder wordt voor mantelzorgers de mantelzorgsuite georganiseerd en worden mantelzorgers actief betrokken bij activiteiten zoals wandelen, de nazomerdag en vele andere activiteiten. In 2026 zal de coördinator informele zorg aan de slag gaan met het vergroten van de betrokkenheid van mantelzorgers met daarbij het stimuleren van gelijkwaardige samenwerking tussen informele zorg en zorgmedewerkers.

In 2025 is een onderzoek naar de tevredenheid van vrijwilligers uitgevoerd, waarbij een responspercentage van 83% werd behaald. De hoogste score bedroeg 8,8, terwijl de laagste score 7,5 was. Belangrijke aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren kwamen zijn: het behouden van een positieve sfeer, het aanbieden van passend werk, het formuleren van duidelijke taken, het realiseren van zichtbaar resultaat, het tonen van waardering, het waarborgen van een veilige omgeving en het bevorderen van welzijn. Voor 2026 staan onder andere trainingen en gerichte wervingscampagnes gepland om op deze punten actie te ondernemen.

Preventiemedewerkers

De preventiemedewerkers zijn inmiddels goed zichtbaar en bekend binnen de organisatie. Dankzij samenwerking met verschillende afdelingen vergroten zij de aandacht voor veiligheid, kwaliteit en risicobeheersing. Zij monitoren structureel terugkerende aandachtspunten uit de RI&E en ondersteunen teams bij het herkennen en voorkomen van risico's, waardoor veiligheid en bewustwording organisatiebreed worden versterkt. Hun inzichten worden direct gekoppeld aan HR-beleid, zoals duurzame inzetbaarheid, fysieke belasting, scholing en verzuimpreventie. Zo vormen preventiemedewerkers en HR samen een belangrijke schakel in het creëren van een veilige, gezonde en toekomstbestendige werkomgeving.

Preventiemedewerkers hebben gerichte scholing gevolgd waardoor kennis en deskundigheid zijn verdiept. Deze groei versterkt hun vermogen om teams te ondersteunen, risico's tijdig te signaleren en preventiemaatregelen duurzaam te borgen. In 2026 bouwen zij voort op deze stevige basis. Zij richten zich op het monitoren van terugkerende aandachtspunten, het verder optimaliseren van samenwerking en het verbeteren van preventie binnen Alerimus.

Ontwikkelen van het organiseren

Spontane route in de wijk

De pilot “spontane route” uit 2025 biedt flexibele, persoonsgerichte begeleiding aan cliënten die ondersteuning nodig hebben bij zelf- en samenredzaamheid. De aanpak sluit aan bij Reablement: activeren, meebewegen, stimuleren en observeren, met aandacht voor het dagelijks ritme van de cliënt. Met deze werkwijze kunnen we perspectief bieden aan medewerkers die geen zorgdiploma niveau 3 of hoger hebben. De deskundigheid van medewerkers met een niveau 1 diploma groeit en draagt aantoonbaar bij aan passende, persoonsgerichte ondersteuning.

De pilot laat een duidelijke positieve trend zien: medewerkers ontwikkelen zich sterk, cliënten ervaren meer rust, nabijheid en persoonlijke aandacht waarbij reablement-doelen vaker behaald worden en begeleiders sneller veranderingen signaleren. Mantelzorgers ervaren verlichting doordat een vertrouwd persoon aanwezig is en de mogelijkheid tot spontane inzet leidt tot zinvolle daginvulling zonder vaste planning. Om toe te werken naar duurzame verankering van deze werkwijze is in 2026 aandacht voor samenwerkings- en borgingsvraagstukken.

ArboVisie en vitaliteit

Vanaf 1 januari 2025 werkt Alerimus met ArboVisie als nieuwe arbodienst. De bedrijfsarts of Arbo verpleegkundige houdt elke dinsdag spreekuur op woon-zorglocatie de Buitensluis, er wordt regelmatig een coach ingezet en medewerkers in het 2^e spoortraject worden begeleid. Halverwege 2025 vond een brainstormsessie plaats met ArboVisie over voorkomende problematiek zoals werk/privé balans en oudere medewerkers in combinatie met zwaar werk. De belangrijkste inzichten waar extra aandacht nodig is zijn vroegtijdige signalering van uitval en hierop handelen, eigen verantwoordelijkheid van medewerkers in het vergroten van duurzame inzetbaarheid en bewustwording van fysieke belasting bij zwaar werk.

In september 2025 werd de Week van de Vitaliteit georganiseerd. Tijdens deze week stonden thema's als gezonde voeding, beweging, balans tussen werk en privé en ontspanning centraal. Het doel was om meer aandacht te genereren voor preventie en vitaliteit binnen de organisatie. Vitaliteit is niet alleen iets voor één week per jaar. We blijven investeren in een gezonde en positieve werkomgeving. De meldingsfrequentie binnen Alerimus is in het derde kwartaal van 2025 verder gedaald naar 0,69. Het ziekteverzuimcijfer is in de loop van 2025 iets afgenomen. In december 2024 was het cijfer 8,92% en in december 2025 8,06%, waarbij het aantal langdurige verzuimdossiers stabiel blijft.

Ontwikkelingen in functies, functiemix en functiehuis in 2025

In 2025 heeft Alerimus verdere stappen gezet in professionalisering van functies, functiemix en functieontwikkeling. De personele structuur is versterkt, functieprofielen zijn geactualiseerd en medewerkers worden toekomstbestendig ingezet. De functiemix is doorontwikkeld met niveau 1 zorghulp en 2+ helpende/verzorgende, wat teams meer differentiatie biedt en doorgroeimogelijkheden vergroot. Deze differentiatie draagt bij aan het optimaliseren van de inzet van medewerkers en het beter aansluiten bij de zorgzwaarte en werkprocessen.

Diverse functies zijn opnieuw beschreven en afgestemd met het team. Hiermee sluit de inhoud van de functies beter aan op de veranderende zorgvraag en de ontwikkelingen binnen de organisatie.

