Kwaliteitsrapportage Zinzia – kwaliteitsbeeld 2025

met vooruitblik 2026

Versiedatum: 11-02-2026

Inleiding

Dit document bevat een analyse van de meest opvallende trends en de voortgang van gemaakte afspraken. In de bijlage zijn verschillende cijfermatige overzichten te vinden. De kwaliteitsrapportage wordt viermaandelijks gemaakt en besproken met MT en RvT. Vervolgens wordt de rapportage gedeeld met de OR, CCR en PAR. Inhoudelijk wordt het overzicht gedeeld in het Informatie-overleg (IO) waarna de leidinggevende en coördinatoren de relevante zaken voor de teams bespreken in de teamoverleggen.

De laatste rapportage van het jaar omvat het gehele kalenderjaar en vormt ook het kwaliteitsbeeld van Zinzia zoals dat is voorgeschreven in het 'Generiek kompas'. De vier bouwstenen waarover in het kwaliteitsbeeld gerapporteerd moet worden, zijn geïntegreerd in deze rapportage. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een vooruitblik en een reflectie. Het behandelt per onderwerp steeds de vragen: wat hebben we gedaan en hoe is dat gegaan, wat hebben we geleerd en wat verdient nog aandacht, en tenslotte waarmee gaan we aan de slag de komende periode?

De opbouw van deze rapportage volgt de opbouw van het document: 'Visie op kwaliteit en het kwaliteitssysteem'. Aan het begin van dit jaar is het kwaliteitssysteem en het bijbehorende document geactualiseerd, vandaar dat in deze rapportage een aantal andere zaken is opgenomen ten opzichte van de vorige rapportages. Deze rapportage bestaat uit vier delen met onderliggende onderwerpen:

1. De ontwikkeling van kwaliteit (kwaliteitsthema's, preventie & ARBO).
2. Zicht op kwaliteit (cliënt- en medewerkerservaringen, metingen & audits, klachten & incidenten).
3. Reflectie (commissie Wzd, wetenschapscommissie, commissie informatiebeveiliging & privacy, kwaliteitsgesprekken)
4. Randvoorwaarden & Ondersteunende structuur (handboek)

In de eerste bijlage zijn verhalen van cliënten en medewerkers opgenomen, op deze manier geven wij een narratieve vorm aan de verantwoording. De tweede bijlage bevat verschillende cijfers m.b.t. (zorginhoudelijke) veiligheid.

De ontwikkeling van kwaliteit - Kwaliteitsthema's

De kwaliteitsthema's zijn gekozen op basis van de visie en ervaringen binnen Zinzia en landelijke thema's (bijvoorbeeld uit het Generiek Kompas). Het gaat om onderwerpen waarbij kennis van verschillende disciplines noodzakelijk is; multidisciplinaire input is van belang om tot goede ontwikkeling te komen.

Bij elk thema is een kwaliteitsverpleegkundige voorzitter, op twee uitzonderingen na. Bij het thema 'Til & Transfer' is een Fysiotherapeut de voorzitter. Bij het kwaliteitsthema Complex gedrag is een Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige de voorzitter.

In deze rapportage staat de inhoudelijke voortgang van de thema's kort weergegeven. De kwaliteitsverpleegkundige maakt samen met de andere leden van het kwaliteitsthema ieder jaar een ontwikkelagenda en zij stellen een expertiseteam samen wanneer dat noodzakelijk is. De ontwikkelagenda's van de kwaliteitsthema's worden in het MT besproken en vastgesteld.

Hygiëne en infectiepreventie
Kwaliteitsverpleegkundige: Hanneke van Kruistum

Dit is er bereikt
Het afgelopen jaar hebben veel van onze cliënten, naast de griep- en COVID-vaccinatie, ook een pneumokokkenvaccinatie ontvangen. Om dit goed te organiseren heeft het kwaliteitsthema een plan ontwikkeld en uitgevoerd. In mei zijn we gestart met de voorbereidingen en na het afronden van de vaccinatierondes hebben we in december een evaluatie gedaan. De verbeterpunten die hieruit naar voren kwamen, nemen we mee in de planning voor 2026.

Daarnaast hebben we een document opgesteld om het welzijn van bewoners te ondersteunen wanneer er sprake is van een cohort. Dit is ontwikkeld in een multidisciplinair team, waardoor het vanuit verschillende perspectieven is bekeken. Met dit document willen we helder maken in welke situaties cliënten in een cohort wel of niet aan activiteiten kunnen deelnemen.

Dit verdient nog aandacht
De basishygiëne op de afdelingen blijft aandacht vragen, met name het gebruik van halterschorten, handschoenen en het naleven van persoonlijke hygiëne.

Hier gaan we mee aan de slag
In 2026 richten we ons op verschillende verbeterpunten binnen het kwaliteitsthema. Zo zullen we de verlopen protocollen actualiseren. Daarnaast verbeteren we het proces rondom de vaccinatierondes, zodat dit efficiënter en duidelijker verloopt voor zowel medewerkers als bewoners. Ook onderzoeken we waar we op het gebied van hygiëne duurzamer kunnen werken, zodat we niet alleen kwalitatief goed, maar ook milieubewust handelen.

Medicatieveiligheid
Kwaliteitsverpleegkundige: Danielle Autsema

Dit is bereikt
Het kwaliteitsthema Medicatieveiligheid heeft zich het afgelopen jaar ingezet om meer bewustwording te creëren binnen het medicatie(deel)proces. In het tweede tertiaal is extra aandacht besteed aan verschillende onderwerpen, waaronder: het gebruik van de extra notitieregel door voorschrijvers, het bestellen van medicatie door de afdelingen, het controleren van de medicatiekar en -kast, de temperatuurregistratie van medicatiekoelkasten, de bevoegdheden binnen het medicatieproces en het werkproces rondom de opiaten in de werkvoorraad. Deze onderwerpen zijn via diverse communicatiemiddelen actief onder de aandacht gebracht bij de betrokken zorgmedewerkers.

In augustus en begin september heeft de apotheker alle afdelingen bezocht voor de jaarlijkse apotheekcontrole. De bevindingen uit deze controles zijn opgenomen in de ontwikkelagenda voor 2026.

Daarnaast hebben meerdere leden van het kwaliteitsthema deelgenomen aan een overstijgende werkgroep om te onderzoeken hoe de kosten voor overbruggingsmedicatie binnen Zinzia kunnen worden verminderd. Door met verschillende betrokkenen naar de werkprocessen te kijken, zijn diverse verbetermogelijkheden gevonden. Zo is er bijvoorbeeld fysiek in het CWZ bij de apotheek meegekeken. De voorgestelde wijzigingen zijn met alle betrokkenen besproken en in december goedgekeurd door het MT van Zinzia.

Hier gaan we mee aan de slag
Door de inspanningen van de werkgroep worden er in 2026 vier werkprocessen aangepast. Door vaker gebruik te maken van de medicatie-werkvoorraad hoeven er minder overbruggingsregels te worden uitgeschreven. Daarnaast kunnen bepaalde middelen voortaan via het Zinzia Depot worden geleverd, waardoor de apotheek deze niet langer apart hoeft te verstrekken. In 2026 zal het kwaliteitsthema deze wijzigingen verder implementeren, monitoren en evalueren.

Dit verdient nog aandacht
Daarnaast zijn er nog verschillende onderwerpen die extra aandacht vragen. Zo wil de apotheek kosten gaan berekenen voor het ompakken van Movicolon. Ook sluit de beschikbare ruimte in de medicatiekarren en opiatenkluizen op sommige afdelingen niet meer goed aan bij de huidige behoefte. Verder lijkt het sleutel- en codebeleid voor deze karren en kluizen niet langer volledig te voldoen aan de gewenste standaarden. Om tot een duurzame en toekomstbestendige oplossing te komen, wil het kwaliteitsthema hiervoor een werkgroep opstarten.

Eten, drinken & mondzorg
Kwaliteitsverpleegkundige; Ivonne Evers

Dit is bereikt
Het afgelopen jaar heeft het kwaliteitsthema een aantal documenten ontwikkelt, zoals de 'preventie van en omgaan met afweer bij mondzorg' en de 'werkinstructie mondverzorging bij slikproblemen'. In het begin van 2025 is het receptenboek 'slikproblematiek voor de feestdagen' geïmplementeerd. Om het onder de aandacht te houden vindt er voorafgaand aan de feestdagen berichtgeving plaats op Zizo. Ook zorgde een winactie voor de zorgteams rondom Pasen voor leuke creatieve reacties.

Daarnaast is de slikscholing door de logopedisten, aangevuld met de buikstoottraining. Deze twee onderwerpen waren voorheen los van elkaar gekoppeld. Maar omdat er vanuit deze trainingen vragen naar voren kwamen over hoe te handelen bij verslikking, is dit onderwerp nu ook onderdeel van de slikscholing. Ook bleken er onduidelijkheden te zijn over het bestaande verslikking protocol, zoals hoe te handelen in een reanimatiesetting. Daarom heeft het kwaliteitsthema in samenwerking met de medische vakgroep een reanimatiebeleid rondom verslikken ontwikkeld. Zodra deze helemaal is afgerond wordt dit toegevoegd aan richtlijn slikproblemen en gecommuniceerd tijdens de slikscholingen.

Ook is er een document gemaakt met een overzicht van medische voeding. Dit geeft inzicht in wie waarvoor verantwoordelijk is. Daarnaast geeft het document duidelijkheid over de wijze van aftekenen bij het gebruik van medische voeding. Het document is op inhoud gereed en zal begin 2026 worden geïntroduceerd. Daarnaast is er een overzicht diëten ontwikkelt wat overzicht op de afdelingen gaat bieden wat wel of niet past binnen een bepaald dieet. De uitrol hiervan zal begin 2026 plaatsvinden.

Dit verdient nog aandacht
In 2025 heeft het kwaliteitsthema aandacht besteed aan het scholingsplan mondzorg. In het begin van 2026 zal er zorgvuldig gekeken en bepaald worden wat er mogelijk is op gebied van scholing passend bij de alle ontwikkelingen binnen het 'Huis van Nu'. Wat betreft de slikscholingen zien we dat deze soms minimaal bezocht worden. Hiervoor zijn we in gesprek met de afdeling 'leren en ontwikkelen'. In 2026 vindt de implementatie van de documenten 'preventie van en omgaan met afweer bij mondzorg' en 'werkinstructie mondverzorging bij slikproblemen' verder plaats. Begin 2026 (tertiaal 1) wordt hier door het kwaliteitsthema, in afstemming met communicatie, aandacht aan besteed. Daarbij wordt er nog steeds nagedacht over vormgeving van scholing passend bij de keuzes die er gemaakt moeten worden binnen de organisatie.

Hier gaan we mee aan de slag
Het kwaliteitsthema ontwikkelt een e-learning over slikproblemen. Zodra deze gereed is wordt dit bij de scholing slikproblemen toegevoegd. Daarnaast volgt het kwaliteitsthema de ontwikkelingen binnen de organisatie zoals het Huis van Nu en de onderwerpen die aansluiten bij het kwaliteitsthema. Zoals de nieuwe medewerker eten en drinken. Ook houden we rekening bij de

voorstellen en implementatie van nieuw beleid in hoeverre hier ruimte voor is in de organisatie. Daarnaast is het belangrijk dat er betrokkenheid blijft bij ontwikkeling van het nieuwe ECD en de mogelijkheden voor digitale vocht en voedingslijsten.

Huidletsel & wondzorg
Kwaliteitsverpleegkundige: Vera ter Horst

Dit is bereikt
Door omstandigheden zijn er in 2025 beperkt ontwikkelingen geweest binnen dit thema. Wel heeft één verpleegkundige in april 2025 de opleiding tot wondverpleegkundige afgerond. Zij is sindsdien de aanspreekbare wondverpleegkundige voor de Lingehof. De andere verpleegkundige heeft de opleiding niet afgerond. Er wordt in 2026 een derde wondverpleegkundige geworven.

