Kwaliteitsbeeld 2025-2026

Pieter Raat, begeleider in goed oud worden

De Pieter Raat Stichting - Dolomiet 2 - 1703 DX Heerhugowaard - 072 - 576 72 00 - info@dprs.nl - www.dprs.nl

Inleiding en uitgangspunt

De komende jaren vragen de toenemende vergrijzing en de veranderende inzichten over oud worden om een vernieuwde kijk op ouderenzorg. Juist in de laatste levensfase ervaren senioren vaak ingrijpende fysieke, sociale en emotionele veranderingen.

In 2024 heeft Pieter Raat een nieuw meerjarenbeleidsplan 2025-2029 geschreven. Het document is ontwikkeld met zorgvuldige aandacht voor de wensen en behoeften van onze cliënten, onze organisatie en de bredere omgeving waarin wij opereren. Het meerjarenbeleidsplan is vertaald naar het Pieter Raat-kompas en schetst de koers en de doelstellingen die ons helpen om onze belofte waar te maken.

Uitgangspunt van het meerjarenbeleidsplan en daarmee het Pieter Raat-kompas vormt 'goed oud worden'. Senioren worden 'goed oud' als ze gezien worden, erbij horen en betekenisvolle relaties hebben. De professionals van Pieter Raat begeleiden senioren en hun naasten bij het goed oud worden en een waardevolle laatste levensfase. Daarbij hebben zij uiteraard oog voor de persoonlijke wensen, eigen kracht, gewoontes en relaties van de senioren.

Geworteld in de gemeente Dijk en Waard en verbonden met professionele partners en netwerken, creëert Pieter Raat een duurzame beweging richting een warme, integrale en toekomstbestendige ouderenzorg. Daarbij wordt nauw samengewerkt met familie, vrienden en vrijwilligers.

Generiek Kompas en kwaliteitsbeeld

In 2024 is eveneens het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' samen door zorgaanbieders, beroepsgroepen, cliëntenvertegenwoordigers, zorgkantoren en zorgverzekeraars opgesteld. Het is een kompas dat wil bijdragen aan en gericht is op de kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag, ongeacht de locatie waar de zorg wordt geleverd en passend bij de maatschappelijke ontwikkelingen.

Het Generiek kompas is opgebouwd uit vijf bouwstenen:
Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
Bouwsteen 3: Het werk organiseren
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Voor de meeste zorgaanbieders in de ouderenzorg – zo ook voor Pieter Raat – is het verplicht om elk jaar haar kwaliteitsinformatie op basis van een zogenaamd kwaliteitsbeeld op te stellen, te publiceren en aan het Zorginstituut aan te leveren. Daarbij geeft het kwaliteitsbeeld een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek kompas. Het voorliggende kwaliteitsbeeld is op basis van de jaarverantwoording en de jaarplannen van de verschillende afdelingen van Pieter Raat opgesteld. Uiteraard omvatten de onderliggende jaarplannen meer relevante onderwerpen en voornemens voor 2026. Tevens hebben de ondernemingsraad en cliëntenraad het voorliggende kwaliteitsbeeld van input voorzien.

Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

In het Generiek kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’ is bouwsteen 1 als volgt omschreven:

> *Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis.*

1a. Waar staan wij voor

Pieter Raat staat voor het ‘goed oud worden’ van senioren. Juist in de laatste levensfase ervaren senioren vaak ingrijpende fysieke, sociale en emotionele veranderingen. Senioren worden ‘goed oud’ als ze gezien worden, erbij horen en betekenisvolle relaties hebben. Pieter Raat begeleidt senioren bij het goed oud worden en legt de focus op hun basisbehoeftes, op preventie en op vroegtijdige zorgplanning.

Onderdeel hiervan is persoonsgerichte zorg en welzijn. Zij zijn afgestemd op de persoonlijke behoeften, wensen en gewoonten van senioren. Uitgangspunt vormt de eigen kracht en samenredzaamheid van senioren en hun netwerk. Pieter Raat neemt niet over wat senioren en hun netwerk zelf kunnen, maar helpt hen – indien haalbaar – te herwinnen wat zij niet meer kunnen en biedt een oplossing voor hetgeen, dat overblijft.

1b. Terugblik 2025

Terugkijkend op 2025 heeft Pieter Raat op verschillende manieren gewerkt aan het kennen van wat er voor senioren toe doet, als basis voor persoonsgerichte ondersteuning, zorg en welzijn.

Het goede gesprek over leven, wensen en toekomst

Pieter Raat heeft actief ingezet op het voeren van open gesprekken met senioren en hun naasten over hun leven, wensen en toekomst.

