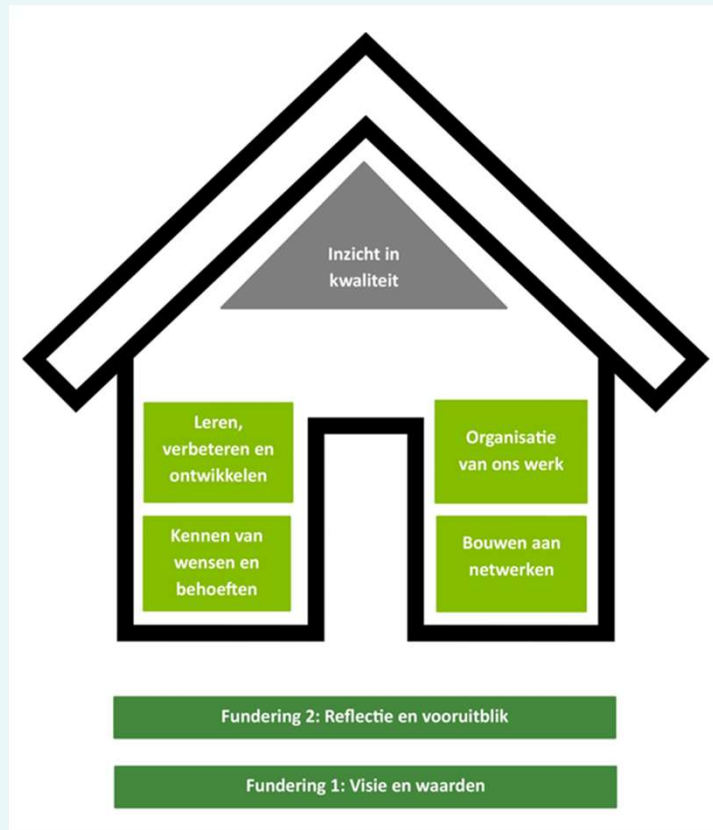


Wij bouwen samen door!



Kwaliteitsbeeld Kalorama

Een terugblik naar 2025 en
een vooruitblik naar de toekomst

INHOUD



- Woord vooraf
- Fundering 1: Visie en waarden Kalorama
- Bouwsteen 1: Kennen van wensen en behoeften
- Bouwsteen 2: Bouwen aan netwerken
- Bouwsteen 3: Leren, verbeteren en ontwikkelen
- Bouwsteen 4: Organiseren van ons werk
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit
- Fundering 2: Reflectie en vooruitblik
- Bijlage: Uitgebreide versie

Woord vooraf

Sinds 1 juli 2024 staat het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' opgenomen in het register van het Zorginstituut Nederland. De titel van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', past bij de beweging 'van zorg naar kwaliteit van leven' die we bij Kalorama maken.

Kalorama is in beweging. We hebben in 2025 doorgebouwd aan een stevig fundament en we werken dagelijks aan de doorontwikkeling van onze kwaliteit van zorg en dienstverlening vanuit de vraag van onze bewoners en hun naasten.

We hebben strategische keuzes gemaakt rondom onze cliëntgroepen, onze visie op zorg en leven herijkt, een vernieuwende arbeidsmarktcampagne gevoerd, een eigentijdse digitale werkomgeving ingericht en gewerkt aan een driejaren strategisch meerjarenplan (2026, 2027, 2028). Dit alles met het doel zo wendbaar en toekomstbestendig mogelijk te zijn in een zorglandschap waarin we blijvend te maken hebben met onzekerheden. We staan in de langdurige zorg voor een grote veranderopgave: we moeten de zorg anders en efficiënter gaan organiseren. Het strategisch meerjarenplan ondersteunt de beweging dat we het *samen moeten doen* en geeft handen en voeten aan de grote veranderopgave die in de sector voor ons ligt.

In dit kwaliteitsbeeld kijken we terug op afgelopen jaar en vooruit naar de acties die we gaan ondernemen in 2026 en daarna. Deze grote ontwikkelingen gaan tenslotte over de jaargrenzen heen. We kiezen voor een kort en bondige weergave met een aantal onderwerpen per bouwsteen met daarnaast met daarnaast een uitgebreider beeld in de bijlage. De cliëntenraad heeft hun beeld over de ontwikkelingen van afgelopen jaar meegegeven.

Het kwaliteitsbeeld vormt onze toetssteen om elke dag met de goede dingen bezig te zijn voor onze bewoners, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.

Veel leesplezier.

Anneke Bouwmeester

Bestuurder

Visie en waarden Kalorama



Fundering 1 Visie en waarden

Besturingsfilosofie

Kalorama is in verandering: we zijn samen onderweg. In onze besturingsfilosofie verwoorden we onze uitgangspunten en nemen we de medewerkers mee in waar we voor staan, wie we willen zijn en in onze manier van organiseren: het vormt de basis van ons besturingsmodel. Het is ons vergezicht waar we naartoe willen werken en hoe we de organisatie gaan inrichten de komende jaren. De praatplaat die we gemaakt hebben, helpt om het gesprek hierover te blijven voeren. Passend bij de veranderopgave in de langdurige zorg en ondersteunend aan de beweging dat we het Samen moeten doen.

Onze visie

Wij vinden het belangrijk dat bewoners zoveel mogelijk hun eigen leven kunnen leiden, ongeacht hun beperkingen. We luisteren, kijken en stemmen steeds met bewoners en hun naasten af wat nodig is om dit te kunnen realiseren. Wij willen een prettige en veilige woon- en werkomgeving zijn.

Onze visie moet ook meebewegen met de interne en externe ontwikkelingen waarmee we te maken hebben. Daarom hebben we deze eind 2025 vanuit onze uitgewerkte strategische koers met inbreng van medewerkers herijkt. In 2026 en daarna geven we stapsgewijs invulling aan de gezamenlijk ontwikkelde visie. Hierin nemen we ook de inbreng van medewerkers en cliëntenraad mee.



Onze Waarden

Binnen Kalorama werken we vanuit de waarden **Verbinding, Vertrouwen, Vakmanschap** en **Samen**. We vinden het belangrijk deze waarden goed met elkaar te doorleven en geven hier in 2026 aandacht aan.

Bouwsteen 1

Kennen van wensen en behoeften

Bouwsteen 1 Kennen van wensen en behoeften

We vinden het belangrijk de bewoner centraal te zetten en aan te sluiten bij hun manier van leven, mogelijkheden en wensen. Kortom aansluiten bij kwaliteit van leven. Wat kwaliteit van leven is, is voor iedereen anders. Ons startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. We gebruiken hiervoor verschillende instrumenten om onze bewoners echt goed te leren kennen, zoals de planbespreking, MDO, Familienet, formele en informele familiebijeenkomsten en gesprekken met de cliëntenraad. Voor elke bouwsteen geldt dat er ruimte is voor verbetering en doorontwikkeling, dat pakken we in 2026 samen verder op. Een aantal zaken die we in 2025 oppakten, krijgt verder vervolg in 2026.

Waar hebben we aan gewerkt?

- Verbetering van de systematiek van het ONS zorgdossier
- Vanuit onderzoek ComPaZie (Complementaire zorg in de palliatieve fase) bij drietal teams inzet van complementaire zorg
- Vervolg gegeven aan de doorontwikkeling van medezeggenschap cliëntenraden en samenwerking met teammanagers, managers en coördinatoren informele zorg en werving nieuwe leden.
- Het organiseren van familiebijeenkomsten bij één van de locaties.

Waar gaan we aan werken?

- Verdere optimalisatie van de invulling van het dossier met o.a. het levensverhaal
- Vanuit de opgedane ervaringen met de familiebijeenkomsten verder verbreden binnen de organisatie in samenwerking met de cliëntenraden. Hierbij aansluiten op de onderwerpen die lokaal spelen, met ruimte voor inbreng van familie en/of met inhoudelijk relevante thema's, bijvoorbeeld Vrij leven (de deuren open, tenzij...)
- De implementatiefase van onderzoek ComPaZIE. Keuzes maken rondom inzet complementaire zorg en breed borgen in de organisatie (verbinding zoeken met project Samen doen.)

Kennen van wensen en behoeften

Familie geeft aan:

'Wat een lieve, goede zorg wordt hier gegeven.

Ik zou dit graag in de krant willen zetten.

Mijn vader mag zichzelf zijn en eigen regie houden,

dat is zo fijn'.