Dit verdient nog aandacht
In november 2025 heeft een interne audit plaatsgevonden over het gebruik van de wondzakkaart. De uitkomst wordt besproken met de voorzitter van het kwaliteitsthema waarna een verbeterplan wordt opgesteld. Wat betreft verzorgend wassen zien we dat dit in de basis is geïmplementeerd doordat er uitleg is geweest in het managersoverleg en in de teams met een praatplaat. Maar we zien ook dat het niet overal goed wordt opgepakt. Dit komt mede doordat er nog een scholing ontbreekt. Hiervoor is inmiddels een korte e-learning gemaakt. Daarnaast heeft de stuurgroep Continentiezorg onder de aandacht dat in sommige gevallen de juiste randvoorwaarden ontbreken ten aanzien van verzorgend wassen. Zoals het juist verwarmen van de washandjes, het gebruik van overige producten bij incontinentie en het opbergen hiervan en gebruik waskarren. Dit wordt dan ook vervolgd in 2026.

Hier gaan we mee aan de slag
In 2025 is het gebruik van EAI en TAI apparaten voor het meten van de druk in de vaten, onderwerp van discussie geweest. Er zijn vraagtekens gezet bij de betrouwbaarheid van de uitslag. Ook is de meting belastend voor cliënten. Daarom worden de apparaten niet gebruikt. Zoals eerder ook gebruikelijk wordt op basis van anamnese en visuele inspectie compressietherapie gestart.
In 2026 wordt de richtlijn compressietherapie aangescherpt zodat duidelijk is wie welke rol hierin heeft.

Til & transfer (incl. valrisico) *Fysiotherapeut: Chantal Schrik*

Dit is bereikt
Het kwaliteitsthema is in 2025 in samenwerking met collega's van leren en ontwikkelen gestart met het uitrollen van de toegepaste til- en transferscholing aan zorgmedewerkers. Hiervoor is een actieplan gemaakt waarna de zorgmedewerkers door capaciteitsplanning zijn ingeroosterd. Deze scholingen zijn door collega's van de vakgroep fysiotherapie gegeven. Het is helaas niet gelukt om alle zorgafdelingen in 2025 te scholen. Daarom volgt er in het eerste tertiaal van 2026 hierin een inhaalslag. De reacties van zorgmedewerkers over deze scholing waren voornamelijk positief. In december is het proces geëvalueerd en het actieplan daarop aangepast.

Daarnaast heeft de voorzitter van het kwaliteitsthema zorggedragen voor het scholen van de medewerkers van het nieuwe schoonmaakbedrijf EW-facility in het opmaken van bedden met de juiste hulpmiddelen. Ook zijn de Satin Sheets nog beter geïmplementeerd binnen de zorg en het beheer is aan het eind van 2025 overgedragen naar het Zinzia Depot. Er zijn richtlijnen opgesteld en/of herzien met betrekking tot transferhulpmiddelen in bed, de richtlijn valpreventie en de richtlijn transferhulpmiddelen.

Dit verdient nog aandacht
Het kwaliteitsthema wil in 2026 de Raizer beter en opnieuw implementeren. Het blijft een hulpmiddel dat nog niet voldoende goed ingezet wordt. De eerste stappen hiervoor zijn al wel gezet, de Raizer is meegenomen in de toegepaste til- en transferscholing maar ook aan de scholing voor de zij-instromers. Met de afdeling Leren & Ontwikkelen is besproken dat in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers de transferhulpmiddelen van Zinzia benoemd worden en met afbeeldingen toegelicht. Hier gaan we in 2026 nog mee verder.

Hier gaan we mee aan de slag
In 2026 wil het kwaliteitsthema zich vooral richten op innovatie rondom transferhulpmiddelen. We stellen hierbij de vragen hoe we de zorg verder kunnen ontlasten, welke hulpmiddelen er beschikbaar zijn die de zorgzwaarte verlagen én arbotechnisch verantwoord zijn. Denk bijvoorbeeld aan oplossingen die het aan- en uittrekken van steunkousen of het zwachtelen vergemakkelijken, hulpmiddelen voor wondzorg op bed, of systemen om bewoners eenvoudig te verplaatsen in de huiskamer. Naast innovatie gaan we ook verder met de toegepaste til- en transfer scholingen.

Complex gedrag
Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige: Sarah Risakotta

Het kwaliteitsthema heeft bijbehorende werkgroepen: 'Passiviteit van het Dagelijkse Leven' (PDL) en 'Sensorische Informatieverwerking (SI)/ Zintuiglijke materialen'.

Dit is bereikt
Binnen het kwaliteitsthema complex gedrag is het formulier *'multidisciplinaire gedragsanalyse'* geïmplementeerd. Dit Ysis format ondersteunt de multidisciplinaire aanpak bij complex gedrag door relevante informatie vanuit alle betrokken disciplines overzichtelijk samen te brengen in één document.
Selectie van reacties van behandelaren over het gebruik van het document;

"Ik gebruik het gedeeltelijk en zou het liever nog vaker gebruiken. Het geeft een mooi overzicht van interventies die al zijn ingezet. Fijn om met meerdere collega's in te werken".

"De ervaring is dat het prettig is om de info op één plek te hebben en zo tot een werkdiagnose te komen. Het is wel wat tijdsintensiever waardoor het nu alleen wordt ingezet bij complexe casussen, maar ook dan haalt de tijd ons nog weleens in. ".

Het afgelopen jaar is de Passiviteiten Dagelijks Leven (PDL) werkgroep gestart met het opstellen van een PDL-beleidsvoorstel en is de scholingsbehoefte en het beschikbare scholingsmateriaal geïnventariseerd.

De werkgroep SI / Zintuiglijke materialen heeft beleid vastgesteld ten aanzien van het beheer van zintuiglijke materialen en bepaald welke materialen onder welk beheer vallen. Ook zijn bijbehorende werkinstructies en richtlijnen opgesteld met betrekking tot het gebruik en de uitleen van deze materialen. Daarnaast zijn nieuwe SI-therapeuten opgeleid.

Dit verdient nog aandacht
Door de voortdurende ontwikkelingen binnen de zorg en de uitdagingen die dit met zich meebrengt voor de continuïteit, blijft het omgangsoverleg structureel aandacht vragen. Het doel is om het omgangsoverleg te blijven continueren, zodat complex gedrag in gezamenlijkheid besproken en gehanteerd kan worden. De vakgroep psychologie zal dit proces structureel monitoren.

Hier gaan we mee aan de slag
Op dit moment wordt er door het kwaliteitsthema gewerkt aan een document dat handvatten biedt voor het omgaan met grensoverschrijdend gedrag door cliënten en/of hun naasten. Doel is om medewerkers te ondersteunen in het op respectvolle wijze aangeven van hun grenzen, met behoud van een goede relatie met de cliënt en diens netwerk. Het document biedt professionals een helder stappenplan voor het omgaan met grensoverschrijdend gedrag, toegespitst op cliënten met en

zonder cognitieve of psychiatrische problematiek. Het document zal in 2026 ter goedkeuring worden voorgelegd aan het MT om vervolgens geïmplementeerd te worden.

Het PDL-beleid wordt aangepast zodat het past bij 'Het huis van Nu', en wordt vastgesteld en besproken binnen de vakgroepen om eenduidige toepassing bij relevante casussen te waarborgen. Betrokken paramedici volgen onderlinge scholing om hun rol en de onderlinge werkwijze te versterken, waarmee de kwaliteit van de PDL-benadering in alle vakgroepen geborgd blijft. Tegelijk wordt een scholingsplan voor zorgmedewerkers ontwikkelt en ingevoerd, gekoppeld aan werkplekleren. De uitvoering van beleid en scholing wordt continu gemonitord en geëvalueerd door de werkgroep.

Komend jaar richt de werkgroep SI/ Zintuiglijke materialen zich op het verder verbeteren van het gebruik en beheer van materialen. Richtlijnen en beleid worden actueel gehouden en het streven is dat materialen met het track- en tracesysteem worden gevolgd om verlies en onnodige kosten te voorkomen. Zo zorgen we voor een gestructureerd, veilig en efficiënt gebruik van de materialen.

Al met al verschillende interventies van diverse werkgroepen ter versterking van zorgprofessionals in het omgaan met complex gedrag binnen Zinzia.

Methodisch werken
Kwaliteitsverpleegkundige: Marlou Uyleman

Dit is er bereikt.
In 2025 heeft het kwaliteitsthema zijn inbreng binnen Zinzia geëvalueerd. Er zijn namelijk binnen Zinzia naast dit kwaliteitsthema, meerdere groepen en werkprocessen waarin methodisch werken aandacht krijgt. Daarom heeft het kwaliteitsthema een nieuwe visie op de structuur van methodisch werken geschreven met het voorstel om het thema tijdelijk op te heffen en de ontwikkelingen op gebied van methodisch werken onder te brengen bij de werkgroepen van de specifieke doelgroepen. Daarbij is de visie dat methodisch werken de basis vormt voor iedereen binnen Zinzia. Hiermee ging het MT akkoord.

In de tussentijd zijn er bij het kwaliteitsthema geen vragen binnen gekomen over methodisch werken. Bij de manager Zorg & behandeling zijn wel via de werkgroep WLZ enkele vragen binnengekomen. Vervolgens vond eind 2025 een evaluatie plaats over het opheffen van het kwaliteitsthema. Wanneer het kwaliteitsthema stopt, is het van belang dat er binnen werkgroepen waarin methodisch werken wordt geïntegreerd, de specifieke werkprocessen van iedere doelgroep aandacht krijgen. De werkgroepen dienen vragen met betrekking tot methodisch werken neer te leggen bij de stuurgroep of projectorganisatie van eigen werkgroep. Daarboven staat het MT, welke te taak hebben om overzicht en samenhang te bewaken en de verschillende werkgroepen met elkaar te verbinden.

Dit verdient nog aandacht

Die verbinding vindt nu al plaats. Zo is er met de huidige ontwikkelingen binnen het Huis van Nu (zoals het IDO overleg) en het nieuwe ECD vanuit de managers zorg & behandeling gevraagd aan de kwaliteitsverpleegkundigen om betrokken te zijn gericht op methodisch werken. Er is een kwaliteitsverpleegkundige betrokken bij de van het IDO overleg. Bij de werkgroep ECD is nog geen kwaliteitsverpleegkundige betrokken, maar is door hen al aangekaart dat zij graag meedenken over de implementatie van het nieuwe dossier.

Vanuit het kwaliteitsthema zal nog gezorgd worden voor een goede afronding van het kwaliteitsthema, communicatie hierover en het definitief beleggen van ontwikkelingen bij andere werk- en/of stuurgroepen. Op Zizo zal in handboek zorg de pagina methodisch werken vervangen moeten worden door tegels per doelgroep, waarin de documenten staan.

Palliatieve zorg & pijnbestrijding
Kwaliteitsverpleegkundige: Wendy Winkelmeijer /Ivonne Evers

Dit is er bereikt
Op 11 november vond de PREZO-audit plaats op hospice locaties De Goudvlinder en De Zijdevlinder. De auditoren bezochten beide hospices en spraken met medewerkers, vrijwilligers, naasten en andere betrokkenen. Zij schetsten een overwegend positief beeld met enkele verbeterpunten. Zinzia heeft het PREZO-keurmerk voor hospicezorg ontvangen.

Daarnaast zijn er in 2025 verschillende inhoudelijke verbeteringen doorgevoerd. De richtlijn ‘stervensfase, overlijden en nazorg’ is aangepast. Als kwaliteitsthema vinden we het belangrijk om naasten voldoende tijd te geven om zorgvuldig afscheid te nemen. In de richtlijn stond niet duidelijk vermeld hoe snel een overleden cliënt opgehaald moet worden. Om miscommunicatie met familie te voorkomen is dit duidelijker beschreven. Als een bewoner in de avond overlijdt kan hij of zij namelijk de volgende ochtend opgehaald worden. In de meeste gevallen stemt de familie dit af met de uitvaartondernemer en wordt de overledene binnen enkele uren opgehaald.

Ook is het zorgpad voor hospicezorg aangescherpt, waardoor de afspraken rondom de inzet van behandelaren nu duidelijker zijn. Verpleegkundigen die op het hospice werken, hebben een training levenseinde-gesprekken gevolgd. Dit was ter voorbereiding op het werken met de Utrecht Symptoom Dagboek – 4 dimensioneel (USD-4D) vragenlijsten dat in het najaar van 2025 van start ging. Tot slot is de PalliArts-app alle telefoons en tablets geïnstalleerd, zodat medewerkers snel en eenvoudig informatie over palliatieve zorg kunnen raadplegen.

