



KWALITEITSBEELD 2025



**HET OPEN
GESPREK**



**HET BOUWEN
VAN EEN NETWERK**



**HET WERK
ORGANISEREN**



**LEREN EN
ONTWIKKELEN**

Bouwsteen 1 Het open gesprek

“De manier waarop we met elkaar communiceren, bepaalt uiteindelijk de kwaliteit van ons leven.”

Bij SONB geloven we dat goede zorg begint met een goed gesprek. Daarom zetten we de komende jaren vol in op open communicatie met cliënten, familie en mantelzorgers. Onze zorgprofessionals zijn getraind in gespreksvaardigheden, zodat ze écht kunnen luisteren en inspelen op wat mensen nodig hebben. Nieuwsgierigheid en betrokkenheid staan hierbij centraal.

De uitkomsten van deze gesprekken worden zorgvuldig vastgelegd in het zorgleefplan. Zo blijven afspraken en voorkeuren van cliënten niet alleen bewaard, maar ook actueel. Zelfs gevoelige onderwerpen zoals intimiteit, seksualiteit en partnerkeuze krijgen een plek in het gesprek, met respect en aandacht, onder het domein *Mentaal welbevinden*.

Onze missie en visie vormen het kompas in de zorgverlening. Waarom doen we wat we doen? En hoe brengen we dat dagelijks in praktijk? Via werksessies en inspiratiebijeenkomsten zorgen we dat medewerkers deze waarden uitdragen in hun werk.

Ook in de extramuraal zorg zetten we stappen. We investeren in scholing en moderne hulpmiddelen, zoals een eigen pijnpomp, zodat we ook cliënten met complexe zorgvragen optimaal kunnen ondersteunen. Zelfs vakantiegangers op ons eiland kunnen rekenen op onze zorg.

De ervaringsmeting onder cliënten “Ervaren kwaliteit van zorg” heeft een mooi resultaat opgeleverd: een 8. Dit bevestigt dat we in 2025 op de goede weg zijn. Tegelijkertijd zien we verbeterpunten die we serieus oppakken in het volgende jaar. We richten ons op het verder

stabiliseren van teams, het verbeteren van de maaltijdbeleving en het versterken van persoonlijk contact door vaste contactpersonen. Daarnaast zetten we in op heldere communicatie en een breder aanbod van dagactiviteiten, in samenwerking met het team Welzijn. Medicatieveiligheid blijft het hele jaar een belangrijk aandachtspunt. Met deze acties zorgen we ervoor dat de kwaliteit van zorg niet alleen behouden blijft, maar continu verder verbetert. De cliëntenraad speelt hierin een actieve rol. Zij gaan in gesprek met bewoners en hun naasten over thema's als gastvrijheid en informele zorg. Samen zoeken ze naar manieren om de zorg te versterken, bijvoorbeeld door familieleden als maatje in te zetten op andere afdelingen.

We stimuleren een persoonsgerichte benadering: flexibel, empathisch en oplossingsgericht. De cliënt staat aan het roer. Denk aan inspraak over maaltijden, gezamenlijke activiteiten in de huiskamer en ruimte voor eigen regie. Wat betekent een huiselijke sfeer voor de cliënt? Laat het hen zelf vertellen.

Informele zorg wordt steeds belangrijker. Familie, vrienden, burens en vrijwilligers vormen een waardevol netwerk rondom de cliënt. We maken duidelijke afspraken, bieden ondersteuning en zorgen dat technologie helpt om alles goed te coördineren – uiteraard met respect voor wet- en regelgeving.

Tot slot: voeding.

De menucommissie werkt samen met cliënten, diëtisten en het medisch team aan het verbeteren van de maaltijdvoorziening. Want ook eten is zorg én een moment van verbinding.

Wat is nieuw?