- Met de gesprekscyclus ‘Praat vandaag over morgen’ zijn inwoners van Dijk en Waard gestimuleerd tijdig na te denken over ouder worden, gezondheid en wonen. In oktober verzorgde Ester Bertholet de lezing Vitaal ouder worden is zo gek nog niet.
- Met het gespreksboekje ‘Het goede gesprek’ zijn levensverhalen van senioren opgehaald, die een belangrijke basis vormen voor het ondersteuningsplan en voor afspraken over zorg, welzijn en ondersteuning.

Eigen kracht en samenredzaamheid versterken

In lijn met het gedachtegoed van reablement heeft Pieter Raat ingezet op het versterken van de zelfstandigheid van senioren en hun netwerk.

- Medewerkers volgden trainingen in reablement en motiverende gespreksvoering, zodat zij senioren kunnen ondersteunen bij het behouden of herwinnen van zelfstandigheid.
- Binnen de thuiszorg en thuisondersteuning zijn preventieve huisbezoeken en adviesgesprekken als opvolger van het intakegesprek ingevoerd. In deze gesprekken staan de mogelijkheden van senioren, hun netwerk en de verschillende manieren om langer thuis te wonen centraal.

Een zorgvuldige cliëntreis en passende ondersteuning

Pieter Raat heeft gewerkt aan een goede afstemming tussen verschillende vormen van ondersteuning en zorg.

- De zorgbemiddelaar hield overzicht op wachtlijsten, wachttijden en woonwensen, en zorgde voor afstemming met wijkverpleegkundigen en verpleegkundig specialisten.
- Voorafgaand aan wonen op een locatie vonden huisbezoeken plaats, gericht op kennismaking en afspraken over samenwerking met naasten en informele zorg.
- Zorgprofessionals en -bemiddelaars hebben bij veranderingen in de zorgvraag tijdig met elkaar afgestemd over passende ondersteuning en vervolgstappen in wonen of zorg.
- Met de invoering van een nieuw ECD en de MIKZO-methodiek wordt het methodisch vastleggen van levensverhalen, doelen en afspraken beter ondersteund en hebben cliënten en naasten meer inzage.

1c. Vooruitblik 2026

In 2026 blijft Pieter Raat werken vanuit het uitgangspunt dat goed oud worden begint met weten wat er voor iemand toe doet. Het versterken van gezondheid, welzijn, eigen regie en sociale verbondenheid staat daarbij centraal. Zo werkt Pieter Raat stap voor stap aan een praktijk waarin het kennen van het levensverhaal, het voeren van het goede gesprek en het versterken van eigen kracht de basis vormen voor ondersteuning, zorg en behandeling — zodat senioren zich gezien voelen, verbonden blijven met hun omgeving en goed oud kunnen worden.

Het goede gesprek als basis

Pieter Raat blijft stimuleren dat senioren, naasten en professionals tijdig met elkaar in gesprek gaan over ouder worden, gezondheid en toekomst.

- Initiatieven zoals ‘Praat vandaag over morgen’, het gespreksboekje ‘Het goede gesprek’ en ‘Mijn Verhaal’ ondersteunen senioren en hun naasten bij het verwoorden van wat voor hen van betekenis is.

Reablement en persoonsgerichte zorg

Reablement en persoonsgerichte ondersteuning vormen het uitgangspunt van het dagelijks handelen.

- Medewerkers ondersteunen senioren actief bij het behouden of herwinnen van zelfstandigheid en bij het benutten van hun eigen mogelijkheden en netwerk.
- De zelfredzaamheidsradar wordt ingezet bij bestaande en nieuwe cliënten.
- Welzijn is daarbij een integraal onderdeel van het dagelijks leven en wordt afgestemd op de wensen, mogelijkheden en interesses van senioren.

Een samenhangende cliëntreis

Pieter Raat werkt aan een warme en zorgvuldige overgang tussen verschillende vormen van ondersteuning en wonen.

- Thuiszorg en intramurale zorg werken als één keten samen, met aandacht voor warme overdracht en een persoonlijk welkom.
- Huisbezoeken vooraf en goede gesprekken helpen om verwachtingen, mogelijkheden en ondersteuning goed op elkaar af te stemmen.

Ondersteuning door behandeling en methodisch werken

Het compacte behandelteam ondersteunt zorgteams en sluit nauw aan bij het dagelijks leven van cliënten.

- Door korte lijnen tussen zorg, behandeling en welzijn kan sneller worden ingespeeld op veranderingen in gezondheid en welzijn.

- Het ECD en de MIKZO-methodiek ondersteunen professionals bij het methodisch werken en bij het vastleggen van doelen en afspraken die aansluiten bij wat voor cliënten van betekenis is.

Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

In het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is bouwsteen 2 als volgt omschreven:

> *In ieder leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.*
> *De samenstelling van een netwerk kan door de tijd heen en afhankelijk van de veranderingen in wensen en behoeften veranderen. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren.*
> *Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. Dat betekent dat een sterke sociale basis nodig is, waardoor op het moment dat de kwaliteit van bestaan wankelt mensen hun leven zelf zo veel mogelijk kunnen blijven organiseren.*

2a. Waar staan wij voor

Familie, naasten en vrijwilligers zijn onmisbaar in het leven van senioren: zij bieden tijd, aandacht, ondersteuning en zorg. Betekenisvolle contacten met familie en naasten geeft het leven van senioren waarde en kleur en de mogelijkheid om het gewone leven zo lang mogelijk voort te zetten. Pieter Raat gaat in gesprek met senioren en hun naasten en zet in op een gelijkwaardige samenwerking tussen formele en informele zorg.

Tegelijkertijd is ouder worden een gezamenlijke verantwoordelijkheid. De buurt speelt een wezenlijke rol, het is immers de plaats waar senioren de meeste tijd doorbrengen. Pieter Raat bouwt samen met senioren en andere partijen aan buurten waar buren elkaar ontmoeten, naar elkaar omkijken en elkaar steunen.

Daarbij speelt de eerstelijnszorg een cruciale rol in het signaleren en aanpakken van fysieke, mentale en sociale problemen van senioren. Pieter Raat versterkt de ketensamenwerking met professionals uit de eerstelijnszorg en het sociale domein en zet in op vroegtijdige en passende eerstelijnszorg.

2b. Terugblik 2025

Terugkijkend op 2025 heeft Pieter Raat gewerkt aan het versterken van het netwerk rond senioren en aan een goede samenwerking tussen naasten, vrijwilligers en professionals. Daarmee wordt invulling gegeven aan het uitgangspunt dat goed oud worden niet alleen een individuele, maar ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid is.

Het netwerk rond de cliënt zichtbaar maken

Om de bijdrage van naasten en het sociale netwerk beter te benutten, heeft Pieter Raat ingezet op het in kaart brengen en betrekken van het netwerk van cliënten.

- In de thuiszorg is gestart met het werken met een ecogram, waarmee tijdens advies- en evaluatiegesprekken het netwerk van cliënten in beeld wordt gebracht en wederzijdse verwachtingen worden besproken.

- Zorgbemiddelaars informeren cliënten en naasten voorafgaand aan het wonen op een locatie over hun rol bij activiteiten en het dagelijks leven.
- Het netwerk van bewoners wordt waar mogelijk betrokken bij activiteiten en bij veranderingen, zoals tijdens de renovatie en interne verhuizingen in De Raatstede.

Samenwerking met naasten en vrijwilligers versterken

Pieter Raat heeft gewerkt aan een gelijkwaardige samenwerking tussen formele en informele zorg.

- In Ons Raathuis 40 stond samenwerking met informele zorg centraal, omdat betrokkenheid van naasten een belangrijke voorwaarde is voor wonen in deze zorgvilla.
- De inzet van een welzijnscoördinator op Raatstede 3–4 heeft ertoe geleid dat familie en vrijwilligers beter geïnformeerd zijn en actiever bijdragen aan het dagelijks leven op de afdeling.
- Evaluatiegesprekken met vertegenwoordigers laten zien dat het belangrijk blijft om helder te communiceren over wederzijdse verwachtingen en rollen.

Zelfredzaamheid en hulpmiddelen ondersteunen het netwerk

Om senioren zo lang mogelijk regie over hun eigen leven te laten houden, is ingezet op het stimuleren van zelfredzaamheid en het gebruik van hulpmiddelen.

- In de extramurale zorg is gewerkt met hulpmiddelen uit de zelfredzaamheidkoffer zoals een oogdruppelbril en hulpmiddelen voor steunkousen.
- Beeldschermzorg is verder ingezet bij nieuwe cliënten, in samenwerking met Magentazorg.
- De medicijndispenser is ingezet bij cliënten.
- Intramuraal worden hulpmiddelen nog vooral ingezet ter ontlasting van medewerkers; het benutten van technologie om bewoners meer zelf te laten doen krijgt in de komende periode extra aandacht.

Verbinding met de buurt en regionale samenwerking

Pieter Raat heeft ook gewerkt aan een sterke sociale basis rondom senioren.