Dit verdient nog aandacht

Tijdens de voorbereidingen voor de audit is duidelijk geworden dat verdere ontwikkeling van het scholingsbeleid nodig is voor zowel zorgmedewerkers als vrijwilligers. De vrijwilligercoördinatoren pakken dit traject op voor de vrijwilligers. Het Kennisthema gaat het scholingsbeleid voor medewerkers uitwerken. Daarnaast is gestart met de implementatie van de USD-4D-vragenlijst. De

gasten van het hospice kunnen deze vragenlijsten in de toekomst digitaal invullen. De technische mogelijkheden zijn inmiddels verkend en er wordt gekeken hoe dit past in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

Hier gaan we mee aan de slag
Het werken met de vier dimensies van zorg (fysiek, psychisch, sociaal en spiritueel) is een waardevolle en passende benadering binnen de palliatieve zorg. Komend jaar onderzoekt het kwaliteitsthema hoe deze multidimensionale manier van werken ook breder binnen Zinzia ingezet kan worden.

Daarnaast actualiseren we een aantal documenten rondom palliatieve zorg en pijnbestrijding.

Intimiteit & seksualiteit
Kwaliteitsverpleegkundige: Marlous Vanhoecke

Dit is er bereikt
In het laatste tertiaal van 2025 hebben de leden van het kwaliteitsthema zich vooral gericht op het onder de aandacht houden van het onderwerp seksualiteit en intimiteit, bijvoorbeeld tijdens gedragsvisites.

Dit verdient nog aandacht
De koppelbedden worden inmiddels goed gebruikt binnen de hospices, maar op de overige woningen wordt hier nog weinig gebruik van gemaakt. Hiervoor mag meer aandacht en bekendheid zijn.

Hier gaan we mee aan de slag
Het kwaliteitsthema onderzoekt op dit moment de mogelijkheid om per locatie een consulent aan te stellen die ondersteuning kan bieden bij vragen over casuïstiek. Dit kan helpen om het taboe rondom seksualiteit en intimiteit verder te doorbreken en te benadrukken dat deze behoeften normaal en menselijk zijn. Ook het consequent blijven benoemen van deze thema’s in gedragsvisites draagt daaraan bij.

Daarnaast willen we in 2026 een pilot starten met een sensualiteitskoffer. Deze koffer bevat gesprekskaarten die professionals ondersteunen bij het voeren van passende en veilige gesprekken met bewoners. Hierbij kan, waar nodig, coaching worden aangeboden door onder andere een psycholoog of kwaliteitsverpleegkundige. De inzet en opbrengsten van deze pilot worden zorgvuldig gemonitord.

Seksualiteit en intimiteit bespreekbaar maken op de werkvloer blijft voor het kwaliteitsthema een doorlopend aandachtspunt, in samenhang met inclusiviteit en het meedenken bij casuïstiek.

De ontwikkeling van kwaliteit – Preventie & ARBO

In oktober 2025 heeft Zinzia een belangrijke stap gezet door de visie op duurzame inzetbaarheid vast te stellen. Hierdoor is de ontwikkeling van kwaliteit op het onderwerp Preventie & ARBO binnen Zinzia verbreed en verdiept. Het team Mens & Werk advies, waaronder de Adviseur Arbo & Preventie, spelen hierin een centrale rol. Samen met leidinggevenden en de bedrijfsarts wordt gewerkt aan een integrale aanpak voor gezondheid, vitaliteit en werkplezier. We hebben amplitie, preventie en curatie als samenhangende pijlers opgenomen in ons beleid. Het doel is dat medewerkers actief worden ondersteund om gezond, gemotiveerd en met plezier te werken, met focus op- en ruimte voor eigen regie en ontwikkeling. Door deze brede benadering wordt duurzame inzetbaarheid vanaf nu stevig verankerd in ons kwaliteitssysteem en willen we het een rode draad laten vormen in onze organisatiecultuur.

De verzuimcijfers laten zien dat het verzuim in 2025 stabiel is gebleven, maar dat er verschuivingen zichtbaar zijn in de aard van het verzuim. Opvallend is de stijging van meldingen rondom verzuim, vooral bij oudere medewerkers en in teams met een ervaren hoge werkdruk. Door de implementatie van het DOMO-dashboard wordt het mogelijk om deze trends sneller te signaleren en gericht te interveniëren. Ook valt op dat het aantal langdurige verzuimgevallen licht is afgenomen, mede dankzij de vervroegde inzet van de arbeidsdeskundige en de intensieve begeleiding van inzetbaarheidscoaches.

Dit is er bereikt

In 2025 heeft Zinzia verder geïnvesteerd in een integrale en professionele aanpak van verzuim. Er is een nieuwe overlegstructuur voor duurzame inzetbaarheid ingericht, met vaste momenten voor afstemming tussen bestuur, managers, bedrijfsarts en adviseurs Mens & Werk. Het inloopspreekuur voor leidinggevenden bij de bedrijfsarts, de maandelijkse actiegroep ‘Duurzame Inzetbaarheid’ (DIZ) en de commissie DI&Z zijn inmiddels vaste onderdelen van deze aanpak. Met deze structuur willen we complexe casuïstiek snel bespreken en acties direct uit kunnen zetten. Waar kan ook om (dreigend) verzuim te voorkomen.

Leidinggevenden hebben een scholing gevolgd in gedragsmatige gespreksvoering, het herkennen van psychisch verzuim en de Wet verbetering poortwachter. Hiermee beschikken leidinggevenden steeds meer over de kennis en vaardigheden om in een vroeg stadium risico’s te signaleren en preventief te handelen.

Daarnaast is intervisie een vast onderdeel geworden van de aanpak. In het overleg ‘Frisse blikken op verzuim’ worden complexe casussen besproken met leidinggevenden, de bedrijfsarts en adviseurs van Mens & Werk. Dit zorgt voor kennisdeling, reflectie en een integrale benadering van verzuimvraagstukken. Het preventieve aanbod voor medewerkers is verder uitgebreid en steviger gepositioneerd binnen duurzame inzetbaarheid. DiFfit biedt medewerkers ondersteuning op zowel financieel als mentaal vlak. Daarnaast hebben medewerkers gebruik gemaakt van mantelzorgondersteuning, coaching, stoppen-met-roken begeleiding, tiltrainingen en de workshop Overgang. Deze maatregelen dragen bij aan het voorkomen van uitval en bevorderen vitaliteit en veerkracht in het dagelijks werk.

Dit verdient nog aandacht
Hoewel de basis stevig is, zijn er ook aandachtspunten. De nieuwe overlegstructuur vraagt om een evaluatie: sluit deze voldoende aan bij de praktijk en worden alle casussen tijdig en adequaat opgepakt? De effectiviteit van de inzetbaarheidscoaches en de workshops Perspectief op Werk (POW) moet worden gemonitord. Niet alle leidinggevenden maken al optimaal gebruik van de beschikbare instrumenten en trainingen; hier ligt ruimte voor verdere ontwikkeling.

De uitrol van het nieuwe DOMO-dashboard, waarmee dagelijkse verzuiminformatie per afdeling beschikbaar komt, vraagt nog aandacht. Het is belangrijk dat alle leidinggevenden leren werken met deze tool, zodat trends en knelpunten sneller gesignaleerd en opgepakt kunnen worden.

Hiermee gaan we aan de slag

De komende periode ligt de focus op het verder borgen van de nieuwe werkstroom en het optimaliseren van de samenwerking tussen leidinggevenden, bedrijfsarts en adviseurs Mens & Werk. De nieuw ingezette interventies worden geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd op basis van ervaringen en resultaten.

RI&E
Dit is er bereikt

In 2025 heeft Zinzia verdere stappen gezet om de RI&E-cyclus te versterken en te verbinden met veiligheid, facilitair en bedrijfsvoering. De externe hertoetsing van de RI&E heeft in juni plaatsgevonden, waarmee de kwaliteitscyclus is geborgd. De uitkomsten worden benut om zowel beleid als praktijk verder te verbeteren. Daarnaast zijn meerdere acties naar aanleiding van de RI&E afgerond. Zo zijn de EHBO-middelen organisatie breed geïnventariseerd en op orde gebracht en zijn de kolfruimtes op alle locaties gerealiseerd. Dit draagt bij aan een veilige en toegankelijke werkomgeving. Ook is oog voor elektrische veiligheid. De inventarisatie van apparatuur met een verhoogd risico, zoals kookplaten, airfryers en andere elektrische apparatuur is afgerond. Op alle locaties is geïnventariseerd hoeveel scootmobielen en andere elektrische hulpmiddelen er aanwezig zijn. Voor al deze zaken wordt beleid ontwikkelt.

De RI&E is in 2025 op alle niveaus verder geprofessionaliseerd.

- **Beleid:** De RI&E beleidscyclus is volledig ingebed in EufoRI&E en volgt een vaste jaarlijkse systematiek van inventarisatie, risicobeoordeling, planvorming en toetsing door de externe Arbo-kerndeskundige.
- **Facilitair:** Alle locaties zijn opnieuw doorgelicht op gebouwveiligheid, binnenklimaat, brandveiligheid, installaties en overige technische risico's. Deze bevindingen zijn verwerkt in het plan van aanpak facilitair en worden onder toezicht van de adviseur Arbo & Preventie opgepakt door afdeling Services
- **Teams:** Door het invullen van de vragenlijst professioneel welbevinden hebben alle teams zelf hun risico's in kaart gebracht met thema's zoals werkdruk, ongewenste omgangsvormen of fysieke belasting.

- **Functies:** De RI&E functies zijn verder uitgewerkt, maar nog niet afgerond. Deze stellen medewerkers beter in staat om inzicht te krijgen in hun functiegebonden risico's, PBM's en benodigde voorlichting.

Dit verdient nog aandacht

De RI&E-cyclus is grotendeels ingericht, maar de borging en het tijdig opvolgen van acties in het plan van aanpak vragen om constante aandacht. Nieuwe plattegronden zijn noodzakelijk voor een actueel bedrijfsnoodplan en voor eenduidige veiligheidsinformatie. Deze worden in 2026 organisatiebreed geactualiseerd. De implementatie hiervan vraagt tijd en zorgvuldigheid. Daarnaast is verdere uitwerking van beleid voor elektrische veiligheid en accuveiligheid nodig. De risico's rondom lithium-ion-batterijen en elektrische hulpmiddelen nemen toe, en vragen om duidelijke werkafspraken, heldere communicatie en goede fysieke voorzieningen.

Hiermee gaan we aan de slag

Voor alle onderdelen van de RI&E start in 2026 een verdere professionaliseringsslag:

- Het plan van aanpak beleid en facilitair wordt bewaakt via EufoRI&E, de Arbo-BHV commissie en stuurgroep Uitstraling Gebouwen.
- De implementatie van vernieuwde plattegronden en de koppeling hiervan met de BHV-structuur;
- RI&E beleid: beleid elektrische veiligheid en beleid fysieke belasting worden in 2026 verder vormgegeven.
- Het versterken van de samenwerking tussen Arbo, BHV, facilitair en Services om risico's sneller te signaleren en gezamenlijk op te pakken.

Daarnaast blijft de organisatie in 2026 investeren in het versterken van een cultuur van veiligheid. Door het structureel delen van incidentanalyses wordt een leren in de organisatie gestimuleerd.

BHV

Dit is er bereikt

In 2025 is de BHV-organisatie verder versterkt en geprofessionaliseerd. Er zijn in totaal ruim 260 medewerkers getraind als BHV-er. Hiermee wordt de paraatheid vergroot en is de continuïteit van de BHV-inzet beter gewaarborgd. De BHV-coördinatoren hebben hun jaarlijkse trainingen geharmoniseerd. Waar deze voorheen locatieafhankelijk waren, is er nu één uniforme basis met waar nodig aanvullende locatie-specifieke instructies. Dankzij de uitbreiding van de trainerspool is de kwetsbaarheid door afhankelijkheid van één trainer verminderd.

Sinds januari 2025 zijn op alle locaties vaste opstelpunten ingericht voor portofoons en pagers. Deze centralisatie zorgt ervoor dat middelen makkelijker vindbaar zijn en altijd klaarliggen voor gebruik. Hiermee wordt het risico op miscommunicatie of vertraging bij calamiteiten verkleind.

Ook is meegekeken en gedacht rondom de veiligheid op De Rijnhof in de nacht. Er is een RI&E uitgevoerd en een plan opgesteld. Afgelopen najaar is dit plan uitgevoerd zodat er nu veilig één nachtdienst in de Rijnhof aanwezig is.