Simone van Hirtum, kwaliteitsverpleegkundige

Mijn moeder heeft 4 fantastische jaren gehad in 't Höfke. Liefdevol, zorgzaam en heel betrokken personeel. Leuke uitjes, veel gezelligheid. Met de feestdagen, Sinterklaas, WK voetbal, altijd...

Zorgkaart Nederland, Kalorama 't Höfke



The image features a solid blue background. On the right side, there is a large white shape with rounded corners, resembling a stylized letter 'D' or a speech bubble. Below this white shape, a green triangle points upwards from the bottom right corner. The text is positioned on the left side of the blue area.

Bouwsteen 2

Bouwen aan netwerken

Bouwsteen 2 Bouwen aan netwerken

Familie, vrienden, buren, kennissen, mantelzorgers en vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het aansluiten op de wensen en behoeften van bewoners. Hun bijdrage is nodig en wenselijk, juist zij kennen hun familielid het beste en samen met hen kunnen wij beter tegemoet komen aan de vragen die er zijn. Met ondersteuning van het programma Waardigheid en Trots voor de Toekomst maken we hierin belangrijke stappen.

Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- Het gebruik van Familienet.
- Meer verbinding formele en informele zorg met ondersteuning van Waardigheid en Trots.
- Opstellen beleid informele zorg in voorbereiding op pilot Samen doen. (project voor samenwerking formele en informele zorg).
- Voorbereiden pilot Samen doen. (met ondersteuning van Waardigheid en Trots voor de Toekomst). Invulling geven aan het actief samenwerken met naasten en het netwerk rond de bewoner. Niet als aanvulling achteraf, maar als vanzelfsprekend onderdeel van wonen, welzijn en zorg.

Waar gaan we nog meer aan werken?

- Implementatie van de herijkte visie op leven en zorg. Aanvullend uitwerken visie op welzijn en visie op behandeling.
- Gezamenlijk verbreden werkwijze voortkomend uit Samen doen. naar andere teams.
- Vervolg deelname aan UKON thema-sprint 'Samen doen; anders samenwerken'.
- Voorzetten van organiseren familieavonden en met families in gesprek blijven over het samen betekenis geven aan het leven van de bewoner, intensiever gebruik Familienet.
- Verkennen mogelijkheden voor verdere binding met de buurt.

The background features a solid blue field on the left and a green field on the right, separated by a diagonal line. A large, white, rounded rectangular shape is positioned in the upper right quadrant, overlapping both the blue and green areas.

Bouwsteen 3

Leren, verbeteren en ontwikkelen

Bouwsteen 3: Leren, ontwikkelen en verbeteren

Kwaliteit steunt op vakbekwame medewerkers. Daarom bieden wij hen mogelijkheden om zich te blijven scholen en ontwikkelen om de opgedane kennis en vaardigheden te kunnen toepassen. Wij geven medewerkers de ruimte en het vertrouwen om hun eigen expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. We geven ook ruimte om stil te staan om te reflecteren. Het leren van elkaar, ook tussen medewerkers, met bewoners en hun netwerk, is belangrijk: elkaar leren begrijpen, samen ontdekken om samen verder te kunnen verbeteren en ontwikkelen. Onze acties voor een goed leer,- verbeter- en ontwikkelklimaat hebben o.a. te maken met ons leerplatform, het kunnen inzetten van een gezondheidscoach (Lifecheck), het werven van medewerkers met de juiste deskundigenmix en de inzet van zorgtechnologie. Voor elke bouwsteen geldt dat er ruimte is voor verbetering en doorontwikkeling en pakken we in 2026 verder samen op. Een aantal zaken die we in 2025 oppakten, krijgt verder vervolg in 2026.

Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- Het leerplatform Studytube meer op maat gemaakt
- Digitale werkplek in de nieuwe werkomgeving Kalos
- Keuzes maken voor zorgtechnologie vanuit best practices
- Actualisatie Handboek Kalorama
- Uitvoeren audits en inrichten van audits op medicatie, mondzorg en dossier via Teamchecks
- Wzd - beleid, scholing alle teams, kennisverbreding
- Deelname aan UKON bijeenkomsten
- Deelname aan studies/onderzoeken

Waar gaan we nog meer aan werken?

- Verdere doorontwikkeling van mogelijkheden van de digitale werkplek
- Werken met tablets in de zorgteams, introductie spraakgericht rapporteren
- Uitvoeren ontwikkelgesprekkencyclus
- Ontwikkelen strategisch opleidingsplan
- Methodisch werken verder vormgeven
- Uitvoering geven aan Vrij leven (open deurenbeleid) Wzd
- Deelname aan voor Kalorama relevante studies/onderzoeken, passend bij de strategische koers en ontwikkelingen Kalorama. Focus op implementatie van resultaten uit afgeronde onderzoeken

The background features a solid blue field on the left and a lime green field on the right, separated by a diagonal line. A large, white, rounded rectangular shape is positioned in the upper right quadrant, overlapping both the blue and green areas.

Bouwsteen 4

Organiseren van ons werk

Bouwsteen 4

Organiseren van ons werk

Ook in 2025 heeft de organisatie van ons werk veel aandacht gekregen, met name door het verhelderen van kaders en randvoorwaarden en door de toevoeging van leiderschap aan het besturingsmodel. Inhoudelijk is gewerkt aan het verbeteren van de PDCA-cyclus om met de juiste deskundigenmix om veilige zorg te bieden, op maat en samen met de bewoner.

Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- Uitvoeren medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Organiseren en doorontwikkelen aansturing van de organisatie en de zorgteams (doorlopend proces)
- Aandacht voor verzuim, instroom, behoud van medewerkers door inzet op werving en selectie, een warm welkom met een inwerkprogramma.
- Bespreken van een betere borging van de veilige zorgonderwerpen a.h.v Teamchecks ontwikkelplannen
- Effectieve communicatie in acute situaties (SBAR).

Waar gaan we nog meer aan werken?

- Oppakken van de verbeterpunten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek samen met de teams
- Verder optimaliseren processen rondom verzuim, instroom, behoud van medewerkers.
- Op methodische wijze verbeteren borging van de veilige zorgonderwerpen in de zorgteams
- Verbeteren ondersteuning van de zorgteams en aansluiting met ondersteunende diensten.

Bouwsteen 4 Organiseren van ons werk



LifeCheck

Loop er niet te lang mee rond
Bespreek jouw zorgen of klachten waar en wanneer jij dat wilt.

KALORAMA

- 1 Download de app of ga naar www.lifecheck.nl
- 2 Maak een account aan met je persoonlijke activatiecode. KALORAMA-personeelsnummer (bijvoorbeeld KALORAMA-01234)
- 3 Maak gratis onbeperkt gebruik van alle gezondheidsdiensten

Neemt te vroeg voor een vertrouwd advies



Elke held telt!

Lees meer! >

Ben jij de held in ons verhaal? >

“Veilige zorg begint bij aandacht en samenwerken. Als kwaliteitsverpleegkundige zet ik mij elke dag in voor veilige en verantwoorde zorg. Door collega ‘s te ondersteunen, risico’s tijdig te signaleren en verbeteringen door te voeren zorgen we er samen voor dat bewoners kunnen rekenen op de passende, veilige zorg die de bewoner verdient”.

Inge Thijssen-Driessen

Kwaliteitsverpleegkundige

The background features a solid blue field on the left and a lime green field on the right, separated by a diagonal line. A large, white, rounded rectangular shape is positioned in the upper right, overlapping both the blue and green areas.

Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit

Bouwsteen 5

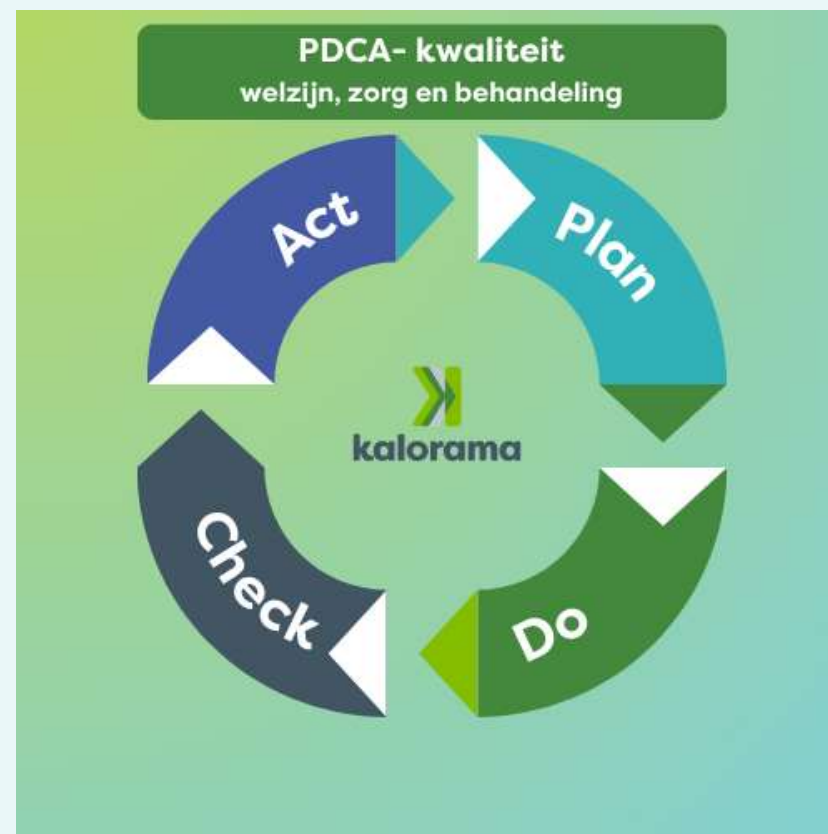
Inzicht in kwaliteit

Waar hebben we o.a. aan gewerkt?

- Registreren van o.a. incidenten (bewoners en medewerkers) , inzet van onvrijwillige zorg, klachten.
- Evalueren en aanpassen van documenten (o.a. MIC, MIM en Wzd) externe klachtenfunctionaris en focus op implementatie.

Waar gaan we nog meer aan werken?

- Bovengenoemde procedures jaarlijks evalueren.
- Betere uitvoering en monitoring van de PDCA-cyclus van verschillende processen (= opvolging van verbeteracties voortkomend uit de registraties).
- Evaluatie van de voortgang op de thema's benoemd in dit kwaliteitsbeeld.



Reflectie van de Cliëntenraad op de kwaliteit van zorg

‘De cliëntenraden voor Kalorama Veste Brakkenstein en Verpleeghuis Beek hadden in 2025 met veranderingen in bezetting te maken door afscheid van leden. Gelukkig kwamen er ook nieuwe leden bij. Samen met de verantwoordelijk managers en de afdeling informele zorg zoeken zij actief naar versterking.

Er wordt met management aan boord gewerkt aan een hernieuwde invulling van de medezeggenschap. Het is belangrijk om met elkaar een nieuw evenwicht te vinden’.

‘Ook op deze locatie worden goede kwaliteitsstappen gezet. Zorgpunten zijn de vele wisselingen onder het personeel. Goed dat hier aandacht aan wordt besteed. De cliëntenraad is goed betrokken bij de organisatie van de familievonden van de zorgstudio’s’.

Cliëntenraad Kalorama Verpleeghuis

‘Binnen Kalorama Veste Brakkenstein zien we dat er hard gewerkt wordt aan de kwaliteit van zorg.

De cliëntenraad gaat met vertrouwen de toekomst in’.

Cliëntenraad Kalorama Veste Brakkenstein

‘Er lijkt meer rust op de locatie, doordat er meer vast personeel in dienst is op de afdelingen. Er wordt meer en duidelijker leidinggegeven en er is altijd iemand om vragen aan te stellen. Er is ook meer samenwerking met de cliëntenraad aan het ontstaan, zoals bij project ‘Vrij Leven’ waar de cliëntenraad bij betrokken wordt. Ook de gesprekken met bestuurder, waar je als cliëntenraad bij meegenomen wordt, ervaren we als positief. Aandachtspunt is het vroegtijdig betrekken van de cliëntenraad bij veranderingen, vooral als het over de bewoners gaat’.

Cliëntenraad Kalorama ‘t Höfke

Fundering 2
Reflectie en vooruitblik



Fundering 2 Reflectie en vooruitblik

Kalorama is en blijft volop in beweging. Wat zijn we tegengekomen en wat hebben we o.a. gerealiseerd?

- Het nieuwe besturingsmodel is een feit en de managers en teammanagers zijn gestart medio 2025.
- Het inrichten en aansturen van een groot aantal werkprocessen.
- De kwaliteitsverpleegkundige is structureel gepositioneerd t.a.v. zorginhoudelijke onderwerpen
- Kwaliteitsoverleggen als onderdeel van de PDCA-cyclus zijn ingericht en breed opgestart.
- Commissies zijn grotendeels ingericht met de juiste functionarissen aan tafel (welzijn/zorg, paramedici, behandelaren en extern deskundigen)
- Herijkte visie op zorg en leven
- Strategisch meerjarenplan 2026-2027-2028

In 2026 willen wij ons richten op:

- Uitvoering geven aan het strategisch meerjarenplan 2026-2027-2028, met als onderdeel de herinrichting van een aantal kritische processen.
- Werken aan een toekomstbestendige organisatie met stabiele teams, samen met mantelzorgers/ vrijwilligers en het netwerk van de bewoner volgens de herijkte visie op zorg en leven.
- Uitvoering geven aan ontwikkelplannen per doelgroep/locatie om kwaliteit van welzijn en zorg te vergroten. Borging van veilige zorgonderwerpen met een duidelijke rol voor de kwaliteitsverpleegkundige.
- Het uitvoeren van een externe Kalorama brede toetsing op thema's kwaliteit en veiligheid, het herijken van de PCDA-methodiek om verbeteracties en trends structureel te volgen en te borgen.

Bijlage

Zie hieronder de uitgebreide versie



kalorama

Bijlage: Uitgebreide versie van het kwaliteitsbeeld over 2025

Wij bouwen samen door!

Woord vooraf

Sinds 1 juli 2024 staat het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' opgenomen in het register van het Zorginstituut Nederland. De titel van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', past bij de beweging 'van zorg naar kwaliteit van leven' die we bij Kalorama maken.

Kalorama is in beweging. We hebben in 2025 doorgebouwd aan een stevig fundament en we werken dagelijks aan de doorontwikkeling van onze kwaliteit van zorg en dienstverlening vanuit de vraag van onze bewoners en hun naasten.

We hebben strategische keuzes gemaakt rondom onze cliëntgroepen, onze visie op zorg en leven herijkt, een vernieuwende arbeidsmarktcampagne gevoerd, een eigentijdse digitale werkomgeving ingericht en gewerkt aan een driejaren strategisch meerjarenplan (2026, 2027, 2028). Dit alles met het doel zo wendbaar en toekomstbestendig mogelijk te zijn in een zorglandschap waarin we blijvend te maken hebben met onzekerheden. We staan in de langdurige zorg voor een grote veranderopgave: we moeten de zorg anders en efficiënter gaan organiseren. Het strategisch meerjarenplan ondersteunt de beweging dat we het *samen moeten doen* en geeft handen en voeten aan de grote veranderopgave die in de sector voor ons ligt.

In dit kwaliteitsbeeld kijken we terug op afgelopen jaar en vooruit naar de acties die we gaan ondernemen in 2026 en daarna. Deze grote ontwikkelingen gaan tenslotte over de jaargrenzen heen. We kiezen voor een kort en bondige weergave met een aantal onderwerpen per bouwsteen met daarnaast een uitgebreider beeld in de bijlage. De cliëntenraad heeft hun beeld over de ontwikkelingen van afgelopen jaar meegegeven.

Het kwaliteitsbeeld vormt onze toetssteen om elke dag met de goede dingen bezig te zijn voor onze bewoners, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.

Veel leesplezier.

Anneke Bouwmeester

Bestuurder

Bouwsteen: Kennen van wensen en behoeften

Een greep uit de onderwerpen

De systematiek van onze planbespreking en MDO

De basis voor goede zorg, ondersteuning en behandeling is het voeren van een open gesprek. Mantelzorgers en naasten worden standaard betrokken om afspraken vast te leggen in een individueel plan.

In 2025 zijn de kwaliteitsverpleegkundigen aan de slag gegaan met het monitoren van de audits op dossiervoering (de zogeheten teamchecks) die teams een beeld geven van de stand van zaken en vooral van de benodigde ondersteuning. Wat gaat goed, wat vraagt aandacht. Een van de conclusies was dat het methodisch werken in het algemeen aandacht vereist. Dit betreft het lezen van de overdrachtsrapportage, op methodische wijze rapporteren en het volledig maken van het dossier met de juiste informatie. Duidelijk werd welke aanvullende inhoudelijke deskundigheid voor medewerkers nodig was. Eind 2025 is een start gemaakt met het instellen van de commissie methodisch werken met o.a. aandacht voor het cliëntdossier. In 2026 krijgt dit onderwerp structureel aandacht om gericht te verbeteren op de genoemde ontwikkelpunten.

