

HET POELS PLEIN



Kwaliteitsbeeld 2025 - 2026

Generiek kompas: Samen Werken aan Kwaliteit van Bestaan

Contact gegevens

Maartje Wilms - Janssen

Dokter Poelsplein 16, 5981 TW Panningen

maartje@poelsplein.nl

06-39751059

HET
POELS
PLEIN

Inhoud

Inleiding	2	4. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	
1. Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften - Terug- en vooruitblik	3	- Terug- en vooruitblik	17
1.1 Het open gesprek	3	4.1 Opleidingen	17
1.2 Visie op de Wet Zorg en Dwang	5	Doelen 2026 - Bouwsteen 4	17
1.3 Ervaringen bewoners	7	5. Samen werken aan kwaliteit	
Doelen 2026 - Bouwsteen 1	7	- Terug- en vooruitblik	18
2. Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken - Terug- en vooruitblik	8	5.1 Samenwerking Driestroom	18
2.1 Familieavond	8	5.2 Kwaliteitsmanagement	18
2.2 Samenwerkingen	8	5.3 Audit	18
Doelen 2026 - Bouwsteen 2	9	5.4 Kwaliteit op de werkvloer: beweging van het kompas	19
3. Bouwsteen 3: Het werk organiseren - Terug- en vooruitblik	10	Doelen 2026 - Kwaliteit	22
3.1 Inspraak medewerkers	10	Conclusie	23
3.2 Nabijheid personeel	11		
3.3 Samenstelling team	14		
3.4 Vrijwilligers	15		
3.5 Innoveren	15		
Doelen 2026 - Bouwsteen 3	16		

Inleiding

Welkom bij het kwaliteitsbeeld over 2025-2026 van Het Poelsplein! Dit verslag biedt een overzicht van onze inspanningen en resultaten op het gebied van kwaliteit van zorg, gebaseerd op de richtlijnen van het Generiek Kompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan". Ons doel is om transparant en inzichtelijk te maken hoe wij werken aan het verbeteren van de zorg en het welzijn van onze bewoners en medewerkers.

In dit kwaliteitsbeeld reflecteren we op het afgelopen jaar, evalueren we onze prestaties en stellen we doelen voor 2026. We gebruiken de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas als leidraad om onze voortgang en plannen te structureren.

Missie en visie

Bij Het Poelsplein, dat sinds 1 december 2021 haar deuren heeft geopend, bieden we een warme en respectvolle thuisomgeving voor mensen met dementie. Onze missie is om dementie een plek te geven midden in de samenleving, waarbij bewoners hun eigen regie behouden en ondersteund worden in hun dagelijkse activiteiten. Ook echt)paren kunnen samen bij ons wonen, wat bijdraagt aan een sterkere band en een gevoel van thuis.

Onze 4 kernwaarden zijn geborgenheid, verbondenheid, bekwaamheid en verantwoordelijkheid. We zorgen ervoor dat bewoners zich veilig en geaccepteerd voelen, en bieden ook steun aan hun families, die vaak geconfronteerd worden met de uitdagingen van het ziekteproces. Ons team van bekwame medewerkers staat altijd klaar om de beste zorg te bieden, ondersteund door voortdurende scholing en training. We stimuleren bewoners om hun competenties te benutten en betrekken de familie actief in het zorgproces, omdat zij hun dierbaren het beste kennen.

Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit van bestaan betekent voor ons dat bewoners zich verbonden voelen met Het Poelsplein en hun omgeving. Dit gevoel van verbondenheid strekt zich ook uit naar de families, die een belangrijk onderdeel blijven van het leven van de bewoners. Ons team werkt met respect voor ieders verantwoordelijkheden en ondersteunt elkaar waar nodig, altijd met het doel om de juiste zorg te bieden die aansluit bij de wensen en behoeften van onze bewoners, terwijl hun autonomie behouden blijft.

Alvorens iemand bij Het Poelsplein komt wonen, vindt er altijd een gesprek plaats waarin de verantwoordelijkheden van Het Poelsplein en die van de familie worden besproken. Dit zorgt voor duidelijkheid en rust bij de familie, die niet meer dagelijks bij hun moeder langs hoeft te komen, maar mag komen.

Generiek Kompas

Onze missie en visie sluiten naadloos aan bij het Generiek Kompas. Samen met het netwerk van de bewoners zorgen we ervoor dat zij zo lang mogelijk kunnen blijven doen wat ze altijd hebben gedaan, met behoud van eigen regie en autonomie. Door voortdurend in gesprek te blijven met bewoners, families en personeel, creëren we ruimte voor groei en verbetering.

Leeswijzer

Dit verslag is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken, elk gewijd aan een van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Elk hoofdstuk bevat een terugblik op 2025, een reflectie op onze prestaties en een vooruitblik op de doelen voor 2026.

We hopen dat dit kwaliteitsbeeld een duidelijk inzicht geeft in de beweging van het kompas binnen Het Poelsplein. Dit verslag is met grote zorg en toewijding opgesteld door ons management, met als doel onze inzet voor verbetering en transparantie te benadrukken. We kijken ernaar uit om samen door te ontwikkelen met ook op kwaliteit van bestaan.

1. Bouwsteen 1:

Het kennen van de wensen en behoeften – Terug- en vooruitblik

Binnen Het Poelsplein werken wij met het zorgleefplan dat is opgesteld door Driestroom. Driestroom hanteert het 'Alledaags geluk model'. In het Driestroom Alledaags Gelukmodel hebben ze drie uitgangspunten: écht contact, persoon centraal en het vergroten van kansen. Met als uiteindelijk doel een menswaardig, ervaringrijk bestaan in een betekenisvolle sociale context. Deze dienstverlening en het aanbod maken zij passend bij elke levensfase. In de grote lijnen sluit dit aan bij de missie en visie van Het Poelsplein. Echter is dit in de basis gebaseerd op de jeugdzorg en gehandicaptenzorg. Daarom zien wij verbeterkansen om het zorgleefplan verder te ontwikkelen en aan te passen aan de specifieke behoeften van de ouderenzorg en daarmee ons aanbod.

Terugkijkend op het afgelopen jaar hebben we enige progressie gemaakt op dit onderwerp. Er zijn inmiddels gesprekken gevoerd waarin wij hebben toe kunnen lichten waarom het huidige zorgplan concept niet aansluit bij de VVT- sector waarin wij tot nu toe als enige binnen Driestroom actief in zijn. Dat laatste is ook het gegeven waar kritisch naar gekeken wordt binnen Driestroom. Het anders inrichten van een ONS omgeving voor de VVT- sector brengt verschillende uitdagingen met zich mee die wij graag samen met Driestroom aangaan. We hopen dan ook in de loop van 2026 met een goed ingerichte ONS omgeving verder te kunnen gaan.

Het doel van 2026 is dan ook in gesprek blijven met Driestroom om de beweging tot een passende VVT- omgeving binnen het huidige ONS systeem met daarbij onze wensen en behoefte binnen het Alledaags Geluk model tot stand te brengen.

1.1 Het open gesprek

Tijdens de opstart van Het Poelsplein in 2021 zijn we begonnen met huisbezoeken voorafgaande aan een opnamen. Dit hebben we gedaan om buiten Het Poelsplein al een band op te bouwen met de bewoner en hun familie, maar ook om in hun veilige omgeving een gesprek te voeren om de bewoner beter te leren kennen. Je ziet op die manier hoe de bewoner altijd heeft geleefd, welke spullen voor hen belangrijk zijn maar ook wat voor sfeer hangt er en hoe kunnen wij die ook overbrengen naar hun nieuwe woonplek. Omdat in het begin alle bewoners gefaseerd kwamen wonen en we ruim van tevoren wisten wanneer ze kwamen wonen was dit planbare zorg en daarom goed in te passen in de werk en privé roosters van de medewerkers. Vanaf het moment dat Het Poelsplein op volle kracht draaide merkte we dat het moeilijk werd om huisbezoeken in te plannen.

Er kwamen vaak opnames die op zeer korte termijn geplaatst moesten worden door de hoge urgentie. Of familie had doordat ze overbelast waren geen ruimte voor een huisbezoek maar ook de planning van Het Poelsplein liet het simpelweg niet toe om tijdig op huisbezoek te gaan.

'Ik woon hier goed! Er is altijd oor voor mij wanneer ik een probleem of een vraag wil bespreken. Binnen de mogelijkheden die er zijn kan ik mijn eigen autonomie behouden, al zou ik graag wat meer naar buiten gaan maar ben gebonden aan mijn rolstoel. Het is dan ook fijn dat zorgmedewerkers met mijn dochter in gesprek gaan om te bekijken hoe ik mijn vrijheid wat meer terug kan krijgen. Voorheen woonde ik hier met mijn partner, helaas is zij al een poosje overleden. Voor ons was het erg waardevol dat wij de laatste jaren hier samen hebben kunnen wonen. Door de dementie van mijn vrouw was dit niet altijd makkelijk maar 'de meisjes' waren er altijd voor ons om te helpen. Nu woon ik al ruim een jaar alleen en ervaar ik rust. Er wordt voor mij gezorgd en mijn kinderen worden ontlast.'