Hier gaan we mee aan de slag
In 2026 wordt verder gewerkt aan:

- Het afronden en implementeren van de vernieuwde bedrijfsnoodplannen (NEN 8112);
- Het uitvoeren en evalueren van organisatie brede brandoefeningen;
- Het verder harmoniseren van BHV-procedures, werkinstructies en communicatie;
- Het verbeteren van de beschikbaarheid en vindbaarheid van BHV-middelen;
- Het monitoren van de veiligheid van de nachtbezetting op De Rijnhof na invoering van het nieuwe plan;
- Het oprichten van de Commissie Zorgcontinuïteit om organisatie breed het overzicht te borgen en alle voorbereidingen voor zorgcontinuïteit centraal te verbinden en aan te sturen.

Met deze stappen blijft Zinzia investeren in een sterke en wendbare BHV-organisatie, waarbij veiligheid voor cliënten, medewerkers en bezoekers centraal staat.

Zicht op kwaliteit – cliënt – en medewerkerservaringen

Cliëntervaringen

Dit is er bereikt

Tijdens het tweede tertiaal zijn waarderingen verzameld op de somatiekafdelingen, PG-afdelingen en binnen de dagbehandelingen. In juni hebben vrijwilligers en een adviseur kwaliteit hierbij ondersteuning geboden. Voor de hospice- en revalidatieafdelingen vindt het ophalen van waarderingen doorlopend plaats.

In 2025 zijn binnen de WLZ in totaal 131 waarderingen opgehaald, waarvan 80 afkomstig zijn van de somatiekafdelingen en 51 van de PG-afdelingen. De somatiekafdelingen scoren gemiddeld een 7,3. Verbeterpunten die hierbij naar voren komen zijn de reactietijd op de bel, de maaltijden, de communicatie en de aandacht voor persoonlijk contact. De PG-afdelingen krijgen gemiddeld een 7,6. Hier worden vooral lange wachttijden voordat zorg verleend wordt genoemd, het gevoel niet altijd gehoord te worden, een mindere overdracht tussen medewerkers en een tekort aan vaste zorgverleners.

De vragenlijst voor de GRZ is in 2025 aangepast. Hierdoor kunnen de resultaten van de oude en nieuwe vragenlijst niet één op één met elkaar worden vergeleken, waardoor het niet mogelijk is om één gemiddelde jaarscore te geven. In het eerste tertiaal is nog gebruikgemaakt van de oude vragenlijst: bij de GRZ op Oranje Nassau's Oord vulden 22 cliënten de vragenlijst in, met een gemiddelde waardering van 8,3. Op De Lingehof vulden 31 cliënten de vragenlijst in en gaven zij gemiddeld een 8,1. Vanaf het tweede en derde tertiaal is de nieuwe vragenlijst ingezet. De GRZ van Oranje Nassau's Oord scoort daarop een gemiddelde waardering van 7,6, gebaseerd op 40 beoordelingen. De GRZ-afdeling op de Lingehof scoort iets hoger met een gemiddeld cijfer van 8,2 (33 beoordelingen). Cliënten ervaren de zorg over het algemeen als goed en vinden de medewerkers vriendelijk en betrokken. Aandachtspunten zijn het soms lang wachten op zorg in de nacht en het consequenter nakomen van afspraken. Daarnaast kan het eten soms beter.

Ook de hospices worden positief beoordeelt. Hospice De Goudvlinder ontvangt een gemiddelde score van 8,7 (27 beoordelingen) en Hospice De Zijdevlinder een 8,6 (20 beoordelingen).

De dagbehandeling op Oranje Nassau's Oord behaalt een gemiddelde score van 7,6 op basis van 13 respondenten. De dagbehandeling op de Lingehof wordt gewaardeerd met een gemiddeld cijfer van 8,5 (14 respondenten). Vooral de betrokkenheid en vriendelijkheid van de zorgmedewerkers worden hierbij positief benadrukt. Een aandachtspunt is de wachttijden voor vervoer.

Dit verdient nog aandacht

In het komende jaar kan de input uit cliëntervaringen structureler worden ingebracht in de kwaliteitsgesprekken. Hierdoor krijgen clustermanagers beter zicht op de signalen en kunnen zij

gericht aan de aandachtspunten werken. Overkoepelende thema's worden daarbij ook teruggekoppeld aan de managers van Services.

Hier gaan we mee aan de slag
In het laatste tertiaal van 2025 heeft een stagiair, in het kader van een stageopdracht, een tevredenheidsonderzoek onder naasten uitgevoerd als aanvulling op het cliënttevredenheidsonderzoek. Dit gaf inzicht in de ervaringen van verwanten van PG-afdelingen. De resultaten worden teruggekoppeld. In 2026 wordt opnieuw een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd, met aandacht voor de PDCA-cyclus van het cliëntervaringsonderzoek zelf.

Medewerkerservaringen
Dit is er bereikt
Naar aanleiding van het vastgestelde beleid medewerkersonderzoek is sinds 2025 cijfermatige informatie beschikbaar over het aantal medewerkers met loonbeslag, bewindvoering en CAK-inhouding op loon. Dit is een verplichte inhouding van de premie voor zorgverzekering die een werkgever moet afdragen aan het CAK namens een onverzekerde werknemer. Het cijfer over loonbeslag zegt iets over het aantal medewerkers dat te maken heeft met schulden.
De informatie is te vinden in bijlage 2. In het overzicht is te zien dat het aantal medewerkers waarbij dit van toepassing is gedurende het jaar redelijk stabiel blijft. We verwachten volgend jaar meer te kunnen zeggen over eventuele trends in deze cijfers.

In juni 2025 is de vragenlijst Professioneel Welbevinden uitgezet onder alle vaste medewerkers. Met een respons van 63% voldoet het onderzoek ruimschoots aan de eisen van de Arbeidsinspectie en geeft het een betrouwbaar beeld van de organisatie. Medewerkers waarderen vooral de inhoud van hun werk, de samenwerking met collega's en de ontvangen waardering. De werkbelevingsindex en bevlogenheidsindex scoren positief en liggen rond het landelijk gemiddelde. Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers hun werk als zinvol ervaren en dat er een sterke collegiale sfeer heerst. Er is veel waardering van cliënten en collega's.

Dit verdient nog aandacht
Uit het onderzoek Professioneel Welbevinden komt dat medewerkers de manier waarop veranderingen worden doorgevoerd, de hoge werkdruk en het beperkte gevoel van invloed op roosters en werktijden als minder aantrekkelijk ervaren. Dit vraagt om gerichte aandacht in het beleid rond duurzame inzetbaarheid. Fysieke overbelasting blijft een aandachtspunt, evenals het vergroten van de bekendheid van het aanbod aan ondersteuning en interventies. We zijn multidisciplinair bezig met het vormgeven van het beleid Fysieke belasting. Deze zal in 2026 voorgesteld worden aan de stuurgroep DI&Z en het MT. Om meer inzicht te krijgen op zorgtypen of teamniveau kunnen er ook op dit niveau rapportages opgevraagd worden, zo kunnen eventuele knelpunten gerichter worden aangepakt.

Hier gaan we mee aan de slag

De resultaten van het onderzoek worden gedeeld met de teams, zodat transparantie en betrokkenheid worden vergroot. Acties uit het onderzoek worden zoveel mogelijk opgenomen in bestaande overlegstructuren, zoals het teamoverleg en in stuur- en werkgroepen. Het onderzoek naar professioneel welbevinden wordt tweejaarlijks herhaald, zodat trends en ontwikkelingen betrouwbaar gevolgd kunnen worden. De mogelijkheid voor managers om via de Adviseur Arbo & Preventie uitsplitsingen op lager niveau op te vragen wordt meegenomen in de terugkoppeling van de resultaten. De acties en verbeterpunten worden structureel opgenomen in de kwaliteitscyclus en jaarplannen, zodat het PDCA-principe volledig wordt toegepast. In het aankomend jaar worden de tertiaalrapportages blijvend aangevuld met data vanuit het beleid medewerkersonderzoek.

Zicht op kwaliteit - Metingen & audits

Externe audit

Dit is er bereikt

De eerstejaarsaudit heeft plaatsgevonden in oktober. In het auditrapport wordt bevestigd dat Zinzia een duidelijke koers aanhoudt. Vanuit de herijkte Missie, Visie en Strategie 2025-2026 is zichtbaar hoe de organisatie lef en innovatiekracht toont: van Huis van Morgen naar Huis van Nu. De audit benadrukte de volgende thema's: Werken in de driehoek, Vrijheid en open deuren, Samenwerken met naasten, Duurzaamheid, Zorgtechnologie en Duurzame inzetbaarheid. Het welbevinden van bewoners en medewerkers staat centraal, hierbij is aandacht voor dialoog, samenwerking en het benutten van technologie en informele ondersteuning.

Het oordeel is positief: geen afwijkingen en continuering van het ISO9001-certificaat. Het auditteam waardeert de heldere visie, betrokkenheid van medewerkers en de zorgvuldige voorbereiding. Daarnaast heeft het auditteam complimenten gegeven voor de implementatie van het open deuren beleid, de ontwikkeling van De Post (24/7 live), de inzet van AI en slimme technologie, en de structurele aandacht voor duurzaamheid. Ook de kwaliteitsgesprekken en de voorbereiding op het nieuwe ECD zijn sterke punten. Zinzia laat zien dat zij niet alleen innoveert, maar ook borgt en communiceert.

Dit verdient nog aandacht

De uitdaging ligt in het borgen van nieuwe werkwijzen en het behapbaar houden van alle innovaties. Belangrijke ontwikkelpunten zijn: continuïteit en eigenaarschap van Werken in de driehoek, bewustwording bij medewerkers over samenwerken met naasten, implementatie van het Huis van Nu vanaf april 2026, en integratie van zorg en welzijn. Daarnaast vraagt het gebruik van technologie en het nieuwe ECD om structurele borging. Ook zal er aandacht besteed worden aan het duurzaamheidsbeleid en preventie.

Hier gaan we mee aan de slag

De tweedejaars audit zal door team Kwaliteit & innovatie opnieuw voorbereid worden. Deze zal in september/oktober 2026 plaatsvinden.

Interne audits

Dit is er bereikt

In november/december is de interne audit *Gebruik van de Wondzakkaart* uitgevoerd. De Wondzakkaart kunnen zorgmedewerkers bij zich dragen tijdens het werk. Het kaartje helpt om een wond goed te beoordelen en de juiste wondzorg toe te passen. Er zijn gesprekken gevoerd op negen zorgafdelingen en met drie kwaliteitsverpleegkundigen.

Wat gaat goed?

- De meeste afdelingen weten de Wondzakkaart te vinden.
- De multidisciplinaire samenwerking verloopt goed: wondzorg wordt besproken bij de artsenvisites en medewerkers betrekken andere behandeldisciplines waar nodig. Ook weten

de meeste afdelingen de kwaliteitsverpleegkundige en wondverpleegkundige goed te bereiken.

Dit verdient nog aandacht
De interne audit leverde ook een aantal verbeterpunten op:

- Medewerkers weten niet altijd hoe zij een nieuwe Wondzakkaart kunnen verkrijgen.
- Het ALTIS-model is bij vrijwel alle geïnterviewden onbekend. Rapporteren volgens TIME is wel bekend, maar wordt niet altijd gedaan.
- Medewerkers geven aan dat de hoeveelheid informatie op de Wondzakkaart (te) groot is.
- Wondzorg staat nauwelijks op de zorgkaart in het dossier van de cliënt. De episode is meestal leidend en praktischer, maar dan moet deze wel zijn aangemaakt.

Hier gaan we mee aan de slag
Het Kwaliteitsthema Huidletsel & Wondzorg pakt de bevindingen en adviezen op basis van de interne audit op begin 2026. Begin 2026 wordt besloten welke audits worden ingepland voor dit jaar. Mogelijke onderwerpen zijn: medicatieveiligheid, verzorgend wassen en/of kennis en inzet van onvrijwillige zorg. Bij het uitvoeren van de audit stemmen de leden van de werkgroep af met verschillende collega’s zoals de Wzd werkgroep en de werkgroep incontinentie zorg.

Zicht op kwaliteit - Klachten & incidenten

Klachten - Cliënten

Dit is er bereikt

In 2025 zijn er in totaal door 39 cliënten of eerste contactpersonen contact opgenomen met de klachtenfunctionaris. Dit is een stijging ten opzien van 2024 waar er sprake was van 20 casussen. Ook al is er sprake van een stijging, de meerderheid van de klachten worden rechtstreeks op de werkvloer opgelost met de clustermanager of desbetreffende EVV'er. Een overzicht van de aantallen per locatie is te vinden in bijlage 3.