De organisatie van onze familiebijeenkomsten

De georganiseerde familiebijeenkomsten bij de zorgstudio 's van gebouw D die in samenwerking met de cliëntenraad, de coördinator informele zorg en de leidinggevende zijn vormgegeven werden zeer gewaardeerd. In alle openheid is gesproken over wat goed gaat en welke ontwikkelpunten er zijn. De ontwikkelpunten, zoals bijvoorbeeld duidelijke communicatie of het betrekken van familie en mantelzorg, zijn vervolgens opgenomen in het ontwikkelplan van het team.

We willen opvolging geven aan de beweging die is ingezet met wederzijdse positieve reacties. Per locatie gaan we na wat passend is en met welke frequentie we familiebijeenkomsten organiseren om zo goed aan te kunnen sluiten bij de behoefte van familie. *Samen* is hier bij uitstek een belangrijke kernwaarde.

Bouwsteen: Bouwen aan netwerken

Een greep uit de onderwerpen

Het gebruik van Familienet

De app Familienet die is geïntroduceerd voor communicatie binnen de woonteam en de familie, vrienden of vrijwilligers van de bewoners bevordert het contact tussen een team en het netwerk van de bewoners.

Familienet is bedoeld om de bewoner te leren kennen en de leuke activiteiten te delen met bijvoorbeeld foto's. Ook kan het levensverhaal in Familienet worden gezet. Een team kan leuke en belangrijke zaken met elkaar uitwisselen op een afgeschermd webpagina. In CarenZorgt worden vooral zorginhoudelijke en medische zaken gedeeld.

Eind 2024 bleek dat het in tijden van een lage bezetting van het zorgteam een uitdaging is om Familienet te blijven gebruiken. Een van de verbeteracties om Familienet te borgen was om de regie van dit proces bij kwaliteitsverpleegkundigen te beleggen en mee te nemen in het kwaliteitsoverleg. Een van de organisatiedoelstellingen in 2025 is te werken aan stabiele teams, wat een randvoorwaarde voor een team is om waardevolle initiatieven als deze structureel een plek te kunnen geven in het dagelijks werk.

Verbinding tussen informele en formele zorg

Samen met ondersteuning van het programma en de coach van *Waardigheid en Trots voor de Toekomst* is in 2025 verder ingezet op de samenwerking tussen formele en informele zorg en is begin 2026 gestart met de pilot Samen doen.

Een goed samenspel tussen bewoners, medewerkers, familie, netwerk en vrijwilligers is in onze visie noodzakelijk om het leven van de bewoners bij Kalorama zo goed mogelijk te ondersteunen en kwaliteit te kunnen bieden.

De ontwikkelgroep informele zorg stelde een beleidsdocument op waarin is nagedacht over de wijze van vormgeven, kaders en positionering met als doel om toekomstbestendig te zijn. Passend bij de visie en opgesteld vanuit de Schijf van Zelfredzaamheid - de verschillende perspectieven van de bewoner, zorgprofessional, vrijwilliger en naasten.

Dit betekent: Zelf waar mogelijk, samen waar nodig. (zie de afbeelding) Het begint altijd bij de bewoners zelf. Hun eigen regie, voorkeuren en mogelijkheden zijn leidend. Waar nodig, wordt dit versterkt via passende hulpmiddelen – denk aan technologie zoals tablets of alarmeringssystemen – die zelfstandigheid ondersteunen. Wanneer eigen regie (deels) onder druk komt te staan, kijken we naar het sociale netwerk: familie, vrienden, burens en dierbaren, kortom de naasten. Zij zijn vaak al lang betrokken en kennen de bewoner.

De aanwezigheid van vrijwilligers geeft continuïteit, veiligheid en herkenning. Zij brengen tijd, aandacht en menselijkheid mee vanuit hun eigen motivatie. Juist doordat zij geen professionele opdracht hebben, ontstaat er ruimte voor betekenisvolle relaties. Hun inzet maakt het dagelijks leven rijker en persoonlijker.

Tot slot zijn er de zorgprofessionals. Zij brengen vakkennis en ervaring in en zorgen dat medische, fysieke en emotionele ondersteuning goed wordt afgestemd. De Schijf van Zelfredzaamheid is géén hiërarchie. Het is een netwerk van mensen en middelen, waarin elke partij – van bewoner tot zorgverlener – een eigen rol speelt.

Alleen door open samenwerking, respect en onderling vertrouwen kunnen we samen bouwen aan een omgeving waarin mensen zich veilig, gezien en ondersteund voelen. Bij Kalorama bevorderen we een cultuur van openheid, gelijkwaardigheid en samenwerking. We erkennen dat samenwerking niet altijd vanzelf komt, maar geloven dat het wél vanzelfsprekend mag voelen. Daarom investeren we in relaties, verbinding en afstemming – elke dag opnieuw. Ook de zorgprofessionals en vrijwilligers krijgen aandacht, zodat zij betekenisvol werk kunnen blijven doen in een tijd dat informele zorg steeds vaker een grotere rol speelt. Het werk van zorgprofessionals verandert ook. Dat vraagt om zeer goede afstemming, kwaliteitsbewaking en samenwerking. Niet alles hoeft zelf gedaan te worden; het gaat er vooral om dat we goed luisteren, begeleiden en samenwerken. Duidelijke communicatie is daarbij heel belangrijk, rekening houdend met de gedragen verantwoordelijkheden en de grenzen van de vrijwilligers.

De beweging om dit met elkaar te organiseren is in een projectstructuur georganiseerd. We starten met een pilot en verbreden dit in 2026 binnen meerdere teams bij Kalorama.

Vrijwilligers zijn voor Kalorama waardevolle partners. Ze zijn betrokken, nemen de tijd en stemmen hun inzet af op wat iemand nodig heeft. Hun rol is van grote betekenis voor het dagelijks leven van bewoners. Zo bouwen we samen aan een betrokken gemeenschap, waarin iedereen bijdraagt aan een goed en waardevol leven voor bewoners.



Kalorama werkt hierbij volgens het WIFA-model (relatieplan): **Waarderen, Informeren, Faciliteren en Afstemmen**. Ook in 2025 zetten de coördinatoren Informele zorg in op de werving van vrijwilligers.

Op peildatum 31-12-2025 waren 339 vrijwilligers betrokken bij Kalorama. Er kwamen in dat jaar 92 nieuwe vrijwilligers bij en 32 vrijwilligers namen afscheid, voornamelijk vanwege hun leeftijd.

De gemiddelde leeftijd van vrijwilligers is vrij hoog, al zagen we dat in 2025 ook meer jonge mensen met belangstelling zich aanmeldden, o.a. mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die zich graag willen inzetten voor anderen.

De eerdere bevindingen en het advies naar de ontwikkelgroep *informele zorg* hebben in 2025 concreet geleid tot kwaliteitsverbetering. Zo investeerden de coördinatoren in actualisatie van het plaatsingsproces en in gerichte evaluatiegesprekken met vrijwilligers. In 2026 zal de tevredenheidsenquête opnieuw worden uitgezet. Ook werd aandacht geschonken aan verbinding in de vorm van uitjes en de kerstborrel.

Binnen het Nonna Netwerk sluit Kalorama aan bij de themagroep *Informele zorg* en zijn we aangesloten bij de themasprint 'Samen doen; anders samenwerken' van het UKON om zoveel mogelijk kennis op te doen en te leren van ervaringen van andere organisaties.

Bouwsteen: Leren, verbeteren en ontwikkelen

Een greep uit de onderwerpen

Eigen regie in leren en ontwikkelen

Het gebruiksvriendelijke en toegankelijke leerplatform Studytube biedt ondersteuning bij de ontwikkeling van onze medewerkers. Zij kunnen leren op het moment dat het hen uitkomt.

Alle trainingen en cursussen sluiten op maat aan bij de takenpakketten waarvoor een medewerker inzetbaar is. Daarnaast zijn carrousel trainingen gehouden voor verpleegkundigen. Via deze efficiënte roulerende leervorm trainen zij in korte tijd hun benodigde praktische vaardigheden. Ook de overige zorgdisciplines gaan deze volgen. In 2025 zijn alle medewerkers geïnformeerd en waar nodig gestimuleerd om hun kennis en vaardigheden up-to-date te houden. Dit proces wordt door de leidinggevenden en HR actief gemonitord.