Medewerkers weten beter wat er van hen verwacht wordt en het wordt duidelijker hoe functies zich tot elkaar verhouden en welke doorgroeipaden er bestaan.

Met de implementatie van AFAS en het nieuwe leermanagementsysteem StudyTube is een stevige basis gelegd voor transparantie in functie informatie, gestructureerd leren en gerichte ontwikkelpaden. Deze systemen ondersteunen leidinggevend en medewerkers bij het uitvoeren van jaargesprekken, het monitoren van inzetbaarheid en het concretiseren van ontwikkelbehoeften.

Ook werden in 2025 nieuwe functiegebieden verder vormgegeven, zoals de rol Coördinator Mantelzorg/ Informele Zorg, waarmee Alerimus inspeelt op de groeiende betekenis van het netwerk rondom cliënten. Deze functie draagt bij aan het versterken van de verbinding tussen formele en informele zorg en ondersteunt de bredere beweging naar netwerkgericht en samenredzaam werken.

Aandachtshouders en -velden

Kwaliteitsborging binnen de organisatie wordt mede vormgegeven via aandachtsvelders en aandachtshouders. De aandachtsvelders staan in de teams en zijn aanspreekpunt op hun aandachtsgebied, de aandachtshouder werkt locatie- of organisatiebreed en houdt de aandachtsvelders geïnformeerd over betreffend aandachtsgebied en draagt zorg voor aandacht en kwaliteit binnen het aandachtsgebied. Het afgelopen jaar zijn er veel inspanningen geleverd om de rol van aandachtsvelders en -houders te versterken. Hoewel teamwisselingen een uitdaging vormen voor het structureel borgen van de aandachtsgebieden, functioneerde de rolverdeling goed en bieden kwaliteitsanalyses voldoende zicht op ontwikkelingen en continuïteit.

Themaweken werden georganiseerd rond onderwerpen als medicatieveiligheid, valpreventie, mondzorg, infectiepreventie, wondzorg en palliatieve zorg. In het afgelopen jaar is er een constructieve dialoog gevoerd over de behoeften van aandachtshouders, zoals de benodigde ICT-middelen en inzet van uren. In 2026 wordt het rollenboek opnieuw bekeken en wordt tevens de huidige werkwijze van aandachtsvelders en -houders geëvalueerd met het doel om processen verder te optimaliseren en de kwaliteit binnen de organisatie te versterken.

Werving en behoud medewerkers

In 2025 zijn binnen HR Werving & Selectie diverse stappen gezet om het werkgeverschap te versterken en meer nieuwe medewerkers aan te trekken. De vacature voor een HR-adviseur is weer ingevuld voor het werven, behouden en motiveren van personeel. Er wordt meer gebruik gemaakt van social media en ambassadeurs uit de organisatie zijn actiever betrokken. De netwerfbonus is verhoogd naar €500, wat zorgt voor meer betrokkenheid en snellere doorstroom. Werkgeluk kreeg extra aandacht in gesprekken met (nieuwe) medewerkers.

In 2026 willen we talent beter in kaart brengen; hiervoor is de template voor jaargesprekken aangepast. Het wervingsproces is geprofessionaliseerd door standaard referenties op te vragen. Plannen voor bijeenkomsten voor de flexpool zijn uitgewerkt om verbinding en betrokkenheid te vergroten. Alerimus was in 2025 actiever zichtbaar op scholen en bij voorlichtingsbijeenkomsten om toekomstige medewerkers te enthousiasmeren.

Introductiedag nieuwe medewerkers

In 2025 is veel werk verzet om HR-documenten en processen, waaronder belangrijke onderdelen van onboarding, te actualiseren en beter vindbaar te maken. Ook is de introductiedag voor nieuwe medewerkers interactiever geworden, met een grotere rol voor collega's uit verschillende teams. Hierdoor voelden nieuwkomers zich sneller welkom.

We starten in 2026 met introductiebijeenkomsten voor vrijwilligers en flexpool medewerkers, waarbij meer aandacht komt voor plezier en interactie. Hiermee is een stevige basis gelegd voor verdere professionalisering van de introductie in 2026.

Niet alle geplande acties zijn al uitgevoerd; de introductiemaand met structureel aandacht voor inwerken, een buddysysteem en proeftijdgesprekken is wel voorbereid, maar nog niet ingevoerd. In 2026 wordt hieraan verder gewerkt zodat de onboarding nog beter aansluit bij de behoeften van nieuwe collega's.

Technologie en hulpmiddelen

Technologie wordt steeds belangrijker in de zorg, met hulpmiddelen die bijdragen aan de kwaliteit van bestaan van cliënten. We ondersteunen onze zorgprofessionals in de bewustwording en ontwikkeling van hun digitale vaardigheden.

In 2025 is een datamanagementvisie ontwikkeld met als doel om in 2026 een technologie te kiezen die ons ondersteunt bij het inzichtelijk maken van onze data d.m.v. dashboards. Ook hebben we in 2025 een start gemaakt het opstellen van richtlijnen rondom het gebruik van (generatieve) AI waar we in 2026 verder aan werken. Ook zijn we organisatiebreed gemigreerd naar Windows 11 inclusief informatiebeveiligingsmaatregelen en is een themaweek informatieveiligheid georganiseerd om bewustwording te creëren bij onze medewerkers.

Het gebruik van de BedSense is opgeschaald binnen onze woon-zorglocatie de Open Waard en er zijn met de leverancier acties afgestemd om de waarde van de inzet van de technologie te vergroten. De Medido is succesvol ingezet in de Open Waard en we verkennen het breder inzetten van deze technologie voor zelfstandig wonende cliënten. We verkenden Expertise op Afstand via Gemvision om verpleegkundige inzet tussen de woon-zorglocaties te verbeteren, en onderzochten de kansen van digitale dagbesteding, waarvoor een proef in 2026 wordt voorbereid.

