



**tante  
Louise**

de beste zorg  
waar thuis ook is

# Kwaliteitsbeeld 2024

Terugblik op 2024 en vooruitblik op 2025

# Voorwoord

Niet alles wat groeit, verdient applaus. Soms is het gewoon beter om dingen klein en handzaam te houden. Zoals dit kwaliteitsbeeld, op basis van het Generiek Kompas, waarin we diverse kwaliteitskaders in elkaar laten vloeien. Lekker compact en wel zo overzichtelijk. En klein is niet altijd minder.

## Richting

De richting die het Generiek Kompas ons wijst is tanteLouise - zo kunnen we concluderen - met het Ondernemingsplan 2023-2026 reeds ingeslagen. Dat blijkt als we de diverse bouwstenen koppelen aan diverse lopende trajecten, waarbij we als tante - zo mogelijk - niet zelden zelfs nog een stapje verdergaan. Zo hebben we Bouwsteen 1 (het open gesprek) gebruikt om vol in te zetten op samenredzaamheid waarbij we de cliënt centraal stellen en zoveel mogelijk de regie geven over zijn eigen leven. In het verlengde daarvan zetten we Bouwsteen 2 (het bouwen van netwerken) juist in om - veel meer en ook veel eerder dan voorheen - samen te werken met mantelzorgers en de sociale netwerken rondom de cliënt. In Bouwsteen 3 (het werk organiseren) zien we het werken vanuit een andere functiemix en de inzet van innovatieve zorgtechnologie terug. En zo zijn er nog veel meer voorbeelden.

## Stappen zetten

In dit eerste kwaliteitsbeeld nieuwe stijl zijn onze strategische doelstellingen gekoppeld aan de verschillende bouwstenen. Je vindt ze terug bovenaan elke pagina. Alle bouwstenen samen moeten - in het kort - een helder beeld geven van wat we als organisatie het afgelopen jaar hebben gedaan en welke stappen we daarvoor hebben gezet. En dat waren er nogal wat. Toch zijn we de uitdaging aangegaan om dit alles in één overzichtelijke terugblik en een stuk bondiger dan voorheen, samen te vatten. Veel korter dan in de klassieke jaarverslagen. Dat is gelukt. Of het ook geslaagd is, dat horen we graag van je.

Inmiddels lonkt het voorjaar van 2025 en is het vizier van tanteLouise al weer vol op de toekomst gericht. Een toekomst die we samen maken. Met elkaar.

Dus waar wachten we op? Hup, mouwen omhoog en aan de slag!

*Liefs, tante*

## Kaders voor goede zorg

Het Generiek Kompas - Samen werken aan kwaliteit van bestaan is sinds 1 juli 2024 het uitgangspunt voor de kwaliteit van professionele zorg in Nederland. Het vervangt de drie kwaliteitskaders: verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum voor Wlz-zorg thuis. In andere woorden: het kompas op basis waarvan zorgorganisaties zoals tanteLouise zorg leveren, en zich verantwoorden.

Lees meer op [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl)

# Samen zorgen voor elkaar: thuis en in het verpleeghuis

Bouwsteen 1



## Gelukkige cliënt

TanteLouise heeft bij alles wat ze doet, het geluk van de cliënt voor ogen.

### Onze expertises: dementiezorg, herstelgerichte zorg en palliatieve zorg

#### Leven in verantwoorde vrijheid

Bij tanteLouise werken we volgens de visie Leven in verantwoorde vrijheid, waarbij ook cliënten met dementie zoveel mogelijk (bewegings)vrijheid en eigen regie behouden. Het kunnen wonen en leven in verantwoorde vrijheid kan niet zonder een andere manier van denken en werken, een gastvrije en geschikte woonomgeving, een passend welzijnsaanbod en de inzet van technologische ondersteuning.

- In onze locaties in de gemeenten Steenbergen, Woensdrecht en in twee locaties in de gemeente Bergen op Zoom is de visie Leven in verantwoorde vrijheid in 2024 geïmplementeerd.