Aandacht voor zorgtechnologie

In het vorige Kwaliteitsbeeld van Kalorama is uitgebreid ingegaan op de toekomst van de zorg en de vraag hoe techniek de zorg kan veranderen. Dit gebeurde in het kader van de samenwerking tussen Kalorama, het *InScience Film Festival* en de *Radboud Universiteit*, en werd mogelijk gemaakt door de *Nationale Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek*. Naar aanleiding van de film 'Toekomstbeelden' werden gesprekken gevoerd met bewoners, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers en met name de vraag hoe technologie kan worden ingezet om het welzijn van bewoners te verhogen en/of te verbeteren. Er zijn tal van mooie voorbeelden waar we graag aan mee willen werken.

We willen gebruik maken van de best-practices op het gebied van zorgtechnologie die de zorgprofessionals in hun werk ondersteunen en/of het welzijn van de bewoner verrijken. Denk aan spraakgestuurde rapportage (en het werken met tablets in de zorg) en het toepassen van sensoren, leefcirkels om zoveel mogelijk vrijheid te kunnen bieden aan bewoners voor wie volledige vrijheid, wanneer de deuren open zijn, een stapje te ver is. Ook werken we sinds eind 2025 met een digitale werkplek die medewerkers ook veel biedt in het makkelijker samenwerken, documenten delen en communicatie.

Handboek Kalorama

In 2025 is het centrale handboek zoals in AFAS ontwikkeld, verder uitgebreid en waar nodig geactualiseerd. Uiteraard maken we nieuwe versies waar nodig, zodat medewerkers altijd beschikken over up-to-date informatie. Het handboek heeft als doel medewerkers te ondersteunen in hun werk met behulp van documenten. Het beheer is dan wel centraal georganiseerd, het ontwikkelen gebeurt in samenwerking met deskundigen en gebruikers.

Uitvoering van en inrichten van audits

In 2025 hebben audits plaatsgevonden op de volgende onderwerpen:

1. Medicatieveiligheid

De audits medicatieveiligheid zijn in oktober 2025 uitgevoerd door onze samenwerkingspartner CWZ.

De resultaten zijn naar alle teams teruggekoppeld en besproken in de geneesmiddelencommissie.

De bevindingen betroffen geen kritische tekortkomingen, wel belangrijke tekortkomingen (het ontbreken van een houdbaar tot-sticker, vervaldata, bewaren van medicatie) en *overige* bevindingen.

Een aantal zaken is aantoonbaar verbeterd aldus de apotheker. Sommige verbeterpunten vragen extra aandacht om goed te borgen. De verbeteracties worden gecoördineerd en gemonitord door de kwaliteitsverpleegkundigen en opgenomen in de ontwikkelplannen per locatie.

De toetsing per team wordt niet meer uitgevoerd via de toetsingsapp Checkbuster. Van deze app hebben we afscheid genomen aangezien de kwaliteitsverpleegkundigen sinds 2025 aan de hand van de *Teamcheck-Medicatie* zelf kunnen toetsen hoe het werken volgens de veilige principes van het medicatieproces verloopt.

2. Hygiëne en infectiepreventie

De deskundige infectiepreventie heeft een uitgebreide audit uitgevoerd bij Kalorama Hospice Bethlehem.

Het advies is gedeeld met de manager, het team en de directeur bedrijfsvoering. Met name de wijze van opslag was een aandachtspunt waarvoor direct enkele verbeteringen zijn doorgevoerd. Het advies wordt ook meegenomen in het kader van (her)inrichting binnen de locatie.

De interne audits zijn in maart uitgevoerd door aandachtsvelders en kwaliteitsverpleegkundigen.

Onderwerpen voor 2026 zijn met name scholing (nieuwe medewerkers), het bekend maken en houden van protocollen en richtlijnen binnen de organisatie, handhygiëne in het algemeen en aandacht voor antibiotica-resistentie.

3. Dossiervoering in ONS

Begin 2025 stelden we vast dat methodisch werken een van de aandachtspunten was om volledig te kunnen zijn als het gaat om beschikbare informatie hebben in het ONS dossier en aandacht voor het opstellen van het dossier in het algemeen. Uit de uitgebreide audit uitgevoerd door een externe auditor kwamen juist op dit bredere thema aandachtspunten naar voren. Medio het jaar heeft de werkgroep een voorzet gedaan voor het actualiseren van het dossier. Begin 2026 zal de ingestelde commissie methodisch werken van kracht zijn.

Deze commissie zal dossiervoering als onderdeel op de agenda zetten. Intussen zijn op kleine schaal wijzigingen en verbeteringen ingevoerd in ONS zoals het logischer vinden van belangrijke informatie en het aanvullen van vragenlijsten.

WZD: actualisatie beleid en implementatieplan

Begin 2025 is een start gemaakt om de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd) in lijn te brengen met de ontwikkelingen rondom leiderschap en de inzet van kwaliteitsverpleegkundigen zodat de verantwoordelijkheden effectiever verdeeld en ingezet kunnen worden. Duidelijke aansturing is daarbij een succesfactor en zo kon kennis van de inzet van onvrijwillige zorg beter verankerd worden.

Eerder was al actief ingezet om volgens een implementatieplan Wzd met een breed team te werken aan herijking van het beleid op basis van de bestuurlijke afspraken. De adviseur kwaliteit en de adviseur opleidingen ondersteunden dit team. De focus lag bij scholing en het handelen in de praktijk. Kwaliteitsverpleegkundigen kregen een rol bij het stimuleren en monitoren van de uitvoering van de afspraken rondom de zorginhoudelijke onderwerpen.

De ondersteuning betrof:

- Continue aandacht voor de eigen regie van bewoners en hoe dit in de praktijk vorm te geven
- Duidelijke routing wie te betrekken bij vragen over onvrijwillige zorg en besluitvorming
- Vastlegging van (individuele) afwegingen bij onvrijwillige zorg in het dossier
- Onderzoek naar alternatieven of zorgtechnologie bij onvrijwillige zorg.

Begin 2025 volgde de scholing voor de overige betrokkenen binnen de organisatie. In het najaar werden nog enkele teams bezocht waardoor de implementatiefase volgens planning verliep.

In vervolg daarop vraagt het continu evalueren van de uitvoering van afspraken, onder andere door het monitoren van dossiers en uitvoeren van periodieke audits, aandacht in 2026. De systematiek hiervoor is helder.

Op 1 juli 2025 bracht de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) opnieuw een bezoek aan Kalorama.

Naar aanleiding van bezoek ontvingen we een positieve rapportage. Met name het werken volgens afspraken in het dossier en het rekening houden met de wensen van de bewoner werd goed beoordeeld. Dit bleek ook uit de gesprekken die zij voerden.

Daarnaast was er één belangrijke opmerking rondom de Wzd, namelijk om het 'Open Deuren beleid' in 2026 concreet vorm te geven.

In het najaar is het projectplan 'Vrij leven' opgesteld voor de pilot bij Kalorama 't Höfke. Begin 2026 is gestart met het project met als doelstelling eind mei op de eerste locatie de deuren te kunnen openen. Dit doen we samen met alle betrokkenen: bewoners, mantelzorgers, familie, teams en de buurt. Voorwaarde is dat aan de randvoorwaarden is voldaan, zoals bijvoorbeeld de vereiste techniek. Na de zomer 2026 gaan de andere locaties met de uitgewerkte plannen aan de slag zodat 'leven in vrijheid, tenzij..' binnen Kalorama eind 2026 een feit is.



Met betrekking tot de analyses van ingezette onvrijwillige maatregelen maken we gebruik van 3 rapporten die allemaal geborgd zijn in ONS. Het betreft:

1. Wzd-analysetool
2. Overzicht van alle onvrijwillige zorg op cliëntniveau
3. Halfjaarlijkse IGJ-rapportage

De cijfermatige gegevens hebben we gecommuniceerd met IGJ en in het Wzd-consultteam besproken.

Onderzoek en ontwikkeling

Kalorama heeft een commissie Onderzoek & Praktijk en stimuleert deelname aan (wetenschappelijk) onderzoek en de implementatie daarvan in de praktijk. Het lidmaatschap van het Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen, het UKON, is een belangrijke motor achter het onderzoek binnen Kalorama. In 2025 hebben we met de commissie de focus gelegd op implementatie van de resultaten. Nieuwe onderzoeken waar we mee starten, moeten aansluiten op de beweging die we binnen Kalorama maken en bij de strategische plannen.