Op de derde etage van de Open Waard is geïnvesteerd in biodynamische verlichting, inrichting en kleuren om hersenactiviteit te stimuleren met als verwacht doel minder onrust, minder agressie en een beter slaappatroon.

Onze ambities liggen hoog. We voorzien in 2026 de uitbreiding van spraakgestuurd rapporteren naar de woon-zorglocaties, we richten ons op te maken keuzes binnen het ontwikkelen van dagstructuurondersteuning met technologie en we oriënteren ons op leefpatroonmonitoring binnen het VPT.

Gebruik van de wondapp in 2025

In 2025 hebben we de wondapp organisatiebreed geborgd als uniforme werkwijze voor wondzorg. Aan het einde van het jaar maakten alle teams structureel gebruik van de app. De inzet van de wondapp

leidde tot duidelijke kwaliteitsverbeteringen vanwege de beschikbaarheid van wondplannen en instructies. De wondverpleegkundige werkt met een tablet waarbij foto's een goede monitoring van het wondverloop op afstand mogelijk maken. Het gestructureerd rapporteren versterkt de continuïteit en eenduidigheid.

Medewerkers ondersteunen

De HR-documenten in het organisatiehandboek zijn herzien en geactualiseerd voor betere vindbaarheid en duidelijkheid. Het vaccinatiebeleid Hepatitis B is vernieuwd, met een passend werkproces en vanaf 2026 geldt voor alle medewerkers een standaard uitvraag dat het proces goed borgt.

Het verlof- en werkurenbeleid is vernieuwd waardoor duidelijkheid en uniformiteit ontstaat in de toepassing en in het gesprek tussen medewerkers en leidinggevend. De wijzigingen uit de Cao zijn verwerkt in werkprocessen en documenten.

Op 1 januari 2025 is AFAS geïmplementeerd als nieuw personeels- en financieel systeem; na optimalisatie zijn de grootste knelpunten opgelost. Voor 2026 liggen verdere procesverbeteringen en een HR-dashboard als onderdeel van een integraal dashboard in het vooruitzicht.

Wat kunnen we verbeteren

Het thema *Tijd voor medewerkers* liep vertraging op door beperkte HR-capaciteit; onderwerpen als strategisch HR-beleid, opleiden en ontwikkelen, capaciteitsmanagement en structurele borging konden hierdoor niet tijdig worden opgepakt. Strategisch capaciteitsmanagement wordt opgepakt in 2026, terwijl het risico op impact voor continuïteit, roosters en inzetbaarheid blijft. Het verzuim bleef boven de interne norm van 7% en eindigde op 8,06%, met name door langdurig verzuim, de doorontwikkeling van het vitaliteits- en verzuimbeleid wordt in 2026 verwacht.

Daarnaast is bij innovatie de structurele borging, doelmatigheid en het aantoonbaar effect nog onvoldoende gerealiseerd; lopende uitbreidingen (zoals spraakgestuurd rapporteren) en keuzes rond dagstructuur-/leefpatroonmonitoring vragen nog nadere besluitvorming en vervolg in 2026.

Doorkijk naar 2026

In 2026 ligt de focus op het verder organiseren van randvoorwaarden die medewerkers daadwerkelijk tijd en ruimte geven voor goede zorg: heldere prioritering, expliciet eigenaarschap per ontwikkelopgave en een consequenter uitgevoerde PDCA-cyclus. We brengen meer samenhang aan in strategische personeelsplanning, roostering/capaciteitsmanagement en duurzame inzetbaarheid, zodat continuïteit en stabiliteit in teams toenemen en de afhankelijkheid van (tijdelijke) inzet afneemt.

Daarnaast maken we organisatiebrede afspraken over informatievoorziening, systemen en communicatiekanalen, zodat medewerkers sneller de juiste informatie vinden en overdracht minder versnipperd is.

Op technologie zetten we in op keuze en borging rondom stuurinformatie waarbij het effect van innovaties aantoonbaarder wordt. Ook bouwen we door op bewezen toepassingen (zoals BedSense, Medido en de wondapp) en richten we ons op adoptie en digivaardigheid, zodat technologie daadwerkelijk ondersteuning oplevert. Tot slot versterken we participatie en zeggenschap door

OR/VVAR/CR zichtbaarder te positioneren en door terugkoppeling en invloed op besluiten concreter te maken richting teams.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Wat hebben we gedaan

Bouwsteen 4 focust op leren en ontwikkelen als voorwaarde voor toekomstbestendige zorg. In 2025 hebben we leren breed en continu benaderd; alle professionals worden ondersteund om hun deskundigheid te vergroten via het scholingsplan. Ontwikkeling is verbonden aan strategische doelen: investeren in leren zorgt voor betere zorg, meer tevreden medewerkers en minder incidenten. We creëren een leeromgeving waar reflectie, feedback en samenwerking vanzelfsprekend zijn.

Nursing Congres

In 2025 bezochten 24 collega's, waaronder leden van de VVAR, het Nursing Congres. Dit congres bood nieuwe inzichten, actuele ontwikkelingen en inspirerende praktijkvoorbeelden. Door workshops en lezingen kon iedereen iets meenemen voor de eigen functie. Het congres zorgde voor meer kennis, betere samenwerking en ideeën om de kwaliteit van zorg en werkplezier te vergroten. Deze inspiratie delen we actief binnen de teams en in de VVAR; zo blijven we werken aan een lerende organisatie.

Themaweken

De themaweken die we jaarlijks organiseren zijn laagdrempelig en gericht op deskundigheid, preventie, veiligheid en eigen regie. De activiteiten variëren van quizzes, het ophangen van posters, het uitzetten van vragenlijsten tot het organiseren van grotere bijeenkomsten met sprekers. Dit vergroot het werkplezier en draagt bij aan kennisdeling, bewustwording en kwaliteitsverbetering.

