



KWALITEITSBEELD ZORGRESIDENCE REGINA

Februari 2026





Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Missie en Visie	3
Randvoorwaarden.....	4
Medewerkers	5
Ziekteverzuim.....	5
Financieel.....	6
Bewoners	6
1. Terugblik op 2025.....	7
Kwaliteitsmonitor 2025	9
Meldingen incidenten en calamiteiten.....	9
Ervaringsmeting.....	11
2. Vooruitblik op 2026	13
2.1 Wensen en behoeften kennen	13
2.2 Netwerken bouwen.....	14
2.3 Werk organiseren	15
2.4 Leren en ontwikkelen.....	16
2.5 Inzicht in kwaliteit.....	18
3. Thema Duurzaamheid	19
4. Doelstellingen 2026	20
Reflectie Cliëntenraad op Kwaliteitsbeeld.....	21
Reflectie Raad van Toezicht op Kwaliteitsbeeld	24



Voorwoord

Een veel gehoorde term bij binnenkomst is dat het ons huis een sfeer van warmte uitstraalt! Als vervolgens twee inspecteurs van de IGJ ook aangeven dat ze voelen dat er warme zorg wordt geleverd, kun je als bestuurder toch niet anders dan trots zijn op alle medewerkers die dit mogelijk maken.

Natuurlijk bestaat onze goede zorg uit meer dan alleen warmte, zoals te lezen is in dit kwaliteitsbeeld.

Het kwaliteitsbeeld is het integrale document dat dient als basis voor de plannen en acties binnen Stichting Zorgresidence Regina (SZ Regina) en is voor ons een mooie kans om te laten zien waar we trots op zijn en waar we nog aan willen en moeten werken.

In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op het jaar 2025 en kijken we vooruit naar 2026. We bouwen voort op de fundamenten die zijn gelegd in het kwaliteitsbeeld 2024, met extra aandacht voor eigenaarschap, leven in vrijheid, netwerkversterking, de inzet van technologie in de zorg, duurzaamheid en de Milieuthermometer Zorg.

Missie en Visie

De missie en visie blijven ongewijzigd, we gaan verder met persoonsgerichte zorg in een warme, veilige en huiselijke omgeving, met respect voor de bewoner en medewerker en aandacht voor de eigen regie van de bewoners.

We werken aan een omgeving waarin we naar elkaar omzien en uitgaan van wat iemand kan en wil. De komende jaren zullen we vanuit deze visie verder bouwen aan SZ Regina. Elkaar ontmoeten blijft daarbij van essentieel belang. We zoeken steeds meer verbinding met buurtbewoners en lokale samenwerkingspartners. In 2025 hebben we samen (intern) daar al mooie stappen in gezet.

Inge Garretsen, bestuurder Stichting Zorgresidence Regina



Randvoorwaarden

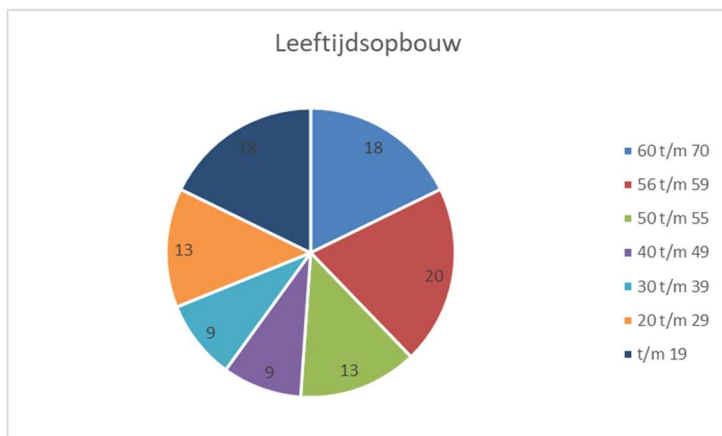
Voor we terugblikken op de doelen over 2025 die veelal gekoppeld zijn aan de bouwstenen van het generieke kompas, nemen we je mee naar de randvoorwaarden die het mogelijk maken om de bouwstenen tot hun recht te laten komen.





Medewerkers

Vrijwel de belangrijkste bouwsteen van een goedlopende zorginstelling zijn de medewerkers. Er is SZ Regina dan ook alles aan gedaan om te zorgen dat medewerkers zich gezien en gehoord voelen. We proberen bij te dragen aan de gezondheid van de medewerker, door het bieden van fruit op de werkplek, de mogelijkheid tot bedrijfsfitnessplan (kunnen allerlei sporten zijn anders dan fitness) en een fietsleaseplan.



instroom	uitstroom
6	5
(excl. stagiaires)	
aantal	fte
45	28
(incl. stagiaires)	
Ziekteverzuim 7,35%	

Een overzicht van de leeftijdsopbouw van de huidige medewerkers laat ons zien dat we zowel in de hoogste als in de laagste leeftijdsklasse de meeste medewerkers hebben, waarbij we echter in de groep beneden de 30 jaar de meeste stagiaires hebben, die het gemiddelde omlaaghalen. Er zijn enkele twintigers die een mooie doorgroeimogelijkheid hebben, gezien de leeftijdsopbouw van de oudere medewerkers. Tegelijkertijd zijn we genoodzaakt een duidelijke strategische personeelsplanning te maken voor de komende jaren, willen we niet in één keer heel veel senioriteit gaan missen. Dit samen met de voorspelling dat er in de toekomst minder zorgmedewerkers gaan zijn, is een hele uitdaging. Mede daarom is de strategische personeelsplanning, die in 2025 niet goed van de grond is gekomen, wederom een doel voor 2026, hieronder vallen ook de vrijwilligers en de inzet van mantelzorgers.

Ziekteverzuim

Het gemiddelde ziekteverzuim percentage over 2025 is 7,35%. Dit is voor de verpleeg- en verzorgsector relatief laag, daar zijn we dan ook erg trots op. Ondanks het lage ziekteverzuimpercentage, zien we echter nog wel een ruim aantal korte verzuimmeldingen. Anders dan in het vorige kwaliteitsbeeld vermeld, hebben we geen bonus uitgereikt aan medewerkers die (bijna) nooit ziek zijn. Dit voelde bij naderinzien niet goed; soms kun je er nu eenmaal niets aan doen dat je je ziek moet melden. Wel gaan we het gesprek aan met medewerkers die zeer regelmatig een korte verzuimmelding doen.

Ondanks ons relatief lage ziekteverzuim percentage hebben we er toch voor gekozen om per 2026 over te stappen naar een andere arbodienst. De arbodienst waar we tot op heden mee verbonden waren, leverde niet wat wij van ze verwachtten. Het is aan de manager zorg en wonen te danken dat alles een goede doorgang heeft kunnen vinden en het percentage is blijven steken op dit niveau.