- De G'oud-woonlocaties Palet en Koraalrif zijn verder bestendigd.
- Het vraagstuk rondom preferent aanbiederschap en woningtoewijzing is regionaal geagendeerd via VONK en de Regionale Agenda Ouderenhuisvesting.
- Samen met partnerorganisaties is een mantelzorgmarkt georganiseerd om inwoners te informeren over ondersteuning en respijtzorg.

2c. Vooruitblik 2026

In 2026 werkt Pieter Raat verder aan het versterken van de sociale basis rond senioren, zodat zij met ondersteuning van hun netwerk en professionals hun leven zo lang mogelijk zelf kunnen blijven organiseren. Zo werkt Pieter Raat aan een omgeving waarin senioren niet alleen ondersteuning ontvangen, maar deel blijven uitmaken van een netwerk van familie, buren, vrijwilligers en professionals, zodat zij hun leven – met elkaar – zo lang mogelijk op hun eigen manier kunnen blijven vormgeven.

Het netwerk als uitgangspunt

Het netwerk rond senioren wordt structureel betrokken bij het organiseren van ondersteuning en zorg.

- Het sociale netwerk wordt bij cliënten systematisch in kaart gebracht, onder andere via het ecogram, en besproken tijdens huisbezoeken, sleutelmomenten en evaluatiegesprekken.

- Wederzijdse verwachtingen tussen senioren, naasten en professionals worden expliciet gemaakt en waar nodig vastgelegd.

Zorgzame buurten en gemeenschapsvorming

Pieter Raat blijft bouwen aan buurten waarin mensen elkaar kennen en naar elkaar omkijken.

- De G'oud-locaties worden verder ontwikkeld als woonvormen waar ontmoeting, gemeenschapsvorming en onderlinge betrokkenheid centraal staan.
- Bewoners, naasten en vrijwilligers worden actief betrokken bij activiteiten en bij het vormgeven van het dagelijks leven.
- Voor welzijnsactiviteiten en dagbesteding wordt samenwerking gezocht met lokale partners, zoals Ons Raathuis en Zorgboerderij Veenweg.
- Daarnaast wordt Gouden Dagen doorontwikkeld tot De Gouden Vrienden Stichting, waarmee maatschappelijke, culturele en sociale initiatieven van en voor senioren worden ondersteund en de verbinding tussen senioren en hun omgeving wordt versterkt.

Samenwerking in de eerstelijn en het sociale domein

Om senioren passend te ondersteunen, wordt de samenwerking met professionals in de eerstelijn en het sociale domein verder versterkt.

- De inzet van wijkverpleegkundigen bij huisartsen wordt uitgebreid, zodat hulpvragen vroegtijdig kunnen worden gesignaleerd.
- Samen met collega-organisaties wordt gestart met integraal indiceren, zodat cliënten sneller de ondersteuning krijgen die het beste bij hun situatie past.
- Initiatieven zoals INKT en de G'oud-trajecten dragen bij aan een sterk regionaal netwerk rond senioren.

Bouwsteen 3 Het werk organiseren

In het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is bouwsteen 3 als volgt omschreven:

> *Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. In een open gesprek spreekt de professional samen met de mens met een zorgvraag af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit is afhankelijk van de duur, de zwaarte van de zorgvraag, de levensfase en de context waarin de zorgvrager de zorg ontvangt. Dit vraagt ook om (lokale) afstemming met andere organisaties die betrokken worden om te komen tot een passend antwoord op de zorgvraag. Binnen de zorg is steeds meer mogelijk met en door inzet van technologie. Om kwaliteit van bestaan te bevorderen werken alle actoren samen om de digitalisering van de zorg vorm te geven. Om kwaliteit van bestaan te bevorderen werken alle actoren samen om de digitalisering van de zorg vorm te geven.*
>
> *Organisaties bieden professionals en cliëntenraden de mogelijkheid om zeggenschap te hebben in beleidsontwikkelingen. Zeggenschap is belangrijk voor werkplezier. Plezier en voldoening in het werk worden bepaald door verschillende factoren, zoals omgang met collega's, de interactie met mensen met een zorgvraag, de wijze waarop het werk is georganiseerd en of en hoe iemand daar invloed op heeft, werkdruk, het soort werkzaamheden en de kans om te leren.*

3a. Waar staan wij voor

De druk op het huidige zorgsysteem in de regio in het algemeen en in Dijk en Waard in het bijzonder, neemt toe. Demografische, maar ook maatschappelijke veranderingen vragen om anders te kijken naar het werk van professionals. Pieter Raat richt haar werkprocessen opnieuw in met in het achterhoofd: waarom doen wij wat wij doen, voor wie doen wij dit en kan het anders.