KLEP lunches

In 2025 organiseerde de Zorgcampus Hoeksche Waard maandelijkse KLEP-lunches op verschillende woon-zorglocaties waar zorgprofessionals kennis maakten met slimme en ondersteunende (technologische) hulpmiddelen. De KLEP-lunches bevorderen deskundigheid, stimuleren samenwerking en ondersteunen de zelfredzaamheid van cliënten, passend binnen het regionale programma *Samen, meer voor elkaar*.

Er werden ervaringen gedeeld en de werking van technologieën uitgelegd, met elk kwartaal wisselende onderwerpen, zoals spraakgestuurd rapporteren, steunkoushulpmiddelen, de Palliakit, de Cirkel van Vijf en de BedSense. Ook was er speciale aandacht rondom voeding en ondervoeding bij ouderen.

Leiderschap

In 2025 zijn we gestart met een nieuwe traineeship om medewerkers doelgericht te ondersteunen in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling. Deelnemers starten met een persoonlijke intake waarin hun motivatie en ontwikkelbehoeften centraal staan en werken vervolgens in een praktijkgericht programma aan opdrachten die direct aansluiten bij hun dagelijkse werk. Reflectie is een belangrijk onderdeel: in intervisie sessies leren deelnemers om systematisch terug te kijken op hun handelen en om ervaringen te vertalen naar concrete verbeterstappen. Door middel van driehoek gesprekken tussen

deelnemer, leidinggevende en programmabegeleiding worden persoonlijke leerdoelen verbonden aan team- en organisatiedoelen, wat zorgt voor duurzame borging van ontwikkeling in de praktijk. Daarmee draagt het traineeship bij aan een cultuur waarin leren, bewust handelen en kwaliteitsverbetering continu wordt gestimuleerd.

Daarnaast hebben 4 teamleiders hun managementopleiding afgerond. Leiding dicht bij medewerkers zorgt voor meer betrokkenheid, nieuwe inzichten en persoonlijke groei. Door deze opleiding zijn de teamleiders beter voorbereid op managementtaken en brengen ze direct toepasbare kennis mee, waardoor samenwerking en motivatie binnen het team versterkt worden.

Agressietraining

In 2024 en begin 2025 is gericht gewerkt aan het verhogen van de weerbaarheid van medewerkers. De trainingen, ook gericht op agressie door mantelzorgers en bezoekers, werden als waardevol ervaren: medewerkers voelen zich zekerder en beter voorbereid op gespannen situaties. Het oefenen met praktijksituaties droeg bij aan directe toepasbaarheid. Medewerkers kunnen nu beter de-escaleren en grenzen stellen, wat de veiligheid en het leefklimaat voor bewoners verbetert. We willen dit structureel maken, uitbreiden naar de wijkzorg en onderzoeken of subsidie mogelijk is. Dit sluit aan bij onze ambitie om een lerende, veilige organisatie te zijn. Het streven is om dit voort te zetten tot in 2026.

Leerapp Primio en StudyTube (LMS)

Met de introductie van StudyTube in 2024 als ons Leer Managementsysteem is een solide basis gelegd voor het borgen van bevoegd- en bekwaamheden en het faciliteren van structureel leren. De implementatie vraagt nog om optimalisatie, maar medewerkers ervaren het platform als toegankelijk en ondersteunend bij hun vakbekwaamheid. Tegelijkertijd zien we dat de inzet van de Primio app een waardevolle aanvulling biedt binnen de huishoudelijke ondersteuning. Medewerkers waarderen de korte, praktijkgerichte microlearnings en de laagdrempelige manier van leren.

In 2026 richten we ons op het versterken van functioneel beheer, het verbinden van StudyTube en Primio in één doorlopende leerlijn en het verder verbeteren van de datakwaliteit en rapportages. Daarmee zetten we een volgende stap richting een toekomstbestendig en lerend Alerimus, waarin medewerkers worden ondersteund in hun deskundigheid én in hun dagelijks werk.

Leren van incidenten

In 2025 zijn verdere stappen gezet in het versterken van het lerend vermogen en het verbeteren van onze samenwerking rond kwaliteit en veiligheid. Vanuit de MIC-commissie en de kwaliteitsanalyses zien we dat het aanleveren van complete en uniforme incidentgegevens steeds beter gaat. Wel blijft dit een aandachtspunt om ons in de komende periode verder in te professionaliseren. De MIC-commissie is uitgebreid met preventiemedewerkers. Dit wordt als waardevol ervaren: het verbreedt onze blik, helpt trends beter te duiden en ondersteunt de teams bij het vertalen van signalen naar concrete verbeterstappen.

We zien dat thema's zoals valincidenten, medicatieveiligheid en agressiemeldingen blijvende aandacht vragen. Tegelijkertijd valt op dat teams steeds actiever meedenken over oorzaken en oplossingen, en dat zij steeds bewuster kijken naar de context waarin incidenten plaatsvinden. Fluctuaties in cijfers, bijvoorbeeld door veranderingen in de cliëntpopulatie, worden daardoor beter begrepen en geplaatst.

Daarnaast constateren we dat processen zoals de Wzd borging, infectiepreventie en wondzorg op veel plekken goed worden uitgevoerd. Eenduidige documentatie en een uniforme werkwijze kan nog verder geoptimaliseerd worden. Onze medewerkers zijn zich hiervan steeds meer bewust en zijn bereid om hierin gezamenlijk stappen te zetten. Ook hierin zijn we een organisatie die blijft leren en waarin vakmanschap en samenwerking steeds centraler komen te staan. Door verder te investeren in duidelijke rollen, betrouwbare data en gedeelde standaarden kunnen we onze kwaliteit van zorg en veiligheid in de komende periode nog steviger borgen.

Interne audits

In 2025 zijn opnieuw stevige stappen gezet in het systematisch toetsen en versterken van onze kwaliteit. De interne audits speelden daarbij een belangrijke rol. Op basis van het auditjaarplan 2025 is hierin gedurende het jaar met een combinatie van procesaudits, thema-audits, steekproeven en PRI's uitvoering aan gegeven. Deze aanpak sluit aan bij onze ambitie om objectief te toetsen of we werken volgens onze kernwaarden, strategische doelen en de landelijke geldende kwaliteitskaders.