De meldingen geven een helder beeld van waarover onvrede is. Het meest genoemd zijn onderwerpen rondom nachtzorg en wachttijd bij oproepen, gevolgd door communicatie, vertrouwen en bejegening, veiligheid en gedrag, en de beleving van maaltijden. Dit zijn onderwerpen die voor bewoners en naasten van wezenlijk belang zijn: tijdig reageren op een oproep, een luisterend oor en duidelijke informatie, voorspelbare routines die rust brengen in de nacht, en een betere beleving van de maaltijd, niet alleen smaak.

De casussen laten zien dat er zorgvuldig wordt gehandeld. Clustermanagers en EVV'ers nemen verantwoordelijkheid, zoeken het gesprek en zetten acties uit. Waar nodig worden de klachten besproken in het teamoverleg, incidentonderzoek uitgevoerd of er worden afspraken gemaakt met ondersteunende diensten zoals services en ICT.

Dit verdient nog aandacht

Uit de interne audit van de NEN7510 blijkt dat het klachtenreglement niet consequent is met de tekst op de website. Daarnaast wordt het registratieproces verfijnd.

Hiermee gaan we aan de slag

De klachtenpagina op de website wordt aangepast, hier wordt ook een klachtformulier aan toegevoegd. Dit zorgt voor efficiëntie rondom het eerste contactmoment met de klager en betere registratie.

Klachten - Medewerkers

Zinzia is aangesloten bij Facit voor de externe klachtencommissie. Een externe vertrouwenspersoon is al enkele jaren voor Zinzia beschikbaar via bureau Bezemer & Schubad.

Zinzia heeft drie interne vertrouwenspersonen aangesteld. Zij hebben allemaal de opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd en zijn gecertificeerd. De vertrouwenspersonen hebben structureel overleg met de Preventiemedewerker en de Bedrijfsarts. In het afgelopen jaar zijn ze bij verschillende teams langs geweest om te vertellen over hun rol en waarmee een medewerker bij hun terecht kan. Onderling hebben ze iedere twee weken overleg en intervisie.

Dit is er bereikt

In het afgelopen jaar is negen keer contact gezocht met één van de interne vertrouwenspersonen. Het betrof uiteenlopende redenen, drie verschillende soorten (intimidatie, pesten en anders), twee verschillende categorieën (collega of team, leidinggevende). De meeste meldingen komen voor op de locatie Oranje Nassau's Oord/De Rijnhof wat niet heel verwonderlijk is, omdat dit de grootste locatie is. Eén persoon is doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon omdat in deze casus de interne vertrouwenspersoon betrokken was en de overige vertrouwenspersonen op vakantie waren.

Dit jaar is door vier medewerker contacten gezocht met de externe vertrouwenspersoon, waarvan één verwezen door de interne vertrouwenspersoon.

In november is er een melding gedaan bij een leidinggevende met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag tussen medewerkers. Er is met alle betrokkenen gesproken in het kader van hoor en wederhoor. De uitkomsten van het onderzoek worden verder in de reguliere processen opgepakt.

Dit verdient nog aandacht
Er worden niet veel meldingen gedaan bij de vertrouwenspersonen, al lijkt het aantal meldingen wel stabiel. Het is lastig te achterhalen hoe dit komt. Het kan zijn dat medewerkers zich voldoende gehoord voelen in de normale lijn of mogelijk is het voor medewerkers nog niet duidelijk genoeg wie het zijn en met welke vragen zij bij de vertrouwenspersonen terecht kunnen.

Hier gaan we mee aan de slag
Ook volgend jaar blijven we aandacht besteden aan de rol van vertrouwenspersoon, op ZiZo en via teamoverleggen.

Incidenten - Cliënten
Veilig Incident Melden (VIM)

Dit is er bereikt
De kwaliteitsverpleegkundigen bespreken maandelijks met de clustermanager de VIM meldingen per woning. Kwaliteitsverpleegkundigen kunnen sinds begin dit jaar ook verbeteracties toevoegen aan de VIM melding.

In 2025 zijn er 953 medicatie-incidenten, 598 valincidenten, 449 agressie-incidenten en 358 overige incidenten gemeld. Ten opzichte van 2024 zien we een daling in het aantal medicatie-incidenten (1167 in 2024) en valincidenten (681 in 2024). Het aantal gemelde agressie-incidenten is daarentegen iets gestegen (354 in 2024). De VIM-commissie bespreekt deze aantallen, signaleert opvallende trends en bekijkt welke acties door kwaliteitsverpleegkundigen zijn uitgezet.

Eind 2025 heeft de VIM-werkgroep via de clustermanagers een vragenlijst uitgezet in de teams om ervaringen en ideeën op te halen over het meldproces. De uitkomsten hiervan vormen input voor vervolgstappen in 2026.

Dit verdient nog aandacht

Medicatie-incidenten blijven een aandachtspunt en staan daarom onder de aandacht van het kwaliteitsthema Medicatieveiligheid. Daarnaast werkt de VIM-werkgroep aan een werkwijze om meer inhoudelijke en overstijgende analyses te kunnen maken.

Hier gaan we mee aan de slag
Ook in 2026 blijft veilig melden een belangrijk thema. Op basis van de resultaten van de vragenlijst onderzoekt de VIM-werkgroep hoe het meldproces binnen Zinzia verder kan worden verbeterd.

PRISMA-analyses
Dit is er bereikt
In 2025 hebben de kwaliteitsverpleegkundigen 21 PRISMA-light onderzoeken uitgevoerd. Bij geen van deze incidenten was sprake van een calamiteit. Naasten en betrokken medewerkers zijn in de onderzoeken meegenomen.

De incidenten waren divers van aard en betroffen onder andere medicatie-incidenten, het onvoldoende opvolgen van domoticasignalen, valincidenten en situaties waarin wondzorg niet volgens het behandelplan was uitgevoerd.

De leerpunten uit de PRISMA-lightanalyses zijn opgepakt binnen de teams of via de Commissie Verbetervoorstellen. Sinds kort maakt ook een clustermanager deel uit van deze commissie. De kwaliteitsverpleegkundigen spelen hierbij een coachende rol bij het leren van incidenten.

Dit verdient nog aandacht
Uit enkele incidenten blijkt dat de opvolging van domoticameldingen verbeterd kan worden. Dit thema staat inmiddels op de agenda van de betrokken afdelingen, waaronder ICT en de Post. Daarnaast tonen verschillende incidentonderzoeken aan dat de werkafspraken rondom de EAV-dienst verdere verduidelijking en aandacht vragen.

Hier gaan we mee aan de slag
Ook in 2026 worden alle PRISMA-lightanalyses ieder tertiaal besproken in de commissie Verbeteracties uit PRISMA-lights. De uitvoering en voortgang van de daarbij horende verbetermaatregelen worden vanuit deze commissie structureel gevolgd.

Incidenten - Medewerkers

Dit is er bereikt
In 2025 zijn er 145 MIM-meldingen gedaan, waarvan twee ernstige arbeidsongevallen (categorie 4). De meldingen zijn ontvangen door de Adviseur Arbo & Preventie en waar nodig opgevolgd met gerichte acties.

In de horeca zijn in T1 trainingen ‘omgaan met agressie’ gestart na een toename van meldingen. In tertiaal 2 en tertiaal 3 zijn geen nieuwe meldingen binnengekomen, wat duidt op een positief effect

van de interventies. De samenwerking tussen de manager Gastvrijheid en de zorgafdeling is geïntensiveerd, zodat scholingsvraagstukken en werkafspraken sneller worden opgepakt.

Dit verdient nog aandacht
Het borgen van teamgerichte interventies en het sneller oppakken van scholingsvraagstukken bij clusters met een hogere MIM-frequentie blijft belangrijk.

Hier gaan we mee aan de slag

- Het verder uitwerken en vastleggen van het werkproces rondom schade-afhandeling bij MIM.
- Bij een toename van MIM-meldingen binnen een team eerder afstemming zoeken met de leidinggevende om te bepalen welke interventies of scholingsbehoeften nodig zijn.
- Structureel veiligheidsrondes uitvoeren.
- Werkplekinstructies aanbieden wanneer een team hier behoefte aan heeft.

Daarnaast blijft Zinzia investeren in communicatie rondom veilig en gezond werken, in duidelijke uitleg over de wijze van melden, en in periodieke evaluaties van de ingezette interventies. Waar nodig wordt beleid bijgesteld op basis van ervaringen en resultaten, waarmee het lerend vermogen van de organisatie verder wordt versterkt.

Reflectie

Commissie Wet zorg en dwang

Dit is er bereikt
Gedurende 2025 steeg in eerste instantie de inzet van onvrijwillige zorg licht. Deze is met name zichtbaar op de locatie ONO. Daar is een toename van de inzet van onvrijwillige zorg op de afdeling voor mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP). Ook kan de stijging komen doordat artsen en psychologen meer aandacht besteden aan (mogelijke) onvrijwillige zorg waardoor het onderwerp meer bekendheid krijgt. Hierdoor kan het aantal registraties van onvrijwillige zorg stijgen. In het laatste tertiaal daalde de inzet weer.

Ondanks de eerdere stijging laten de cijfers ook zien dat het stappenplan goed wordt gebruikt. Het stappenplan is erop gericht om bij elke nieuwe stap opnieuw te zoeken naar alternatieven voor onvrijwillige zorg. Uit de cijfers blijkt dat bij veruit de meeste inzet van onvrijwillige zorg, dit in stap 1 is. Bij enkele cliënten zijn stap 2, 3, 4 of 5 noodzakelijk. In bijlage 3 is een cijfermatig overzicht te vinden van de ingezette onvrijwillige zorg.

In 2025 hebben de leden van de werkgroep Wzd aandacht besteed aan kennis over de Wet zorg en dwang in de verschillende vakgroepen, zoals de vakgroep psychologie en de vakgroep specialisten ouderengeneeskunde. Ook heeft een Wzd-functionaris de managers meegenomen in hun rol in deze wet. De Wzd- functionarissen hebben in 2025 intensiever meegekeken bij de inzet van onvrijwillige zorg. Ook bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een bezoek aan onze locatie ONO. Hierbij keken zij specifiek naar het open deuren beleid van een aantal woningen. De inspectie was positief over dit beleid in de praktijk en gaf enkele aandachtspunten mee.

Dit verdient nog aandacht
Een van de aandachtspunten van de inspectie is dat de bewegingsvrijheid van cliënten op ONO op sommige woningen nog beperkt is door een gesloten deur. Dit heeft in 2026 onze aandacht. De werkgroep Wzd houdt oog voor interne- en externe ontwikkelingen stelt waar nodig documenten bij.

Hier gaan we mee aan de slag
In 2024 hebben de medewerkers van de Lingehof de nieuwe e-learning gevolgd over de Wzd. In 2025 zullen medewerkers van de andere locaties deze ook volgen. Zo hebben we blijvend aandacht voor onvrijwillige zorg.

Ethische commissie
Dit is er bereikt
Na veel deliberatie en gesprekken is besloten om geen ethische commissie op te richten.
Er is in het najaar van 2024 een bijeenkomst geweest om de ethische commissie op te richten. Over de onderliggende visie, het doel en de werkwijze van de commissie was nog veel onduidelijkheid. Een kleine afvaardiging heeft zich daarom eerst verder verdiept in het hoe en waarom van een ethische commissie.

Duidelijk werd dat er twee mogelijkheden zijn: een pragmatisch gedreven ethische commissie (bijvoorbeeld bevorderen moreel beraad) of een idealistisch gedreven ethische commissie (bijvoorbeeld zijn organisatiekeuze 'het goede'?). Om duidelijk te krijgen wat 'de organisatie' hierin verwacht van de commissie is er een dialoog geweest met de Directeur Zorg & Behandeling en de Raad van Bestuur. Het was een goed gesprek waarin verschillende opties en mogelijkheden zijn verkent.

Na het gesprek moest een keuze gemaakt worden over het wel of niet oprichten van een ethische commissie en welk doel deze commissie zou hebben. Er is uiteindelijk besloten om de ethische commissie toch niet op te richten. De noodzakelijk investering is te groot, gezien de omvang van de organisatie is dat niet passend. Er is gekozen om door te gaan op een meer pragmatische manier en ethisch werken te blijven bevorderen, bijvoorbeeld door het organiseren van moreel beraad. Als de omstandigheden veranderen kan eventueel opnieuw overwogen worden om een commissie op te richten. Voor nu blijft Zinzia doorgaan met het stimuleren van ethisch werken in de praktijk.