- Sinds augustus rapporteren we spraakgestuurd in de extramurale zorg. Dit maakt het werk efficiënter en zorgt voor snellere, accuratere vastlegging van informatie.
- De menucommissie is opnieuw opgestart. De eerste bijeenkomsten leverden waardevolle input op van cliënten en medewerkers. Elke afdeling kiest nu één dag per maand zelf het menu. Ook wordt er steeds vaker zelf gekookt in de huiskamers, wat bijdraagt aan een huiselijke sfeer en betrokkenheid.
- De kioskverkoop neemt toe, vooral broodjes, soep en salades zijn populair. Daarom zetten we nieuwe stappen:
 - Aanschaf van een professionele kassa, zodat ook buiten reguliere openingstijden koffie en thee kunnen worden afgerekend.
 - Weekendbezetting van de kiosk: een testperiode van zes maanden onderzoekt hoe we ook in het weekend kunnen voorzien in deze behoefte.

Deze initiatieven sluiten perfect aan bij onze visie op persoonsgerichte zorg, eigen regie en het versterken van de leefomgeving van onze cliënten.

Bouwsteen 2 Het bouwen van een netwerk

“Wil je snel, ga alleen. Wil je ver komen, ga samen.”

Binnen SONB geloven we in de kracht van samenwerking. De afgelopen periode hebben we onze banden met andere organisaties versterkt via regionale bijeenkomsten, kennisdelingssessies en gezamenlijke zorginitiatieven. Dankzij multidisciplinaire overleggen hebben onze medewerkers toegang tot een breder netwerk van expertise. Dat zorgt voor betere afstemming, efficiëntere zorg en meer vertrouwen in de keten.

We maken werk van structurele samenwerkingsafspraken. Samen met ketenpartners zoeken we actief naar manieren om elkaar te ondersteunen. Op alle niveaus leren we van elkaar en bouwen we aan een stabiel netwerk dat klaar is voor de toekomst.

In de extramurale zorg leveren we wijkverpleging in de regio (Noord-Beveland) Periodiek is er een “Noord-Bevelands” overleg waarbij zorgaanbieders en betrokkenen bij zorg samen komen (denk hierbij aan huisartsen, tandarts, thuiszorgaanbieders, gemeente, fysiotherapeut, diëtiste) en elkaar onder andere informeren van wat speelt bij hun populatie en innovaties. In de extramurale zorg draait het om het bouwen van netwerken en inzicht in kwaliteit. Zorgverleners werken samen met mantelzorgers en vrijwilligers. Door continu te leren van ervaringen en feedback, wordt de zorg thuis afgestemd op individuele behoeften. Zorg op maat is een standaard in deze vorm van zorg leveren. Men maakt gebruik van ondersteunde technologie.

Welzijnsmedewerkers zijn essentieel bij het kennen van wensen en behoeften van de cliënten. Vaak zijn zij de drijvende krachten achter het bouwen en onderhouden van netwerken rondom de cliënten. Er worden op maat activiteiten georganiseerd die aansluiten bij interesses van cliënten en stimuleren sociale contacten. Door samen te werken met vrijwilligers, familieleden, en anders betrokkenen versterken zij het netwerk rondom de bewoner. De ervaring, kennis en kunde die deze medewerkers met zich meebrengen zijn vaak een aanvulling op inzichten in MDO's en voor collega verzorgenden. Periodiek worden overleggen georganiseerd waarbij teamleiders, welzijns-coördinator en zorgmanagement afstemmen en ervaringen uitwisselen.

Onze medewerkers worden actief betrokken bij deze beweging. Samen kijken we waar we kennis kunnen delen en hoe we slimmer kunnen samenwerken. Een mooi voorbeeld is de kwaliteitscirkel: een groep beleidsmedewerkers van vier kleinschalige zorgorganisaties die samen sparren over kwaliteitsvraagstukken.

Daarnaast zijn we aangesloten bij initiatieven zoals:

- Zorg in Balans
- Consortium voor ouderenzorg
- Zeeuwse Zorgcoalitie
- Netwerk van compacte zorgorganisaties (Eilandzorg, Schutse Zorg Tholen, Cederhof en SONB)

Deze netwerken bieden een platform voor uitwisseling tussen managers, cliëntenraden, bestuurders en toezichthouders. Ze vormen een broedplaats voor innovatie en ontwikkeling.