Financieel

Aangezien SZ Regina een niet particuliere zorginstelling is die zijn inkomsten verkrijgt door de bewoner met indicatie, is het zo mogelijk nog meer van belang dat er aan alle kanten goed naar de inkomsten en uitgaven wordt gekeken. Op het gebied van de financiën heeft SZ Regina in 2025 een uitstekend jaar gedraaid. De eerste aanzet van een herstelplan in 2024 heeft in 2025 nog zijn doorwerking gehad. Daarnaast hebben we vrijwel het hele jaar alle kamers bewoond gehad, wat in een zorginstelling die met indicatie van de bewoner vergoed wordt, bijna noodzaak is. De nhc component van de vergoeding is de laatste jaren nauwelijks gegroeid terwijl alles duurder is geworden.

Bewoners

Zoals zojuist beschreven zouden we als SZ Regina nergens zijn als er geen (nieuwe) bewoners inhuizen, als andere bewoners overlijden. Begin 2025 zijn we actief verdergegaan met het uitbreiden van onze belangstellendenlijst, in totaal hebben we ongeveer 25 rondleidingen gegeven. Zodra mensen ons benaderen zorgen we dat we op korte termijn een afspraak inplannen. Veelal is dit met familie en naasten van de toekomstige bewoner, maar in sommige gevallen ook met de bewoner.

Iets waar we het afgelopen jaar ook in geïnvesteerd hebben is de tijd voorafgaand aan inhuizing. We hebben regelmatig een toekomstige bewoner in zijn/haar eigen woning bezocht, zodat beide partijen (bewoner en medewerker) al aan elkaar konden 'wennen'. Dit blijkt erg gewaardeerd te worden door iedereen.





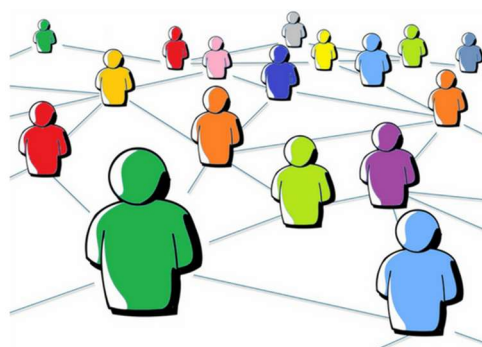
1. Terugblik op 2025

Eén van de doelen over 2025 was om in het **zorgplan** meer focus op de essentie te leggen en tegelijkertijd een ‘uitbreiding’ te doen op het gebied van welzijn en zingeving. Dit doel is voor het overgrote deel behaald. Nu is dit ‘schriftelijke’ deel behaald en is het van belang dit te vertalen naar daadwerkelijke uitvoering, als dit redelijkerwijs binnen de muren van SZ Regina kan. Lukt dat niet, dan gaan we samen met naasten kijken hoe daar invulling aan te geven. Wel zijn wij van mening dat dit een continu proces is dat altijd verbeterd kan worden.

Het opzetten van **vrijwilligers/mantelzorgbeleid** is, anders dan in het voorgaande kwaliteitsbeeld werd aangegeven, in 2025 naar de achtergrond geschoven. Dit is om een tweetal redenen te verklaren. Ten eerste hebben we geconstateerd dat we relatief ruim in onze (zorg)medewerkers zitten, wat wil zeggen dat we tot nu toe de werkzaamheden erg goed door de vaste medewerkers kunnen laten uitvoeren. De andere reden is dat we mede daarom de focus hebben gelegd op de huidige medewerkers. Dit wil echter niet zeggen dat we in de nabije toekomst geen vrijwilligersbeleid gaan opstellen. Dit beleid zal zich dan vooral richten op het stukje individuele welzijn en assistentie verlenen waar geen zorgmedewerker voor nodig is. Voorbeelden hiervan zijn bewoner x houdt erg van tuinieren en een vrijwilliger gaat dit samen met hem doen en de assistentie zal met name verleent worden in de huiskamer tijdens eetmomenten of activiteiten om een extra paar handen te hebben. Momenteel geven we bij de naasten aan dat zij voor individuele wensen het beste zelf vrijwilligersorganisaties kunnen benaderen.

Een ander doel was het **uitbreiden van het netwerk** middels het betrekken van bewoners van de gemeente Rheden. Dit sluit in zekere zin aan bij het vrijwilligersbeleid en is, zoals hierboven beschreven, qua prioriteit verschoven naar 2026.

Dit geldt overigens niet voor het samenwerken met en versterken van het reeds **bestaande netwerk**: hier hebben we in 2025 mooie slagen in gemaakt. Door structureel bij elkaar te komen als netwerkpartners leren we van elkaar, hoeven we niet allemaal zelf het wiel uit te vinden en hebben we zelfs een leerzame theatervoorstelling voor al onze medewerkers kunnen organiseren.



Dat een jaar vreselijk snel voorbijgaat blijkt wel uit het feit dat we de introductie van **het vaste rooster** voor iedere medewerker medio 2025 niet hebben we gehaald. Het duurde even voor we een goed programma hadden gevonden dat aan onze wensen en eisen voldeed. Daarom zijn we (pas) per 1 juni 2025 overgegaan op het nieuwe roosterprogramma (Dyflexis). Vervolgens kost het enige tijd voordat je zo'n programma in de vingers hebt, zodat je vervolgens met AI kan gaan roosteren, door een rooster van het verleden kan het programma automatisch een rooster voor de toekomst maken.



De overgang naar het programma is soepel verlopen en de medewerkers waren er snel aan gewend. Vanuit het management hebben we vervolgens besloten het vaste rooster per 1 januari 2026 te introduceren en dat is gelukt!

Samen met het vaste rooster, is het **handboek medewerker** inclusief aanpassingen uit de cao eind december gedeeld met de medewerkers. Het handboek is te alle tijden te raadplegen met SharePoint. Wel bemerken we dat medewerkers het vaak lastig vinden om iets te zoeken op de computer en het liever rechtstreeks aan het managementteam te vragen. We zullen dan ook moeten kijken hoe we de digivaardigheid van de medewerkers kunnen vergroten.

In het kader van leren en ontwikkelen hebben we niet stil gezeten. Hierbij een greep uit alle trainingen en cursussen die er zijn gedaan:

- Liftraining: bevrijden uit de lift certificaat voor 15-tal medewerkers
- ProDa basisscholing mondzorg
- Ervarea interactieve scholing over onbegrepen gedrag bij dementie
- Training samenwerken en feedback geven voor hele team
- Financiële training bestuurder



Op het gebied van **middelen** hebben we ook niet stil gezeten. Na een uitvoerige keuring van alle bedden door een externe partij bleek dat alle matrassen en veel bedden aan vervanging toe waren. Hier was geen enkele twijfel over en we hebben deze dan ook meteen vernieuwd.

Ook kwam een douchestoel niet meer volledig door de keuring, we hebben deze vervangen.

Op de planning, maar minder urgent en noodzakelijk waren de huiskamer- stoelen, waardoor we daar de echt versleten stoelen hebben vervangen, maar de rest nog niet. Tenslotte kun je het geld maar één keer uitgeven en dan is het goed te prioriteren.

Een belangrijke gebeurtenis aan het einde van 2025 was het onaangekondigde bezoek van de Inspectie (IGJ). Uit het inspectierapport blijkt dat er nog twee aandachtspunten zijn waaraan wij moeten werken. Over het geheel genomen heeft de inspectie echter een positief beeld gekregen van SZ Regina, waarbij vooral de betrokken en professionele zorg opviel.