- Sinds 2023 hebben we zo'n 1.300 certificaten uitgereikt aan medewerkers voor het volgen van de training Leven in verantwoorde vrijheid.
- In 2024 volgden zo'n 500 medewerkers de training Wet zorg en dwang (Wzd).

We zien dat het gedachtegoed van leven in vrijheid en de Wzd invoelbaar is gemaakt en dat medewerkers ernaar handelen. Echter zien we dat het administratieve gedeelte van (de naleving van) de Wzd achterblijft. Daarom focussen we ons op extra scholing van zorgverantwoordelijken in 2025.

### Herstelgerichte zorg

We werken samen met Bravis ziekenhuis en Groenhuisen in diverse werkgroepen toe naar invulling van de herstelgerichte zorg op de nieuwe locatie voor geriatrische revalidatiezorg in Roosendaal.

### Palliatieve zorg

Drie locaties volgen het traject om toe te werken naar het voldoen aan het kwaliteitskader palliatieve zorg op de domeinen 'markering' en 'proactieve zorgplanning'. We leerden dat met name de borging veel aandacht vraagt.

## Cliënttevredenheid

We zijn trots op de mooie gemiddelde scores op het gebied van cliënttevredenheid. Deze cijfers bevestigen dat we goed werk leveren, maar we blijven altijd scherp. Bij een minder goede score kijken we wat we kunnen verbeteren.

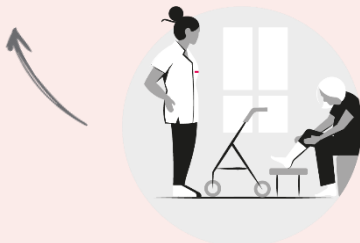
- GRZ: 8,7
- Eerstelijns verblijf in Jacqueline: 9,3
- Hospice De Markies: 9
- Wijkverpleging (PREM): 9,2, NPS: 89,1
- Zorgkaart Nederland: 8,9

### Vijf stappen van samenredzaamheid

Afgelopen jaar werkten we aan de praktische vertaling van onze visie op zelfredzaamheid. Met zelfredzaamheid bedoelen we het vermogen van iemand om zoveel mogelijk alledaagse handelingen **zelf te doen** of – eventueel met hulp van onze active ageing professionals - zelf (opnieuw) te leren doen. Er komt een moment dat hierbij ondersteuning nodig is; van **hulpmiddelen, mantelzorgers**, het bredere **sociale netwerk en vrijwilligers**, en de **zorgprofessional**. Dat noemen we de vijf stappen van samenredzaamheid.

#### Zorgprofessional

In februari 2025 starten we op drie pilotlocaties met de uitvoering van de ontwikkelde werkwijze. Dat doen we met ondersteuning vanuit een begeleidingsteam op een methodische wijze, waarvoor we de Simpel Beter methodiek gebruiken (zie ook pagina 3). Na de pilots evalueren we de geleerde lessen en gaan we ook op andere locaties aan de slag.



#### Hulpmiddelen

Als innovatieve organisatie stimuleren we het gebruik van technologieën die bijdragen aan het behoud van zelfstandigheid en kwaliteit van leven van de cliënt. Voorbeelden hiervan zijn een medicijndispenser, een Helpsoq (een hulpmiddel om steunkousen aan te trekken) of digitale dagbesteding.



#### Sociale netwerk en vrijwilligers

In 2024 stelden we onze nieuwe visies op informele zorg en mantelzorg vast. Voor tanteLouise is informele zorg de basis in het leven van de cliënt en sluiten informele en formele zorg naadloos op elkaar aan. Mantelzorgers gaan meer betekenen in de zorg. Dat vraagt om aanpassing in de manier waarop wij zorg verlenen. De komende tijd richten we ons op de vertaling van deze visies in de dagelijkse praktijk.