Ook ViaZorg speelt een belangrijke rol. Zij verbinden zorg- en welzijnsorganisaties in Zeeland en zetten zich in voor het behoud van zorgpersoneel via het programma *Sterk in je werk*. De samenwerking met een naastgelegen school zorgt bovendien voor extra gezelligheid: gezamenlijke activiteiten met cliënten brengen leven in de brouwerij.

Samenwerking stopt niet bij organisaties. Familieparticipatie is een vanzelfsprekend onderdeel van onze zorgvisie. Mantelzorgers zijn onmisbaar bij het ondersteunen van cliënten, zeker bij zwaardere zorgvragen. Heldere communicatie en duidelijke afspraken zorgen voor een goede balans tussen professionele en informele zorg. Door samen te beslissen, met de wensen van de cliënt als uitgangspunt, ontstaat een veilige en betrokken zorgomgeving.

Wat is nieuw?

- De kwaliteitscirkel is gestart en heeft inmiddels twee bijeenkomsten gehad waarin beleidsmedewerkers kennis delen en sparren over kwaliteitsvraagstukken.
- Er is een gezamenlijk scholingsaanbod opgezet, kleinschalig met maximaal 12 deelnemers per sessie. Dit zorgt voor meer interactie en verdieping.
- Deze zomer is spraak gestuurd rapporteren geïntroduceerd binnen het team en men heeft een heel hoge score (meestal 100%) in gebruik. Daarnaast heeft men de wondzorg app in gebruik genomen.
- Een waardevolle toevoeging is de komst van de innovatiecoach. Deze brengt kennis mee vanuit andere organisaties en legt verbindingen tussen partners. Zo ontstaat kruisbestuiving van ideeën en wordt samenwerking op vernieuwende thema's gestimuleerd.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

De beste manier om iets voor elkaar te krijgen, is door nu te beginnen.

Bij SONB draait werkorganisatie om veiligheid, zeggenschap en werkplezier. Medewerkers hebben steeds meer inspraak gekregen in hoe het werk wordt ingericht. Via werkgroepen halen we actief input op en bouwen we aan een adviesorgaan dat de werkvloer écht vertegenwoordigt.

We richten onze aandacht sterk op het verbeteren van welzijn en gezondheid, door preventieve maatregelen, vitaliteit en extra aandacht voor ergonomie, stressmanagement en gezonde leefstijl.



Ook de inzet van zorgtechnologie, zoals domotica en hulpmiddelen die fysieke belasting verminderen, draagt bij aan een gezondere werkomgeving.

Innovatie speelt een belangrijke rol. We gebruiken inzichten uit onderzoek om processen te verbeteren, zodat er meer tijd ontstaat voor de cliënt en het werkplezier toeneemt.

Veiligheid blijft een speerpunt. We werken aan het verlagen van incidenten en onderzoeken de mogelijkheden van elektronische toegang om risico's beter te beheersen.

Elke maand staat een ander thema centraal, zoals medicatieveiligheid, diversiteit of ongewenste omgangsvormen. In de maand *De bewoner centraal* plaatsen hebben we een wensboom in samenwerking met Rotary Club Goes de Bevelanden in de centrale hal geplaatst. Bewoners hangen hun wensen op, klein of groot en een deel daarvan wordt daadwerkelijk vervuld.

Kleinschalig wonen krijgt extra aandacht. In de huiskamers worden passende activiteit aangeboden. Medewerkers welzijn vormen samen een specialisme aan activiteiten en organiseren afdelingsoverstijgende thema's.