Het eerste aandachtspunt is dat we de Wet Zorg en Dwang (Wzd) beter moeten borgen. Dit betekent dat in het zorgdossier duidelijk moet worden vastgelegd welke overwegingen worden gemaakt voordat tot het inzetten van een maatregel wordt besloten. Inmiddels is hiervoor een plan opgesteld, waarmee onder andere de kennis van de Wet Zorg en Dwang onder de betrokken medewerkers wordt geactualiseerd en verduidelijkt. Dit plan zal jaarlijks worden geëvalueerd. De werkwijze bij de voordeur, zoals deze nu wordt gehanteerd, is een vast gespreksonderwerp tussen bewoner, eerste contactpersoon en EVV'er. De Wzd-functionaris zal hierin een belangrijkere rol vervullen.



Daarnaast is het voor medewerkers essentieel dat protocollen en werkprocessen gemakkelijk vindbaar zijn, zodat zij zorgvuldig en veilig kunnen werken. Tijdens het inspectiebezoek was niet voor iedereen duidelijk waar deze documenten te vinden waren. Inmiddels is dit opgelost door op de laptops zichtbare “tegels” aan te brengen voor de Vilansprotocollen. Werkinstructies zijn voortaan terug te vinden in SharePoint, waar alle medewerkers toegang toe hebben.

Kwaliteitsmonitor 2025

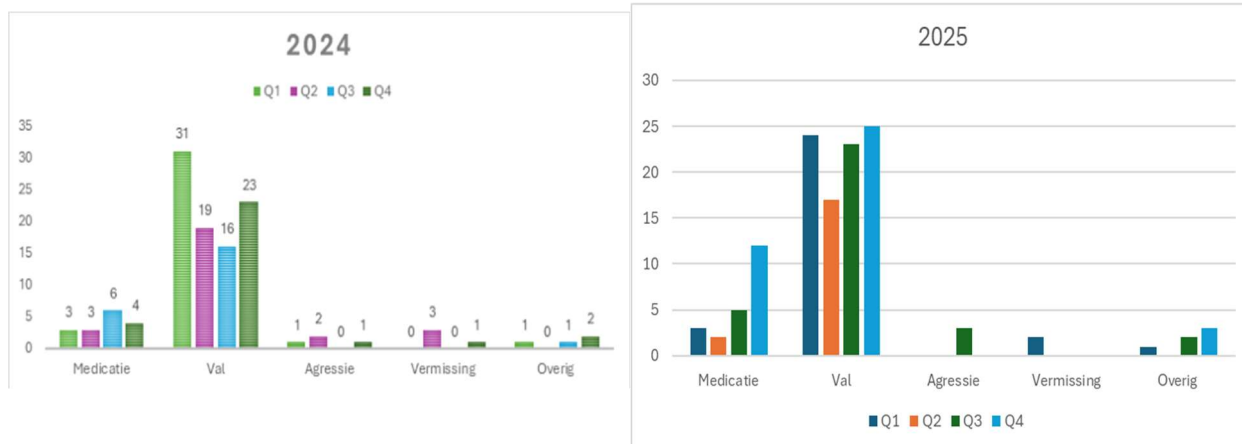
De kwaliteitsmonitor wordt elk kwartaal ingevuld met praktijkgegevens die relevant zijn voor het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van zorg. Hierdoor kunnen knelpunten tijdig worden gesignaleerd en kan gericht worden gestuurd op verbetering. De kwaliteitsmonitor ondersteunt SZ Regina in het lerend werken en draagt bij aan verbetering, verantwoording en transparantie van processen.

Meldingen incidenten en calamiteiten

Binnen het kwaliteitssysteem worden alle MIC- en MIM-meldingen (MIC = Meldingen incidenten en calamiteiten en MIM = Meldingen incidenten medewerkers) vastgelegd en geanalyseerd. Deze analyses vinden elk kwartaal plaats en daarnaast bij een significante toename van incidenten. Wanneer er, ongeacht het type incident, sprake is van een toename bij een individuele bewoner, wordt een GPO (Gestructureerd periodiek overleg) georganiseerd waarbij de specialist ouderengeneeskunde, de psycholoog en de EVV'er (Eerste Verantwoordelijke Verzorgende) betrokken zijn. De meldingen worden ook besproken tijdens het teamoverleg met alle medewerkers, waarbij door het gezamenlijk bespreken van casuïstiek een lerend effect wordt gerealiseerd.

Hieronder een vergelijking tussen 2024 en 2025.

	2024/2025	2024/2025	2024/2025	2024/2025	2024/2025
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Medicatie	3 / 3	3 / 2	6 / 5	4 / 12	16 / 22
Val	31 / 24	19 / 17	16 / 23	23 / 25	89 / 89
Agressie	1 / 0	2 / 0	0 / 3	1 / 0	4 / 3
Vermissing	0 / 2	3 / 0	0 / 0	1 / 0	4 / 2
Overig	1 / 1	0 / 0	1 / 2	2 / 3	4 / 6
					117 / 122



In vergelijking met 2024 zijn er bijna net zoveel meldingen gemaakt. We zien een toename van medicatie incidenten waarbij de nadruk ligt op wel aftekenen maar niet gegeven. Hierop zijn acties uitgezet door de medicatiecommissie en ligt de controle van het proces “medicatie toediening” bij het team om elkaar hierin scherp te houden en te ondersteunen.

Het aantal meldingen van valincidenten blijft hoog. Verschillende factoren dragen hieraan bij, waaronder de kwetsbaarheid van bewoners, hun fragiele gezondheid en de afname van mobiliteit op hoge leeftijd. Daarnaast kan de voortschrijding van dementie, al dan niet gepaard gaand met gedragsproblemen waarvoor medicatie wordt ingezet, leiden tot een verhoogd risico. Hierbij ontstaat een kwetsbare situatie, waarbij het behoud van de autonomie van de bewoner steeds zorgvuldig moet worden meegewogen. Deze situaties worden zorgvuldig besproken met het team zodat signalen vroeg besproken kunnen worden tijdens de overlegmomenten met de specialist ouderengeneeskunde. Deze adviseert de huisarts bij het voorschrijven of aanpassen van de medicatie.

Het aantal meldingen met betrekking tot agressie blijft nagenoeg gelijk en blijft daarmee een belangrijk aandachtspunt. Onder agressie verstaan wij in de praktijk voornamelijk onbegrepen gedrag. De oorzaak hiervan ligt vaak in het onvoldoende aansluiten bij de belevingswereld van de bewoner vanuit de zorg. Om hier meer bewustwording in te creëren, heeft een theatertraining plaatsgevonden, waardoor medewerkers zich beter bewust zijn geworden van het ontstaan en de impact van dit gedrag. En de komende jaren zal de training op het gebied van dementie en daarbij het ‘onbegrepen gedrag’ continue op het lesprogramma staan.