#### Mantelzorg

In 2024 stelden we onze nieuwe visies op informele zorg en mantelzorg vast. Voor tanteLouise is informele zorg de basis in het leven van de cliënt en sluiten informele en formele zorg naadloos op elkaar aan. Mantelzorgers gaan meer betekenen in de zorg. Dat vraagt om aanpassing in de manier waarop wij zorg verlenen. De komende tijd richten we ons op de vertaling van deze visies in de dagelijkse praktijk.

# Goede zorg, een gelukkige cliënt: dat begint bij een gelukkige medewerker



Bouwsteen 3 en 4



**Gelukkige medewerker**

Onze medewerkers en vrijwilligers maken het verschil.

## Leren en ontwikkelen

In 2024 hebben we hard gewerkt aan een leercultuurtraject, zowel op organisatiebreed niveau als op teamniveau. Het doel is om een open en veilige leercultuur te creëren waarbij aandacht is voor onderwerpen zoals feedback, samenwerken, experimenteren, psychologische veiligheid en zelfreflectie.

### *Voorbeeld uit de praktijk:*

Met de opening van onze nieuwste locatie Hoogerwaard is ook de leerloft van start gegaan. Een nieuw concept waarbij bol- en bbl-collega's in opleiding van verschillende niveaus onder begeleiding van een team van leercoaches de dagelijkse zorg van de cliënten op zich neemt. Een eerste evaluatie wijst uit dat het concept positief wordt ontvangen.

## Resultaten werkgelukmeter 2024

- We zien een toename in loyaliteit en betrokkenheid binnen de organisatie.
- Er is meer bewustzijn als het gaat om doelen en (noodzaak van) veranderingen.
- Medewerkers hebben behoefte aan ondersteuning op de werkvloer bij veranderingen.
- Er is behoefte aan beter afgestemde (samen-)werkprocessen en procedures.

## Feiten & Cijfers

- **2087 medewerkers** zetten zich in voor onze missie 'De beste zorg waar thuis ook is'.
- We verwelkomden **417 nieuwe collega's**, waaronder 99 vakantiekrachten.
- **145 stagiaires** leverden samen **80,5 FTE** aan zorguren.
- Bijna één op de drie nieuwe medewerkers (28%) is een terugkeerder.
- Binnen de organisatie stroomde 16% van de medewerkers door naar een andere functie.
- De uitstroom was vrijwel gelijk aan de instroom.
- Met een **verzuimpercentage van 7,7%**, blijven we ruim onder het branche- en regiemiddelde.



## Veranderkracht

Er verandert nogal wat in de ouderenzorg en dat zal voorlopig nog wel doorgaan. In 2024 bleek uit ons medewerkerstevredenheidsonderzoek dat medewerkers de noodzaak van verandering begrijpen en gemotiveerd zijn om mee te werken. Om hen daarbij te ondersteunen is 'Tante's antwoord op de toekomst' geschreven, met daarin transitieplannen en een toolbox voor medewerkers. In 2025 richten we met name op de fase 'kunnen' volgens het veranderkundigmodel van Balm.



## Duurzame inzetbaarheid personeel

Voor Personeel Niet in Loondienst (PNIL) geldt dat we in 2024 onze nieuwe koers hebben voorbereid. Met het strenger handhaven van de wet DBA en de wens om minder afhankelijk te zijn van ZZP'ers en bureaus voor onze bezetting, valt nut en noodzaak samen. Met tien partijen uit de regio West- en Midden-Brabant hebben we BINC! opgezet als alternatief voor ZZP'ers in de regio. Meer weten? Kijk op [www.bincwerk.nl](http://www.bincwerk.nl)

## Strategische personeelsplanning

TanteLouise richt zich op een nieuwe benadering van werkorganisatie en deskundigheidsmix door strategische personeelsplanning (SPP). Met SPP bewegen we naar een personeelsmix die aansluit bij onze strategische doelen. Op één locatie rondden we een SPP-traject in 2024 af. Dit traject biedt waardevolle inzichten voor bredere implementatie in 2025.