Lopende onderzoeken in 2025 waren:

- Fijn Leven bij het Ouder Worden (FLOW) voor mensen met een visuele of visueel/auditieve beperking uitgevoerd door Bartimeus in samenwerking met UKON en Kalorama. Dit betreft een onderzoek naar het welbevinden van mensen met doofblindheid;
- Implementatie SBAR (triage en communicatie). Het onderzoek is afgerond, in 2026 wordt de SBAR-methodiek binnen Kalorama geïmplementeerd;
- ComPaZIE: Complementaire en Palliatieve Zorg: implementatie en evaluatie;
- Programma Deelkracht, een door ZonMW erkend samenwerkingsprogramma dat kennis ontwikkelt en inzet voor mensen met auditieve en communicatieve vaardigheden. Het programma richt zich op verbeteren van zorg, zelfredzaamheid en participatie.
- Onderzoeksprogramma Cécile Boot: Organisatorische randvoorwaarden voor gezond werken in zorgteams (2022 – 2026).
- Deelname aan een onderzoek over de behoeften van de babyboomgeneratie

Een tweetal onderzoeken uitgelicht:

SBAR-onderzoek: Als verpleeghuisbewoners plotseling verslechteren, is optimale communicatie tussen verzorgenden, verpleegkundigen en artsen extra belangrijk. Drie afdelingen, het verpleegkundig team en het artsenteam hebben eerder deelgenomen aan de implementatiestudie. De SBAR is een methode om gestructureerd te communiceren bij acute zorgsituaties. De teams werden gesteund door een externe coach vanuit het project. Op basis van de nameting die heeft plaatsgevonden zijn de resultaten in 2025 teruggekoppeld. Er is veel kennis en materiaal verzameld om over te kunnen gaan tot implementatie. Dit zal in 2026 worden uitgevoerd.

ComPaZie: In 2025 heeft Kalorama een belangrijke stap gezet in de verdere professionalisering en implementatie van complementaire zorg (CZ) in de palliatieve fase. Complementaire interventies dragen bij aan het verminderen van klachten zoals pijn, angst, slaapproblemen, obstipatie en stress. En ondersteunen de kwaliteit van leven én sterven.

Kalorama is gestart met deelname aan het landelijke ComPaZIE-onderzoek. Dit actieonderzoek richt zich op de doorontwikkeling, implementatie en evaluatie van de handreiking Complementaire zorg in de palliatieve fase, in samenwerking met de Hogeschool Rotterdam, het Van Praag Instituut en Kicozo. Drie afdelingen binnen Kalorama nemen hieraan deel. De focus lag in 2025 op de voorbereiding en implementatie van verpleegkundige interventies binnen de dagelijkse zorgpraktijk.

Medewerkers van de betrokken afdelingen zijn geschoold in geselecteerde interventies, zoals koele buikwassing, aromazorg en handmassage. De goedbezochte informatieavond voor naasten en vrijwilligers benadrukte de brede belangstelling voor de structurele inzet van complementaire zorg en de duidelijke wens om interventies vaker en duurzaam ook zelf toe te passen binnen Kalorama en hierin verder geschoold te worden.

Daarnaast is de samenwerking met de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) voortgezet, onder meer via studentenonderzoek en een gepland afstudeeronderzoek in 2026. In 2025 is ook het kwalitatieve onderzoek naar de inzet van klankschalen afgerond. De veelbelovende resultaten worden in 2026 gepubliceerd in het vakblad Geriatrie en Gerontologie.

In 2026 ligt de nadruk op verdere borging en integratie van complementaire zorg binnen de dagelijkse praktijk.

Expertteam palliatieve zorg

Het Expertteam palliatieve zorg is in 2025 weer op volle sterkte gekomen en de samenwerking met kwaliteitsverpleegkundigen is versterkt. Tot augustus waren twee consultants palliatieve zorg actief. Het expertteam ontving 35 consultaanvragen en bood daarnaast regelmatig informeel overleg ter ondersteuning van bewoners, teams en naasten. Vrijwel alle afdelingen beschikten over één of twee aandachtsvelders palliatieve zorg, ondanks personele wisselingen. Viermaal kwamen zij samen voor overleg en deskundigheidsbevordering.

De consultants verzorgden diverse interne scholingen voor medewerkers, zowel via StudyTube als tijdens teamoverleggen. Onderwerpen waren onder meer zorg in de stervensfase, palliatieve sedatie en euthanasie, pijn bij kwetsbare ouderen en zorg voor naasten. Daarnaast werden ook externe scholingen verzorgd, waaronder trainingen palliatieve sedatie, hospicezorg en bijdragen aan onderwijs van de HAN. Het expertteam neemt ook deel aan het landelijke ComPaZie onderzoek.

Bouwsteen: Organiseren van ons werk

Een greep uit de onderwerpen

Aansturing van de organisatie en de zorgteams

In het tweede kwartaal van 2025 kreeg de nieuwe besturingsfilosofie vorm met als doel te werken aan een toekomstbestendige organisatie. Tot die tijd was hier intensief aan gewerkt door bestuur en management van Kalorama, met input van de medezeggenschapsraden en vertegenwoordiging vanuit de gehele organisatie in de vorm van klankbordgroepen. Een belangrijke aanpassing was de toevoeging van leiderschap aan de organisatie om de complexe uitdagingen en de dynamiek van het zorglandschap het hoofd te bieden.

Ook de HR-thema's kregen in 2025 vervolg met als doel het creëren van stabiele teams met vaste medewerkers. De aanzet om werkprocessen slimmer in te richten kreeg ook in 2025 vervolg en blijft aandacht vragen in een zich ontwikkelende organisatie.

Behalve de focus op een financieel gezonde organisatie wil Kalorama een plek zijn waar het fijn wonen en werken is.

In de zomer zijn de nieuwe managers en teammanagers gestart. Ook de commissies in het kader van kwaliteit van (veilige) zorg waren van start gegaan onder voorzitterschap van een manager. We zagen dat dit vanaf september zijn effect had en we gericht in de commissies konden werken. Ook de kwaliteitsoverlegstructuur was in september ingericht. Het kwaliteitsverpleegkundigen-overleg ging maandelijks van start met als doel onderlinge verbinding, het gezamenlijk organiseren en inhoudelijk uitwisselen van kennis. Kwaliteitsverpleegkundigen hebben een belangrijke sleutelpositie als het gaat om continue verbetering. De organisatie hiervan staat, het inhoudelijk verdiepen zal in 2026 verder aandacht krijgen.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Eind 2025 hebben we opnieuw een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Vanuit Berenschot ontvingen we het certificaat Towards Sustainable Workplace vanwege het positieve resultaat. Dit laat zien dat Kalorama goed op weg is naar een gezonde en fijne werkomgeving waar medewerkers zich prettig voelen en met plezier werken.

In 2026 gaan de teammanagers samen met hun teams aan de slag om op basis van de uitkomsten gerichte aandachtspunten voor het komende jaar op te pakken.

Borging van de veilige zorg onderwerpen

Aan alle belangrijke onderwerpen op het gebied van veilige zorg is aandacht besteed, denk aan onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang), valpreventie, medicatieveiligheid, hygiëne en infectiepreventie, en mondzorg.

De mic-procedure werd eerder geactualiseerd. Zoals in voorgaand geconstateerd zien we tegelijkertijd dat het werken volgens de PDCA-cyclus nog verbetering vraagt om daadwerkelijk tot verdieping te komen. Niet alleen hoog over of alleen in teams, maar in verbinding met elkaar.

We zijn tevreden over het werken met het team kwaliteitsverpleegkundigen, de maandelijkse kwaliteitsverpleegkundigen-overleggen en de besprekingen per locatie samen met teammanager, kwaliteitsverpleegkundigen en de adviseur kwaliteit.

We halen hier met elkaar veel informatie op en bepalen samen wat nodig is om verder te komen. De verdere ontwikkeling van stabiele teams in nauwe samenwerking met de afdeling HR draagt bij aan het ontwikkelen en borgen van de veilige zorg voor bewoners van Kalorama.



Elke held telt!

Lees meer! >

Ben jij de held in ons verhaal? >

Arbeidsmarktcampagne

Vanuit ons doel om stabiele zorgteams te creëren met vast personeel, de inzet van externen te kunnen verminderen en de zichtbaarheid van Kalorama een boost te geven, organiseerden we in het tweede kwartaal een grote arbeidsmarktcampagne. In september herhaalden we deze. Deze campagne resulteerde in een toename van zorgprofessionals. Dit komt ook de doorontwikkeling van de kwaliteitsorganisatie ten goede, omdat we zo gericht met vaste medewerkers kunnen werken aan kwaliteit van zorg én aan het vergroten van het werkplezier.