Ervaringsmeting

De ervaringsmeting is in 2025 pas eind van het jaar uitgevoerd, mede vanwege aanpassingen daarvan vanuit het Generiek Kompas. Het aantal vragen is aanzienlijk verminderd, wat het voor iedereen prettig maakt. De Ervaringsmeting bestaat uit 10 vragen voor de cliënt met een zorgvraag. Daarnaast zijn er drie vragen die ingevuld kunnen worden door de mantelzorger of naaste. Ook is er een NPS-vraag (Net Promoter Score) gesteld. We hebben ervoor gekozen de combinatie te maken met geverifieerde antwoorden vanuit Zorgkaart Nederland.

De vragen aan de naaste heeft voor enige verwarring gezorgd in de uitkomst.



In hoeverre zou u Zorgresidence Regina aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie? Gemiddeld cijfer: 9,0 als NPS-score echter 71 punten (10 promotors, 4 passieven). Omdat we nog geen vergelijk hadden in NPS-score en de 71 punten niet aangeven of dit dan goed is, hebben we het opgezocht en

het blijkt dat een score hoger dan 70 tot een uitstekende en uitzonderlijke behoort.



Voelt u zich, als mantelzorger / naaste, gehoord door de zorgverleners? Gemiddeld cijfer: 9,14 NPS-score 79 punten (11 promotors, 3 passieven). Officieel geen NPS vraag meer, maar als we hem wel op die manier berekenen, dan kunnen we alleen maar heel blij zijn.

Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als mantelzorger / naaste) in de zorg voor uw naaste? Gemiddeld cijfer: 6,71 NPS-score 0 (5 promotors, 4 passieven, 5 critici). En hier begint dan ook even onze verwarring, tot we begrijpen dat het heel logisch is.

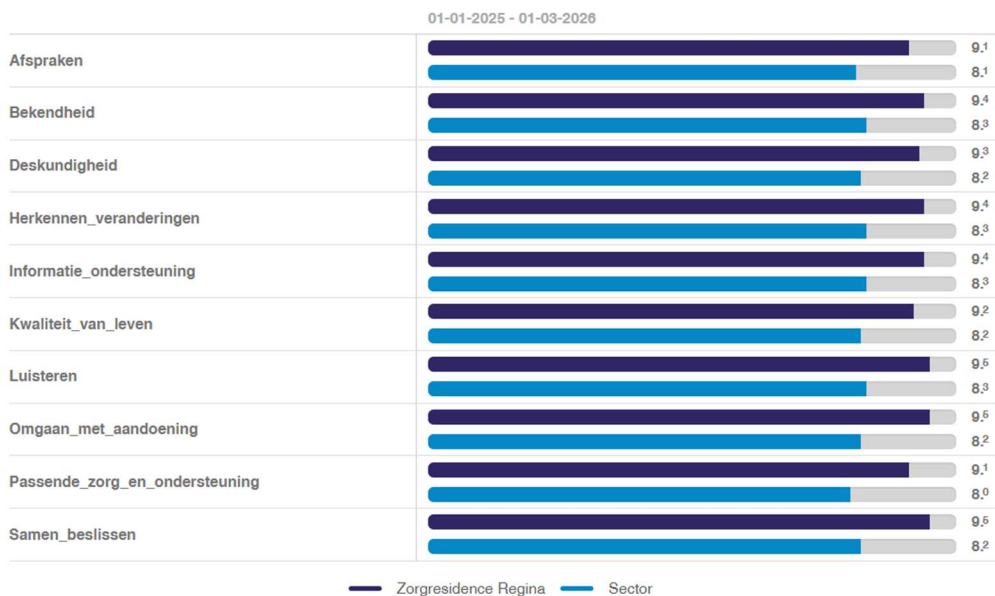
De naaste/mantelzorger hoeft tot op heden bij SZ Regina niet bij te springen, tenzij diegene dat zelf graag wil. We merken dat wanneer een bewoner bij ons komt wonen, de mantelzorger vooral in het begin, overbelast is geweest door de zorg thuis. In eerste instantie ontlasten we de mantelzorger dus ook bij inhuizing van de nieuwe bewoner. Mantelzorgers herkennen in die zin de vraag dus ook niet van ons en hebben een lage waardering gegeven.

Gezien de toekomst waarbij zorgmedewerkers (mogelijk) schaars worden, zullen we hier anders mee om moeten gaan. Tot op heden zit dat echter nog niet in ons 'systeem'. Het is een hele cultuuromslag, die niet binnen enkele maanden en zelfs niet binnen een jaar veranderd kan worden. Daarover later meer in dit kwaliteitsbeeld.

Op het moment van schrijven geeft **Zorgkaart Nederland** over 2025 / 2026 een gemiddelde van een 9,3 en over de afgelopen jaren een gemiddelde van 9,2. Gezien de hoeveelheid reacties in verhouding tot de relatief kleine organisatie die we zijn, mogen we trots zijn op dit cijfer.



Waarderingcijfer per onderdeel
Sector verpleeghuizen en verzorgingshuizen



En tegelijk halen we uit de waardering ook nuttige informatie, zoals dat we mogelijk neigen tot overbezorgdheid, de warme maaltijd soms wat extra 'sprankel' kan gebruiken.



2. Vooruitblik op 2026

2.1 Wensen en behoeften kennen

Leven in vrijheid - Inzicht in wat bewoners en medewerkers belangrijk vinden, helpt ons om op maat te werken. Dat levert meer tevredenheid, minder misverstanden en een hogere kwaliteit van leven en werken op. Het gesprek aangaan met bewoners over de wensen die zij hebben met betrekking tot autonomie en leven in vrijheid komen op gang. Dit levert binnen het gehele team nieuwe inzichten over de invulling van wensen en werkzaamheden. Contactpersonen worden uitgenodigd om samen met de betrokken EVV'er het gesprek aan te gaan met de betrokken bewoner en afspraken op maat te maken. Invulling van het dagelijks leven van de bewoners moet een grotere rol krijgen in het zorgplan waarbij er samspraak is met de volledige mantel rondom de bewoner; bewoner, familie en zorg professional. Hierin heeft het welzijnsteam een rol om de opgedane observaties mee te nemen samen met het zorgteam in structurele evaluaties.

Begin 2026 breiden we ons team uit met een **Beweegagoog**. Een beweegagoog inzetten bij dementie is erg waardevol omdat bewegen veel meer doet dan alleen "fit blijven". Bij dementie heeft bewegen een bewezen positief effect op het brein, het gedrag, de stemming en het dagelijks functioneren. Een beweegagoog maakt dit mogelijk op een veilige, plezierige en doelgerichte manier. Behandeling kan één op één zijn maar zeker in een kleine groep; samen bewegen zorgt ook voor een fijn moment met elkaar.