Voor de nieuwe personeelsmix hebben we onderstaande uitgangspunten geformuleerd:

- We gaan werken met Bekwaam = Bevoegd
- De vijf stappen van samenredzaamheid zijn primair leidend voor het bepalen van de inzet van personeel.
- TanteLouise en haar medewerkers ondersteunen de cliënt en zijn of haar netwerk bij het maken van zijn of haar thuis.
- De focus komt te liggen op functies die kansrijk zijn in de werving op de arbeidsmarkt - zoals de helpende plus, de leef- en woonondersteuner of de social worker - én de organiseerbaarheid daarvan.

## Leiderschap

Onze leidinggevenden vormen samen een cruciale schakel in het mee (bege)leiden van alle veranderingen zoals beschreven in ons ondernemingsplan. Daarom bieden wij hen een leiderschapsprogramma.

In 2024 is de beweging gemaakt naar vraaggestuurde en locatiegerichte programma's. Onze locaties Het Nieuwe ABG, Hoogerwaard en Stuijvenburgh zijn met een eigen locatieprogramma gestart. Uiteraard gaan we hier in 2025 op deze en andere locaties mee verder.

## Verzuim

TanteLouise heeft de visie 'Ziekte overkomt je, verzuim overleg je'.

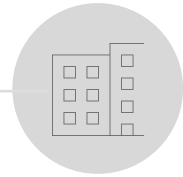
In 2024 zijn we gestart met de herimplementatie van deze visie en hebben we vooral aandacht gehad voor de open en goede dialoog over inzetbaarheid en verzuim tussen leidinggevenden en medewerkers.

We ontwikkelden tools zoals trainingen en handzame informatie voor medewerkers en leidinggevenden. In 2025 bieden we deze aan en blijven we in gesprek.



# Slimme bedrijfsvoering: voorwaarde voor een gezonde organisatie

Bouwsteen 2 en 4



Slimme bedrijfsvoering

→ De officiële opening van  
Hoogerwaard in juni 2024

We werken continu aan het verbeteren van onze werkwijzen, processen en diensten.

## Audits, incidenten en klachten

- In 2024 melden we **2.625** medicatie-incidenten, **2.619** valincidenten en **493** incidenten rondom ongewenst gedrag.
- De lokale VIM-commissies analyseerden de meldingen op locatieniveau en zetten verbeteracties uit. Een mooi voorbeeld hiervan is het organiseren van klinische lessen over het omgaan met ongewenst gedrag.
- We maakten het mogelijk om anoniem een melding te doen over ongewenst gedrag, om de drempel om te melden te verlagen.
- Er werden **47** klachten behandeld door de klachtenfunctionaris voor cliënten.
- We kunnen nog meer leren van klachten die niet bij de klachtenfunctionaris terecht komen, dus hier zetten we in 2025 actie op uit.
- In 2024 voerden we **14** zorggerelateerde audits uit. In 2025 maken we ons hard voor het zichtbaar maken van de PDCA-cyclus na een audit. We willen namelijk ook leren van de verbeteracties die locaties inzetten en voor andere locaties ook een optie kunnen zijn.





## Huisvesting

- Opening locatie Hoogerwaard
- Verbouwing locatie Onze Stede
- Vaststelling Strategisch Huisvestingsplan

In 2025 werken we verder aan de uitvoering van ons Strategisch Huisvestingsplan.



TanteLouise was ook in 2024 **financieel gezond** en dat blijven we uiteraard ook in 2025. Door scherpe analyses, sturen we met elkaar (bij) waar nodig om ook financieel gezond te blijven richting de toekomst.