Ook ouderen in Noord-Beveland willen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen in hun vertrouwde omgeving. Kwaliteit van leven betekent: hobby's, bewegen, vrijwilligerswerk en sociale contacten. Daarom denken we mee bij nieuwbouwplannen in de regio en zetten we in op LAT. Samen met Zorgbelang Zeeland zijn de eerste stappen gezet om LAT op het eiland vorm te geven. Doel: cliënten ondersteunen om langer zelfstandig te wonen. Dit doen we via duidelijke anamneses en analyses, samen met ergotherapie en fysiotherapie, om te bepalen wat nodig is voor zelfstandigheid.

De huishoudelijke dienst extramuraal (WMO) draagt bij aan kwaliteit van bestaan door een schone, veilige en prettige leefomgeving te creëren. Door het kennen van wensen en behoeften van de cliënt,

- Kwaliteitsdocumenten zijn herschreven in toegankelijke, leesbare taal. Dit maakt het makkelijker voor medewerkers om ermee te werken.
- Het kleinvee is uitgebreid met twee nieuwe bewoners: Jip en Janneke, twee geiten die zorgen voor extra levendigheid en verbinding.



Een greep uit de praktijk “Zorg op maat in actie”

Tijdens een gezamenlijke activiteit op de afdeling merkte onze zorgassistent dat een bewoner onrustig werd door alle prikkels. In plaats van de heer te laten worstelen, nam zij de tijd om samen met hem een rustige plek op te zoeken. Ze dronken samen koffie bij de vogelvolière, waardoor de heer zichtbaar ontspande en later met een glimlach terugkeerde naar de huiskamer. Dit laat zien hoe belangrijk het is om te kijken naar wat iemand écht nodig heeft. Zorg op maat, met aandacht en respect.

Een greep uit de praktijk “Aansluiten bij de bewoner”

Een bewoner loopt onrustig rond op de afdeling en weigerde zijn medicatie. In plaats van druk uit te oefenen, kiezen wij ervoor om aan te sluiten de belevingswereld van onze bewoner. We spreken over vrachtwagens en chauffeurs, ik weet dat dit onderwerp de heer raakt door zijn verleden in de transportsector. Al pratend over vrachtwagens kwam de heer tot rust: samen drinken we koffie, de heer nam zijn medicatie in en sloot uiteindelijk aan bij de broodmaaltijd in de huiskamer. Een glimlach en een vriendelijke groet maakten het moment compleet. Dit laat zien hoe belangrijk het is om tijd te nemen en écht aan te sluiten bij wat iemand bezighoudt.

’s Ochtends help ik mevrouw met haar ADL-zorg. Om haar wakker te maken, zeg ik lachend: “Kukeleku!” Ze glimlacht, omdat ze haar hele leven op een boerderij heeft gewoond. Soms zegt ze: “Oei, ik ben te laat om de koeien te melken.” Dan leg ik uit dat haar dochter nu voor de boerderij zorgt, wat haar geruststelt.

Later zoek ik YouTube-filmpjes over boerderijen en gebruik praatplaten met plaatjes van vroeger. Dit roept herkenning en mooie verhalen op, niet alleen bij mevrouw maar ook bij andere bewoners. Kleine momenten, maar waardevol voor hun welzijn.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

“Wacht niet af, sta op en creëer je kansen.”

Bij SONB staat leren nooit stil. We geloven in een cultuur van groei, reflectie en ontwikkeling. In het afgelopen jaar hebben we veel scholing ingezet en audits. Medewerkers worden gestimuleerd om zich continu te ontwikkelen.

In 2025 is het project “Medewerkers centraal” gestart. Tijdens werklunches en kwartaalmeetings gaan we met elkaar in gesprek over ervaringen, knelpunten en ideeën. Deze actieve dialoog versterkt de betrokkenheid en verbinding tussen teams en beleid.

Nieuwe medewerkers krijgen een warme ontvangst via een onboardingprogramma met een inwerkmaatje. De eerste vier weken staan in het teken van begeleiding, structuur en kennismaking met de organisatiecultuur.

