



KWALITEITSVERSLAG 2025

MENSGERICHTE ZORG, MIDDEN IN DE GEMEENSCHAP



Bij SONB draait alles om u

Bij Stichting Ouderenzorg Noord-Beveland (SONB) geloven we dat ouder worden niet betekent dat u de regie over uw leven verliest. Integendeel: wij zetten ons elke dag in om u te ondersteunen in het leven zoals ú dat wilt leiden. Met respect, betrokkenheid en oog voor uw persoonlijke wensen bieden we zorg die voelt als thuis.

Onze Missie: Uw Leven, Uw Keuzes

SONB creëert een omgeving waarin ouderen zo zelfstandig mogelijk hun leven kunnen blijven leven op hun eigen manier en in hun eigen tempo. U bepaalt, wij ondersteunen.

We werken vanuit een duidelijke overtuiging: u heeft de regie over uw eigen leven. Waar nodig staan wij klaar, samen met familie, mantelzorgers en vrijwilligers. Onze medewerkers vormen hierbij de sleutel; zij zijn betrokken, deskundig en krijgen de ruimte om zich te ontwikkelen en met plezier hun werk te doen.

Geworteld in Noord-Beveland

SONB is actief in de gemeente Noord-Beveland, bestaande uit zes dorpskernen met ongeveer 8000 inwoners. We kennen de mensen, de cultuur en de unieke behoeften van het gebied. Dat maakt onze zorg persoonlijk, dichtbij en vertrouwd.

Onze Kernwaarden

Onze zorg en dienstverlening zijn gebouwd op drie kernwaarden:

Vrijheid

Iedere cliënt heeft het recht eigen keuzes te maken. Gastvrijheid, hartelijkheid en respect staan in alles voorop. U moet zich bij ons thuis voelen.

Verbondenheid

We erkennen het belang van uw sociale netwerk. Familie, vrienden en naasten worden betrokken waar u dat wilt.

Gelijkwaardigheid

Iedere cliënt verdient dezelfde aandacht en waardering, ongeacht achtergrond, overtuiging of identiteit.

Wat Wij Beloven

- **U behoudt de regie** – wij sluiten aan op uw behoeften en voorkeuren.
- **Wij leveren maatwerk** – geen standaard zorg, maar zorg op úw manier.
- **Wij bieden vertrouwen** – onze professionals luisteren, denken mee en handelen zorgvuldig.
- **Wij garanderen kwaliteit** – deskundig, veilig en passend bij de eisen van deze tijd.
- **U kiest** – zorg waar u zich prettig voelt: thuis of elders.

Kwaliteit als Belofte

Kwaliteit betekent bij SONB: doen wat we beloven. We werken met een gecertificeerd kwaliteitssysteem (HKZ/ISO 2015) en verbeteren continu op basis van ervaringen van cliënten, medewerkers en uitkomsten van audits. Veiligheid, betrouwbaarheid en tevredenheid vormen het fundament van onze zorg.

Vooruitgang in 2025

In 2025 zijn belangrijke stappen gezet om onze zorg en samenwerking verder te versterken. Door de komst van een nieuwe coördinator is er nabijheid, wat waardevol is voor de dagelijkse aansturing en ondersteuning van het team. Daarnaast is gestart met structurele kwartaaloverleggen, zodat we tijdig kunnen afstemmen, evalueren en verbeteren.

Ook zichtbaarheids- en veiligheidsmaatregelen zijn verbeterd. Het team kreeg nieuwe bedrijfskleding voor een professionele en uniforme uitstraling. Voor medewerkers die buiten actief zijn, zijn jassen aangeschaft met een reflecterend logo, zodat zij veilig en goed zichtbaar hun werk kunnen doen.

Leren en Ontwikkelen: Zorg van Nu én Morgen

Bij SONB blijven we leren, van elkaar, van cliënten en van ontwikkelingen in het vak. We investeren actief in scholing, kennisdeling en innovatie. Medewerkers volgen regelmatig trainingen en werken in gespecialiseerde vakgroepen om hun expertise te verdiepen.

Tijdens onze overleggen bespreken we steeds hoe we professioneel en duidelijk kunnen blijven in lastige situaties. We kijken bijvoorbeeld hoe je rustig grenzen stelt als een cliënt zorg vraagt die niet is geïndiceerd, en hoe je toch meedenkt binnen wat wél mag. Ook komt aan bod hoe je veiligheid bespreekbaar maakt, zoals roken in huis of een huisdier waar je bang voor bent. We oefenen met kort en duidelijk aangeven wat nodig is om veilig te kunnen werken.

Daarnaast bespreken we hoe we binnen de beschikbare tijd blijven door samen met de cliënt te bepalen wat die dag prioriteit heeft. Als er onvrede ontstaat door het uitvallen van een zorgmoment of doordat er wisselende medewerkers komen, kijken we hoe we begrip tonen en helder uitleggen wat er mogelijk is. Tot slot herhalen we wat we moeten doen bij een calamiteit: zorgen voor veiligheid, de procedure volgen, melden en registreren. Zo leren we van elkaar en houden we samen de kwaliteit én duidelijkheid in ons werk hoog.

Diversiteit: Zorg voor Iedereen

Wij omarmen verschillen. Met het Roze Loper-keurmerk bieden wij een veilige, respectvolle en inclusieve omgeving voor iedereen ongeacht culturele achtergrond, religie, seksuele oriëntatie of genderidentiteit. Bij SONB mag u zijn wie u bent, en is onze zorg écht voor iedereen.

Uit de Praktijk: Zorg die Raakt

Casus 1; “Persoonlijke ondersteuning na ziekte”

Mevr. Y heeft ondersteuning bij het huishouden in verband met een chronische aandoening. Na een operatie ten gevolge van deze aandoening wordt deze hulp bij ontslag uit het ziekenhuis

overgenomen door haar ouders en stopt de WMO zorg tijdelijk. Na verloop van tijd neemt de medewerker WMO de huishoudelijke ondersteuning weer over. In overleg met mevr. geeft zij hulp waar nodig en kan mevrouw steeds meer zelfstandig functioneren, zij voelt zich gesteund en kan hierdoor zelfstandig wonen. Per half jaar wordt bekeken welke indicatie mevr. nodig heeft.

Casus 2; “Ondersteuning op maat”

De situatie bij echtpaar X wordt steeds zorgelijker. Mevr. kan niets meer in het huishouden en de heer doet hierin niets. Hierdoor vervuilt het echtpaar ook omdat ze zorg mijndend zijn, zodanig, dat er ongedierte aanwezig is. Beide hebben hulp nodig maar weigeren dit vaak. Voor de medewerker WMO is het moeilijk passende hulp te bieden en de woning leefbaar te houden. In overleg wordt ongediertebestrijding ingezet. Voor de zorg komt de wijkverpleging. Binnen het team van de WMO-zorgmedewerkers wordt gekeken welke medewerker de meeste aansluiting heeft. Deze wordt gevonden in een oudere ervaren medewerker. Inmiddels zijn mevrouw en de hond overleden. Alhoewel het niet spik en span is, is de situatie nu acceptabel en leefbaar voor de heer. De medewerker voor de huishoudelijke ondersteuning mag van de heer naar eigen inzicht huishoudelijke taken uitvoeren. Hiermee is er voor alle betrokken partijen rust gekomen en kan de heer zelfstandig blijven wonen.