Tevens stimuleert Pieter Raat de eigen kracht van senioren en onderzoekt welk deel van de zorg- en ondersteuningsvraag ingevuld kan worden door informele zorg, waarbij een gelijkwaardige samenwerking tussen formele en informele zorg uitgangspunt is. Ook bieden het (gedeeltelijk) digitaliseren van processen, die zowel de zelfstandigheid en eigen regie van senioren bevorderen als de zorgprofessionals ondersteunen in hun taken, hierin een uitkomst. Digitale en hybride processen maken bij Pieter Raat nieuwe (samen-)werkvormen mogelijk.

3b. Terugblik 2025

In 2025 heeft Pieter Raat stappen gezet om het werk anders te organiseren, samen met senioren, hun netwerk en regionale partners.

Samenwerken met het netwerk van senioren

De samenwerking met informele zorg is verder versterkt, omdat naasten, vrijwilligers en betrokkenen een belangrijke rol spelen in het welzijn van senioren.

- Naasten en vrijwilligers worden actief uitgenodigd om mee te doen in de ondersteuning en het dagelijks leven van cliënten.
- Bij het in zorg nemen van cliënten en bij het inhuisproces worden afspraken gemaakt over de rol van het netwerk, zodat onnodige zorgovername wordt voorkomen.

Innovatie en zorgtechnologie

Technologische toepassingen worden steeds vaker ingezet om het welzijn van senioren te ondersteunen en het werk van medewerkers te verlichten.

- Er is een traject gestart om samen de visie op zorgtechnologie verder te ontwikkelen.
- Op de locaties Buiten Zorg en Hugo-Waard is Momo Bedsense ingezet en op Ons Raathuis wordt gewerkt met een slimme camera.
- In de thuiszorg zijn onder meer farmaceutische telezorg, beeldzorg en personenalarmering ingezet om cliënten meer veiligheid en ondersteuning te bieden.

Regionale samenwerking en organisatie van zorg

Pieter Raat werkt samen met regionale partners om zorg en ondersteuning beter op elkaar af te stemmen.

- Samen met collega-organisaties is een aanpak ontwikkeld voor integraal indiceren door wijkverpleegkundigen.
- Pieter Raat is toegetreden tot het bestuur van VONK, waar organisaties samenwerken aan regionale thema's zoals logeerzorg, G'oud en ouderenhuisvesting.
- In goede afstemming met de eigenaar van Buiten Zorg vervult Pieter Raat daar de rol van preferente zorgaanbieder.
- Binnen de extramurale zorg is aangesloten bij het regionale nachtzorgteam, zodat ook in de nacht passende zorg beschikbaar blijft.

Vakmanschap, werkplezier en gezonde teams

Goede zorg vraagt om professionals die hun vak met plezier en deskundigheid kunnen uitoefenen.

- De functie van regieverpleegkundige is ingevoerd, waarmee teams worden ondersteund in kwaliteit van zorg en professionele ontwikkeling.
- Extra aandacht is besteed aan ergonomie en veilig werken, onder andere door het opleiden van aandachtsvelders.
- Het vitaliteitsteam organiseerde activiteiten gericht op gezondheid en werkplezier.
- Op verzoek van medewerkers zijn langere diensten mogelijk gemaakt om beter aan te sluiten bij de werk-privébalans.
- HR organiseerde workshops over verzuim en duurzame inzetbaarheid.

3c. Vooruitblik 2026

In 2026 werkt Pieter Raat verder aan een toekomstbestendige organisatie van zorg en ondersteuning, waarin samenwerking, innovatie en vakmanschap centraal staan. Door het werk anders te organiseren, technologie slim te benutten en samen te werken met senioren, hun netwerk en regionale partners, bouwt Pieter Raat aan een organisatie waarin kwaliteit van bestaan voor senioren, vakmanschap van professionals en samenwerking in de samenleving hand in hand gaan.

Anders werken met het netwerk

De rol van familie, naasten en vrijwilligers wordt verder versterkt.

- Er wordt een kader informele zorg ontwikkeld waarin verwachtingen, rollen en ondersteuning van naasten worden verduidelijkt.
- Samen met het netwerk wordt gekeken hoe welzijn en dagelijkse ondersteuning het beste kunnen worden vormgegeven.

Innovatie en zelfredzaamheid

Technologie en hulpmiddelen worden gericht ingezet om de zelfstandigheid van senioren te ondersteunen.

- De zelfredzaamheidskoffer wordt actief ingezet in samenwerking met ergotherapeuten van Magentazorg.
- Beeldschermzorg wordt verder uitgebreid in de thuissituatie.
- Op locaties wordt onderzocht welke hulpmiddelen bewoners kunnen helpen om meer zelf te blijven doen.