Uitgangspunt binden en boeien. Medewerkers worden gewaardeerd, successen gevierd. De marketingkalender helpt om belangrijke thema’s onder de aandacht te brengen. Scholing, betrokkenheid en teamdynamiek krijgen steeds meer vorm. Ook digitale communicatie krijgt aandacht.

Ons scholingsbeleid is breed en flexibel. We bieden trainingen en groeikansen, afgestemd op individuele leerbehoeften. Via het LMS (Leer Management Systeem) onderzoeken we de mogelijkheid om zelf trainingen te ontwikkelen en toe te voegen.

Reflectie helpt om fouten te voorkomen, successen te herhalen en samen te groeien.

Wat is nieuw?

- De marketingkalender wordt actief ingezet om medewerkers mee te nemen in wat er speelt in zorgland. Themaweken, challenges en testmomenten maken actuele onderwerpen levendig en toegankelijk.
- Spraakgestuurd rapporteren is ingevoerd en wordt actief gebruikt.
- Het beleid rondom verzuim, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid is geïntroduceerd en zal vitaliteit weer stevig op de kaart zetten.
- Teamleiders hebben een training gevolgd op het gebied van verzuimbegeleiding.
- Kwaliteitsdocumenten zijn herschreven in toegankelijke, leesbare taal en zijn daardoor beter bruikbaar in de praktijk.

Kwaliteit

Bij SONB is kwaliteit geen aparte afdeling, maar een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Toch speelt de afdeling Beleid een centrale rol in het bewaken en verbeteren van onze zorg. Zij verzamelen en analyseren gegevens over zorgprocessen, cliënttevredenheid en het naleven van protocollen. Deze inzichten helpen ons gericht te verbeteren én een veilige, effectieve zorgomgeving te waarborgen.

Deze afdeling ontwikkelt normen, stimuleert verbeterinitiatieven en rapporteert zorgresultaten aan interne en externe stakeholders. Zo zorgen we ervoor dat we voldoen aan wet- en regelgeving én blijven bouwen aan een hoge cliënttevredenheid.

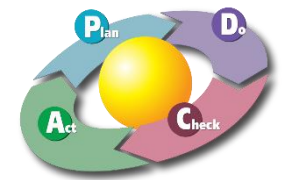
Werkgroepen binnen SONB leveren hieraan een waardevolle bijdrage. Ze richten zich op thema's als veiligheid, kwaliteit en risicobeheersing. Door regelmatig samen te komen, blijven deze onderwerpen levend en actueel.

De kwartaalrapportage biedt overzicht en inzicht. Onderwerpen rondom cliënt, medewerker en organisatie worden hierin gebundeld en besproken met het MT, de RvT, cliëntenraad en OR.

Daarnaast investeren we in interne audits. Zorg medewerkers worden hierin geschoold in samenwerking met collega-organisaties. Het doel? Leren van elkaar en samen groeien.

Wat is nieuw?

- Interne audits zijn uitgebreid en worden nu uitgevoerd op alle HKZ-gebieden, wat zorgt voor bredere inzichten en gerichte verbeteracties.
- De VVAR (Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad) is sinds kwartaal 4 weer actief en levert waardevolle input vanuit de praktijk.
- Alle werkgroepen hebben dit jaar minimaal één keer per kwartaal vergaderd, wat de continuïteit en betrokkenheid versterkt.
- Binnen het thema Wet zorg en dwang (Wzd) is een training georganiseerd. De opgedane kennis is intern gedeeld, zodat teams beter voorbereid zijn op complexe situaties.



- Het medisch team is gestart met het bespreken van casuïstiek op meerdere onderwerpen. Dit bevordert kennisdeling en multidisciplinaire samenwerking.
- De kwartaalrapportage biedt steeds beter inzicht in de voortgang en de positie van SONB als organisatie.

Tips & Tops: Zorg voor elkaar

Zorg voor elkaar vormt het hart van onze organisatie. Het is de basis waarop we bouwen – in de zorg voor onze cliënten, maar net zo goed in de aandacht voor onze medewerkers en vrijwilligers.