'Ik ben nog steeds blij dat we 4 jaar geleden besloten hebben om hier te komen wonen en zou het iedereen aanraden.'

- Dhr. W. bewoner Het Poelsplein -

We hebben toen het huisbezoek losgelaten en zijn in Het Poelsplein zelf het keukentafel gesprek aangegaan. We zagen dat dit ook waardevol was voor de bewoners en familie, ze hadden namelijk de drukte van de verhuizing achter de rug en er was ruimte om de emotie die de verhuizing met zich meebracht toe te laten. Hierin konden we de bewoner maar ook de familie in ondersteunen. Hoewel dit een alternatieve invulling is, bereiken we wel hetzelfde doel om te verkennen wat belangrijk is voor de bewoners en hoe we daaropin kunnen spelen.

Onze medewerkster welzijn is vanaf het begin bij Het Poelsplein gesprekken gaan voeren met de familie op het moment dat ze ongeveer 6 weken bij ons woonde. Ze ging dan in op de wensen en behoeften van het welzijn van onze bewoner. Wat hebben ze vroeger altijd veel gedaan en wat willen ze nu nog graag blijven doen. Dit werd altijd in het zorgplan verwerkt zodat alle medewerkers op de hoogte waren en hierop konden inspelen. Deze gesprekken hebben wij altijd als zeer waardevol ervaren omdat we de bewoners nog beter leerde kennen.

Op het moment hebben wij bij opname een heteroanamnese die wordt afgenomen door de familie van de bewoner en soms met de bewoner samen. We zien op het moment dat familie het lastig vindt om deze in te vullen en hier ook de tijd voor te nemen, we krijgen dan ook vaak gesloten antwoorden terug. Ons doel is om deze heteroanamnese toegankelijker en treffender te maken. Op die manier krijgen wij de juiste informatie binnen die nodig is om goede zorg te kunnen geven voor onze bewoners, maar krijgen we ook stof die ervoor zorgt dat we een mooi open gesprek kunnen voeren. In deze heteroanamnese willen we welzijn ook mee gaan nemen. Op dit moment zijn het 2 verschillende vragenlijsten, dit gaan we integreren zodat het voor de familie overzichtelijker blijft en minder om in te vullen. Zo makkelijk mogelijk dus.

In 2025 stond 'Het integreren van een keukentafel gesprek waarbij zorg en welzijn samenkomt' op de agenda om goed uit te gaan rollen. Echter hebben we dit doel moeten parkeren omdat er verschuivingen binnen het team van welzijn zijn geweest. Hierdoor hebben we ervoor gekozen om de tijd die onze medewerkster welzijn had, volledig in te zetten op de bewoners, hun welzijn en het creëren van geluismoment. Het uitdenken van een nieuwe heteroanamnese hebben we daarom verschoven naar 2026.

In 2026 zullen we een start gaan maken aan het optimaliseren van onze heteroanamnese. Deze vragenlijst gaat opgesteld worden met het MT, EWV'er (eerste verantwoordelijke) en medewerkster welzijn. Door deze 3 partijen samen te laten kijken naar de vragenlijsten worden alle belangen en wensen meegenomen om tot een nieuwe heteroanamnese te komen waardoor het keukentafelgesprek een nieuwe lading gaat krijgen.

'Familieparticipatie stimuleren'

Voorheen werd de familie vooral ontzorgd door ons, familie was overbelast en blij dat hun naaste een plek bij Het Poelsplein had en ze zelf weer ruimte kregen in hun eigen leven. We vonden en vinden het belangrijk dat de familie niet meer moet, maar mag zorgen voor hun naaste.

We zien dat in de huidige situatie familie vaker bepaalde zaken voor hun naaste blijft regelen zoals financiën, kleding wassen, aanschaffen van toiletartikelen. Simpelweg omdat wij hun hier niet in kunnen ontzien. Dit zorgt er wel voor dat de familie gebonden blijft met hun naasten maar ook met Het Poelsplein. Daardoor merk je dat sommige families ook makkelijker verbinding maakt met de rest van de bewoners en zich ook graag wil inzetten voor andere dingen binnen Het Poelsplein zoals helpen met koken.

Toch denken wij dat we nog meer gebruik kunnen maken van het bestaande netwerk van onze bewoners. We benoemen altijd dat we het belangrijk vinden dat onze bewoner zo lang mogelijk hun netwerk aanhouden maar zien ook dat dit toch snel inkrimpt op het moment dat iemand komt wonen. De drempel kan voor sommige uit hun netwerk hoger zijn om te komen maar ook kan men denken, ik ben niet meer nodig.

Door tijdens de keukentafel gesprekken goed in te zoomen op de huidige familieparticipatie willen wij gaan kijken hoe we de naaste nog meer kunnen betrekken bij de zorg en het welzijn. Misschien heeft een dochter altijd het haar van moeder geërfd en geknipt maar door haar eigen draaglast hiermee gestopt, of een zoon die elke week samen voetbal ging kijken met vader maar door het ziektebeeld hiermee is gestopt? Dit soort dingen komen in een keukentafelgesprek vaak naar voor en voor ons de taak om hiermee aan de slag te gaan. Welke ruimte voelt de familie zelf om dit weer op te pakken, wat hebben ze hiervoor nodig en hoe kunnen wij ze hierbij ondersteunen. We geloven dat wanneer wij het voortouw hierin gaan nemen, we de familie hierin kunnen laten groeien en daarmee een nog prettig leefklimaat te kunnen creëren voor onze bewoners.

Doordat we de familieparticipatie het afgelopen jaar duidelijker hebben uitgedragen richting familieleden zijn hier mooie ontwikkelingen uit voort gekomen.

Zo zijn een paar familieleden vrijwilliger geworden om hun betrokkenheid niet alleen voor hun eigen familielid te tonen maar ook voor de andere bewoners. Daarnaast hebben we gezien dat de betrokkenheid voor het deelnemen aan uitstapjes aanzienlijk is verhoogd. Waar we eerder meer personeel moesten inzetten om deel te nemen, als begeleiding aan een uitstapje, is nu de familie in de meerderheid.

1.2 Visie op de Wet Zorg en Dwang

Wij streven naar zoveel mogelijk vrijheid voor onze bewoners. Dit op alle gebieden, immers het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen en/of onvrijwillige zorg neemt bij de bewoners de eigen regie weg. En dat is iets wat wij niet willen.

Helaas is het niet altijd mogelijk om de regie volledig bij de bewoner te laten, dit kan namelijk onveilige situaties met zich meebrengen. Op de momenten dat de veiligheid van onze bewoners in het geding kan komen zullen we tijdig schakelen middels een multidisciplinair overleg met SO, psychologe en eventueel fysiotherapeut en/of ergotherapeut. Dit overleg wordt door de eerste verantwoordelijke voorbereid door eerst de situatie te observeren en te rapporteren, dit gebeurt ook door de andere medewerkers. Vervolgens wordt dit ook al met de familie besproken om hen op de hoogte te brengen van de situatie, wellicht kunnen zij ook meedenken in creatieve oplossingen waardoor het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen en/of onvrijwillige zorg niet nodig is.

‘Wanneer iemand komt wonen bij Het Poelsplein, maak ik na een tijdje een afspraak met de 1e contactpersoon om met hen en met de nieuwe bewoner het welzijn te bespreken. Welzijn in de breedste zin van het woord; wat zijn mijn gewoonten/gebruiken, Wat is voor jullie belangrijk om over mij te weten, welke mensen zijn er belangrijk voor mij, waar kun je mij blij mee maken, wat doe ik graag en wat wil ik blijven doen etc. Voor dit gesprek hanteer ik geen vaste termijn, maar probeer ik maatwerk te leveren. Is hier eerder behoefte aan, dan wordt dit gesprek sneller ingepland.

In het gesprek over welzijn probeer ik zowel met de nieuwe bewoner als de familie samen het gesprek aan te gaan. Familie geef ik hier dus een belangrijke rol in, aangezien het de bewoner door de dementie vaak niet lukt om de gevraagde informatie te verwoorden. Hier begint naar mijn idee dus de familieparticipatie al. Daarna probeer ik samen met de collega's zoveel mogelijk voorwaarden te scheppen, om dat wat ze thuis deden voor hun familielid ook hier te blijven doen. Familie wordt zoveel mogelijk meegenomen in het traject dat we inslaan om welzijn op maat voor de nieuwe bewoner aan te kunnen bieden. Door het gesprek welzijn is de drempel om elkaar op te zoeken erg laag, wat ik ook terugzie in de betrokkenheid van de familie. Zo is familie ook altijd welkom om naar Het Poelsplein te komen, wanneer we een activiteit organiseren. Familie helpt dan vaak spontaan mee om bijvoorbeeld koffie te schenken en andere hand –en spandienst te verrichten’.

- Wendy Peeters, medewerkster welzijn -

Bij Driestroom staat het alledaags geluk van de bewoners centraal. In het Alledaags Gelukmodel komt ook Wzd om de hoek kijken. Tijdens gesprekken met familie (wettelijk vertegenwoordiger) en/of bewoner komen individuele zorgdoelen naar boven.