Het auditjaar begon met de verplichte thema-audit Mondzorg, waarin we opnieuw bevestigden dat medewerkers behoefte hebben aan duidelijke handvatten om goede mondzorg te kunnen bieden. Dit leidt ertoe dat mondzorg structureel terugkomt in team overleggen en dat we onderzoeken hoe uitgebreide mondzorg beter kan worden georganiseerd.

De procesaudit Extramuraal Dagbesteding liet zien hoe intensief onze medewerkers werken aan het aansluiten bij de individuele wensen en behoeften van cliënten binnen MPT- en VPT-arrangementen. De auditrapporten tonen aan dat de dagbesteding sterk gericht is op het verbeteren van het welzijn van cliënten door maatwerk en persoonlijke aandacht. Tegelijkertijd vragen de toenemende complexiteit van zorgvragen en de capaciteitsbeperkingen om meer strategische investeringen in personeel, samenwerking en logistiek. De aanbevelingen uit deze audit zijn inmiddels opgenomen in de Aleriwijzer en toegevoegd aan het verbeterregister, zodat veranderingen structureel verankerd worden.

Daarnaast werd de thema-audit Informatieveiligheid uitgevoerd op beide woon-zorglocaties. Hierin zagen we vooruitgang in kennis en bewustwording, maar ook dat we aandacht moeten blijven houden voor datalekpreventie, veilig informatiegebruik en borging in de praktijk

We onderzochten het gebruik van de Primio-app bij de medewerkers van de huishoudelijke ondersteuning in de wijk. Medewerkers waarderen de toegankelijkheid en inhoud van de microlearnings en ervaren dat de app goed aansluit bij hun dagelijkse werk. Primio draagt bij aan bewustwording, het versterken van signalerend werken en het vergroten van zelfvertrouwen. Tegelijkertijd werd duidelijk dat structurele tijdsruimte nodig is om leren in de werksetting te ondersteunen. Deze inzichten gebruiken we bij de doorontwikkeling van leren en ontwikkelen binnen Alerimus. We ontwikkelen in de behoefte aan meer verdiepende modules, duidelijkere meldstructuren en het verminderen van gebruik op privéapparaten.

Met een interne audit gericht op Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften van onze bewoners en cliënten is gekeken hoe we het Generiek Kompas integreren in alles wat we doen. Deze audit bevestigde dat we de ambities van het Generiek Kompas breed onderschrijven, maar dat de vertaling naar beleid, eenduidige werkwijzen en dagelijkse praktijk nog verdere versterking vraagt. De

bevindingen zijn toegevoegd aan het verbeterregister, en vanaf 2026 wordt de voortgang per kwartaal gemonitord.

Door het jaar heen zijn daarnaast meerdere steekproeven uitgevoerd, waaronder op het gebied van informatieveiligheid. Ook hebben audits geleid tot concreet vervolg, zoals het opstellen van een plan van aanpak naar aanleiding van de externe HKZ-audit in februari. Onze interne auditoren krijgen een steeds stevigere rol binnen onze organisatie. Dankzij het roulerend systeem waarin ervaren en nieuwe auditoren samenwerken, vergroten we kennis, eigenaarschap en zicht op wat er speelt binnen teams en processen. Hun objectieve blik blijft van grote waarde voor het borgen van kwaliteit en het signaleren van risico's.

Het auditen laat zien dat interne audits niet alleen een instrument zijn, maar een belangrijk middel om samen te blijven leren. De inzichten hebben geleid tot realistische verbeteracties, heldere procesafspraken en meer organisatiebrede reflectie. Daarmee dragen de audits direct bij aan onze ambitie om veilige, persoonsgerichte en betrouwbare zorg te leveren.

Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ)

Begin 2025 is Alerimus opnieuw gecertificeerd voor de HKZ. Met een minor op de risicosignalering bij cliënten die alleen dagverzorging of WMO hadden. Door middel van het aanpassen van de werkwijze bij de intake is deze minor opgelost en kon Alerimus het hernieuwde certificaat in ontvangst nemen. Het mooiste compliment was dat de auditor zijn ouders bij ons zou durven onderbrengen. We hebben besloten om voor de Voedingsdienst niet meer apart voor het ISO-certificaat te kiezen maar ook dit onder te brengen bij de HKZ.

Audit op Infectiepreventie

In 2025 is een positieve audit uitgevoerd in de wijkzorg Numansdorp volgens het normenkader Langdurige zorg op infectiepreventie. Het doel was om de praktijk de werkvloer te vergelijken met het normenkader en/of instellingsgebonden protocollen. De uitkomsten zijn afgestemd met de aandachtshouder infectiepreventie en zijn besproken in de infectiepreventiecommissie en daar waar mogelijk opgepakt.

NEN 7510

In 2025 stond NEN 7510 centraal door de opvolging van de externe audit die eind 2024 is uitgevoerd. De organisatie werkte gedurende het jaar systematisch aan het versterken van informatieveiligheid, het borgen van wettelijke kaders en het verhogen van bewustwording onder medewerkers. De hoog-risico bevindingen uit de audit zijn in 2025 grotendeels aangepakt, de risicoanalyse, leveranciersbeoordelingen, privacy-eisen en back-up-processen zijn verbeterd. Voor elk informatiesysteem is het wettelijk kader vanuit NEN 7510 vastgesteld, waarmee een belangrijke basis is gelegd voor uniforme en aantoonbare naleving. De overige bevindingen worden in 2026 opgepakt.

De bevindingen en de voortgang worden structureel besproken in het managementteam en in de Stuurgroep Kwaliteit, zodat de opvolging is verankerd in de organisatiecyclus.