In 2026 zullen wij de **Beleef TV** (een mobiele, interactieve beeldscherm tafel, specifiek ontwikkeld voor dagbesteding in de zorg) gaan introduceren binnen SZ Regina. In eerste instantie op proef en bij voldoende gebruik, definitief. Wij verwachten dat met behulp van de inzet van de Beleef TV er meer interactie zal ontstaan tussen de bewoners onderling, met familie maar ook met medewerkers. Het samen ondernemen van activiteiten nodigt uit cognitieve stimulatie en helpt om de onderlinge band en betrokkenheid te versterken. Familie kan met de Beleef TV een gezellig en ontspannen moment creëren. Voor medewerkers biedt het de mogelijkheid om naast het dagprogramma van Welzijn op andere momenten een passend dagprogramma aan te bieden en meer variatie aan te kunnen bieden. Samen ondernemen is leuk!

De huiskamer zoals deze nu is ingericht biedt bewoners weinig mogelijkheid om zelf regie te kunnen nemen over de dag. Zelf een andere plek in de huiskamer nemen is nu niet uitnodigend genoeg. Om dit te kunnen faciliteren houdt in dat de indeling en inrichting van de huiskamer opnieuw moet





worden beoordeeld. Het is wenselijk om de mogelijkheid te kunnen hebben om op verschillende momenten van de dag in de huiskamer gebruik te kunnen maken van diverse opties; rust, reuring, sport en spel of andere mogelijkheden, individueel, met familie of met een groep. Ook hierbij is het van belang om met de bewoner in gesprek te gaan om de individuele wensen kenbaar te maken. In de huiskamer zal een koffiecorner worden ingericht waarbij bewoners en familie zelf hun koffie kunnen kiezen en klaarmaken. In gesprek met enkele bewoners is hier erg positief op gereageerd.

Zoals eerder aangegeven is de periode voorafgaand aan **inhuizing** en de daadwerkelijke inhuizing van een nieuwe bewoner voor elke relatie (partner, kinderen, naasten en medewerkers SZ Regina) van de bewoner nieuw en veelal onbekend terrein. Mede daarom hebben we in de vorm van een **stage opdracht**, van een HBO Management in de zorg student, uitgezet hoe we dit in de toekomst het beste voor iedereen kunnen doen. Medio juni 2026 zal de student zijn rapport presenteren en hopen wij daar mee verder te kunnen, zodat de inhuizing ook als een ‘warm bad’ voelt voor iedere betrokkene.

2.2 Netwerken bouwen

Vrijwilligers- en mantelzorgers - Over een aantal jaar zullen ook wij te maken krijgen met een tekort aan zorgpersoneel. Om te voorkomen dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van zorg die we momenteel bieden aan onze bewoners, willen we dit jaar beleid opstellen over de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers.

Dit zal behoorlijk wat tijd kosten, aangezien het beleid aan een aantal randvoorwaarden zal moeten voldoen. Zo zullen de zaken rondom privacy & AVG, arbo- en veiligheidswetgeving, aansprakelijkheid & verzekering, ongevallenverzekering en klachtenregeling vastgelegd moeten worden. Ook zullen we rollen, taken en verantwoordelijkheden moeten vastleggen. Vervolgens moeten we ook bedenken hoe we de werving, introductie en onboarding doen, hoe we willen communiceren met de doelgroep, wie hen gaat begeleiden en nog een aantal zaken.

Vanwege bovengenoemde complexiteit zal de uitrol van het beleid op zijn vroegst in 2027 gebeuren.

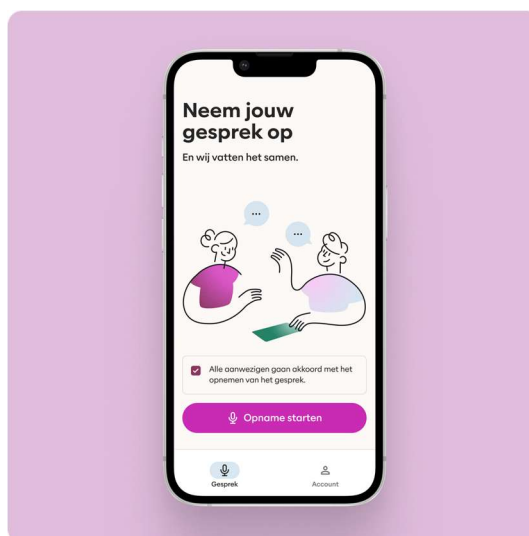
Netwerk – Parallel aan het vrijwilligersbeleid staat het uitbreiden van het netwerk van Regina, en dan wel op het gebied van buurtbewoners, organisaties, concullega’s en gemeente. Voor de toekomst zien we een wisselwerking in de voordelen voor iedereen in het netwerk van SZ Regina. Het blijft echter een uitdaging om op de juiste plek te starten en dit verder uit te bouwen. In 2026 zullen we vooral gaan onderzoeken hoe we dit tot stand kunnen brengen door te gaan ‘gluren bij de burens’. Waarom het wiel uitvinden als anderen ons reeds voor zijn gegaan. Door de juiste mensen te benaderen (bijvoorbeeld bij de Gemeente Rheden en van de organisaties die er al mee werken) denken we dat we iets moois kunnen neerzetten.



2.3 Werk organiseren

Vast Rooster - Met het oog op de ontwikkelingen in de CAO rondom afspraken in het arbeidspatroon is er met alle werknemers geïnventariseerd welke wensen er waren. Hierop is een vast rooster gemaakt waarbij de individuele wensen meegenomen zijn. Dit heeft geresulteerd in een proefperiode van drie maanden waarna geëvalueerd wordt en waar nodig dienstpatronen worden aangepast. Medewerkers zijn over het algemeen tevreden; weten waar je aan toe bent op langere termijn geeft meer balans tussen werk en privé. Onregelmatig werken is, op basis van de kenbaar gemaakte wensen en het vaste rooster, passend binnen de voorkeuren van de medewerkers. Medewerkers voelen zich niet belemmerd om in gesprek te gaan als er gezondheidsredenen zijn waardoor bepaalde onregelmatige diensten minder haalbaar zijn. Hier wordt samen een passende individuele oplossing voor gezocht.

Spraakgestuurd rapporteren - Waar SZ Regina een grote stap in maakt is het spraak gestuurd rapporteren via Attendi in Nedap wat in 2026 wordt geïntroduceerd. Hiervoor worden voorbereidingen getroffen zodat de digitale veiligheid wordt gewaarborgd, de uitrol zal relatief eenvoudig zijn. Medewerkers zijn al gewend om een app te gebruiken, waarbij ze de rapportage in de toekomst kunnen inspreken. Voor wie dit niet wil blijft de mogelijkheid om de rapportage te typen. De inzet van het programma zal zorgen dat er gemakkelijker gerapporteerd wordt, waarbij medewerkers die niet heel taalvaardig zijn en nu verlegen zijn om te rapporteren, dit eerder zullen doen. Hierbij wordt rekening gehouden dat de afspraken die gemaakt zijn om alleen de bijzonderheden te rapporteren gehandhaafd blijven. Essentieel blijft om het zorgplan bij te blijven werken en kort en bondig te houden.