Bij deze doelen wordt het principe 'Nee tenzij' gehanteerd. De ondersteuning en begeleiding aan de bewoner vindt vrijwillig plaats, tenzij er zo'n ernstig nadeel dreigt dat die alleen kan worden voorkomen met onvrijwillige zorg. In deze gevallen worden het stappenplan van de Wzd gevolgd. We observeren de bewoner om erachter te komen of het gaat om verzet. In twijfelgevallen gaan we ervan uit dat iemand zich verzet en volgen we het stappenplan.

Naast verzet is het van uit Wzd ook verplicht het stappenplan te volgen bij zogenoemde 'gelijkgestemde vormen' van zorg indien die worden ingezet bij mensen die ter zake niet wilsbekwaam zijn. We hebben het dan over:

- Gedrag beïnvloedende medicatie toedienen buiten de richtlijn
- Beperken van de bewegingsvrijheid
- Insluiten

Bij deze 3 vormen dient altijd gebruik gemaakt te worden van het stappenplan. Het is bij deze vormen erg belangrijk om eerst de alternatieven te bekijken alvorens gestart wordt met vrijheidsbeperkende maatregelen.

Het kan wenselijk zijn om een Gespecialiseerd Verpleegkundige Psychogeriatricie mee te laten kijken in het stukje Wzd. Momenteel hebben wij 2 GVP in huis en deze zullen breed ingezet worden.

Tot slot zal dit volgens het stappenplan vastgelegd worden in het ECD en periodiek geëvalueerd worden door de eerste verantwoordelijke van de bewoner en SO-arts. Zodat wanneer de situatie weer verandert, de vrijheidsbeperkende maatregelen ook weer gestopt kunnen worden en er weer meer ruimte is voor eigen regie van de bewoner. Dit wordt getoetst door de Wzd-functionaris conform de wet en de Driestroomwerkwijze. Bettie Eek heeft binnen het Poelsplein de rol van Wzd-functionaris. Zij ziet toe op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg, stimuleert mogelijke afbouw van onvrijwillige zorg en is verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken rondom het verlenen van onvrijwillige zorg.

Binnen het Poelsplein staan wij volledig achter deze manier van denken die de Wzd met zich meebrengt. We hebben het afgelopen jaar meermaals de situatie gehad dat enkele bewoners niet zelfstandig naar buiten konden omdat dit gevaarlijk was voor zichzelf en voor de andere weggebruikers. Doordat ze verkeerssituaties niet konden overzien ontstonden gevaarlijke situaties. Met de GVP (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie), SO-arts en Wzd-functionaris zijn toen maatregelen ingezet om deze situaties te voorkomen. Doordat dit allemaal goed gedocumenteerd was in de zorgplannen en in afstemming met de familie konden deze maatregelen ingezet worden.

Daarnaast hebben we bij verschillende bewoners bewegingsmelders ingezet. Dit om ze in de nacht de juiste hulp te bieden omdat ze slechter ter been zijn waardoor er gevaarlijke situaties ontstaan zodra ze zelfstandig naar het toilet gaan. Ook deze maatregelen worden goed gedocumenteerd, geëvalueerd en besproken met de families.

Voor 2025 stond een scholing aan al het team op de agenda. Echter hebben we deze in overleg met het team doorgeschoven naar 2026. Dit heeft te maken gehad met andere opleidingsbehoefte waarop is geanticipeerd.

1.3 Ervaringen bewoners

Wat naast de bovengenoemde onderwerpen ook belangrijk voor ons is, is de mening van de bewoners en hun familie. Daarom is eind 2025 een cliënttevredenheidsonderzoek door Driestroom uitgevoerd. Graag deel ik met jullie de uitkomst hiervan.

Bij een respons van 20% hebben we een cijfer behaald van 4,5/5. Een cijfer waar wij tevreden mee zijn. Het onderzoek is uitgezet onder de verwanten van onze bewoners. Dit is gedaan omdat het grootste deel van onze bewoners helaas zelf niet meer in staat is om het onderzoek in te vullen.

In dit onderzoek komt naar voren dat de verwanten zien en voelen dat ons team met hun hart werkt. Dat Het Poelsplein een veilig, goedverzorgd en respectvol thuis is waar er een luisterend oor is, veel leuke activiteiten gedaan worden en de maaltijden heerlijk zijn. Tot slot wordt gezien door de familie dat we persoonlijke aandacht geven en zorg op maat.

Ook hebben we terugkoppeling gekregen waarin mogelijk nog ontwikkelkansen zitten. Dit zijn onderwerpen zoals mogelijkheid tot een plek om beschut te roken voor onze bewoners, de grootte van de lift en de koppels die bij ons wonen ook los van elkaar laten deelnemen aan activiteiten.

Bovenstaande onderwerpen worden door het MT besproken en bekeken of en welke ruimte ervoor is om hiermee aan de slag te gaan.

Doelen 2026 - Bouwsteen 1

- Het efficiënt invullen van het zorgplan binnen de kaders van Driestroom
- Integreren van een keukentafel gesprek waarbij zorg en welzijn samenkomt

'Hier zit ik goed, ik ben blij dat ik hier een plekje heb gekregen om te wonen'

- Mw. D. Bewoonster Het Poelsplein -

'Super is het hier! Ik kijk zo in mijn oude straat waar ik vroeger altijd gewoond heb. Ik zit dicht bij het centrum en ik kan gaan en staan waar ik wil'

- Mw. L. Bewoonster Het Poelsplein -

'Het is hier perfect, ik kan altijd aangeven wanneer er iets is. Er wordt dan naar mij geluisterd'

- Dhr. J. Bewoner Het Poelsplein -

2. Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken – Terug- en vooruitblik

2.1 Familieavond

In het jaar 2023, net na de start van Het Poelsplein hebben we een familieavond op iedere verdieping van Het Poelsplein gehouden. Deze familieavond was vooral bedoeld om bij de familie te polsen hoe het wonen binnen Het Poelsplein bevalt, zijn er zaken in het gebouw die aangepast mogen worden? Hoe bevalt de zorg en hoe kijken ze naar het welzijn binnen Het Poelsplein. Dit waren waardevolle bijeenkomsten, familie en bewoners hebben hierin aangegeven hoe zij het ervaren. Hieruit zijn actiepunten gekomen die vervolgens zijn opgepakt en gecommuniceerd met de familie.

Op het moment merken we dat er minder animo is voor een dergelijke avond, opkomsten voor informatieve bijeenkomsten zijn minimaal. Dit willen we anders gaan aanpakken.

Om nog meer draagvlak te creëren voor de familie en familieparticipatie willen we jaarlijks een familieavond organiseren waarin de familie welkom is om het open gesprek met ons maar ook met andere families aan te gaan. Tijdens deze familieavond is ons doel om te informeren, we zoeken een actueel onderwerp waarin we de familie mee willen nemen hun kennis te vergroten maar ook ruimte geven om onderling te kunnen delen hoe het voor hen is dat hun naaste bij Het Poelsplein woont. Welke zorgen of emoties brengt dit met zich mee en misschien kunnen ze elkaar vinden.

Het afgelopen jaar hebben we een eerste familieavond georganiseerd waarbij de insteek was met elkaar in gesprek komen over het wonen, welzijn en zorg binnen Het Poelsplein. Middels verschillende rondes hebben medewerkers en familieleden met elkaar gesproken over deze onderwerpen. Wat gaat al goed, waar mogen we nog in groeien maar ook welke informatie ze gemist hebben bij het komen wonen. Uit deze gesprekken zijn verschillende punten naar voren komen waarmee we ook aan de slag zijn gegaan zoals;

- Extra tuinverlichting voor in de avond
- Nieuwe stoelen in alle woonkamers
- Windschermen bij het zon terras
- Echtparen vaker de mogelijkheid geven om apart aan te sluiten bij activiteiten

Tot slot hebben we input gevraagd voor een volgende familieavond om in te spelen op de behoeften van de familie om op die manier zoveel mogelijk familie aan te spreken om aan te sluiten bij deze familieavonden.

Voor 2026 staat een nieuwe familieavond op de agenda voor het tweede kwartaal. Een avond waarin we aandacht besteden aan de mantelzorgers. Op het moment zijn we bezig met het organiseren hiervan, daarbij willen we bekijken hoe we deze avond interactief en interessant kunnen maken om de opkomst te stimuleren.

2.2 Samenwerkingen

In de zorgsector worden samenwerkingen steeds belangrijker om kwaliteit, continuïteit en innovatie te waarborgen. Door krachten te bundelen, kunnen zorgorganisaties efficiënter werken, kennis delen en beter inspelen op de behoeften van cliënten. Een succesvolle samenwerking vraagt om gedeelde visie, vertrouwen, open communicatie en de bereidheid om van elkaar te leren.

Het Poelsplein heeft in 2025 waardevolle contacten opgebouwd met Pavozorg in Tegelen. Deze organisatie vertoont veel overeenkomsten met Het Poelsplein, zowel op het gebied van de zorgleveringsvorm Volledig Pakket Thuis (VPT) als in visie en werkwijze. Daarnaast delen beide organisaties een netwerk van samenwerkingspartners, wat kansen biedt voor verdere afstemming en versterking van zorgprocessen.