## Leren & verbeteren

- 15 teams leerden hoe je een verbeterplan maakt & uitvoert volgens de **Simpel Beter-methodiek**
- In 2025 gaan we verder met de implementatie van de Simpel Beter-methode
- We starten in 2025 met 3 **Lean Greenbelt-trajecten** (trainingen) om het gedachtegoed van continu verbeteren uit te dragen



## Duurzaamheid

In 2024 zijn we gestart met afval scheiden, hebben we de CO2-routekaart geactualiseerd en schreven we het mobiliteitsbeleid. We maakten initiatieven zoals fietslease mogelijk en we startten een Green Team, een groep enthousiaste collega's die meedenkt over hoe we de organisatie duurzamer kunnen maken. In 2025 willen we voldoen aan de eisen voor een bronzen certificaat van de Milieuthermometer.

[www.tantelouise.nl/green-deal](http://www.tantelouise.nl/green-deal)

## Samenwerken

TanteLouise hecht erg aan samenwerken in de regio. Daarom nemen we deel aan diverse netwerken zoals de transitietafel en werken we nauw samen met CZ zorgkantoor in een Duurzame Coalitie. Ook nemen we deel aan een traject rondom valpreventie in de drie gemeentes vanuit het GALA-akkoord.

In 2024 sloten we diverse overeenkomsten, zoals met Stadlander voor de ontwikkeling van ons nieuwe zorgconcept: geclusterd wonen met volledig pakket thuis (vpt). Ook zijn we een samenwerking gestart met SDW, waarbij mensen met een beperking helpen met o.a. facilitaire werkzaamheden.

## Informatieveiligheid

Veel leidinggevenden namen in 2024 deel aan de training crisisbeheersing. Ook werkten we diverse disbalansen in ons zorgcontinuïteitsplan verder uit. Dit deden we om nog beter voorbereid te zijn op een crisis, zoals een cyberaanval of een overstroming.

Verder maakten we stappen richting compliance aan de NEN 7510-norm. Zo implementeerden we het informatie-beveiligingsbeleid en de governance rondom privacy & informatiebeveiliging. Ook namen medewerkers deel aan het bewustwordingsprogramma Phished en worden we steeds beter in bijvoorbeeld het herkennen van phishing mails. Kortgeleden reikten we een prijs uit aan de 1e en 500e medewerker die het bronzen certificaat behaalde.