Bouwsteen: Inzicht in kwaliteit

Ervaringen bewoners van het verpleeghuis en 't Höfke

Eén van de uitgangspunten van het Kwaliteitskompas VVT is het voeren van een open gesprek met de bewoner. Om zicht te krijgen en te houden over de tevredenheid van bewoners en over de wijze waarop begeleiding, zorg en behandeling met hen is afgestemd gaan zorgverleners met hen in gesprek. In het ONS cliëntdossier is deze vragenlijst opgenomen. De vragen gaan over de gemaakte afspraken, behandeling, omgang, kwaliteit van bestaan, luisteren en accommodatie. Het aantal respondenten per locatie over 2025 is:

- Locatie Kalorama: 25 respondenten;
- Locatie 't Höfke: 2 respondenten;
- Locatie Veste Brakkenstein: 31 respondenten.

Met het totaal aantal respondenten van 58 kunnen we ons een redelijk beeld vormen. We zien bij deze metingen dat bewoners en naasten overwegend tevreden zijn. Op de verschillende deelvragen antwoordt gemiddeld 98% van de bewoners tevreden te zijn. Een enkele bewoner geeft aan redelijk of niet tevreden te zijn.

Het gaat om de 10 vragen *'luisteren zorgverleners naar u, kunt u met uw vragen bij hen terecht, weten zorgverleners wat uw situatie is, weten zij met uw situatie om te gaan, wordt de zorg met u of uw naaste afgesproken, houden zorgverleners zich aan de met u gemaakte afspraken, motiveren zij u zoveel mogelijk zelf te blijven doen, hebt u vertrouwen in de kennis van zorgverleners en houden zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat'*.

Iets lager wordt gescoord op de vraag *'of ze met uw situatie om weten te gaan'*: 95,5%.

De gemiddelde cliëntervaringsscore op concernniveau, van de bewoners/naasten die een cijfer gegeven hebben, zowel via ONS als via Zorgkaart.NL is een 7,8. Dit betreft geheel Kalorama.

In 2026 krijgt het meten van tevredenheid verdere aandacht, met als doel een meer representatief beeld te krijgen en nog beter aan te kunnen sluiten bij de vraag en verwachtingen van bewoners, passend bij de visie en ontwikkelingen.

Reflectie van de Cliëntenraad op de kwaliteit van zorg

'De cliëntenraden voor Kalorama Veste Brakkenstein en Verpleeghuis Beek hadden in 2025 met veranderingen in bezetting te maken door afscheid van leden. Gelukkig kwamen er ook nieuwe leden bij. Samen met de verantwoordelijk managers en de afdeling informele zorg zoeken zij actief naar versterking.

Er wordt met management aan boord gewerkt aan een hernieuwde invulling van de medezeggenschap. Het is belangrijk om met elkaar een nieuw evenwicht te vinden'.

Kalorama Veste Brakkenstein

'Binnen Kalorama Veste Brakkenstein zien we dat er hard gewerkt wordt aan de kwaliteit van zorg.

De cliëntenraad gaat met vertrouwen de toekomst in'.

Kalorama Verpleeghuis Beek

'Ook op deze locatie worden goede kwaliteitsstappen gezet.

Zorgpunten zijn de vele wisselingen onder het personeel. Goed dat hier aandacht aan wordt besteed.

De cliëntenraad is goed betrokken bij de organisatie van de familievonden van de zorgstudio's van gebouw D'.

Kalorama 't Höfke

'Er lijkt meer rust op de locatie, doordat er meer vast personeel in dienst is op de afdelingen.

Er wordt meer en duidelijker leidinggegeven en er is altijd iemand om vragen aan te stellen.

Er is ook meer samenwerking met de cliëntenraad aan het ontstaan, zoals bij project 'Vrij Leven' waar de cliëntenraad bij betrokken wordt. Ook de gesprekken met bestuurder, waar je als cliëntenraad bij meegenomen wordt, ervaren we als positief.

Aandachtspunt is het vroegtijdig betrekken van de cliëntenraad bij veranderingen, vooral als het over de bewoners gaat’.

Melding incidenten bewoners (MIC-melding)

Mede door eerdere aandacht voor de werkwijze voor het melden van incidenten zagen we een toename in de bereidheid te melden en daarmee een toename in het aantal meldingen. De val- en medicatie-incidenten komen het meest voor. In de opvolging evalueren de teams hun meldingen in het teamoverleg.

De geneesmiddelencommissie bespreekt het totaal aantal meldingen *medicatie* en de werkgroep valpreventie bespreekt de *valincidenten*.

In 2026 gaat de centrale MIC-commissie zodanig ingericht worden dat er meer zicht komt op de teamanalyses, het leren van elkaar wordt versterkt en de verbinding gemaakt kan worden naar de centrale beleidsadviezen aan het management.

We presenteren de totaalcijfers Kalorama breed in een totaaloverzicht MIC-meldingen:

Mic-incidenten			
Jaar	2023	2024	2025
Aantal	1063	1160	1101

In 2025 is 1 Prisma-onderzoek uitgevoerd dat gemeld is bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Uit de terugrapportage van de IGJ bleek dat er zorgvuldig onderzoek was gedaan met nazorg voor familie en team.

Intern werden laagdrempelig n.a.v. incidenten 5 onderzoeken uitgevoerd. Hiervoor werden verbeteradviezen opgesteld. De adviezen betroffen o.a. verbetering van onderlinge communicatie tussen professionals vanuit ieders deskundigheid en verantwoordelijkheid, het werken met het dossier, aanpassing van het valprotocol en het handelen na een val. Naar aanleiding hiervan heeft het behandelteam van artsen de procedure trauma capitis (hoofdletsel) opgesteld.

Cliëntvertrouwenspersoon en Klachtenfunctionaris

Cliëntvertrouwenspersoon

Eén van de taken van de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) is om objectief meetbare tekortkomingen in het cliëntrecht te signaleren aan de zorgaanbieder. De CVP bezoekt namens onafhankelijke organisatie Stemgever alle teams 4x per jaar waarbij zij zowel bewoners als medewerkers spreekt. Dit zijn over het algemeen waardevolle gesprekken.

De CVP van Stemgever heeft 58 locatiebezoeken gebracht in 2025, waaronder ook bezoeken aan het Centrum voor doofblinden, waarbij zij met cliënten sprak en kennis maakte met de aanwezige vertegenwoordigers. Tijdens deze bezoeken is de CVP doorgaans prettig ontvangen door de medewerkers. Op de afdelingen was voor bewoners en verwanten zichtbaar aangegeven wanneer de CVP aanwezig zou zijn.

Medewerkers staan open voor gesprekken over onvrijwillige zorg en gaan hierover in dialoog met de CVP.

In 2025 heeft de CVP 18 maal een voorlichting verzorgd en bezocht zij bijeenkomsten van de cliëntenraad en teams, wat bijdraagt aan ieders bewustzijn over de Wzd.

De CVP constateerde verder dat vertegenwoordigers nog onvoldoende op de hoogte zijn over het bestaan van de CVP. Voor het komende jaar staan bezoeken bij familiebijeenkomsten op de planning om familie en naasten meer bekend te maken met de toepassing van de Wzd en de rol van de CVP.

De CVP heeft 3 ondersteuningsvragen vanuit cliënten ontvangen en 1 van een vertegenwoordiger.

Klachtenfunctionaris

In 2025 zijn 23 klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris, in 2024 waren dat 33 klachten. Het aantal klagers ging van 12 naar 10. Gemiddeld betrof het 2,3 klacht per klager. De klachtenfunctionaris geeft aan dat landelijk gezien de klachten in complexiteit toenemen. De verklaring is dat een klacht pas gemeld wordt als men ontevreden is over meerdere onderwerpen. Wat opvalt is dat communicatie als basis of onderdeel van een klacht vaker is terug te zien. Klachten hadden te maken met de relatie/bejegening, behandeling en verzorging en met facilitaire zaken. In mindere mate ging het over organisatie, wet- en regelgeving en financiën.

De klachten werden gemeld door een vertegenwoordiger/bewoners, soms door een mentor of bewindvoerder, eenmaal door een vrijwilliger.

Eén klacht betrof een hoog risico inschatting, deze werd binnen de organisatie onderzocht en naar tevredenheid opgelost aldus de klachtenfunctionaris. De overige klachten betroffen een laagrisico volgens de toegepaste definitie. De klachtenfunctionaris concludeerde in haar jaarverslag geen trends of adviezen te kunnen meegeven op basis van de afzonderlijke klachten.