Wetenschapscommissie
Naast een is er een klankbordgroep en groep voor consultatie met betrekking tot WMO-plichtig onderzoek. Een belangrijk speerpunt van de commissie is om te starten met estafette-onderzoek met MBO- en HBO- afstudeerders, zodat er vanuit Zinzia doorlopend onderzoek plaatsvindt.

Dit is er bereikt
Zinzia heeft in het afgelopen jaar deelgenomen aan een aantal wetenschappelijke onderzoeken:
- ADAPT: onderzoek naar de inzet van psychofarmaca bij probleemgedrag.
- Mediathera: onderzoek naar mediatieve therapie.
- Probus: onderzoek naar verbeterd herstel bij inname van extra eiwit en extra oefeningen op GRZ.
- SPREAD+: onderzoek naar de relatie tussen bewoners met dementie, hun naasten en medewerkers.
- MySupport: onderzoek naar de rol van zorgmedewerker bij proactieve zorgplanning bij mensen met dementie

Dit verdient nog aandacht
Het opzetten van estafette onderzoek begint te lopen. Vanuit de HAN zijn onderzoeksstudenten op de GRZ aan de slag gegaan. Naar aanleiding van dat onderzoek start binnenkort een nieuwe onderzoeksstudent. Na de zomer start een groep studenten van de WUR met onderzoek naar duurzaamheid en de mogelijkheden binnen Zinzia. Het onderzoek zal ongeveer twee maanden duren, daarna start een nieuwe groep studenten.

Vanuit de WUR hebben in het najaar een groep multidisciplinaire studenten onderzoek gedaan naar duurzaamheid en op welke manier Zinzia dat thema verder kan verdiepen. De samenwerking met de WUR was prettig en het onderzoek leverde mooie resultaten. Zes keer per jaar is het mogelijk om een dergelijke groep te laten starten. Het interne proces bij Zinzia moet nog verbeterd worden om optimaal gebruik te maken van deze mogelijkheid.

Hier gaan we mee aan de slag
De opkomst bij de vergaderingen van de commissie is minimaal, terwijl de resultaten van de commissie wel naar tevredenheid zijn. We gaan in 2026 opnieuw kijken doelstelling, werkwijze en samenstelling van de commissie.

Commissie Informatiebeveiliging & Privacy
Dit is er bereikt
In 2025 zijn belangrijke stappen gezet om privacy en informatiebeveiliging verder te versterken. In het verlengde van het project ZinZeker zijn diverse beleidsdocumenten aangescherpt en vernieuwd. Een nieuw beleidsstuk voor het melden van informatiebeveiligingsincidenten is opgesteld, met een duidelijke meldmogelijkheid via het Serviceplein. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen digitale en fysieke informatiebeveiliging, zodat incidenten zoals een openstaande deur met saltoslot of gevonden documenten met gevoelige informatie correct worden geregistreerd en opgevolgd.

Het verwerkingsregister is volledig geactualiseerd en in de juiste vorm gezet. Dit register wordt nu periodiek geëvalueerd en aangepast, zodat alle verwerkingen inzichtelijk en AVG-conform zijn. Dit is een continu veranderend document, aangevuld wanneer er sprake is van een nieuwe verwerking.

Daarnaast heeft de AVG-commissie een nieuwe naam gekregen: Commissie Informatiebeveiliging en Privacy, waarmee de bredere scope en verantwoordelijkheid duidelijker wordt gecommuniceerd.

Dit verdient nog aandacht
Bewustwording onder medewerkers blijft een belangrijk aandachtspunt. Extra focus ligt op veilig gebruik van e-mail. Hiervoor is een phishing-simulatie gestart: medewerkers ontvangen gedurende enkele maanden phishingmails van verschillende afzenders om alertheid en kennis te vergroten. Deze aanpak draagt bij aan een cultuur waarin informatiebeveiliging vanzelfsprekend is en risico's vroegtijdig worden herkend.
Daarnaast vraagt het toezicht op naleving van privacy- en informatiebeveiligingsbeleid om structurele borging.

Hier gaan we mee aan de slag
Voor 2026 werken we aan een jaarkalender om privacyrisico's structureel inzichtelijk te maken en maatregelen tijdig te treffen. Ook bestaande systemen worden periodiek herwaardeerd. Het beleid rond escalaties in ONS wordt verder verfijnd conform NEN7510, zodat externe toegang niet langer via escalaties verloopt en het beeld van incidenten zuiver blijft.
Daarnaast is in november een interne audit uitgevoerd met het oog op het behalen van de NEN7510-norm. Tijdens deze audit zijn meerdere gesprekken gevoerd en belangrijke verbeterpunten vastgesteld. De belangrijkste acties voor de FG:

- Centraal overzicht verwerkersovereenkomsten:
- Volledige actualisatie verwerkingsregister
- Registratie van incidenten bij verwerkers
- Structureel toezichtplan/jaarlijkse scope voor FG

Deze acties vormen samen een basis om in 2026 aantoonbaar te voldoen aan NEN7510 en de AVG. Hiermee versterken we compliance, en ook vertrouwen van cliënten, medewerkers en partners.

Kwaliteitsgesprekken

Dit is er bereikt

In 2024 zijn Senior Adviseurs Kwaliteit & Innovatie gestart met kwaliteitsgesprekken en deze zijn in 2025 gecontinueerd. Het doel van een kwaliteitsgesprek is om beschikbare kwaliteitsinformatie te gebruiken om te leren en te ontwikkelen binnen de teams. De Senior Adviseurs Kwaliteit & Innovatie leidden de gesprekken, waarbij de kwaliteitsinformatie in een Excel document de leidraad vormt in de bespreking. Elk gesprek duurt één uur. Voorafgaand aan het gesprek bereidden de deelnemers zich voor.

In 2025 vond op beide dagbehandelingen kwaliteitsgesprekken plaats. In het tweede tertiaal is één Clustermanager op Oranje Nassau's Oord gestart met een kwaliteitsgesprek. Twee betrokken zorgmedewerkers sloten hierbij aan. Op Rumah Kita vond een tweede kwaliteitsgesprek plaats met een manager en dit is ook uitgebreid naar een tweede afdeling. Uiteindelijk is in afstemming tussen manager, kwaliteitsverpleegkundige en adviseur kwaliteit en innovatie besloten om hier geen vervolg aan te geven in het laatste tertiaal. Reden hiervoor is dat het kwaliteitsgesprek niet nodig is voor de clustermanager en het team om te leren en ontwikkelen. Op Rumah Kita loopt nog wel een kwaliteitsgesprek op de afdeling somatiek.

Dit verdient nog aandacht

Het blijft een puzzel om alle betrokkenen aan tafel te krijgen en een kwaliteitsgesprek te plannen. Hierdoor loopt de planning soms wat vertraging op. Doordat de afdeling kwaliteit en innovatie niet op volle sterkte was zijn er in het derde tertiaal geen nieuwe kwaliteitsgesprekken gestart.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2026 vervolgen we de kwaliteitsgesprekken die in 2025 zijn gestart. Daarbij sluiten we waar mogelijk aan bij de professionele cirkel, zodat er geen aparte bijeenkomsten hoeven te worden gepland. Het maakt ook de betrokkenheid van artsen, psychologen en andere disciplines makkelijker. Ook kunnen er kwaliteitsgesprekken starten wanneer managers die hiervoor hun belangstelling aangeven, zoals de hospices.

Randvoorwaarden & Ondersteunende structuur

Handboek

Dit is er bereikt

In 2025 is het digitale handboek verder doorontwikkelt en geprofessionaliseerd. De cyclus voor het opnemen, actualiseren en beheren van beleidsstukken is completer ingericht. Hierbij heeft de afdeling Kwaliteit & Innovatie een structurele rol gekregen in het adviseren bij het opstellen en herzien van beleid, wat bijdraagt aan de inhoudelijke kwaliteit en samenhang van de beleidsdocumenten.

Alle onderdelen van het handboek ('tegels') zijn verder uitgewerkt en voorzien van een duidelijke en consistente structuur op basis van thema's. Het merendeel van de afdelingen heeft hun tegels gevuld met relevante en actuele (beleids-)documenten. De afdeling Kwaliteit & Innovatie heeft de afdelingen ondersteund bij het inrichten van de tegels en het aanbrengen van samenhang en logica in de structuur. Dit leidt tot een beter georganiseerd handboek, dat efficiënter en gebruiksvriendelijker is voor medewerkers.

Om het documentbeheer te verbeteren is in het verslagjaar een signaleringssysteem ontwikkelt. Dit systeem geeft de afdeling Kwaliteit & Innovatie automatisch een melding wanneer de geldigheid van een document verloopt. Het systeem is gerealiseerd binnen SharePoint en sinds begin van het jaar operationeel. Hiermee is een belangrijke stap gezet in het borgen van de actualiteit en betrouwbaarheid van het handboek.

Dit verdient nog aandacht

In samenwerking met de leverancier van het intranet (A&M Impact) is onderzocht hoe documenten binnen Zizo het meest efficiënt geplaatst en beheerd kunnen worden. De nadere uitwerking en implementatie van deze verbeteringen wordt opgepakt in 2026.

Hier gaan we mee aan de slag

In de komende periode wordt ingezet op het optimaliseren van de zoekfunctionaliteit van het handboek. Door het uitbreiden van zoektermen wordt de vindbaarheid van documenten verder verbeterd, zodat medewerkers sneller en gerichter toegang hebben tot de juiste informatie.

Bijlage 1: Verhalen uit Zinzia

Het Parkinsonteam: wij staan voor je klaar

Vandaag, 11 april, is het Wereld Parkinson Dag. Parkinson heeft veel invloed op het dagelijks leven van cliënten en hun omgeving. Wereldwijd hebben ongeveer 10 miljoen mensen Parkinson. In Nederland krijgen elk jaar zo'n 5.000 mensen de diagnose. Ook bij Zinzia zien we dat deze ziekte steeds vaker voorkomt. Daarom hebben wij een speciaal Parkinsonteam bij Zinzia. Zij stellen zich graag aan jullie voor!

Wat doet het Parkinsonteam?

Wij staan klaar om te ondersteunen en denken graag mee over vragen rondom Parkinson. We werken zowel binnen als buiten Zinzia samen met cliënten, naasten en zorgverleners. Hiermee bieden we zorg op maat en dragen we bij aan de kwaliteit van leven voor onze cliënten. Ook geven we soms een klinische les aan medewerkers die werken met cliënten met Parkinson. Elk teamlid is aangesloten bij ParkinsonNet. Dit is een landelijk netwerk, waarbij kennis gedeeld wordt. Om bij dit netwerk aangesloten te zijn, moet je eerst een scholing volgen.

Wie zitten er in het Parkinsonteam?

- Specialist Oudergeneeskunde (Suzanne): Ondersteunt, als het nodig is, de behandelend Specialist met het opstellen van het behandelplan en passende zorg. Ze houdt hierbij rekening met de situatie en wensen van de cliënt. De SO heeft korte lijntjes met de artsen en adviseert over medicatie.
- Geriatrie-Fysiotherapeut (Susanne): Ondersteunt cliënten om zo goed mogelijk te blijven bewegen door spierkracht, balans en coördinatie te trainen.
- Ergotherapeut (Iris): Ondersteunt cliënten bij het verbeteren van de zelfredzaamheid in betekenisvolle dagelijkse activiteiten, bijvoorbeeld bij het zelfstandig leren aankleden, verplaatsen met een (elektrische) rolstoel of het aanpassen van de woonomgeving.
- Logopedist (Annelies): Helpt bij spraak- en slikproblemen. Ze werkt aan het verbeteren van de stem en geeft advies over slikken en speekselverlies.
- Diëtist (Anne): Adviseert over voeding, dieet en medicatietijden. De behandeling is gericht op advies over voldoende voedingsstoffen en aanpassing van het dieet op symptomen zoals slikproblemen of verandering van het gewicht.
- GZ-psycholoog (Marije): Doet onderzoek naar en biedt behandeling van cognitieve en/of psychische problemen. Dit kan zowel één-op-één met de cliënt, maar ook samen met het team of naasten.

Wat is de ziekte van Parkinson en parkinsonisme?