Accountantscontroles

In 2025 heeft de jaarlijkse accountantscontrole op de jaarrekening plaatsgevonden. De accountant rapporteerde dat de controle zonder bijzonderheden is verlopen en bevestigde dat Alerimus beschikt over een solide organisatorische basis, met adequate managementinformatie en een robuust systeem voor risicobeheersing. Bevindingen vanuit de controle worden structureel per kwartaal gemonitord en waar nodig opgevolgd.

Stuurgroep kwaliteit

In 2025 fungeerde de Stuurgroep Kwaliteit opnieuw als het centrale platform waarin de organisatiebrede thema's rondom kwaliteit, veiligheid en professionalisering samenkwamen. De stuurgroep keek daarbij steeds overstijgend naar voortgang, risico's en samenhang tussen de verschillende domeinen in plaats van diep in te gaan op de inhoud van afzonderlijke dossiers. Gedurende het jaar stonden met name de verdere ontwikkeling van het MIM en MIC-proces, de borging van RI&E afspraken en de doorontwikkeling van de BHV en crisisorganisatie centraal. Ook informatieveiligheid kreeg structureel aandacht.

Daarnaast bekeek de stuurgroep op hoofdlijnen het thema 'Leren & Ontwikkelen', waaronder het strategisch scholingsplan, de versterking van de praktijkopleiding en verbeteringen in bevoegd en bekwaamregistratie en digivaardigheid. Op het gebied van cliëntgebonden kwaliteit werden de kwartaalrapportages besproken, evenals de implementatie van Medimo en de verdere professionalisering van de Wzd werkwijze in de wijk. De VVAR en thema's rond zeggenschap en participatie vormden eveneens een terugkerend onderwerp, gericht op het vergroten van betrokkenheid en eigenaarschap op de werkvloer. Vanuit dit totaalbeeld vervulde de stuurgroep in 2025 een duidelijke signalerende, verbindende en richtinggevende rol binnen het kwaliteitsdenken van de organisatie.

Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

De RI&E van 2023 is tussentijds niet geactualiseerd vanwege de geplande fusie. Hoewel aanvankelijk een nieuwe RI&E werd overwogen, is gekozen om bestaande aandachtspunten eerst grondig aan te pakken. In het vierde kwartaal van 2025 zijn veel openstaande punten door de afdelingen opgepakt. In 2026 wordt dit voortgezet. Dit biedt een solide basis om in 2026, samen met de preventiemedewerkers, te verkennen hoe een vernieuwde RI&E optimaal kan aansluiten bij de organisatie.

Wat kunnen we verbeteren

Binnen informatieveiligheid en het NEN7510-verbeterplan is er ruimte om de opvolging van acties verder te versterken, gezien de beperkte ICT-capaciteit die ervoor zorgt dat sommige punten doorschuiven naar 2026. Het beleid rondom (generatieve) AI is in ontwikkeling. Organisatiebreed kan het inzicht in 'bevoegd en bekwaam' en de registratie van kwalificaties (zoals zichtbaar in StudyTube-rapportages) nog worden verbeterd. In de directiebeoordeling 2025 wordt positief benoemd dat de PDCA-cyclus actief wordt toegepast; tegelijkertijd liggen er kansen om deze consequenter af te ronden en eigenaarschap te vergroten. Daarnaast kan meer duidelijkheid ontstaan over wat en waarom we meten, zodat acties en indicatoren beter op elkaar aansluiten en initiatieven daadwerkelijk tot concrete effecten kunnen leiden.

Doorkijk naar 2026

In 2026 versterken we Alerimus als lerende organisatie door leren en ontwikkelen expliciet te verbinden aan meetbare beoogde resultaten en effecten. En door het afronden van verbeteracties (PDCA) structureler te borgen. Een belangrijk accent is het zicht op bevoegd en bekwaam: we verbeteren de datakwaliteit, rapportages en het functioneel beheer van StudyTube en verbinden waar passend de laagdrempelige microlearnings (zoals Primio) aan één doorlopende leerlijn.

Daarnaast zetten we in op digivaardigheid en informatieveiligheid: openstaande acties uit het NEN7510 verbeterplan worden in 2026 afgerond en geborgd in de praktijk. Audits blijven we inzetten als (waarderend) leerinstrument, met opvolging van verbeterpunten via het verbeterregister en kwartaalmonitoring.

Ook breiden we effectieve leerinterventies uit (zoals agressietraining en leiderschapsontwikkeling) zodat teams in zowel de woon-zorglocaties als de wijkzorg weerbaarder en vaardiger worden, en leren aantoonbaar bijdraagt aan veiligheid, werkplezier en kwaliteit van bestaan.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Wat hebben we gedaan

Bouwsteen 5 laat zien hoe Alerimus in 2025 zicht hield op kwaliteit en deze versterkte met meetgegevens, analyses en gerichte verbeteracties. We gebruikten verschillende bronnen, zoals cliëntervaringsmetingen, signalen van ZorgkaartNederland en inhoudelijke kwaliteitsmetingen zoals medicatieveiligheid, infectiepreventie/mondzorg, eten en drinken en klachten. De uitkomsten bevestigen dat cliënten onze zorgprofessionals hoog waarderen op deskundigheid, betrokkenheid en toegankelijkheid. Tegelijk zijn dit concrete aanknopingspunten voor verdere verbetering, met name in continuïteit van personele inzet, communicatie en ruimte voor persoonlijke contactmomenten. Door deze inzichten systematisch te bespreken en te borgen in onze PDCA-cyclus, blijven we leren en sturen we gericht op een hogere kwaliteit van bestaan en zorg richting 2026.

Net Promotor Score

De Net Promotor Score (NPS) geeft de mate aan waarin onze organisatie wordt aanbevolen, we vragen dit zowel intern uit tijdens het MDO (Multi Disciplinair Overleg) als extern als onderdeel van de ervaringsmeting (CTO).

Het is gebruikelijk om de NPS score uit te drukken, waarbij een uitkomst boven nul goed is en vanaf 50 uitstekend. De organisatiebrede NPS-score gemeten over heel 2025 is 23 en de NPS-score gemeten in het cliënttevredenheidsonderzoek in december 2025 is 38,5.