Handboek medewerker - We vinden het belangrijk dat onze medewerkers op de hoogte zijn van diverse zaken die betrekking hebben op het zo optimaal mogelijk uitoefenen van de werkzaamheden. Om die reden is eind vorig jaar aan iedereen het personeelshandboek gestuurd. Dit handboek is qua thema's gebaseerd op de cao vvt en de interne afspraken bij SZ Regina. Het behandelt onderwerpen als de arbeidsovereenkomst, salariering, arbeidsduur, verlofregelingen, veilig- en gezond werken en maakt melding van een aantal regelingen, zoals de regeling voor sporten met korting via SZ Regina, de regeling rondom de verstrekking van een zakelijke telefoon of een leasefietsregeling.



Aangezien de cao vwt aan wijzigingen onderhevig is, moet het handboek jaarlijks geëvalueerd worden op de juistheid van de inhoud. Ook kunnen regelingen van onszelf wijzigen, waardoor het nodig is het handboek aan te passen of zelfs uit te breiden.

Dit jaar zal het handboek medewerker voor iedereen beschikbaar zijn op de medewerkersomgeving in Sharepoint, evenals de regelingen waarnaar in het handboek wordt verwezen.

Levensfase vrouw - De zorg is van oudsher een beroep waar voornamelijk vrouwen in werken. Als organisatie hebben wij expliciet oog voor vrouwen die, door hun levensfase, te maken kunnen krijgen met lichamelijke en mentale veranderingen. Wij erkennen dat deze klachten invloed kunnen hebben op het welzijn, het energieniveau en het werkplezier. Daarom creëren wij een open en veilige gesprekscultuur waarin dit thema bespreekbaar is, bieden wij ondersteuning op maat en stimuleren wij dat medewerkers tijdig signaleren wat zij nodig hebben.

Wij zetten in op maatregelen zoals flexibele inzetbaarheid waar mogelijk, toegang tot betrouwbare informatie en deskundigen, en het bevorderen van onderlinge steun en begrip binnen het team. Hiermee willen wij bijdragen aan duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en een werkklimaat waarin iedere medewerker zich gezien en gehoord voelt.

Medewerkers - Begin 2026 hebben een aantal zorgmedewerkers gekozen voor een andere werkgever, vanwege diverse redenen, uiteraard is er met deze medewerkers in de meeste gevallen een exitgesprek gevoerd, zodat wij leren van eventuele 'fouten' die we hebben gemaakt. Het waren geen functies die open konden blijven staan dus werden snel vacatures uitgezet, waarbij wel altijd kritische gekeken wordt naar het aantal uur. Tot op heden hebben we al snel reacties en sollicitanten om een keuze uit te maken. Bijvoorbeeld uit mensen die stage hebben gelopen bij SZ Regina en het erg goed bevallen is. Dat is wel waar je het voor doet, dat men de zorg leuk blijft vinden en graag naar SZ Regina terugkomt.

2.4 Leren en ontwikkelen

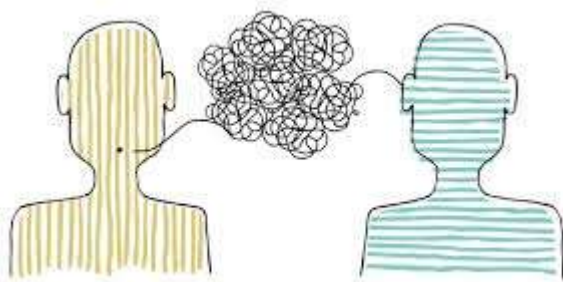
SZ Regina beschikt over betrokken medewerkers die het beste willen voor de bewoners. Daarom is het belangrijk dat hun kennis actueel blijft en regelmatig wordt getoetst. In het verleden werd gebruikgemaakt van een e-learningstelsel, maar dit sloot onvoldoende aan. De inhoud en het taalgebruik waren te complex, waardoor de beoogde leeropbrengst niet werd bereikt.

Binnen SZ Regina worden, naast algemene kennis over ziektebeelden en protocollen, relatief weinig **verpleegtechnische handelingen** uitgevoerd. Daarom is gekozen voor een andere aanpak. In samenwerking met het Astrum College in Velp worden de relevante scholingen nu klassikaal aangeboden en afgetoetst door een docent Verpleegkunde. Hierbij wordt gewerkt volgens de geldende protocollen en met casussen die herkenbaar zijn, zodat de leerstof beter tot de verbeelding spreekt.



Aan deze scholingen neemt het gehele zorgteam deel. Dit is belangrijk omdat iedereen in de organisatie een rol heeft in de zorgverlening, kan assisteren waar nodig en bovendien gestimuleerd wordt om zich verder te ontwikkelen. Deze aanpak wekt nieuwsgierigheid, vergroot betrokkenheid en maakt het mogelijk om certificaten te behalen, zelfs wanneer een volledige opleiding (nog) niet haalbaar is.

In 2026 zullen we verder gaan in het scholen rondom de **ziektebeeld dementie** met onbegrepen gedrag. Veiligheid in de zorg, met name hoe om te gaan met agressie zal ook een onderwerp zijn wat geschoold zal worden. Voor deze scholingen zullen we gebruik maken van externe expertise als ook casusbesprekingen op basis van MIC-meldingen.



Communicatie en cultuur van medewerkers -

Wij (managementteam) hebben gemerkt dat we soms te snel willen, bepaalde structuren uit het verleden niet zonder slag of stoot te veranderen zijn en dat verandering mogelijk begint bij onszelf. Door dit te beseffen kunnen we ook beter inschatten waar te beginnen (bij onszelf) en hopelijk duidelijke vervolgstappen nemen.

Begin 2026 is SZ Regina een samenwerking aangegaan met Flipse Voetzorg. Er wordt bij alle bewoners door een erkende podotherapeut beoordeeld welke **voetzorg** nodig is, een zo geheten nulmeting, en welke voetzorg gedeclareerd kan worden bij de zorgverzekering op basis van erkende diagnoses. Verdere behandeling zal door een medisch pedicure worden opgepakt waarbij de cosmetische zorg voor rekening komt van de bewoner. Doordat de podotherapeut betrokken is zal er eerder geanticipeerd worden op medische oorzaken, houdingsproblemen door veranderde voetstand en andere voetproblemen. De voordelen zijn duidelijke afspraken, waardoor snel kan worden ingespeeld op extra veiligheid voor risicogroepen en er een snelle, specialistische beoordeling kan plaatsvinden zonder de huisartsenzorg te belasten. De belangrijkste winst is dat de zorg beter wordt afgestemd op de wensen en het comfort van de cliënt. De medewerker van SZ Regina zal bijgeschoold worden in voetzorg.

Het managementteam zal zich in 2026 laten coachen in het 'loslaten', grenzen bewaken en stappen terug doen en communiceren op de juiste momenten

Vergroten digitale vaardigheid - Ook in de zorg moeten medewerkers met een groeiend aantal programma's en apps werken om hun taken naar behoren te kunnen uitvoeren. Dit doet een beroep op hun digitale vaardigheden. Met name de wat meer seniore medewerker kan de ontwikkelingen op het digitale vlak soms niet meer bijhouden.