Het team van de toekomst

Pieter Raat bouwt aan een organisatie waarin professionals optimaal kunnen samenwerken.

- Er wordt gewerkt aan een passende deskundigheidsmix en duidelijke rollen binnen teams. De implementatie van CanMEDS-rollen ondersteunt rolduidelijkheid en professionele ontwikkeling.
- Samenwerking tussen zorgprofessionals, cliënten, naasten en vrijwilligers vormt de basis van het werk.

Zorgtechnologie als ondersteunend middel

Technologie wordt stapsgewijs en doelgericht ingezet.

- Zorgtechnologie ondersteunt de zelf- en samenredzaamheid van senioren, versterkt hun kwaliteit van bestaan en vermindert de werkdruk van medewerkers.
- Digitale en hybride zorgvormen, zoals nachtzorg en slimme sensoren en leefpatroonmonitoring worden verder ontwikkeld in samenhang met het netwerk van de cliënt.

Vitale medewerkers

Goede zorg begint bij medewerkers die gezond, deskundig en betrokken zijn.
Pieter Raat blijft investeren in ergonomie, scholing, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.

- HR ondersteunt teams met verzuimbeleid, loopbaanadvies en een actief vitaliteitsprogramma.

Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen

In het Generiek kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’ is bouwsteen 4 als volgt omschreven:

> *Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise en grenzen en zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten van reflectie te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals. Organisaties moeten informele zorg professionals ruimte en tijd bieden om te leren en zich te kunnen ontwikkelen. Het leren van elkaar, ook tussen professionals, met het netwerk en organisaties, is belangrijk: elkaar leren begrijpen, samen ontdekken en samen ontwikkelen.*

4a. Waar staan wij voor

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Pieter Raat investeert in persoonlijke ontwikkeling en interprofessionele samenwerking van professionals. Tevens richt Pieter Raat zich op de deskundigheidsbevordering van informele zorgverleners en vrijwilligers.

4b. Terugblik 2025

In 2025 heeft Pieter Raat op verschillende manieren geïnvesteerd in het versterken van vakmanschap, leren in de praktijk en het leren van elkaar.

Leren met en van informele zorg

Omdat goede samenwerking met naasten bijdraagt aan kwaliteit van bestaan van senioren, is geïnvesteerd in gezamenlijke leer- en ontmoetingsmomenten.

- Er zijn bijeenkomsten georganiseerd waar professionals en informele zorgverleners elkaar ontmoeten en met elkaar in gesprek gaan over inhoudelijke thema’s.
- In maart vond het eerste spiegelgesprek plaats. Informele zorgverleners deelden hun ervaringen en verwachtingen, waardoor professionals konden reflecteren op hun eigen handelen en samenwerking. Deze gesprekken onderstrepen het belang van heldere communicatie en wederzijdse verwachtingen.

Vakmanschap en professionele ontwikkeling

Pieter Raat heeft het eigenaarschap van professionals over hun eigen bevoegdheid en bekwaamheid verder versterkt.

- Er is een uitgebreid opleidingsplan ontwikkeld met trainingen gericht op noodzakelijke kennis en competenties.
- Diverse opleidingsplaatsen zijn beschikbaar gesteld voor BBL-trajecten, hbo-v-opleidingen en het GGVP-traject.
- Via de vaardighedencarrousel wordt structureel aandacht besteed aan bevoegd- en bekwaamheden.
- In de thuiszorg wordt voldaan aan het normenkader indiceren Zvw. De vakbekwaamheid van de wijkverpleegkundige wordt actief geborgd door gerichte scholing registratie in het

kwaliteitsregister van de V&Vn en inzet het structureel inbedden van ontercollegiale toetsing met collega's van andere organisaties.

Leren in de praktijk

Naast formele scholing wordt ook veel geleerd tijdens het dagelijks werk.

- Professionals leren via gedragsvisites, coaching op de werkvloer door regieverpleegkundigen en verpleegkundig specialisten en via casuïstiekbesprekingen.
- Binnen de extramurale zorg worden lunchlearnings georganiseerd over ziektebeelden en andere relevante thema's.
- Ook worden regelmatig BHV-trainingen georganiseerd.

Methodisch werken en verbeteren

Leren wordt gekoppeld aan het verbeteren van werkprocessen.

- De implementatie van het ECD is gecombineerd met een verbetertraject rapporteren.
- Binnen Ons Leerhuis is gestart met het ontwikkelen van een toekomstvisie op leren, in samenwerking met het practoraat Praktijkleren en praktijkopleiders.
- De visie op het Fieldlab Dementie is herijkt.