ZorgkaartNederland

In 2025 kregen we weinig waarderingen op Zorgkaart Nederland, waardoor de scores (hoewel positief) niet representatief waren. Met de invoering van het Generiek Kompas verschoof in 2025 bovendien de aandacht van Zorgkaart Nederland naar de nieuwe verplichte ervaringsmeting (CTO), waarmee we

betrouwbaardere en breder gedragen inzichten willen ophalen over de ervaren kwaliteit van bestaan binnen onze woon-zorglocaties en wijkteams.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2025 is met ondersteuning vanuit Customeyes een cliëntervaringsmeting nieuwe stijl uitgezet bij al onze cliënten en hun eerste contactpersoon in de woon-zorglocaties en de wijkzorg. Cliënten waarderen de deskundigheid, betrokkenheid en toegankelijkheid van zorgverleners met stabiele scores tussen 7,8 en 8,2. Zij geven aan zich gehoord te voelen, vertrouwen te hebben in de kennis van begeleiders en voldoende ondersteuning te ontvangen in hun dagelijkse situatie. Deze positieve punten komen zowel in de cijfers als in de open feedback duidelijk naar voren.

Ondanks de overwegend hoge waarderingen ervaren cliënten en naasten ook knelpunten die de dagelijkse kwaliteit van zorg beïnvloeden, zoals personeelstekort, inconsistenties in communicatie, beperkte persoonlijke aandacht en aandachtspunten rondom hygiëne. Deze thema's keren terug in de kwalitatieve reacties bij zowel cliënten als naasten en verdienen daarom aandacht.

De Net Promotor Score laat zien dat Alerimus een grote groep tevreden cliënten heeft maar een relatief kwetsbare middengroep. Met een NPS-score van 38,5, gemeten in het cliënttevredenheidsonderzoek 2025, zijn er veel cliënten bereid Alerimus aan te bevelen bij anderen. Tegelijkertijd geeft de omvang van de passieve middengroep aan dat er kansen liggen om de tevredenheid verder te verdiepen.

De aanbevelingen die we meenemen naar 2026:

- Versterk personeelscapaciteit en continuïteit in de dagelijkse zorg; Een voorspelbare bezetting verhoogt rust, kwaliteit en vertrouwen bij cliënten en naasten. We leggen focus op stabielere teams.
- Verbeter communicatie en informatie-uitwisseling; We ontwikkelen een vaste, herkenbare communicatiestructuur zodat cliënten en hun naasten weten waar ze terecht kunnen. Duidelijke afspraken en consequente informatie-uitwisseling ondersteunt optimale samenwerking en het voorkomen van misverstanden.
- Vergroot de aandacht voor persoonlijke contactmomenten; We focussen ons om ruimte voor korte, betekenisvolle contactmomenten gedurende de dag te creëren. Een kleine check-in of spontaan gesprek kan al zorgen voor meer verbinding, gezien worden en vertrouwen.

Medicatieveiligheid

Sinds 2025 registreren en bestellen we opiaten automatisch via Medimo. Dit vermindert de registratielast en houdt de medicatievoorraad actueel. Nauwkeurige controle bij levering blijft nodig om verschil in voorraad te voorkomen. Medio 2026 wordt ook de werkvoorraad via Medimo verwerkt; artsen krijgen instructies en aandachtshouders/aandachtshouders boeken gezamenlijk in na akkoord. Medewerkers volgen scholing over medicatieveiligheid en in 2026 wordt ook een themaweek medicatie georganiseerd om bewustwording en veiligheid verder te vergroten.

Infectiepreventie/mondzorg

Infectiepreventie (IPC) is binnen Alerimus geborgd en wordt structureel versterkt via een (opnieuw) geïnstalleerde IPC-commissie met aanvullende expertise, samenwerking met Tensen en Nolte, en

toenemende aandacht voor de wijkzorg. In 2024 en begin 2025 zijn beleid en protocollen geëvalueerd en (door)ontwikkeld, audits en controles uitgevoerd en is scholing georganiseerd voor medewerkers/aandachtshouders.

In de wijk ligt de focus op betere randvoorwaarden en heldere communicatie. Inmiddels zijn aandachtshouders in beide wijkteams actief. Voorraadbeheer en opslag zijn als verbeterpunt opgepakt in een projectgroep, terwijl vaccinaties (GGD) en inzet op verantwoord antibioticagebruik/antibioticaresistentie doorlopen. Er waren geen grote uitbraken; meldingen en signalen worden gemonitord en waar nodig zijn maatregelen afgestemd.

Eten en drinken

In het eerste kwartaal lag de focus op eten en drinken; input van bewoners en medewerkers leidde tot verbeterplannen voor maaltijdmomenten. Een themaweek over ondervoeding bracht bewustwording via factsheets, recepten, proefmomenten en onderzoek door studenten, en met acties als pilots met tussendoortjes en nieuwe serviezen voor mensen met dementie en gevarieerde menucyclus.

In het tweede deel van 2025 werden eiwitrijke snacks en smoothies verder uitgerold, plantaardige alternatieven geïntroduceerd en een volledig plantaardig keuzemenu aangeboden. Alerimus werd ambassadeur van *'Het Nieuwe Nassen'*, waarmee samenwerking met lokale boeren en voedseltransitie werd versterkt. Het laatste kwartaal richtte zich op het trainen van voedingsmedewerkers, met directe toepassing in de praktijk.

De resultaten van de maaltijdenquête laten een goede algemene tevredenheid zien (score 2,9 op een 4-puntschaal), met aandachtspunten voor digitale bestellingen, weekendmaaltijden en de transitie naar minder dierlijke producten. De uitslagen per woon-zorglocatie nemen we mee in onze verbeteracties.