Kwaliteitsevaluatiegesprekken klachtenfunctionaris, cliëntvertrouwenspersoon en adviseur kwaliteit

In april en oktober 2025 vonden tussentijdse kwaliteitsgesprekken plaats tussen klachtenfunctionaris, cliëntvertrouwenspersoon (CVP) en adviseur kwaliteit. De CVP gaf aan dat de kennis en deskundigheid op het gebied van onvrijwillige zorg overwegend goed is.

Zij gaf een globale, anonieme terugkoppeling van haar bevindingen aan zowel het team als aan de kwaliteitsverpleegkundigen en adviseur kwaliteit. Dit wordt door de teams gewaardeerd.

In 2025 waren alle flyers op een zichtbare plaats voor bewoners in te zien, zijn deze toegevoegd aan de informatiemap voor bewoners en in de gedragscode voor bewoners, gasten en naasten.

In 2025 is de **Meldcode Ouderenmishandeling** geïmplementeerd met als doel het vergroten van het bewustzijn en herkennen van ouderenmishandeling, in welke vorm dan ook (fysiek, mentaal, verwaarlozing).

Een waardevolle aanvulling op het bieden van veiligheid in de verleende zorg en voor zorgmedewerkers en vrijwilligers goed om te weten bij wie zij terecht kunnen bij een (vermoeden) van ouderenmishandeling.

Gedragscode voor bewoners, gasten en naasten

In 2025 is de gedragscode voor bewoners, gasten en naasten is geïntroduceerd.

Zie [Klachten/vertrouwenspersoon/gedragscode - Kalorama](#) Met deze code maken we duidelijk dat Kalorama werkt vanuit de kernwaarden vertrouwen, verbinding, vakmanschap en samen. Het is waardevol dat deze gedragscode er is, zeker omdat meldingen van agressie richting zorgmedewerkers de afgelopen periode steeds ernstiger zijn geworden. De code helpt ons om samen een veilige, respectvolle en prettige omgeving te creëren. Medewerkers die te maken krijgen met agressie hebben aangegeven dat de gedragscode houvast geeft, zoals ook de agressietrainingen houvast bieden volgens de medewerkers.

Preventie

Het thema preventie heeft in 2025 alle aandacht gehad om zowel de woon- als werkomgeving zo veilig mogelijk te houden met als insteek te leren van elkaar. De preventiemedewerker sloot bij de verschillende teamoverleggen aan om zo in gesprek te zijn en mee te denken over het thema veiligheid voor medewerkers. Aan de hand van de werkwijze worden incidentmeldingen medewerkers (MIM) systematisch afgehandeld waarbij afhankelijk van de aard van de melding de teammanager, en/of psycholoog en afdeling HR betrokken is. Zeer waardevol om samen te zorgen voor een veilige en gezonde werkplek. Ook hier geldt dat we dit samen doen.

Overige activiteiten in het kader van gezond en veilig werken waren:

- Het opstellen van het plan van aanpak Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) met daarbij de introductie van de digitale RI&E wat helpt om risico 's sneller inzichtelijk te maken en maatregelen efficiënter te kunnen volgen.
- Het bieden van de training agressie/ongewenst gedrag ter ondersteuning van medewerkers en teams. Ook in de landelijke tendens is terug te zien dat de aard van deze incidenten heftiger zijn geworden. In 2026 staan er voor het Kalorama 't Höfke en voor de zorgstudio's van Kalorama Verpleeghuis trainingen *Omgaan met agressie* op de planning. Op diverse locaties zijn agressietrainingen (weerbaarheid) geboden in samenwerking met de Archipel Academie.
- Het aanbieden van de LifeCheck.
We vinden het belangrijk dat iedereen die bij Kalorama werkt zich goed voelt. En als dat niet het geval is, willen we graag ondersteunen. Eerder is het programma LifeCheck geïntroduceerd, een online platform dat toegang biedt tot meerdere diensten met betrekking tot gezondheid. Medewerkers kunnen anoniem, veilig en laagdrempelig informatie over mentale en fysieke fitheid krijgen, met tips over vitaliteit, gezondheid en andere onderwerpen die bijdragen aan een energieke werkdag. Medewerkers kunnen contact opnemen met een arts, coach of voedingsdeskundige.
Deelname aan een Get Fit-programma is ook mogelijk, evenals ondersteuning van een budgetcoach bij financiële moeilijkheden. Uit het Medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) is naar voren gekomen dat de bekendheid van LifeCheck nog verbeterd kan worden. Het platform biedt een breed scala aan mogelijkheden om jezelf én je team te blijven ontwikkelen, zie ook <https://lifecheck.nl>
- Aandacht voor houding en communicatie Om meer bewustzijn te creëren over houding en communicatie is in 2025 een e-learning ontwikkeld in samenwerking met een ergotherapeut, communicatiedeskundigen en preventieondersteuner. Ook werd door fysiotherapeuten gerichte scholingen verzorgd over het gebruik van de tillift en het ergonomisch werken en werden werkplekadvisen gegeven. Voor 2026 staan wekelijkse scholingen ergonomisch werken gepland voor alle zorgmedewerkers inclusief de interne opleiding woonzorgassistenten+.
- De verzuimtour op alle afdelingen van Kalorama met informatie over verzuim en preventie.
- De trainingen "Omgaan met stress" met de VR bril waren een groot succes. Meer dan 80 medewerkers hebben in 2025 de training gevolgd. Deze werd aangeboden door een vitaloog. Uit de evaluatie bleek dat dit een waardevolle en leerzame training was. Tijdens de week van de vitaliteit is op ludieke wijze aandacht geweest voor het thema vitaliteit en zijn veel collega's geïnspireerd met praktische tips om zowel fysiek als mentaal vitaal te blijven.



Fundering 2: Reflectie en vooruitblik

Reflectie

Kalorama is en blijft volop in beweging. Voor 2026-2027-2028 hebben we een strategisch meerjarenplan opgesteld dat zich richt op vier invalshoeken: ons aanbod, de bewoner, de medewerker en de toekomstbestendigheid van de organisatie.

De managementstructuur is ingericht, zodanig dat kaders als professionaliteit, duidelijkheid en meer aandacht voor de teams op de werkvloer beter georganiseerd is en we slagkracht hebben om met onze plannen aan de slag te gaan in 2026. De besturingsfilosofie met leiderschap wordt omarmd en vraagt tegelijkertijd de volle aandacht van eenieder om dit echt te doorleven, voorgeleefd vanuit bestuur en management. Hierin meedenken en meedoen vanuit medewerkers en de formele medezeggenschap van CR en OR is hierbij onmisbaar.

Vooruitblik

Aan de hand van de ingezette strategie, gebaseerd op onze kernwaarden Verbinding, Vertrouwen, Vakmanschap en Samen willen we ons in 2026, en de jaren daarna, richten op:

1. Het verder werken aan een toekomstbestendige, wendbare organisatie met stabiele teams, het doorleven van de besturingsfilosofie, leiderschap en (her)inrichting van een aantal kritische werkprocessen.
2. Het uitwerken van de plannen vanuit ons gedefinieerde strategisch meerjarenplan en gebaseerd op de missie en visie en kernwaarden.
3. Concrete kwaliteitsthema 's zijn het bieden van veilige zorg, welzijn en behandeling, aan de hand van:
 - Het werken met ontwikkelplannen per doelgroep/locatie.
 - Het uitvoeren van Kalorama brede toetsing op thema's kwaliteit en veiligheid, het herijken van de PCDA-methodiek om verbeteracties en trends structureel te volgen.

Dit doen we:

- Door het verstevigen van de functie van kwaliteitsverpleegkundige en het borgen van de veilige zorgonderwerpen bij de kwaliteitsverpleegkundige.
- Het ondersteunen van teams en individuele medewerkers d.m.v. scholingen en deskundigheidsbevordering, zoals: ergonomisch werken, agressietrainingen, medicatie enz. voor diverse functionarissen (Wza+, Helpenden, Verzorgenden en Verpleegkundigen)
- Aan de hand van de adviezen van commissies en werkgroepen naar het MT en de uitwerking van verbetertrajecten.

Essentieel bij al onze plannen is het doorontwikkelen en verstevigen van de samenwerking tussen formele en informele zorg. Alleen Samen komen we verder op basis van vertrouwen, vakmanschap en in verbinding met elkaar!