Bijdrage van het behandelteam

Het compact behandelteam heeft een belangrijke rol gespeeld in het versterken van kennis binnen de teams.

- Het behandelteam heeft zich gericht op proactieve zorgplanning.
- Via casuïstiekbesprekingen, klinische lessen en themabijeenkomsten is kennis gedeeld over ziektebeelden en zorgvraagstukken.

4c. Vooruitblik 2026

Ook in 2026 blijft leren en ontwikkelen een gezamenlijke verantwoordelijkheid van professionals, teams, leidinggevenden en bestuur. Pieter Raat zet de ingezette lijn voort en stimuleert een lerende organisatie waarin kennis wordt gedeeld, ervaringen worden benut en professionals zich blijven ontwikkelen.

Opleiden en professionalisering

Pieter Raat blijft investeren in het opleiden van nieuwe en bestaande professionals.

- Er worden opleidingsplaatsen aangeboden voor onder andere helpende, verzorgende IG, verpleegkundige niveau 4 en 6, GGVP, MMZ niveau 4 en welzijnsmedewerker.
- Via het Fieldlab worden nieuwe professionals opgeleid in de praktijk.

Professionele ontwikkeling en vakmanschap

Het opleidingsplan ondersteunt medewerkers bij het verdiepen van kennis en vaardigheden die aansluiten bij de huidige en toekomstige zorgvraag.

- Professionals ontwikkelen zich via vervolgtrainingen, teamcoaching en intervisie.
- EVV'ers, verpleegkundigen, regieverpleegkundigen en verpleegkundig specialisten versterken hun professionele rol binnen teams.
- Voorbehouden handelingen worden onderhouden via de vaardighedencarrousel.

Samen leren met het netwerk

Leren vindt niet alleen plaats binnen de organisatie, maar ook samen met informele zorgverleners en vrijwilligers.

- Bijeenkomsten met informele zorgverleners worden voortgezet, zodat professionals en familieleden van elkaar leren en elkaars perspectief beter begrijpen.

- Spiegelgesprekken, interviews en verhalen van cliënten en naasten worden gebruikt om te reflecteren en verbeteren.

Team van de toekomst

Pieter Raat bouwt aan een organisatie waarin eigenaarschap en vakmanschap van medewerkers centraal staan.

- De deskundigheid van medewerkers en vrijwilligers wordt structureel versterkt, met aandacht voor vakinhoudelijke kennis, digitale vaardigheden en samenwerkingsvaardigheden.
- Zo ontstaat een organisatie waarin professionals zich blijven ontwikkelen en samen werken aan de kwaliteit van zorg en welzijn van senioren.

Door te investeren in vakmanschap, reflectie en gezamenlijk leren met professionals, naasten en partners, bouwt Pieter Raat aan een lerende organisatie waarin kennis wordt gedeeld, samenwerking wordt versterkt en de kwaliteit van bestaan van senioren voortdurend centraal blijft staan.

Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit

In het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is bouwsteen 5 als volgt omschreven:

> *Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat organisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en om inzichtelijk te maken hoe het binnen de organisatie gaat. Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is rand voorwaardelijk voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen.*

5a. Waar staan we voor

Goed oud worden is geen statisch geheel, het staat in een persoonlijke context en is afhankelijk van wat iemand kan of niet kan en wat het netwerk bij kan dragen. Pieter Raat organiseert de verantwoording of we het juiste doen en of we dat goed doen op verschillende niveaus: op individueel niveau, op organisatorisch niveau en op landelijk niveau. Op deze manier ontstaat inzicht in hoe het gaat en wat anders zou kunnen ten gunste van de kwaliteit van bestaan.

5b. Terugblik 2025

In 2025 heeft Pieter Raat op verschillende manieren gewerkt aan het verkrijgen van inzicht in kwaliteit en het benutten van deze inzichten voor verbetering van de zorg.

Evaluatie met cliënten en hun netwerk

De ervaringen en wensen van cliënten en hun naasten vormen een belangrijke bron van informatie over kwaliteit.

- Gedurende de cliëntreis zijn individuele evaluatiegesprekken gevoerd met cliënten en hun netwerk, minimaal twee keer per jaar en waar nodig vaker.
- Autonomie, zelfredzaamheid en samenredzaamheid vormen hierbij steeds het uitgangspunt.

- Daarnaast is zowel intramuraal als extramuraal een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door het onafhankelijke meetbureau Facit. De resultaten waren positief en zijn besproken met teams, management, cliëntenraad en ondernemingsraad.

Multidisciplinair leren en reflecteren

Professionals leren van casuïstiek en van samenwerking met andere disciplines.