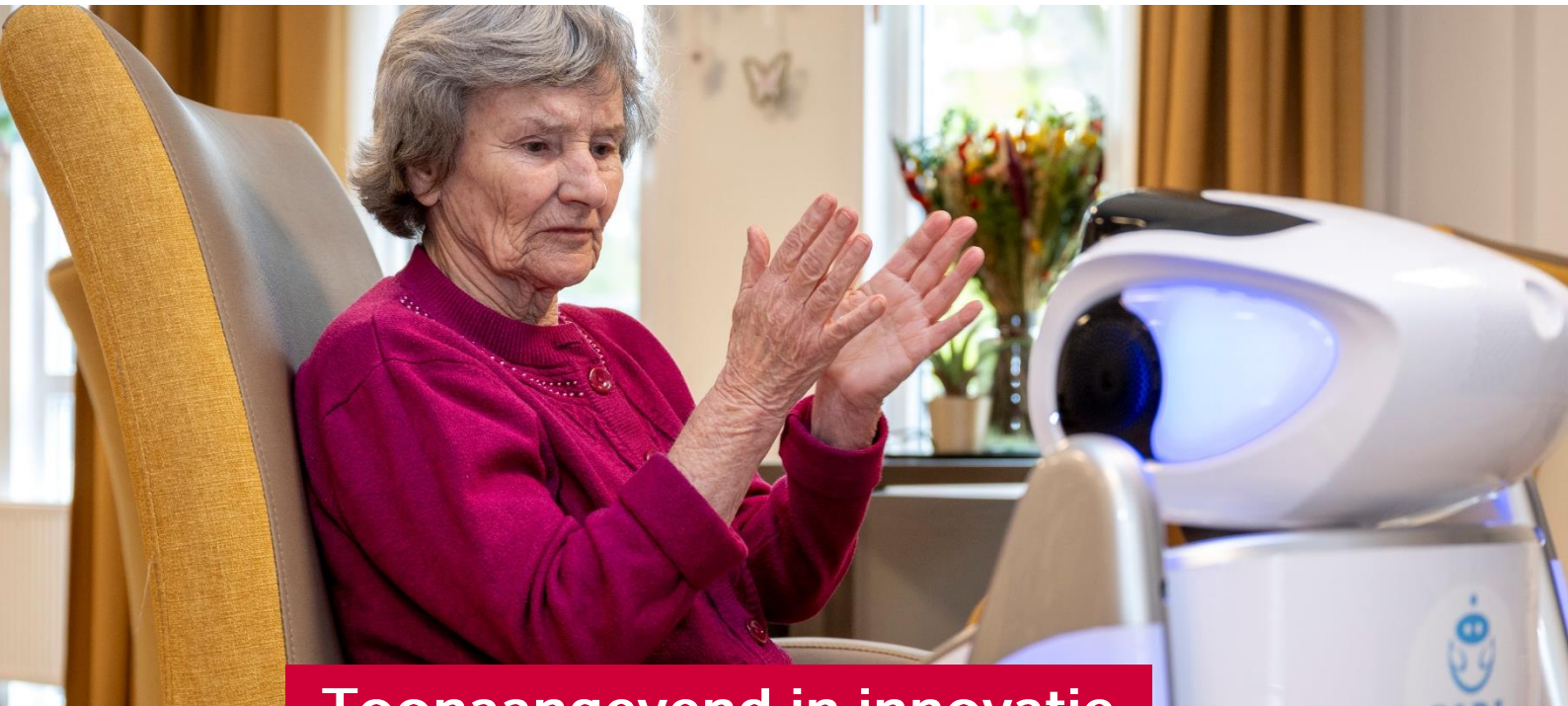
## Medezeggenschap

Aan de **ondernemingsraad** (OR) zijn dit jaar 17 instemmingsverzoeken verstuurd en 8 adviesaanvragen. Voor de **centrale cliëntenraad** (CCR) waren dat 8 instemmingsverzoeken en 4 adviesaanvragen. De OR en CCR hebben bijgedragen aan dit kwaliteitsbeeld.

Naast de OR en de CCR is er **Tante's Spiegel**. Die kwam in 2024 vier keer bij elkaar om met een afvaardiging van medewerkers uit de hele organisatie het bestuur en management een spiegel voor te houden op de gezamenlijke toekomst van de organisatie. De sessies laten zien dat medewerkers binnen tanteLouise echt wel begrijpen waarom het noodzakelijk is om anders te werken en onszelf op een andere manier te organiseren. Ze zijn bereid om deze veranderingen te omarmen, maar het is niet altijd duidelijk wat de veranderingen persoonlijk voor hen zullen betekenen. Daarvoor hebben we nu meer aandacht. Ook organiseren we meer medezeggenschap tijdens de vertaling naar de praktijk, want de kennis hebben we nu eenmaal al in huis.

# Innovaties als middel om ons werk efficiënter, veiliger en waardevoller te maken

Bouwsteen 3



## Toonaangevend in innovatie

We zetten ondersteunde zorgtechnologie in om medewerkers te ondersteunen bij hun dagelijkse taken, maar ook om de zelfredzaamheid van onze bewoners te vergroten.

### Innovaties

#### Robot SARA

Voor de inzet van SARA voerden we een effectenonderzoek uit. Resultaten laten zien dat de inzet van SARA:

- Tot positieve resultaten bij de meeste bewoners leidt;
- Vooral effectief blijkt in het reduceren van onbegrepen gedrag, zoals dwalen en roepen;
- Zorgt voor een verlaging van de werkdruk;
- Leidt tot een efficiëntere werkverdeling en minder afhankelijkheid van extra personeel.

In 2025 houden we een vervolgonderzoek op een locatie die nog niet met SARA bekend is, maken we een implementatieplan en overwegen we de ethische aspecten van de inzet van SARA.