Al geruime tijd was Het Poelsplein op zoek naar een laagdrempelige sparringspartner om kennis uit te wisselen, ervaringen te delen en samen te reflecteren op ontwikkelingen in de zorg. In Pavozorg Tegelen heeft Het Poelsplein een passende partner gevonden, met wie op een open en gelijkwaardige manier kan worden samengewerkt.

De ambitie is om deze contacten in 2026 verder uit te bouwen tot een structurele samenwerking, waarin beide organisaties van elkaar kunnen en mogen leren. Door kennis te delen, processen op elkaar af te stemmen en gezamenlijk te blijven ontwikkelen, kan de kwaliteit van zorg verder worden versterkt en toekomstbestendig worden ingericht.

Samenwerkingen zoals deze dragen bij aan een sterker zorgnetwerk, waarin het belang van de cliënt centraal staat en organisaties elkaar aanvullen in expertise, capaciteit en innovatie.

Doelen 2026 - Bouwsteen 2

- Familieavond organiseren en evalueren
- Contacten met Pavozorg verder uitbouwen tot een structurele samenwerking

3. Bouwsteen 3: Het werk organiseren – Terug- en vooruitblik

3.1 Inspraak medewerkers

Zonder onze medewerkers was er geen Poelsplein. Hiervan zijn wij ons erg bewust en proberen daarom de tevredenheid bij onze medewerkers goed te houden.

Doordat de medewerkers bij ons mee mogen denken in het inzetten van uren, schuiven van diensten of het inregelen van de zorg in de breedste zin van het woord merken we dat men zich gehoord voelt. Daarnaast is er altijd een luisterend oor voor de medewerkers en is de drempel laag om problemen aan te kaarten bij het MT.

Echter, weten wij ook dat men zich in een anoniem onderzoek beter durft uit te spreken over de dingen die minder goed gaan. In samenwerking met de Driestroom heeft in 2023 een medewerker RI&E plaatsgevonden. Hier zijn verschillende opmerkingen uitgekomen en ook opgevolgd.

Er waren een 4-tal opmerkingen die eruit zijn gekomen, deze zijn werkgroepjes met de medewerkers opgepakt en afgerond.

We merken dat na het uitvoeren van de acties omtrent de RI&E vorig jaar, collega's actiever meedenken hoe bepaalde zaken anders kunnen. Dit zorgt ervoor dat er snel geschakeld kan worden in situaties waarbij dit nodig is.

In 2025 hebben we een nieuwe medewerkers RI&E plaats laten vinden. Hieruit is gebleken dat op het onderdeel van BHV nog groeimogelijkheden zaten. Je kunt dan denken aan, wie is verantwoordelijk voor de BHV herinnering? Bij ons wordt dit allemaal gefaciliteerd door het MT en hoeft het team zelf niet te 'onthouden' wanneer ze weer moeten deelnemen aan een training. Daarnaast is dit ook beschreven in interne opleidingsplan.

De onduidelijkheid die er was omtrent het ontruimen van het gebouw zoals, wie zijn de ontruimers binnen het team en wat is de ontruimprocedure is inmiddels voor het hele team helder. Op het moment dat de medewerkers RI&E werd uitgevoerd was nog niet het volledige team geschoold middels onze nieuwe BHV richtlijnen.

Voor 2026 staat deze ook weer ingepland en zal in februari afgenomen worden. We blijven het waardevol vinden om met elkaar in gesprek te blijven over ontwikkelingen waarmee we ons team kunnen ondersteunen. Buiten de RI&E om zijn de lijntjes altijd kort en heeft het team ook het gevoel dat er snel wordt geanticipeerd op vraagstukken.

Naast de medewerkers RI&E hebben we ook een personeelsvertegenwoordiging. Op deze manier kunnen wij vernieuwingen die effect hebben op onze medewerkers ook toetsen bij de personeelsvertegenwoordiging. Op hun beurt mogen zij ook vraagstukken aankaarten bij het MT.

Ingrid Peeters, hbo-verpleegkundige en lid van de personeelsvertegenwoordiging zal in haar eigen woorden wat meer vertellen over de PVT, en hun rol:

'De personeelsvertegenwoordiging is in november 2023 door Het Poelsplein in het leven geroepen als medezeggenschapsorgaan voor medewerkers. De PVT kan een belangrijk middel zijn om werknemers mee te laten denken en waar mogelijk invloed uit te laten oefenen op de besluitvorming binnen de onderneming. Onderwerpen die aan de orde kunnen komen zijn arbeidsomstandigheden, veiligheid of arbeidsvoorwaarden. In het "Reglement Personeelsvertegenwoordiging" van Het Poelsplein zijn regels opgenomen voor het correcte verloop van de PVT-verkiezingen en voor een goede werkwijze van het PVT. Vanuit de groep werknemers zijn het afgelopen jaar geen vragen of verzoeken ingediend bij het PVT. Mogelijk dat door de korte lijnen tussen management en werknemers er geen behoefte is geweest aan ondersteuning door het PVT.

- Ingrid Peeters, HBO verpleegkundige -

3.2 Nabijheid personeel

Wij hebben de middelen om ruim in te kunnen zetten op het gebied van personeel en vinden het erg belangrijk dat er altijd iemand in de gemeenschappelijke huiskamer voor toezicht is en voor de bewoners te zorgen. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat de familie niet “hoeft te zoeken naar het personeel” wanneer zij vragen of mededelingen hebben. Medewerkers zullen zoveel als mogelijk in de huiskamer hun werkzaamheden doen. Huidige ICT-mogelijkheden worden daarin volop gebruikt. Doordat er altijd iemand in de huiskamer is creëren wij ook een huiselijker gevoel doordat er altijd aanspraak is en er gezorgd kan worden voor een kopje koffie of dergelijke.

Ons team werkt op alle verdiepingen om ervoor te zorgen dat iedereen alle bewoners, en diens familie bij naam kent en kan noemen, juist dat zorgt voor een prettige sfeer voor de bewoners. Tevens maakt dit dat iedereen op de hoogte is van wensen, behoeften van de bewoners maar ook van eventuele problematieken en weet hoe hiermee om te gaan.

Een kleinschalige woon- en dagbestedingsvorm maakt dat je met een relatief klein en vast team werkt. Onze medewerkers kennen de leefomgeving en cultuur van de bewoners. Samen zijn we in staat om zo dicht mogelijk bij de belevingswereld van de bewoners aan te sluiten, om zo de juiste en persoonlijke aandacht te geven. Bewoners zijn gelukkiger wanneer zij op vast en voldoende personeel kunnen rekenen. Het is enkel verwarrend wanneer bewoners telkens ‘nieuwe’ gezichten tegenkomen in de woonkamer. Binnen Het Poelsplein werken we zoveel mogelijk met ‘vaste’ gezichten. Onderstaande tabel geeft het rooster met betrekking tot de personele inzet weer.

De bewonersstroom van Het Poelsplein zal bestaan uit mensen met dementie met zorgprofiel W 5 en W 7. Gedurende het ziekteproces neemt zowel het aantal als de ernst van de klachten toe. Wanneer de ernst van de klachten toenemen kan een cliënt in een zwaarder zorgprofiel terecht kunnen komen (bijvoorbeeld van W 5 naar W 7).

Wij beschikken over 31 ruime appartementen waar de partner bij zou kunnen intrekken. Dit is een mogelijkheid en geen vereiste. Het is namelijk niet altijd wenselijk dat een partner mee verhuist. Bij opname wordt dus kritisch gekeken of het wenselijk is dat de partner mee verhuist naar Het Poelsplein en worden er duidelijke afspraken gemaakt over het wonen bij Het Poelsplein. Wanneer de partner mee verhuist naar Het Poelsplein en deze heeft geen zorgindicatie worden er service, voeding kosten gevraagd. Deze worden voor opname doorgenomen.

Het zou mogelijk kunnen zijn om een ZZP 0 aan te vragen voor deze partner, echter is dit niet standaard. En zal individueel met het zorgkantoor geschakeld moeten worden of dit een optie is. Doordat de bewoner en partner met dubbel lasten komen te zitten wanneer er geen zorgindicatie voor de meeverhuizende partner is, kan het financieel niet haalbaar zijn om bij ons te wonen. In dit geval gaan wij samen met het zorgkantoor in gesprek of er een mogelijkheid is om het samenwonen toch mogelijk te maken.

Wanneer er wel een zorgindicatie (W 4) is voor de meeverhuizende partner zijn de service en hospitality kosten wat hoger dan dat de bewoner met dementie alleen komt wonen.