- Het multidisciplinair overleg (MDO) intramuraal is opnieuw ingericht met duidelijke rollen en verantwoordelijkheden.
- In de extramurale zorg is gestart met multidisciplinaire overleggen met betrokken partners.
- Casuïstiekbesprekingen vinden structureel plaats binnen teams, onder andere tijdens gedragsvisites, dagstarts en BOSS-momenten, en waar nodig in multidisciplinaire samenstelling met het bestuur.

Systematisch monitoren en verbeteren

De organisatie werkt planmatig aan kwaliteit door middel van monitoring en rapportages. Via kwartaalrapportages wordt de voortgang op het kwaliteitsbeeld, de jaarplannen en de financiële, personele en kwaliteitsdoelen gevolgd.

- Het proces rondom MIC-meldingen is aangepast na de implementatie van het nieuwe ECD. (Regie)verpleegkundigen kunnen nu zelf data analyseren, waardoor teams meer eigenaarschap hebben over verbeteringen.
- MIM-meldingen worden structureel besproken binnen teams. Analyse van meldingen heeft geleid tot gerichte trainingen.

Audits en externe toetsing

Audits leveren belangrijke inzichten op voor verdere verbetering van zorgprocessen.

- Op de locaties Buiten Zorg en Hugo-Waard zijn audits uitgevoerd op de kwaliteit van zorg.
- De audits resulteerden in complimenten en aandachtspunten die zijn verwerkt in een verbeterplan.
- De externe auditor medicatieveiligheid sprak waardering uit voor de wijze waarop de medicatieveiligheid wordt geborgd.
- Ook is het verbeterplan hygiëne en infectiepreventie uitgevoerd.

Veilig werkklimaat en organisatiekwaliteit

Kwaliteit van zorg hangt samen met een veilige en gezonde werkomgeving.

- Het aantal klachten was beperkt; de klachtenfunctionaris behandelde twee klachten en de vertrouwenspersoon ontving geen meldingen.
- HR organiseerde trainingen en workshops over verzuimbeleid, waarbij aandacht werd besteed aan oorzaken, aanpak en preventie.
- Tijdens kwartaaloverleggen wordt structureel stilgestaan bij de verzuimaanpak.

5c. Vooruitblik 2026

Ook in 2026 blijft Pieter Raat systematisch werken aan inzicht in kwaliteit, met aandacht voor evaluatie, transparantie en continue verbetering. Door systematisch te luisteren naar cliënten en naasten, te leren van ervaringen in de praktijk en transparant te werken aan verbetering, blijft Pieter Raat bouwen aan een organisatie waarin inzicht in kwaliteit direct bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan van senioren.

Audits en kwaliteitsverbetering

Audits worden ingezet als instrument om kwaliteit zichtbaar te maken en verbeteringen te realiseren.

- In 2026 worden audits uitgevoerd op de locaties De Raatstede, Ons Raathuis en binnen de thuiszorg.
- De audits richten zich onder andere op medische behandeling, het IGJ-toetsingskader, het Pieter Raat Kompas en het werken volgens afgesproken werkwijzen.
- Verbeterpunten uit audits worden vertaald naar concrete verbeterplannen en opgevolgd binnen teams.
- Daarnaast vinden audits plaats op hygiëne, infectiepreventie en medicatieveiligheid, in samenwerking met aandachtsvelders en de apotheek.

Ervaringen van cliënten en medewerkers

De ervaringen van cliënten en medewerkers blijven een belangrijke bron voor kwaliteitsverbetering.

- Het meetbureau Facit voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit.
- Daarnaast wordt een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd om inzicht te krijgen in werkbeleving, samenwerking en randvoorwaarden voor goede zorg.

Monitoring en kwaliteitscyclus

Rapportage en monitoring blijven een vast onderdeel van de kwaliteitscyclus.

- Via kwartaalrapportages wordt de voortgang op kwaliteit, personeel en financiën gevolgd.
- MIC- en MIM-meldingen worden geregistreerd, geanalyseerd en besproken binnen teams, zodat hieruit geleerd kan worden.
- Verbeterpunten worden structureel opgepakt en gemonitord.

Ondersteuning door systemen

Digitale systemen ondersteunen professionals bij het verkrijgen van inzicht in kwaliteit.

- Er blijft aandacht voor adequate dossiervoering en rapportage binnen het ECD.
- Nieuwe toepassingen, zoals spraakgestuurde rapportage, worden onderzocht om professionals te ondersteunen en administratieve lasten te beperken.
- Goede verslaglegging draagt bij aan betere communicatie tussen professionals en aan multidisciplinair samenwerken.