Zo werken we met ONS om alles van het zorgproces vast te leggen. Dit jaar implementeren we zoals eerder aangegeven **Attendi**, een spraakgestuurde tool, die ontworpen is om administratieve lasten te verlagen door gesprekken automatisch te transcriberen, analyseren en samen te vatten. Om medewerkers toegang te geven tot het personeelshandboek, diverse regelingen en andere belangrijke documenten, werken we met Sharepoint. En voor het rooster werken we met Dyflexis.

We vinden het belangrijk dat iedereen weet hoe de programma's werken. Dat betekent dat we goed moeten nadenken over hoe we nieuwe tools of programma's introduceren. Wat vertellen we op welke manier? Om de digivaardigheden van (sommige) medewerkers te kunnen vergroten, is het van belang dat we in kaart brengen welke kennis er al is en welke kennis moet nog worden opgedaan. In de meeste gevallen kan het volstaan ervoor te zorgen dat er een korte, heldere beschrijving is. Mocht dat niet voldoende zijn, kijken we wie van het management de meeste inhoudelijke kennis heeft, zodat zij de medewerkers één op één of in groepsverband kan 'bijscholen'.

Management zelf zal in 2026 een training volgen over AI in de zorg, aangezien dit op vele gebieden ingezet kan worden, van overleg, notuleren tot roosteren en plannen.

2.5 Inzicht in kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem – De afgelopen jaren heeft SZ Regina hard gewerkt aan het fundament van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Protocollen zijn herzien, processen zijn helder omschreven en de documentatie is voor een deel in lijn gebracht met de relevante HKZ-norm, niet omdat we willen certificeren maar om als leidraad te fungeren. Hiermee staat er een stevig "tekstueel" huis. De focus voor de komende periode verschuift nu

van *beschrijven* naar *beleven*. Het doel is om het kwaliteitssysteem te laten leven op de werkvloer, met de PDCA-cirkel (Plan-Do-Check-Act) als drijvende kracht.



Van papier naar PDCA

Een kwaliteitssysteem is pas waardevol als het bijdraagt aan de dagelijkse zorg en continue verbetering. Waar we voorheen vooral controleerden óf iets beschreven was, gaan we nu toetsen of de beschreven werkwijze in de praktijk (Do) ook daadwerkelijk de beoogde resultaten oplevert.

In de komende maanden staan de volgende acties centraal:

1. Medewerkers betrekken: Het praktisch toepassen van richtlijnen in het dagelijks werk.
2. Actief "Checken": Periodieke overleggen en interne audits gebruiken om te leren in plaats van te controleren.



3. Verbeteren (Act): Het borgen van verbeteracties, zodat fouten geen structurele problemen worden.

Met deze verschuiving maken we van Regina een lerende organisatie die niet alleen *zegt* wat ze doet, maar ook *doet* wat ze zegt – en dat continu verbetert.

Interne audits zullen worden uitgebreid. Er is een planning per kwartaal gemaakt waarin de interne audits op vaste momenten in het jaar zullen plaatsvinden. Terugkoppeling zal plaatsvinden in het teamoverleg volgend op de audit en de bijbehorende verbeterpunten zullen besproken worden en opgevolgd en worden gemonitord.

Meldingen Incidenten Cliënten (**MIC**) en Meldingen Incidenten Medewerkers (**MIM**) worden ingevuld in het dossier van de bewoners. Deze meldingen worden maandelijks geanalyseerd en besproken in de MIC-commissie. De MIC-commissie wordt uitgebreid met een teamleider en een zorgmedewerker waarbij de PDCA-cyclus een prominente rol krijgt. Trends binnen de meldingen worden binnen een teamoverleg als vaste agendapunt besproken. Verbeterplannen worden gevolgd door een lid van de MIC-commissie.

3. Thema Duurzaamheid

Duurzaamheid is iets waar SZ Regina de afgelopen jaren op diverse vlakken al best aardige stappen in heeft gemaakt, sommige bewust en een aantal onbewust. Daarnaast zijn er ook nog genoeg stappen te maken, om te komen tot een bronzen certificering van de Milieuthermometer Zorg.

Wat is de Milieuthermometer Zorg? - De Milieuthermometer Zorg is een praktisch hulpmiddel voor zorgorganisaties die stappen willen zetten op het gebied van duurzaamheid op weg naar een klimaat neutrale en circulaire bedrijfsvoering. Dit zorg specifieke keurmerk biedt heldere richtlijnen voor onderwerpen als energieverbruik, afval scheiden, omgaan met medicijnresten, vervoer en duurzame inkoop.



Door met deze onderwerpen aan de slag te gaan, kan een organisatie een bronzen, zilveren of gouden certificaat behalen. Daarmee laat de organisatie zien duurzaamheid serieus te nemen. Het keurmerk maakt verduurzaming niet alleen inzichtelijk voor de organisatie zelf, maar ook voor cliënten, patiënten, bezoekers, gemeenten, zorgverzekeraars, financiers en toezichthouders. Organisaties die het certificaat behalen, scoren aantoonbaar beter op duurzaamheid dan andere zorgorganisaties. Daarbij draagt het behalen van het certificaat bij aan extra betrokkenheid en positieve energie bij medewerkers.

De Milieuthermometer Zorg biedt een gestructureerde aanpak en daarmee houvast voor bestuurders en medewerkers. Zo wordt duurzaamheid stap voor stap een vanzelfsprekend onderdeel van de dagelijkse praktijk.



4. Doelstellingen 2026

Hieronder een greep uit de doelstellingen die we ons hebben gesteld voor 2026 en verder. De lange termijn doelstellingen kunnen voor een groot deel wel hun start hebben in 2026, maar lopen vermoedelijk door in de jaren daarna, als we het over specifieke afronding hebben.

Doelstellingen

Korte termijn	Lange termijn
Zorgplan verfijnen	Zichtbaarheid vergroten in de gemeente
Handboek medewerker onderhouden	Strategische personeelsplanning
Certificeren Milieuthermometer Zorg - brons	Verduurzaming gebouw en processen
Training dementie en veiligheid	Opleiden personeel voor middencomplexere zorg
Digitale vaardigheid medewerkers vergroten	Vrijwilligers- en mantelzorgbeleid implementeren
ICT – avg - noodsituatie	Huisvesting



Reflectie Cliëntenraad op Kwaliteitsbeeld

De Cliëntenraad (CR) heeft met aandacht en waardering kennisgenomen van het Kwaliteitsbeeld 2025. Bewoners en naasten herkennen de warme sfeer die in het document wordt beschreven en ervaren deze als een belangrijke basis voor kwaliteit van bestaan.

In onze reflectie delen we wat bewoners en naasten teruggeven, welke ervaringen zij hebben en waar zij ontwikkelingen in de zorg dagelijks voelen. Deze reflectie volgt de thema's van het Generiek Kompas.

1. Wensen en behoeften kennen

Wat bewoners en naasten als positief ervaren

- Het voeren van gesprekken over vrijheid, autonomie en persoonlijke wensen sluit goed aan bij wat bewoners belangrijk vinden.
- De aandacht voor het dagelijks leven in het zorgplan past bij de behoefte van bewoners om gezien te worden als mens, niet als zorgvraag.
- Bewoners en naasten zien kansen in initiatieven zoals de Beweegagoog en de Beleef TV en ervaren dat dergelijke activiteiten kunnen bijdragen aan welzijn.