Ochtend/middag			Ma-vr	Za	Zo	Week
Functie	Dienst	Aantal mensen	Uren	Uren	Uren	FTE
Verzorgende IG	7.00-15.00	2	16	16	16	3,11
Verpleegkundige	7.00-15.00	1	8	8	8	1,56
Helpende	07.00 - 13.00 of 08.00 - 12.00	3	16	16	16	3,11
Voedingsassistent	08.00 - 14.00	3	18	18	18	3,50
Ochtend/middag			Ma-vr	Za	Zo	Week
Functie	Dienst	Aantal mensen	Uren	Uren	Uren	FTE
Verzorgende IG	15.00 - 22.00	2	14	14	14	2,72
Verpleegkundige	15.00 - 23.00	1	8	8	8	1,56
Helpende	15.00 - 21.30	2	14	14	14	2,72
Voedingsassistent	16.00 - 20.00	2	8	8	8	1,56
Ochtend/middag			Ma-vr	Za	Zo	Week
Functie	Dienst	Aantal mensen	Uren	Uren	Uren	FTE
Verzorgende IG	22.30 - 07.00	1	8,5	8,5	8,5	1,65

Dit rooster is gebaseerd op de huidige bewonersbezetting met de daarbij behorende zorgzwaarte. Zie onderstaand tabel voor de huidige zorgzwaarte binnen Het Poelsplein.

Zorgprofiel nummer	Aantal binnen Het Poelsplein
W 4	3
W 5	31
W 6 / LG 6	2
W 7	2
Meerzorg	0

Op basis van de 2 schema's, dus personeel vs populatie maken wij het rooster.

Samen met het team schalen we op indien de zorgzwaarte toeneemt maar schalen ook weer af zodra de zorgzwaarte weer afneemt. Deze flexibiliteit ligt veelal bij de medewerkers en zij voelen ook de ruimte om voorstellen te doen richting het MT om uren aan te passen.

Doordat er bij ons ook echtparen wonen waarvan de meeste meeverhuizende partners een W 4 hebben, zorgt dit ervoor dat we hier andere zorg geven. Deze bewoners hebben veelal sturing en begeleiding van ons nodig. De bewoners met een hogere W krijgen intensievere zorg. Buiten de indicaties die de bewoners hebben, voelen ze zich soms ook niet lekker, kunnen niet lekker in hun vel zitten of er is medisch iets aan de hand. Dat zijn momenten waarop de zorgzwaarte verandert binnen de huidige populatie, een situatie waarop wij dus snel anticiperen.

Ons doel voor 2025 was meer flexibiliteit in het dienstrooster maar ook de medewerkers meer ontzien voor het opvangen van diensten bij kortdurende zieke.

Wij geloven dat door het dagelijks inzetten van een flexdienst, er rust en ruimte ontstaat om kortdurende zieke makkelijk en snel op te vangen. Samen met de personeelsvertegenwoordiging en het MT hebben we een werkwijze opgesteld voor het inzetten van deze flexdienst.

Er zal dagelijks een flexdienst aanwezig zijn, dit kan in de ochtend (9:00 tot 15:00) of in de middagdienst (14:00 tot 19:00) zijn. Alle medewerkers, ook als deze avonddienst hebben, dienen zich voor 8:00 ziek te melden. De nachtdienst of andere aanwezige medewerker mag dan de flexdienst bellen om door te geven dat ze de openstaande dienst mogen komen werken in de ochtend of avond. Er hoeft dan geen collega gebeld te worden die eigenlijk vrij is, om de openstaande dienst te komen werken.

Buiten dat de flexdienst voor meer ruimte in het opvangen van kortdurende zieke zorgt, heeft deze ook een functie voor welzijn. Wanneer er niemand ziek is, en de flexdienst gewoon zijn eigen uren werkt, worden deze ingezet op welzijn. En dan vooral op 1 op 1 activiteiten met de bewoners. Zo zorgen we ervoor dat we nog meer kunnen aansluiten op welzijn bij onze bewoners en activiteiten kunnen doen die ze echt leuk vinden. Meer over de welzijn kant van deze dienst is beschreven in bouwsteen 2.

Terugkijkend op 2025 zijn we erg tevreden over de inzet van flexdienst. We hebben hierdoor de werkdruk bij onze medewerkers kunnen verlagen door minder vaak beroep op hun flexibiliteit te doen op hun vrije dagen.

'Voor mij als planner, maar ook voor collega's geeft de Flex-dienst een stuk rust.

Als er een collega ziek is hoef je niet eerst iedereen af te gaan bellen maar kan je de collega die die dag de flex heeft bellen en is de dienst daarmee opgelost.

Hierdoor wordt er tijd bespaard die weer aan de bewoner kan worden besteed.

De tijden van de flex-dienst worden afgestemd op de behoeften van de bewoners. Als we dus merken dat er meer behoefte is op andere momenten dan kunnen de tijden worden aangepast.

Collega's zijn ook op de hoogte dat ze die dag voor zowel de vroege als de late dienst gebeld kunnen worden. Voor als je zelf de dienst hebt is dat soms wel lastig omdat het moeilijker is om die dag een afspraak te plannen daar je niet weet of je naar een andere dienst moet schuiven.

Echter wordt dit soms door collega's onderling al zo opgelost door van tevoren al met een collega een afspraak te maken dat diegene dan bv naar de late gaat en de ander dan toch de vroege kan werken.'

- Wendy Joosten, Verzorgende IG en planner -

'Tijdens een flexdienst is er ruimte voor zowel één-op-één activiteiten met bewoners als voor activiteiten in groepsverband, zoals bakken of nagels lakken. Ter ondersteuning is er een document opgesteld waarin per bewoner staat beschreven welke activiteiten mogelijk zijn. Dit helpt tevens om de aandacht eerlijk te verdelen en te voorkomen dat steeds dezelfde bewoners worden benaderd.

Mijn ervaring met de flexdienst is zeer positief. Het biedt mij de mogelijkheid om mijn creativiteit in te zetten door samen met bewoners activiteiten te ondernemen. Ik haal veel voldoening uit het zien van hoe bewoners deze momenten beleven. Samen een uitstapje te maken naar een plek waar iemand al lange tijd niet is geweest, herinneringen op te halen of samen te fietsen op de duofiets. De flexdienst maakt het mogelijk om bewoners oprechte en persoonlijke aandacht te bieden.

Vanuit de organisatie is er veel ruimte en vrijheid om bewoners extra persoonlijke aandacht te geven'.

- Debby Janssen, Verzorgende IG en EVV'er -

3.3 Samenstelling team

De samenstelling van ons team is natuurlijk verlopen. In 2021 tijdens de opstart zijn we selectief geweest in het aantal medewerkers per functie. Dit hebben we nu losgelaten en selecteren het personeel op basis van ervaring en de indruk die we krijgen na het kennismakingsgesprek. Hierdoor merken we dat we een relatief hooggekwalificeerd team hebben. Dit zorgt er wel voor dat we intern veel kennis en kunde in huis hebben en daardoor nog betere zorg kunnen geven. Daarnaast zien we ook dat de mensen die ons benaderen voor een baan veelal hoger opgeleid zijn (niveau 3 en 4). Waarschijnlijk zit hier een kanteling van generatie in, studenten leren liever iets langer door om hoger gekwalificeerd te zijn en daardoor ook beter inzetbaar op allerlei facetten.

In 2025 hebben we een relatief laag verloop gekend, er zijn 4 medewerkers die ervoor gekozen hebben om onze organisatie te verlaten. Dit had te maken met veranderingen in hun privéleven waardoor ze op zoek waren naar meer regelmaat of op zoek waren naar een nieuwe uitdaging die wij niet konden faciliteren. Op deze 'gaten' die in het rooster vielen konden we snel anticiperen daar wij een shortlist hebben met geïnteresseerde om bij Het Poelsplein te komen werken. Deze zijn ontstaan door open sollicitaties.

Daarnaast hebben we afscheid genomen van onze ZZP'ers door de wijzigingen in de nieuwe CAO. Daarvan hebben we wel 3 ZZP'ers in dienst kunnen nemen waarvan 1 met een 0 urencontract en 2 onder vast dienstverband. Tot slot hebben we afscheid genomen van 1 medewerker die met pensioen is gegaan en 1 medewerker na het afronden van het spoor 2 traject.

Ons ziekteverzuimpercentage zat in 2025 op 10,36%. Waar het landelijke gemiddelde tussen de 5 en 9 procent zat het afgelopen jaar, zien we dat wij hoger in verzuim zitten. Uit onze analyse is gebleken dat dit hogere verzuimpercentage te wijten is aan de meerdere langdurige verzuimdossiers.

Onze insteek voor 2026 blijft om tijdig in te spelen op signalen van medewerkers waarbij verzuim dreigt te ontstaan. Door al preventief acties te nemen met of voor de medewerker ontstaan mogelijkheden om uit het verzuim te blijven of om het verzuim te beperken. Daarnaast geloven we in duurzaam herstel en worden er goede afspraken gemaakt met de arbodienst, medewerkster en werkgever.

In 2025 heeft het Poelsplein een belangrijke wijziging doorgevoerd in de organisatiestructuur op het gebied van het managementteam (MT). Er is een kaderteam gevormd waarin het MT participeert, aangevuld met twee medewerkers uit het vaste team. Met deze stap wordt ingezet op toekomstbestendigheid, continuïteit en een sterkere verbinding tussen beleid en de dagelijkse praktijk op de werkvloer.