Voor cliënten betekent dit: oprechte aandacht, ruimte voor eigen regie en zorg die aansluit bij hun wensen en levensverhaal.

Voor medewerkers: een veilige en ondersteunende werkomgeving, waarin werkplezier, ontwikkeling en inspraak centraal staan.

Voor vrijwilligers: betrokkenheid, waardering en het gevoel écht onderdeel te zijn van het team.

Door samen te werken, naar elkaar te luisteren en elkaar te helpen, creëren we een gemeenschap waarin iedereen telt. Want alleen samen kunnen we goede, warme en mensgerichte zorg blijven bieden. Zo maken we elke dag het verschil – voor én met elkaar.



Inzet op naasten en vrijwilligers

- Naasten en vrijwilligers structureel betrekken bij het welzijn van bewoners.
- Ontwikkelen van een **vrijwilligersbeleid** dat inzet, waardering en scholing borgt.
- Creëren van een cultuur waarin familie en vrijwilligers zich als partners in zorg voelen.

Vooruitblik 2026

Visie en koers

In 2026 zetten we stevig in op bevorderen deskundigheid van de medewerkers, los van het traditionele medisch model. De nadruk blijft liggen op welzijn van bewoners en wordt verder geïntegreerd in alle zorgprocessen. We streven naar een benadering waarin kwaliteit van leven centraal staat, met aandacht voor persoonlijke wensen en sociale verbondenheid.

Strategische pijlers

1. Deskundigheidsbevordering

- Ontwikkelprogramma's gericht op welzijn, persoonsgerichte zorg en toekomstgerichte vaardigheden.
- Minder focus op puur medische interventies, meer op holistische benadering.

2. Welzijn als fundament

- Welzijn wordt leidend in zorgplannen en dagelijkse routines.
- Activiteiten en omgevingen die bijdragen aan geluk, autonomie en sociale interactie.

3. Samenwerking in de regio

- Compacte organisaties bundelen krachten om de medische dienst binnen het verpleeghuis robuust vorm te geven.
- Gezamenlijke scholing, kennisdeling en efficiënte inzet van specialisten.

4. Inzet op naasten en vrijwilligers

- Naasten en vrijwilligers structureel betrekken bij het welzijn van bewoners.
- Vrijwilligersbeleid herzien op, waardering en scholing.
- Creëren van een cultuur waarin familie en vrijwilligers zich als partners in zorg voelen.

5. Duurzaamheid en innovatie

- Introductie van de Milieu Thermometer om milieuvriendelijke en toekomstbestendige zorg te realiseren.
- Investeren in technologie en processen die bijdragen aan duurzame bedrijfsvoering. Spraakgestuurd rapporteren (ook intramuraal) en toekomstbestendige zorg.



6. Vitaliteit & Duurzame inzetbaarheid medewerkers

- Volop aandacht voor fysieke en mentale vitaliteit, gezonde medewerkers.

- Werkvormen, scholing en loopbaanontwikkeling om medewerkers langdurig inzetbaar en gemotiveerd te houden.

7. Ambitie: Geklusterd wonen

- Realisatie van geclusterde woonvormen op loopafstand van het verpleeghuis.
- Zorg op basis van VPT/MPT (Volledig of Modulair Pakket Thuis) om bewoners maximale keuzevrijheid en zelfstandigheid te bieden.

Toekomstgerichte zorg

Met deze koers creëren we een organisatie die klaar is voor de uitdagingen van morgen: deskundige medewerkers, welzijn als kernwaarde, sterke regionale samenwerking en duurzame zorgconcepten.

We gaan doormiddel van praktische interne scholing medewerkers continu te ontwikkelen en te ondersteunen in hun vak. Daarnaast willen we kandidaten met een goed hart voor zorg actief aantrekken en inzetten, zodat passie en betrokkenheid de basis vormen van onze dienstverlening. Door deze combinatie van kennis, vaardigheden en intrinsieke motivatie bouwen we aan een zorgorganisatie die toekomstbestendig én mensgericht is.