De ziekte van Parkinson (en parkinsonisme) is een aandoening die invloed heeft op de hersenen en het bewegen. Naast de meest zichtbare klachten, zoals tremoren (trillingen), zijn er ook klachten die minder zichtbaar zijn. Denk hierbij aan cognitieve problemen zoals geheugen- en concentratieproblemen, slaapproblemen, stemmingswisselingen en een lage bloeddruk.

Parkinsonisme lijkt op Parkinson, maar heeft vaak een andere oorzaak en verloopt anders. De behandeling kan daarom ook verschillen.

Van links naar rechts: Marije Vissers - van Randwijk, Annelies Otten, Anne Wilhelm, Suzanne van de Kamp, Iris Antonides - van der Wilt en Susanne Smits.

Samen denken over de toekomst van Welbevinden

Onder de titel Huis van Morgen bereiden we ons voor op de verpleeghuiszorg van morgen. Dit is belangrijk, want de zorgvraag van bewoners verandert. Toch willen we de juiste zorg blijven leveren aan de bewoners. Daarom kwamen de welzijnsteams van alle locaties samen om hierover na te denken. Ze spraken over de toekomst van Welbevinden.

De bijeenkomst bestond uit twee delen:

- In het eerste deel vertelden psychologen Yvonne Kras en Julia van Wijk meer over dementie en gedragsproblemen. Ze gaven uitleg en voorbeelden. Ook bespraken ze hoe we hier in de praktijk goed mee om kunnen gaan.
- Het tweede deel ging over hulp van bijvoorbeeld naasten en vrijwilligers, oftewel informele ondersteuning. Samen dachten ze na over vragen als: Wat doen we al goed? Wat kan beter? En wat hebben we nodig voor de toekomst?

Het was een fijne en leerzame ochtend!

De Lingehof klaar voor leefcirkels

Eerder deelden we dit bericht over de opknapbeurt op De Lingehof vanwege de leefcirkels die daar komen. Inmiddels is de opknapbeurt bijna afgerond én staan we op het punt om de leefcirkels te gebruiken. In dit bericht vertellen we je meer over de leefcirkels, de feestelijke opening en laten we je het resultaat van de opknapbeurt zien!

Op 6 mei krijgt De Lingehof, net zoals de andere locaties, open woningen
Dit betekent dat alle bewoners in principe alle vrijheid hebben om te gaan en staan waar zij willen. Zij kunnen gebruikmaken van de binnentuin en het Warm Welkom, en het gebouw en terrein verlaten.

We openen feestelijk de leefcirkels op dinsdag 6 mei om 16.00 uur!
Ben je dan op De Lingehof? Loop gerust even langs en vier dit mooie moment met ons mee. We trakteren op taart, dus kom proeven en geniet van deze stap waar we samen aan hebben gewerkt!

De overgang naar open woningen is mogelijk doordat we werken met leefcirkels
Een leefcirkel is een gebied waarbinnen een bewoner vrij kan bewegen. De EVV, de Specialist Ouderengeneeskunde en de Psycholoog hebben goed gekeken naar bij welke bewoners de volledige vrijheid eventueel nadelen zou kunnen hebben. Mocht dat zo zijn, dan wordt er een hulpmiddel zoals GPS of dwaaldetectie ingezet. Zo'n hulpmiddel kan bijvoorbeeld de zorg informeren als de bewoner de deur uit gaat. Bij alle bewoners is de leefcirkel zo ruim mogelijk.

Medewerkers van De Lingehof brachten ter voorbereiding een bezoek aan Rumah Kita
Op Rumah Kita werken we namelijk al met leefcirkels, net zoals op Oranje Nassau's Oord. De medewerkers leerden hoe het werken met leefcirkels in de praktijk gaat. Eén ding werd duidelijk: we doen het samen! Door goed samen te werken, zorgen we ervoor dat alles soepel verloopt.

Zinzia vindt het belangrijk dat bewoners in zoveel mogelijk vrijheid leven
Dit draagt bij aan de kwaliteit van leven. Bovendien sluit dit aan bij de Wet zorg en dwang, die bepaalt dat bewoners niet meer in een gesloten omgeving mogen verblijven.

Om bewoners prettig en zelfstandig door het gebouw te laten bewegen, is De Lingehof flink opgeknapt

De gangen zijn nu gezelliger en er zijn afbeeldingen opgehangen van de omgeving die helpen bij herkenning. De binnentuin heeft een wandelpad en veel groen en bloemen gekregen. Ook is daar een 'ouderwetse' achtertuin en een plein aangelegd. Op dit plein kun je activiteiten met meerdere mensen doen. De binnentuin wordt nog verder verbeterd. Er komen gezellige zithoekjes en schuifdeuren, zodat bewoners met een rolstoel of rollator makkelijk naar buiten kunnen.

Bij de opknapbeurt hebben medewerkers samen met de cliëntenraad, een interieurontwerper en een tuinarchitect nagedacht over het ontwerp. Met deze opknapbeurt hebben we een huiselijke sfeer gecreëerd die aansluit op de behoeften van de bewoners.

Vijf vragen aan EAV-er en Palliatief Zorgconsulente Tanja van Elk

In de rubriek '5 vragen aan' komen medewerkers uit de hele organisatie aan het woord. Of iemand nu aan het bed staat of achter het bureau werkt, en of iemand nu een jaar bij Zinzia werkt of al 25 jaar. Binnen Zinzia dragen álle medewerkers bij aan een kleurrijke laatste levensfase voor onze bewoners. Maar weet jij ook wat jouw collega precies doet? Waarom hij of zij bij Zinzia werkt? En hoe hij of zij naar de toekomst van de zorg kijkt? Aan de hand van vijf wisselende vragen die gekoppeld zijn aan de kernwaarden, leer jij je collega's beter kennen. Lees hier het bevlogen verhaal van Tanja van Elk bij De Lingehof.

- Naam: Tanja van Elk (48)
- Woonplaats: Elst
- Levenssituatie: Weduwe, drie kinderen: Kas (19), Nanna (17) en Sam (12)
- Functie: Verpleegkundige Hospice De Goudvlinder, EAV-er op De Lingehof en Consulente Palliatieve Zorg
- Werkzaam bij Zinzia sinds: 2008
- Hobby's: Krachttraining in de sportschool, wandelen met labrador Pippa, actief bij de carnavalsvereniging en ik vind het leuk om kinderen te schminken

KENNIS & KANS
Hoe kwam je voor het eerst in aanraking met de ouderenzorg?
"Vroeger, toen mijn oma in een verzorgingstehuis woonde, kwam ik daar vaak. Als klein meisje ging ik koffie ronddelen en met de ouderen kletsen. Van daaruit had ik al snel het idee dat ik later iets met ouderen wilde doen. Ik heb na de mavo verschillende zorgopleidingen gedaan en daarna 12,5 jaar gewerkt bij woonzorgcentrum Heijendaal in Arnhem. Sinds 2008 werk ik als Verpleegkundige bij Hospice De Goudvlinder en als Eerst Aanspreekbare Verpleegkundige (EAV-er) en Palliatief Zorgconsulente bij De Lingehof, heel afwisselend en fijn werk."

LIEFDEVOL
Welk moment in je werk bij Zinzia is jou het meest bijgebleven en waarom?
"Mijn werk in het hospice zet mij vaak aan het denken. Er komen hier gasten van alle leeftijden die veel hebben meegemaakt. Die hebben een compleet leven achter de rug waar wij geen weet van hebben. En dan komen wij 'net kijken'. Ik vind het zo belangrijk om warme zorg en een luisterend oor te bieden. Regelmatig ga ik even op de bedrand zitten om te praten. Dan komen er herinneringen naar boven. Gisteren was dit ook bij een heel oude meneer. Hij gaf aan dat hij zo veel wilde vertellen maar hij kon het niet meer. Toen vroeg ik om één herinnering te vertellen en hij vertelde me iets over zijn moeder. Mensen denken hier na over het leven dat ze geleefd hebben. Dat blijft mij altijd bij."

EERLIJK
Wat is jouw favoriete plek binnen Zinzia en waarom?
"Dat is mijn team bij het hospice. We hebben een fijn team met zulke lieve collega's. We lachen veel

samen, dat vind ik zo belangrijk! Iedereen heeft respect voor elkaar en wordt gewaardeerd. In de periode rondom het ziek zijn en het overlijden van mijn man Mark anderhalf jaar geleden, heb ik me ontzettend gesteund gevoeld. Ik ga altijd graag naar mijn werk. Het is voor mij niet 'ik moet gaan werken' maar 'ik mag hier werken'."

UNIEK
Hoe zouden bewoners jou omschrijven?
"Ik denk lief, vrolijk en ook heel duidelijk, al bedoel ik het altijd goed. Van mijn collega's hoor ik vaak terug dat ik prettig ben in de omgang en dat ik goede voorlichting geef. Ik vind 'leren op de werkvloer' belangrijk. Als een collega zich niet bekwaam voelt of iets nog niet weet of kan, dan neem ik het niet over maar laat ik diegene het zelf doen om te leren."

RESULTAAT
Hoe ziet de zorg er volgens jou over 5 jaar uit?
"De zorg wordt complexer. Ouderen komen steeds later in hun laatste levensfase naar een verpleeghuis en er is minder personeel. Van dat scenario word ik niet vrolijk. We moeten meer prioriteiten stellen en ik denk dat er veel verwacht wordt van familie en mantelzorgers. Toch wordt er hier bij De Lingehof alles aan gedaan om in te spelen op die toekomst. Er zijn veel ontwikkelingen en in mijn ogen probeert Zinzia echt om het zorgpersoneel waar mogelijk te ontzorgen. Ik ben blij om hier te werken en zal dat over vijf jaar denk ik ook nog doen. Ik krijg veel kansen en er wordt goed met me meegedacht. Ik denk dat ik hier wel vastroest haha!"

Ontmoet de leercoaches die in 2025 zijn gestart

In maart 2025 zijn de volgende woningen overgaan van *werkbegeleiders* naar *leercoaches*. In dit bericht lees je er meer over. In de loop van 2025 gaan de laatste woningen over van werkbegeleiders naar leercoaches. Wanneer het zover is, ontvangen deze woningen verdere informatie.

Hieronder maak je kennis met de leercoaches die in 2025 zijn gestart. Ze vertellen kort wat hen motiveerde om te solliciteren voor de rol van leercoach. Veel succes en plezier collega's!

Heidi Hoogstraat (EVV-er, leercoach PG Oranje Nassau's Oord)
"Mijn ervaringen deel ik graag en tegelijk leer ik ook van anderen, daarom heb ik gekozen voor de rol van leercoach."

Mendie Speksnijder-Potjens (EVV-er, leercoach GRZ en somatiek De Lingehof)
"Ik heb gekozen voor de rol van leercoach omdat ik graag mijn 18 jaar werkervaring op De Lingehof wil delen met de nieuwe leerlingen en nieuwe collega's."

Maaike Snijders-Kunst (Verpleegkundige, leercoach Lotus 1 en 2 Rumah Kita)
"Zelf heb ik recent mijn diploma gehaald, daardoor kan ik me goed inleven in de situatie van leerlingen en stagiaires. Ik vind het leuk om hierop in te spelen."

Marleen van Muilekom (Verpleegkundige, leercoach Satu/Dua en Tiga/Empat Rumah Kita)
"Ik word blij van mensen helpen! En omdat ik net de opleiding tot Verpleegkundige heb afgerond, weet ik hoe fijn het is om goede begeleiding te krijgen."

Petra van Anholt-Berendsen (EVV-er, leercoach PG De Lingehof)
"Een goede leeromgeving helpt niet alleen de professional groeien, maar draagt ook bij aan betere zorg voor onze bewoners."

Saskia van der Zee (Verpleegkundige, leercoach Lotus 1 en 2 Rumah Kita)
"Ik vind het leuk om leerlingen en stagiaires te helpen en hierdoor nauw betrokken te zijn in hun leerproces."

Ilona Weideveld-Eilander (Verpleegkundige, leercoach GRZ en somatiek De Lingehof)
"De afgelopen jaren heb ik al veel leerlingen en stagiaires begeleid, dit wilde ik graag voortzetten in de rol van leercoach."

Wilma Uijterwaal (Verpleegkundige, leercoach Lotus 4 Rumah Kita en Koningsbosch/Huchtbosch Oranje Nassau's Oord)
"Ik vind het mooi vind om leerlingen mee te nemen in hun ontwikkeling als zorgmedewerker. En daarbij mijn ervaring te delen en zo de groei van dichtbij mee te maken."