De aanleiding voor het vormen van het kaderteam ligt in het vooruitkijken naar de toekomstige leiding van het Poelsplein. Uit deze visie is de conclusie getrokken dat wanneer Maartje en Rick in de toekomst aan het roer komen te staan, zij behoefte hebben aan extra ondersteuning. Het kaderteam vervult hierin een belangrijke rol: enerzijds door werkzaamheden van hen over te nemen, anderzijds door als 'voelsprietten' op de werkvloer te functioneren en signalen, behoeften en knelpunten vanuit het team door te geven.

De komende jaren zal het kaderteam zich verder ontwikkelen om toe te groeien naar een positie waarin verantwoordelijkheden, taken en kwaliteitsbewaking goed verdeeld zijn. Dit is van belang met het oog op het moment waarop Peter en Helene een stap terug zullen doen. Door nu al te investeren in samenwerking, kennisoverdracht en rolverdeling, wordt gewaarborgd dat de kwaliteit van zorg, organisatie en ondersteuning behouden blijft en dat processen soepel blijven verlopen.

Met deze verandering zet het Poelsplein een belangrijke stap richting een duurzame, toekomstgerichte organisatie waarin leiderschap, betrokkenheid en kwaliteit centraal staan.

3.4 Vrijwilligers

Vrijwilligers blijven een grote rol spelen binnen Het Poelsplein. Op het moment hebben wij 23 vrijwilligers die ieder op hun eigen manier zorgen voor geluksmomentjes binnen Het Poelsplein. De ene vrijwilliger zorgt ervoor dat we extra handjes hebben bij grote activiteiten, de ander gaat wekelijks langs bij de bewoner om een praatje te maken of om leuke dingen te doen. Deze vrijwilligers zijn ontzettend waardevol voor ons en vullen ons team van professionals daarmee goed aan.

Ieder jaar worden de vrijwilligers ook uitgenodigd voor de meerdere teamuitjes die georganiseerd worden. Wij vinden het namelijk belangrijk om de onderlinge verstandhouding tussen het zorgteam en de vrijwilligers positief te stimuleren.

Op het moment dat vrijwilligers zich aanmelden bij ons zal Wendy Peeters, onze medewerkster welzijn en coördinator van de vrijwilligers, eerst een persoonlijk gesprek voeren. Het is namelijk belangrijk dat beide partijen met dezelfde intenties de samenwerking instappen. Tevens worden de vrijwilligers meegenomen in de visie van Het Poelsplein en wat hun rol als vrijwilliger hierin is.

In 2025 hebben we een zeer laag verloop gekend bij onze vrijwilligers. Daarnaast hebben we juist een handjevol nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen binnen onze organisatie.

3.5 Innoveren

Ook wij als Poelsplein zijn bezig met innovaties in de zorg. Door onze visie en de vraag die wij ons telkens stellen, hoe zou ik willen dat met mij omgegaan wordt passen bepaalde innovaties niet bij ons. Het inzetten van een zorgrobot heeft tot op heden niet onze interesse kunnen wekken. Wel hebben wij een kans gezien in het innoveren in ons ECD-systeem door middel van NFC-chips die wij in ieder appartement plaatsen. Deze chip hoeft onze zorgmedewerker maar te scannen en ze zitten direct in het zorgdossier van de juiste bewoner. Op het moment kom je pas in het zorgdossier na veel stappen, die aan het eind van de dag, tijdrovend zijn.

Het afgelopen jaar hebben we besloten met Driestroom om de innovatie omtrent NFC-chips on hold te zetten. Dit heeft te maken met de communicatie tussen de systemen van Driestroom en van de partij die deze innovatie mogelijk maakt. Mogelijk dat dit in de toekomst in ons voordeel verandert en we alsnog gebruik kunnen maken van deze passende innovatie.

'In mijn dagelijkse werk merk ik dat de huidige manier van rapporteren soms veel tijd kost en de werkdruk kan verhogen. Het schrijven van rapportages kan intensief zijn, en niet alle rapportages zijn altijd even compleet, overzichtelijk of makkelijk leesbaar.

De pilot met spraakgestuurd rapporteren zie ik als een kans om dit te verbeteren. Het idee is om rapporteren eenvoudiger, doelgerichter en betekenisvoller te maken - zowel voor ons als medewerkers als voor de bewoners. Door in te spreken in plaats van alles uit te typen, hoop ik dat rapporteren minder tijd kost en natuurlijker aanvoelt als onderdeel van de zorg.

Voor mij is het belangrijk dat deze nieuwe manier van rapporteren bijdraagt aan minder werkdruk en meer werkplezier. Ik hoop dat rapportages hierdoor completer, overzichtelijker en beter leesbaar worden. Ook verwacht ik dat het zorgt voor meer transparantie richting de mensen die wij ondersteunen, zodat zij beter kunnen volgen wat er speelt.

Uiteindelijk hoop ik dat rapporteren met deze pilot niet langer wordt gezien als een extra taak, maar als een waardevol hulpmiddel dat de zorg ondersteunt en versterkt.'

**- Judith van Lier, Verzorgende IG,
EVV'er en kartrekker van de pilot -**

In 2025 hebben we geïnvesteerd in de aanschaf van een Qwiek.up. Doordat een medewerkster hiermee in aanraking kwam door haar GVP-opleiding (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric) hebben we ons hier verder in georiënteerd, een proefperiode met verschillende medewerkers gehad met tot slot een evaluatie in het MT.

Deze zorginnovatie biedt de mogelijkheid om de zorg toegankelijker te maken bij bewoners in een verder gevorderd stadium van hun dementie. Maar ook om onbegrepen gedrag te verminderen door het juist inzetten van de Qwiek.up. De Qwiek.up wordt met hoge regelmaat ingezet bij onze bewoners op verschillende zorgmomenten met verschillende doelen.

In 2026 starten we met Driestroom de pilot 'spraak gestuurd rapporteren'. Met deze innovatie willen we zorgen voor het optimaliseren van de rapportages en het verkorten van de tijd die onze medewerkers nu besteden aan hun rapportages. Recent zijn 8 medewerkers begonnen met deze pilot die tot maart 2026 loopt.

Doelen 2026 - Bouwsteen 3

- Uitvoeren medewerker RI&E
- Pilot spraak gestuurd rapporteren

4. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen – Terug- en vooruitblik

4.1 Opleidingen

Het Poelsplein hecht veel waarde aan het door ontwikkelen van zijn medewerkers. Wanneer het gaat om ontwikkeling en bevordering van kwaliteit kunnen wij dit alleen maar toejuichen. Wij hebben daarom gekozen voor een samenwerking met Gilde opleidingen.

We hebben bewust verschillende medewerkers aangenomen die ambiëren om door te groeien in Het Poelsplein. Op het moment dat we samen vinden dat iemand toe is om een gerichte opleiding in de zorg te volgen, die waardevol is voor Het Poelsplein starten wij een opleidingstraject.

Het afgelopen jaar hebben we de reguliere scholingen volgens ons opleidingsplan plaats laten vinden. Daarnaast hebben we 2 medewerkers voorzien in hun persoonlijke behoefte voor het volgen van een opleiding. Zo heeft een verzorgende IG de opleiding GVP (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric) positief afgerond en is een medewerkster gestart met de BBL- opleiding tot verzorgende IG naast haar werk als helpende plus.

Daarnaast hebben in 2025 de rol van praktijkopleider bij een van onze medewerkers neergelegd. Deze coördinerende taak verloopt inmiddels goed. Zowel studenten als medewerkers hebben een vast aanspreekpunt die de overkoepelende zaken die komen kijken bij het begeleiden van studenten faciliteert. We zien 2026 als het jaar waarin dit op eigen kracht gaat draaien. Nu wordt deze rol nog ondersteund door een Mt-lid. Het komende jaar gaat de ruimte bieden voor de stagecoördinator om deze taken zelfstandig uit te gaan voeren.

Naast het opleiden van onze eigen medewerkers staat onze deur altijd open voor stagiaires. Verschillende jaren komen er al stagiaires via Summa college of Gilde opleidingen bij ons om hun stage te lopen. Deze stagiaires worden begeleid door 2 praktijkopleiders. Daarnaast kunnen ze begeleiding verwachten van alle medewerkers, echter de gesprekken en het inleveren van opdrachten gebeurt bij de praktijkopleiders.

Het komende jaar staat ook weer in het teken van persoonlijke groei van onze medewerkers. Om ons GVP-team uit te breiden zijn 2 verpleegkundige begonnen met de GVP-opleiding. Deze zullen ze dit jaar positief afronden en daarmee nog meer draagvlak creëren op het gebied van onbegrepen gedrag.

Daarnaast zal een medewerkster zich richten op het behalen van haar herregistratie als BIG- geregistreerd verpleegkundige om vervolgens de stap van verzorgende IG weer te maken naar het niveau van Verpleegkundige.