Wat bewoners en naasten signaleren

- Naasten voelen zich niet altijd vanzelfsprekend betrokken bij het vormgeven van hun rol. Dit komt ook terug in de ervaringsmeting.
- Bewoners en mantelzorgers geven aan dat helderheid over verwachtingen belangrijk is, met name in de eerste periode na inhuizing.

Wat bewoners en naasten graag terugzien

- Dat gesprekken over rollen, betrokkenheid en wensen een vast onderdeel blijven van zowel de start als de verdere zorgperiode.
- Dat bewoners en mantelzorgers ruimte krijgen om mee te denken over nieuwe vormen van participatie.

2. Netwerken bouwen

Positieve ervaringen vanuit bewonersperspectief

- Bewoners merken dat samenwerking met partners in de omgeving bijdraagt aan activiteiten en beleving, bijvoorbeeld gezamenlijke bijeenkomsten.
- De aandacht voor vrijwilligers en mantelzorgers wordt als waardevol gezien.

Wat bewoners en naasten signaleren

- Bewoners en naasten zien dat er kansen liggen om het netwerk nog meer te benutten, bijvoorbeeld door hen vaker te betrekken bij ideeën of activiteiten.
- Het is voor hen niet altijd zichtbaar hoe het netwerk wordt ingezet en wat het hen oplevert.

Wat bewoners en naasten graag terugzien

- Dat zij vaker worden meegenomen in samenwerkingen met het netwerk, bijvoorbeeld via themamomenten of gezamenlijke ontmoetingen.



- Dat vrijwilligers waar mogelijk bijdragen aan welzijn, passend bij de wensen van bewoners.

3. Werk organiseren

Positieve ervaringen van bewoners

- Bewoners ervaren meer rust en voorspelbaarheid door het vaste rooster.
- Bewoners merken dat zorgmedewerkers meer tijd en aandacht hebben doordat rapporteren efficiënter gaat.

Wat bewoners en naasten signaleren

- Sommige bewoners merken dat digitale handelingen medewerkers extra tijd kosten. Dit kan gevolgen hebben voor de verdeling van aandacht of tempo.

Wat bewoners en naasten graag terugzien

- Dat medewerkers voldoende ondersteuning krijgen in digitale vaardigheden, zodat bewoners hier indirect profijt van hebben.
- Dat geregeld wordt nagegaan of het vaste rooster nog steeds bijdraagt aan rust en vertrouwdeheid voor bewoners.

4. Leren en ontwikkelen

Positieve ervaringen vanuit bewonersperspectief

- Bewoners merken dat medewerkers toegankelijk en betrokken zijn en waarderen dat scholing wordt afgestemd op de praktijk.
De aandacht voor veiligheid en omgaan met onbegrepen gedrag wordt door bewoners herkend als belangrijk.

Wat bewoners en naasten signaleren

- Bewoners en naasten horen dat medewerkers veranderingen soms als snel of veel ervaren. Een rustige aanpak komt de zorg ten goede.

Wat bewoners en naasten graag terugzien

- Dat medewerkers ruimte ervaren om te leren en te groeien, omdat dit bijdraagt aan de kwaliteit van hun aanwezigheid.
- Dat inzichten uit scholing zichtbaar worden in de dagelijkse praktijk van bewoners.

5. Inzicht in kwaliteit

Positieve signalen vanuit bewoners

- Bewoners en naasten waarderen dat de organisatie steeds meer kijkt naar wat er in de praktijk werkt.
- De aandacht voor veiligheid en interne kwaliteitsrondes geeft vertrouwen.

Wat bewoners en naasten signaleren

- Bewoners en naasten maken zich zorgen wanneer incidentcijfers stijgen, zoals bij medicatie. Zij vinden het belangrijk om te weten wat hiervan geleerd wordt.



Wat bewoners en naasten graag terugzien

- Dat bewoners en naasten beter op de hoogte blijven van verbeteringen die worden doorgevoerd.
- Dat zij betrokken blijven bij onderwerpen die direct te maken hebben met hun ervaringen.

6. Duurzaamheid

Positieve ervaringen van bewoners

- Bewoners zien dat duurzaamheid steeds meer onderdeel wordt van het dagelijks leven, bijvoorbeeld in voeding of inrichting.

Wat bewoners en naasten graag terugzien

- Dat zij betrokken worden bij keuzes die hun leefomgeving raken, zoals tuin, voeding of comfort.

Clëntenraad Zorgresidence Regina.



Reflectie Raad van Toezicht op Kwaliteitsbeeld

Het Kwaliteitsbeeld 2025 geeft een goed en getrouw beeld van de wijze waarop in Zorgresidence Regina invulling wordt gegeven aan goede, persoonsgerichte zorg en hoe continu wordt gewerkt aan het versterken van kwaliteit en veiligheid.

De missie van Zorgresidentie Regina is samen invulling geven aan een warme en vertrouwde omgeving, waar iedereen zich thuis voelt en kan genieten van het leven. De Raad van Toezicht kijkt met waardering naar de manier waarop binnen Zorgresidence Regina wordt gewerkt aan goede zorg en een waardevolle leefomgeving voor bewoners. Dit kwaliteitsbeeld laat op een open en herkenbare manier zien hoe de organisatie dagelijks invulling geeft aan haar missie.

Wat Regina bijzonder maakt, is de kleinschaligheid en de oprechte aandacht voor de mens achter de zorgvraag. In gesprekken met de Raad van Bestuur, Cliëntenraad en medewerkers horen wij steeds opnieuw hoe belangrijk het is dat bewoners zich gezien en gekend voelen en dat hun levensverhaal richting geeft aan de zorg en ondersteuning die zij ontvangen.

Dat deze manier van werken wordt gewaardeerd, blijkt ook uit de hoge cliëntwaardering van 9,2. Daarachter schuilt het werk van betrokken professionals en vrijwilligers die zich iedere dag inzetten voor het welzijn van de bewoners.

Voor de Raad van Toezicht is kwaliteit van zorg meer dan cijfers en indicatoren. Het gaat ook om de cultuur binnen de organisatie: blijven kijken, blijven leren en steeds opnieuw de vraag stellen wat bewoners nodig hebben om een zo goed mogelijke kwaliteit van leven te ervaren. In het kwaliteitsbeeld zien wij deze houding duidelijk terug, bijvoorbeeld in de uitdagingen die worden benoemd op het gebied van leven in vrijheid.

Wij hebben er vertrouwen in dat Zorgresidence Regina op deze manier blijft bouwen aan zorg die professioneel is én menselijk blijft.

De Raad van Toezicht spreekt zijn waardering uit voor de inzet en betrokkenheid van alle medewerkers en vrijwilligers die dagelijks bijdragen aan een veilige, warme en professionele leefomgeving voor de bewoners van Zorgresidence Regina.

Raad van Toezicht Zorgresidence Regina