Ietje Kolkman (Verpleegkundige, leercoach bij De Rijnhof en de PG van Oranje Nassau's Oord)
"Het is een mooie rol om kennis, kunde en liefde voor het verzorgen door te geven, samen met de leerlingen en collega's."

Monique Haisch (EVV-er, leercoach Satu/Dua en Tiga/Empat Rumah Kita)
"Het is een mooie kans om kennis en passie over te dragen. En je bent zelf ook nooit te oud om nog te leren."

De menucommissie aan tafel!

Hoe zorgen we ervoor dat onze bewoners elke dag kunnen genieten van smakelijke en gevarieerde maaltijden? Dat doen we samen in een proefpanel: de Menucommissie!

De menucommissie komt één keer per kwartaal bij elkaar om de komende menucyclus te testen. De bijeenkomsten vinden steeds op een andere locatie van Zinzia plaats. Zo krijgen alle locaties de kans om mee te denken én proeven in hun eigen omgeving. Daarnaast is er voor Rumah Kita een aparte menucommissie die de Indische maaltijden beoordeelt.

Midden mei 2025 kwam de Menucommissie weer samen, dit keer om de gerechten uit de zomercyclus te proeven. Op het menu stonden verschillende vegetarische gerechten – en die vielen goed in de smaak!

Wie zitten eraan tafel?
Een diverse club:

- Bewoner
- Woonzorgbegeleider
- Cliëntenraad
- Logopedie en Diëtiek
- Coördinator Voeding
- Manager Voeding & Logistiek
- De accountmanager én de culinair adviseur van Zorgboodschap

Hoe verloopt een bijeenkomst?
Vooraf ontvangen de deelnemers de menucyclus digitaal, zodat ze al opmerkingen kunnen doorgeven. Tijdens de bijeenkomst proeven de deelnemers samen een selectie van gerechten of onderdelen van maaltijden uit de aankomende menucyclus. Daarbij geven ze feedback via een proefformulier.

Daarnaast is er ruimte om met elkaar in gesprek te gaan over ontwikkelingen op het gebied van voeding en maaltijdbeleving. En over alles wat er goed of juist minder goed gaat rondom het eten binnen Zinzia.

Vragen of opmerkingen?
Heb jij vragen over de menucyclus of ideeën over de maaltijdbeleving op jouw locatie? Of wil je zelf een keertje aansluiten bij de menucommissie? Laat het weten via het
Serviceplein, serviceplein@zinzia.nl of 088 311 44 44.

zinzia
KLEUR
SMAAK

🌱 Het is zover: Duurzame Dinsdag is van start! 🌱

Bij Zinzia doen we veel om duurzamer te werken. Denk aan minder afval, minder energieverbruik en zuinig omgaan met producten. Maar wist je dat wát we eten ook invloed heeft op het milieu en op onze gezondheid? Daarom introduceren we Duurzame Dinsdag. Vanaf vandaag wordt de dinsdag bij Zinzia... vegetarisch! Op Duurzame Dinsdag laten we zien hoe lekker en gezond vegetarisch eten kan zijn. Proef, leer en laat je verrassen!

Wat kun je verwachten?

- Vegetarisch lunchbuffet op dinsdag
  Op Oranje Nassau's Oord en De Lingehof is het lunchbuffet op dinsdag helemaal vegetarisch*. Ook bij Rumah Kita zijn de lunchbroodjes dan zonder vlees of vis.
  **Bewoners, naasten en bezoekers die plaatsnemen in het Warm Welkom en bestellen van de menukaart, kunnen op dinsdag ook niet-vegetarische maaltijden blijven bestellen tijdens de lunch.*
- Elke dag een vegatopper voor maar € 2,50
  Vanaf vandaag bieden we elke dag een vegetarische lunchspecial aan: de vegatopper! Denk aan een goedgevulde panini of een smakelijk broodje. Deze vegatopper is maar € 2,50 (vaste prijs voor iedereen, geen korting) en wisselt elke dag.
  Op dinsdag is er een proefmogelijkheid! Bij het lunchbuffet liggen dan kleine hapjes van de vegatopper. Zo kun je 'm eerst even zelf proeven voordat je kiest.
- Bestel jij maaltijden voor de woningen?
  Kijk dan zeker naar de vernieuwde vegetarische keuzes in het bestelportaal: méér aanbod en nu bovenaan in de lijst. Laat bewoners ook genieten van vegetarische maaltijden en begin eens met de dinsdag.
- Neem je je eigen lunch mee?
  Laat je inspireren! Binnenkort vind je op ZiZo lekkere vegetarische lunchrecepten en handige tips.
- Catering bij evenementen of vergaderingen
  De cateringgids wordt vernieuwd en uitgebreid met meer vegetarische opties. Ook wordt het mogelijk om volledig vegetarische catering aan te vragen tijdens vergaderingen.

Doe je mee?

Kleine keuzes maken samen een groot verschil. Kies op Duurzame Dinsdag voor een vegetarische lunch. Goed voor je gezondheid, goed voor de planeet en gewoon hartstikke lekker! De komende periode delen we interessante feitjes, verhalen van collega's en meer over voeding, gezondheid en duurzaamheid. Samen maken we Zinzia elke dag een beetje duurzamer. 🌍💚

DUURZAME DINSDAG
Muesli bol met gegrilde groenten
Broodje italiaans eier salade

Bijlage 2: cijfermatige overzichten

Decubitus & wondzorg **Percentage (aantal) cliënten met decubitus categorie 2 en hoger**						
	2022 (nov)	2023 (juni)	2023 (nov)	2024 (apr)	2024 (nov)	2025 (dec)
DLH	1,9% (3)	1,7% (2)	1,8% (2)	- (0)	0,9% (1)	1,9% (2)
ONO	4% (10)	2,8% (5)	- (0)	- (0)	3,3% (6)	1,7% (3)
DRH	2% (1)	5,3% (2)	10,3% (4)	8,6% (3)	2,7% (1)	2,6% (1)
RK	1% (2)	1,8% (3)	3% (5)	1,8% (3)	1,8% (3)	0,6 (1)

Toelichting categorieën

1: Rode plek op de huid

2: Oppervlakkige wond of blaar

3: Wond in meerdere huidlagen

4: Diepe wond in meerder huidlagen tot op bot, pees of gewricht

Onvrijwillige zorg 2025 (*Vorm*)	**Locaties**											
	ONO			**DLH**			**RK**			**DRH**		
Periode	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*
Aanbrengen van beperkingen	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Beperken van bewegingsvrijheid	11	17	22	1	4	4	6	6	7	-	-	-
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie	15	15	7	-	-	-	2	2	3	-	-	-
Insluiten in een afzonderingsruimte	5	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Onderzoek aan kleding of lichaam	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal inzet locatie	34	38	33	1	4	4	8	8	11	0	0	0

Toelichting: De definitie van 'vormen' komt overeen met de definitie die de IGJ hanteert

ZorgkaartNederland

	Waarderingscijfer gemiddeld (aantal metingen)				
	Tertiaal 3 2024	**Tertiaal 1 2025**	**Tertiaal 2 2025**	**Tertiaal 3 2025**	**Totaal 2025**
ONO	-	1,6 (2)	7,9 (20)	10 (1)	7,4 (23)
ONO GRZ	7,7 (14)	8,3 (10)	8,2 (7)	8,1 (12)	8,2 (29)
DLH	-	3,0 (1)	8,2 (10)	9,1 (1)	7,0 (12)
DLH GRZ	8,1 (19)	8,0 (20)	8,2 (11)	8,6 (10)	8,2 (41)
Hospice de Goudvlinder	-	9,0 (2)	-	-	9,0 (2)
RK	-	-	7,4 (5)	6,9 (2)	7,2 (7)
Hospice de Zijdevlinder	9,7 (1)	10 (2)	-	-	10 (2)
DRH	7,5 (8)	-	7,5 (10)	-	7,5 (10)
Zinzia	8,3 (42)	7,7 (37)	7,9 (63)	8,3 (26)	8,0 (126)

Vragenlijsten Zinzia – QDNA

	Waarderingscijfer gemiddeld (aantal metingen)				
	Tertiaal 3 2024	**Tertiaal 1 2025**	**Tertiaal 2 2025**	**Tertiaal 3 2025**	**Totaal 2025**
ONO	-	-	7,4 (49)	-	7,4 (49)
ONO GRZ	7,4 (27)	7,4 (18)	7,3 (14)	7,7 (26)	Niet beschikbaar[1]
ONO DB	-	-	7,6 (13)	-	7,6 (13)
DLH	-	-	8,1 (26)	-	8,1 (26)
DLH GRZ	8 (28)	8,3 (15)	8,3 (15)	8,2 (18)	Niet beschikbaar
DLH DB	-	-	8,5 (14)	-	8,5 (14)
Hospice de Goudvlinder	8,8 (14)	8,8 (9)	8,7 (5)	8,7 (13)	8,7 (27)
RK	7,6 (23)	-	7,3 (16)	6,8 (17)	7,0 (33)
Hospice de Zijdevlinder	-	-	9,5 (4)	8,4 (16)	8,6 (20)
DRH	7,4 (27)	-	7,2 (23)	-	7,2 (23)

Toelichting:

- *Het zorgkantoor eist minimaal 40 reviews op ZKN per twee jaar voor de hele organisatie.*
- *Er zijn dit jaar geen Interviews uitgevoerd door Market Response.*

[1] Het gemiddelde cijfer over het jaar 2025 is niet beschikbaar, omdat de vragenlijst voor de GRZ vanaf tertiaal 2 is aangepast. Het gemiddelde jaarcijfer is om die reden niet representatief.

- *In mei worden voor heel Zinzia clientervaringen opgehaald door vrijwilligers en via de mail.*
- *ZKN cijfers zijn doorgestuurde waarderingen vanuit QDNA en daarnaast losse waarderingen (zijn niet uit elkaar te halen).*

Klachten cliënten				
Locatie	**Totaal 2025**			
Tertiaal	*T1*	*T2*	*T3*	
ONO	5	4	4	13
ONO GRZ	-	4	4	8
DLH	1	2	-	3
DLH GRZ	2	1	-	3
DLH Hospice	-	-	1	1
RK	2	4	2	8
RK Hospice	-	-	1	1
DRH	-	1	1	2
Onbekend	-	-	-	-
Totaal	**10**	**16**	**13**	**39**

Klachten medewerkers 2025	**Locaties**											
	DLH			**ONO/DRH**			**RK**			**Zinzia**		
Tertiaal	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*
Soort:												
Verbale agressie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fysieke agressie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intimidatie	1	-	-	-	2	-	-	-	-	1	2	-
Discriminatie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pesten	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Anders	-	-	1	2	-	2	-	-	-	2	-	3
Categorie:												
Privé	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cliënten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Familie of bezoek	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Collega of team	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	2	1
Leidinggevende	1	-	1	2	1	1	-	-	-	3	1	2
Fysieke omgeving	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anders	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal aantal klachten per tertiaal	1	0	1	2	2	2	0	1	0	3	3	3

Aantal VIM per locatie en soort 2025													
	ONO			**DLH**			**RK**			**DRH**			**Zinzia Totaal**
Periode	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*	**2025**
Vallen	81	102	79	40	46	54	69	58	46	16	4	3	**598**
Agressie	68	50	47	69	60	60	33	22	34	0	1	5	**449**
Medicatie	106	132	105	111	104	99	74	73	82	23	23	21	**953**
Overig	43	55	36	46	57	52	21	18	11	7	11	1	**358**
Totaal	298	339	267	266	267	265	197	171	173	46	39	30	**2.358**

MIM 2024 (*Vorm*)	**Locaties**											
	DLH			**ONO/DRH**			**RK**			**Zinzia**		
periode	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*	*T1*	*T2*	*T3*
Onveilige situatie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incident medewerker	5	7	11	24	21	13	22	19	10	51	47	34
Pleisterongeval	1	1	-	2	1	2	-	-	-	3	2	3
Ernstig arbeidsongeval	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-
Meldingsplichtig arbeidsongeval	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-

Informatie: Loonbeslag, bewindvoering en CAK

Gemiddeld aantal medewerkers			
	Tertiaal 1 2025	**Tertiaal 2 2025**	**Tertiaal 3 2025**
Loonbeslag	8	7	7
Bewindvoering	5	2	3
CAK	8	10	11