Doelen 2026 - Bouwsteen 4

- Medewerkers bijscholen op persoonlijk niveau
- Updaten opleidingsplan Het Poelsplein

Ik heb ervaren dat er binnen het poelsplein echt ruimte is om mee te denken over mijn eigen ontwikkeling. Ik kan aangeven waarin ik persoonlijk in wil groeien en welke opleiding daarbij past, los van de standaard scholingen die iedereen volgt. Mijn wens om mij verder te ontwikkelen in de zorg werd serieus genomen en ik voelde me hierin gehoord en gesteund. Dit heeft mij de mogelijkheid gegeven om de opleiding tot verzorgende IG te volgen. Het vertrouwen en de open communicatie rondom mijn leerwensen zorgen ervoor dat ik gemotiveerd ben om mij verder te ontwikkelen en met plezier mijn werk te doen.

**- Claudia Wijnands, helpende plus
maar volgt BBL-opleiding tot verzorgende IG -**

5. Samen werken aan kwaliteit - Terug- en vooruitblik

5.1 Samenwerking Driestroom

Mede door de ondersteuning vanuit VANDAAG maar ook door Driestroom hebben wij onze droom kunnen realiseren. Door onze overeenkomst op franchisebasis kunnen wij kwaliteit van zorg leveren. Doordat Driestroom een betrouwbare zorgorganisatie is op het gebied van jeugd- en gehandicaptenzorg, hebben zij ook de contacten met de zorgkantoren waarmee zij samenwerken, en maken ook de afspraken voor ons als Poelsplein. Samen met Driestroom zullen wij in het franchiseconcept van Driestroom de 1ste franchiser in de sector VT. Driestroom beschikt over het NEN-EN 15224 keurmerk.

Samen werken we aan de manier van aanmelden bij Het Poelsplein, de instroom van bewoners en de verbinding met Driestroom hierin. Ook gebruiken wij de digitale omgeving met daarin het ECD van ONS. Een praktisch systeem waarin alle informatie over de bewoners digitaal te vinden is. Makkelijke registratie voor het personeel van hun uren maar ook om te werken het 'alledaags geluk model' van Driestroom.

Dit model wordt nu voor alle bewoners gebruikt. Hier komen alle levensdomeinen aan bod waardoor wij perfect kunnen aansluiten bij de wensen van onze bewoners. Bij Driestroom krijgen wij de kans om onze manier van zorg en de kennis en kunde van Driestroom samen in een mooi jasje te gieten.

Doordat wij met Driestroom samenwerken kiezen wij voor kwaliteit. Kwaliteit op gebied van zorg, dit staat bij ons hoog in het vaandel. Doordat er interne en externe audits gehouden zullen worden, blijven we scherp op alles wat met welzijn en zorg te maken heeft voor bewoners, personeel en vrijwilligers. Er is namelijk altijd ruimte voor verbetering.

5.2 Kwaliteitsmanagement

Door bovenstaande samenwerkingen borgen wij voor een groot gedeelte al onze kwaliteit. Dit ook door een samenwerking aan te gaan met de huisartsen en met onze specialist ouderengeneeskunde (SO) waardoor wij op medisch gebied ook kwaliteit kunnen bieden. De huisartsen verzorgen de eerste lijnszorg en dragen de zorg voor onze bewoners over naar onze specialist ouderengeneeskunde als het gaat om complexe zorg. Dit is mogelijk en geniet ook onze voorkeur, op deze manier hebben wij alle zorg onder een dak en korte lijntjes waardoor we sneller kunnen schakelen met een arts.

Driestroom zal samen met ons en de specialist ouderengeneeskunde en blijven schakelen als het gaat om zorginkoop, een goed leefklimaat en het verlenen van de juiste zorg. Ook hierin zijn de lijntjes kort waardoor er snel geschakeld kan worden.

Wanneer we het over medische zorg hebben komt ook de apotheek aan bod. In ons eerste jaar zijn wij van Benu apotheek in Panningen overgegaan naar Apotheek Craneveld in Venlo. Laatstgenoemde is een kleine, erg servicegerichte apotheek waar de lijntjes kort zijn. Dat past meer bij ons.

5.3 Audit

Het uitvoeren van audits door Driestroom is van groot belang voor het waarborgen en continu verbeteren van de kwaliteit binnen onze organisatie. Als franchiseorganisatie vervult Driestroom een essentiële rol in het bewaken van uniforme standaarden, het toetsen van processen en het stimuleren van professionele groei.

Door middel van audits verkrijgen wij waardevolle inzichten in onze werkwijze, naleving van richtlijnen en de effectiviteit van onze dienstverlening. Deze kwaliteitscontroles dragen bij aan transparantie, betrouwbaarheid en het tijdig signaleren van verbeterpunten. Bovendien versterken audits het onderlinge vertrouwen tussen franchisegever en franchisenemers, doordat zij bijdragen aan een gedeelde verantwoordelijkheid voor hoge kwaliteitsnormen.

Wij hechten daarom veel waarde aan de audits van Driestroom, aangezien zij ons ondersteunen in het leveren van consistente, verantwoorde en kwalitatief hoogwaardige zorg en dienstverlening.

In 2025 heeft er een audit plaatsgevonden waar de volgende opmerkingen uit voort zijn gekomen.

- Er zijn geen afwijkingen geconstateerd.
- Bevlogen auditees met hart voor de zorg en het streven om het nóg beter te doen.
- Alle plannen in ONS staan op actief.
- De levendige facebookpagina met onder andere een mooi, sprekend informatiefilmpje.
- Meer gestructureerde rapportages vanwege de SOEP- methodiek.
- Minder kwetsbaar door spreiding in kernfuncties.
- De mogelijkheid voor bewoners om samen met hun partner bij Het Poelsplein te wonen.
- De overzichtelijke en mooie praatplaat waarin de kernwaarden, missie en visie van Het Poelsplein naar voren komt.
- Goede bezetting op de werkvloer en hierdoor meer aandacht voor de bewoners.
- Samenwerkingen met een aantal partijen die allen op één specifiek onderdeel Het Poelsplein volledig ontzorgen: denk aan elektra, gas en water, brandveiligheid en ICT.

De nieuwe audit zal door Driestroom gepland worden in 2027.

5.4 Kwaliteit op de werkvloer: beweging van het kompas

In het kader van het continu verbeteren van de kwaliteit is recent een uitgebreide analyse uitgevoerd door Kelly Sonnenschein van Anders Leren Motiveren. In dit traject zijn meerdere medewerkers geïnterviewd, waarbij verdiepend is doorgevraagd op onderwerpen zoals het schrijven en inhoudelijk vormgeven van rapportages, de wijze van rapporteren, de teamdynamiek en de gedeelde visie binnen Het Poelsplein.

Naast de interviews met medewerkers zijn ook alle MT- en kaderleden betrokken, met als doel een volledig en evenwichtig beeld te verkrijgen van de huidige situatie, kansen en ontwikkelpunten. Deze brede betrokkenheid draagt bij aan een zorgvuldig en representatief inzicht in zowel operationele als strategische aspecten van de organisatie.

In 2026 zullen de uitkomsten van dit traject worden gedeeld met het MT en de kaderleden. Op basis van deze resultaten zal gericht worden doorgepakt om concrete verbetermaatregelen te formuleren en te implementeren, met als doel het versterken van kwaliteit, samenwerking en professionaliteit binnen de organisatie.

Op het moment vullen onze medewerkers een MIC- melding in wanneer er een onvoorziene, onveilige of gevaarlijk situatie heeft plaats gevonden op het gebied van medicatie, valgevaar, agressie of ongewenst gedrag. Dit zijn slechts enkele voorbeelden op cliëntniveau. Ook wanneer er een dergelijke situatie is ontstaan bij een medewerker mag een melding gemaakt worden.

Wanneer er nu een melding binnenkomt wordt deze door Maartje Wilms (verzorgende IG en directie lid van Het Poelsplein) bekeken. Wanneer dit een actie nodig heeft omdat dit grote impact heeft gehad op de medewerker of bewoner zal Maartje dit persoonlijk met de medewerker oppakken. Dit wordt in Triasweb geregistreerd als een verbeteractie. Indien er geen actie nodig is, zal Maartje deze doorzetten naar een medewerkster die alle meldingen monitort, hier collega's attent op maakt en tijdens ieder teamoverleg een

update geeft over de meldingen. Er wordt in teamverband besproken welke meldingen dit zijn geweest en of we deze in het vervolg kunnen voorkomen.

Een verbeterpunt is om iedere zes weken een trendanalyse uit te draaien, zodat meldingen inzichtelijk worden en effectiever kunnen worden aangepakt.

Ook voor 2026 blijft dit een aandachtspunt om meer inzicht te krijgen in de meldingen.