Klachten

In 2025 zijn er in totaal acht formele klachten geregistreerd. Deze klachten hadden voornamelijk betrekking op communicatie tussen behandelaar en familie, reactietijd bij zorgoproepen, bejegening en enkele organisatorische procesafspraken. De klachten zijn zorgvuldig onderzocht en naar tevredenheid afgehandeld. Eén klacht vroeg nog om vervolg aan het einde van 2025. De inhoud van de klachten geeft richting aan verbeteracties op het gebied van tijdige en duidelijke communicatie, het versterken van veiligheid en het verduidelijken van procesafspraken. Deze signalen worden meegenomen in de verdere kwaliteitsontwikkeling van de organisatie.

Wat kunnen we verbeteren

In de informatievoorziening en communicatie ervaren we dat systemen en kanalen beter op elkaar aan kunnen sluiten. Vanuit de directiebeoordeling is benoemd dat het voor collega's niet altijd duidelijk is waar informatie te vinden is en welk kanaal waarvoor bedoeld is (o.a. Aleriwijzer, ONS, Teams, CarenZorgt). Dit kan met name bij nieuwe medewerkers leiden tot fouten en vertraging. Daarnaast is integrale crisisbeheersing als één van de hoogste risico's geïdentificeerd. Een eerste versie van het continuïteitsplan is gereed, maar vraagt nog nadere bespreking en uitwerking. Deze doorontwikkeling loopt door in 2026.

Doorkijk naar 2026

In 2026 zetten we een volgende stap in 'inzicht in kwaliteit' door minder, maar scherper te sturen: we definiëren vooraf per verbeteractie welk resultaat en effect we verwachten, en koppelen hier een beperkte, samenhangende set KPI's aan die we periodiek bespreken en gebruiken om bij te sturen. We blijven cliëntervaringen ophalen (o.a. via Customeyes) en vertalen uitkomsten consequenter naar teamniveau actieplannen, waarbij opvolging zichtbaar wordt gemaakt o.a. via het verbeterregister. Tegelijkertijd pakken we terugkerende verbeterpunten uit metingen en signalen gericht aan: continuïteit van personele inzet, voorspelbare communicatie met cliënten/naasten en het vergroten van betekenisvolle contactmomenten in de dag.

Op inhoudelijke kwaliteitsmetingen borgen we verdere professionalisering en organisatiebreed versterken we bovendien eenduidigheid in informatievoorziening en kanaalgebruik, zodat kwaliteitsinformatie beter vindbaar is en de verbetercycli sneller gesloten kan worden.

Perspectief op 2026

Onze ambitie 'Thuis in de lokale samenleving' behelst de inwoners in onze kernen binnen de Hoeksche Waard, waarbij we zelfredzaamheid van de inwoner en samenredzaamheid van de samenleving als basis zien voor toekomstbestendige ouderenzorg in de Hoeksche Waard. We vinden het belangrijk dat inwoners en bewoners zo veel mogelijk zelfstandig kunnen leven in de vertrouwde omgeving, geholpen door familie, vrienden en de samenleving om hen heen. Zorg bieden we wanneer dit daadwerkelijk noodzakelijk is. Met deze ambitie dragen we bij aan de zorgtransformatie en zetten we ons in voor toekomstbestendige ouderenzorg in de Hoeksche Waard. Onze ambitie wordt mede gedragen door twee programma's, Slim Doen en Samen Sterk, die samen het fundament vormen.

Het programma 'Samen Sterk' richt zich op duurzame inzetbaar van onze (vrijwillige) medewerkers door te investeren in opleiding, participatie, persoonlijke ontwikkeling en een gezonde balans. Daarnaast stimuleert het programma de gelijkwaardige samenwerking met informele zorgverleners zoals naasten en vrijwilligers. Ook versterkt het programma de samenwerking met lokale maatschappelijke organisaties, zorginstellingen en de gemeente Hoeksche Waard, evenals met onze regionale partners zoals binnen het samenwerkingsverband Archipel.

Binnen het programma 'Slim Doen' richten we ons op het inzetten van arbeidsbesparende en zelfredzaamheid ondersteunende (innovatieve) hulpmiddelen. We optimaliseren processen door ze eenvoudiger en efficiënter te maken. Daarnaast besteden we aandacht aan solide datamanagement met rapportages, data-analyse en digitale gegevensuitwisseling.

De ontwikkelopgave binnen 'Kwaliteit van Dienstverlening' en 'Continuïteit van Bedrijfsvoering' focust op het waarborgen van continuïteit en duurzaamheid. Daarmee bedoelen we dat we onze organisatie veerkrachtig willen houden in crisissituaties, zodat we zorg en dienstverlening kunnen blijven leveren. Daarnaast werken we toe naar een organisatie die klaar is voor de toekomst, door verantwoord om te gaan met mensen, middelen en het milieu.

Als samenvatting van het kwaliteitsbeeld 2025 van Alerimus hebben we een infographic samengesteld vooraan in dit document met de highlights over 2025 en ons perspectief op 2026.

Dankwoord

Het kwaliteitsbeeld 2025 weerspiegelt niet alleen de inzet van onze betrokken medewerkers, toegewijde vrijwilligers en zorgzame mantelzorgers en naasten, maar ook de hechte samenwerking met uiteenlopende partners in de Hoeksche Waard en de regio. Samen vormen zij een sterk netwerk dat zich dagelijks inzet voor hoogwaardige zorg en het welzijn van onze cliënten en inwoners. Wij willen alle meeschrijvers bedanken voor hun inzet en toewijding en doen dat door iedereen persoonlijk te noemen zodat ook onze medewerkers zich gezien en gehoord voelen:

Eveline Schelling, Sharmila Mulder, Annemarieke Kruijthof, Ivonne v.d. Plas, Annemieke Krijgsman, Simone Schell, Monique Albers, Monique Prooij, Arjan Snel, Clement v.d. Stel, Arie Vermaas, Henri Huijzer, Josephiene Geluk, VVAR, OR, Chantal Kruythof, Nadine Engels, Jeanet Bijl, Jeroen Sollie, Arjen Hahn, Maurice Laban, Jacqueline van Rijn, Sylvia Bouman.