#### Virtuele collega

In april 2024 zijn we samen met Mijzo, Studio55 en het Care Innovation Center gestart met het ontwikkelen van een virtuele collega. We hebben koppelingen gemaakt met tante's Handboek, ons platform voor beleidsstukken en protocollen, en de Vilans-protocollen.

Medewerkers die de virtuele collega hebben getest zijn te spreken over het feit dat zij gemakkelijk hun vragen beantwoord krijgen. Dit traject krijgt dan ook vervolg in 2025.



*Met VanThuisUit wonnen we de Nationale HR Zorg Award 2024!*

### Sociale innovaties

Naast de genoemde technologische innovaties, zet tanteLouise ook actief in op allerlei sociale innovaties zoals leven in verantwoorde vrijheid en ons zorgconcept VanThuisUit.

### VanThuisUit

Dit concept bestaat uit vier bouwstenen:

- De basis is een uitnodigend en stimulerend Dag- & doecentrum, met brede openstelling 7 dagen in de week van 10:00 uur tot 20:00 uur. Met ruimtes die uitnodigen te ontmoeten, te doen, te ervaren, te leren of te beleven.
- Het ThuisActiefZelfstandig-team helpt om ook thuis de persoonlijke doelen te bereiken.
- De Kenniskiosk biedt raad over nieuwe technologieën en informatie & educatie.
- Logeerappartementen zijn beschikbaar voor tijdelijk verblijf voor de deelnemer.

In 2024 is de visie van de kenniskiosk vastgesteld, deze zal in 2025 gerealiseerd worden. Hiermee zijn alle bouwstenen geïmplementeerd en actief in 2025.

### En verder...

- In 2024 ronden we twee Europese innovatieprojecten af. Het VR2Care en SMILE project. Meer informatie is op te vragen bij onze [innovatieafdeling](#).
- We verminderden medicatiedeel-momenten van vier naar drie momenten waar mogelijk.

### Innovatie in verbinding met de zorgteams

- Een pilot op 2 locaties met **aandachtsvelders innovatie** was positief. In 2025 maken we daarom een profiel voor deze aandachtsvelder.
- Bij een uitvraag voor een **slim zorgidee** dienden medewerkers zo'n 20 ideeën in. Bijna alle ideeën konden een stap verder geholpen worden. Het idee van het revalidatiecentrum om in het weekend via een app te kunnen oefenen, heeft geleid tot een subsidievoorstel om in 2025 de Compaan in te gaan zetten.
- We vergrootten de **zichtbaarheid van lopende innovatieprojecten** via ons intranet Zus & Zo. Reacties van medewerkers op dit overzicht zijn vooral positief. Deels blijven reacties uit omdat mensen niet meer apart bellen of mailen, maar zelf hun informatie al vinden. Met dat laatste zijn we natuurlijk erg blij, want dat was ons doel!
- We ontwikkelden met Fontys hogeschool een **scholing voor de active ageing professionals**. Met aandacht voor onder meer design thinking, veranderkunde en methodische interventies.

### Dataondersteunende besluitvorming

Een belangrijke stap die gezet is in dataondersteunende besluitvorming is het opleveren van een nieuwe Business Intelligence (BI)-omgeving ter vervanging van ons huidige dashboard SAS. Vanaf begin juni 2024 is met de bouw van deze BI-omgeving begonnen en volgens de huidige planning is het BI-systeem per maart 2025 toegankelijk binnen de organisatie.

Met dit dashboard hebben leidinggevenden een actueel, overzichtelijk en gebruiksvriendelijk inzicht in de managementinformatie over de organisatie. Men kan de belangrijkste KPI's op het gebied van financiën, personeel (incl. verzuim) en productie in één overzicht raadplegen. Deze omgeving is zodanig gebouwd dat het in de toekomst binnen tanteLouise mogelijk is om met behulp van Power-BI zelf rapportages samen te stellen.



[www.tantelouise.nl](http://www.tantelouise.nl)