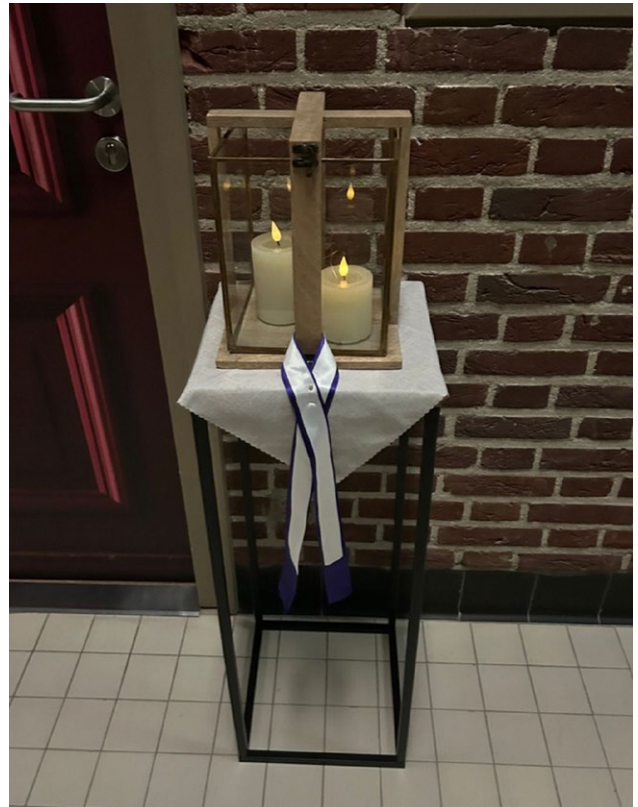
Sinds vorig jaar hebben we een verpleegkundig overleg waarin casussen worden besproken die extra toezicht vereisen. Dit voorkomt dat belangrijke acties over het hoofd worden gezien, wat een positief effect heeft op het welzijn van de bewoners én op het team. Er is sprake van een helikopterview: ze nemen echter niet het werk van hun collega's over maar coachen hun op de vloer.

In 2025 heeft dit overleg meer vorm gekregen, zo is er een vaste agenda opgesteld waardoor er een betere vergaderstructuur is.

Daarnaast is een werkgroep terminale zorg opgericht om meer tijd en aandacht te besteden aan de laatste levensfase van onze bewoners. Hoe kunnen we meer inspelen op de behoeftes van de bewoners tijdens hun laatste reis en hoe kunnen we de familie hierin beter begeleiden. Hiervoor zijn er extern en intern scholingen gevolgd en aangeboden en kunnen het komend jaar gaan gebruiken om deze kennis in te gaan zetten.

Terugkijkend op 2025 hebben we als werkgroep hier mooie stappen in kunnen maken. Binnen het Poelsplein wordt gebruikgemaakt van waaklantaarns om op een respectvolle en betrokken manier om te gaan met het naderende overlijden en het overlijden van bewoners. Deze lantaarns hebben een symbolische betekenis en dragen bij aan het informeren en betrekken van medebewoners, terwijl er altijd rekening wordt gehouden met de wensen van de familie.

Een waaklantaarn met uitsluitend kaarsen geeft aan dat de bewoner van het betreffende appartement aan zijn of haar laatste levensfase is begonnen. Dit signaal biedt medebewoners de mogelijkheid om zich hier emotioneel op voor te bereiden en stil te staan bij het naderende afscheid. Wanneer aan de lantaarn paarse en witte linten zijn bevestigd, betekent dit dat de bewoner is overleden. Op deze manier wordt het overlijden op een rustige, herkenbare en respectvolle manier kenbaar gemaakt.



Het plaatsen van een waaklantaarn gebeurt altijd in overleg met de familie van de bewoner. Wanneer familieleden hier geen toestemming voor geven of het gebruik van de lantaarn niet wenselijk vinden, wordt dit volledig gerespecteerd. De keuze ligt dus altijd bij de naasten, zodat het proces aansluit bij hun gevoelens en behoeften.

De belangrijkste reden voor het inzetten van de waaklantaarns is het betrekken van de medebewoners bij dit proces. Bewoners leven vaak langere tijd samen en bouwen onderlinge banden op, waardoor zij zich betrokken voelen bij elkaar. Door het gebruik van de waaklantaarn horen zij niet plotseling dat iemand is overleden, maar krijgen zij de kans om hier geleidelijk naartoe te groeien en het verlies op hun eigen manier een plek te geven.

Daarnaast kan de waaklantaarn ook steun bieden aan de familie. Medebewoners krijgen de gelegenheid om hun medeleven te tonen, wat kan bijdragen aan een gevoel van verbondenheid en troost in een moeilijke periode.

Op deze manier draagt de waaklantaarn bij aan een warme, respectvolle en betrokken gemeenschap op het Poelsplein, waarin aandacht is voor zowel de overledene, de familie als de medebewoners.

Verder hebben we in 2025 de waakkoffer geïntroduceerd. Wanneer een bewoner de laatste levensfase ingaat, biedt het team een waakkoffer aan als ondersteuning voor zowel de bewoner als de familie. Deze koffer bevat verschillende materialen die kunnen bijdragen aan extra comfort, rust en geborgenheid in deze intensieve en emotionele periode.

In de waakkoffer bevinden zich onder andere speciale kussens die helpen om de bewoner in een zo comfortabel mogelijke houding te leggen. Daarnaast is er een fleecedeken aanwezig voor familieleden, zodat zij tijdens het waken kunnen rekenen op wat extra warmte en comfort. Ook bevat de koffer diverse crèmes die gebruikt kunnen worden voor een zachte handmassage bij de bewoner, wat kan bijdragen aan ontspanning en nabijheid.

Verder is er aromatherapie aanwezig om een rustige en aangename sfeer in de kamer te creëren. Voor familieleden zijn er verschillende puzzelboekjes en notitieboekjes toegevoegd, zodat zij hun gedachten even kunnen verzetten of gevoelens kunnen opschrijven. Tot slot bevat de waakkoffer een gedichtenbundel, waarin steun, troost en herkenning gevonden kan worden.

De waakkoffer wordt door het team aangeboden zodra duidelijk is dat een bewoner de laatste fase is ingegaan. Het gebruik ervan is geheel vrijblijvend: wanneer familie geen behoefte heeft aan de koffer of onderdelen daarvan, wordt deze keuze volledig gerespecteerd.

Met de inzet van de waakkoffer wordt beoogd om de laatste levensfase zo warm, menselijk en ondersteunend mogelijk te maken, voor zowel de bewoner als diens naasten.

Als ontwikkeldoel voor het komende jaar staat de inzet van GVP, gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric, hoog op ons lijstje. We willen de kennis en kunde die we in huis hebben graag beter gaan inzetten om het onbegrepen gedrag van onze bewoners beter te kunnen begeleiden. Met de aanvulling van 2 GVP dit jaar gaat dit de komende tijd meer vorm krijgen.

Tijdens het implementeren van het kompas hebben we veel interne overleggen gehad. Hoe zien we bepaalde dingen nou voor ons en waar willen we nu echt mee aan de slag gaan? Het begon ons in positieve zin te kriebelen om overal mee aan de slag te gaan. Echter moeten we niet vergeten dat we de afgelopen 3 jaar al heel veel hebben neergezet en we even mogen gaan focussen op de doelen die wat dichterbij elkaar liggen en met elkaar in verbinding staan.

Zo hebben we het afgelopen jaar het volledige BHV plan op de schop gegooid. We hebben een nieuwe partner gevonden voor de jaarlijkse scholingen, er is een nieuw ontruimingsplan gemaakt en een nieuwe BHV werkwijze die ervoor zorgt dat nu iedereen weet hoe de BHV werkt.

Ook hebben we het hele team de mogelijkheid gegeven om een communicatiecursus te volgen om de onderlinge communicatie te verbeteren, dit op verzoek van het team zelf.

Doelen 2026 - Kwaliteit

- Kwaliteit van zorg verbeteren: vervolg oorzaakanalyse verbeterkansen
- Trendanalyse MIC-meldingen
- GVP-werkgroep opstarten

Conclusie

Terugkijkend op het schrijven van dit plan realiseren we ons wat voor fijne woonplek voor onze bewoners en werkplek voor onze medewerkers we hebben neergezet. Het Poelsplein is een plek waar respect, geborgenheid en verbondenheid centraal staan. Onze missie en visie, geworteld in het geloof dat dementie een thuis verdient midden in de samenleving, hebben ons geleid in het creëren van een omgeving waar bewoners hun eigen regie behouden en ondersteund worden in hun dagelijkse activiteiten.

Wij geloven dat je als organisatie nooit helemaal ontwikkeld bent; er is altijd beweging op allerlei gebieden. Of het nu de nijpende arbeidsmarkt is waar iedere zorgondernemer tegenaan loopt of veranderingen in de CAO die vragen om een andere manier van ondernemen, wij blijven ons aanpassen en verbeteren. Mede door de waardevolle feedback van ons team, bewoners en hun families, kunnen we blijven groeien en zullen we dit ook het komende jaar weer doen.

Wij kijken uit naar een mooi, dynamisch en uitdagend jaar waarin we samen met bewoners, families en medewerkers blijven groeien en verbeteren. Het Generiek Kompas biedt ons de richtlijnen en inspiratie om onze missie en visie te blijven realiseren en de kwaliteit van bestaan voor onze bewoners te waarborgen.

Het Poelsplein

Peter en Hélène Janssen
Maartje en Rick Wilms- Janssen
Team Het Poelsplein

HET
**POELS
PLEIN**

Het Poelsplein

Poelsplein 16
5981 TW
Panningen

Tel: 077-205 40 47
info@poelsplein.nl

www.poelsplein.nl