



Generiek Kompas

Samen werken aan de kwaliteit van bestaan

2025-2026

Voorwoord

Het 'Generiek Kompas - Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is per 1 juli 2024 opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland en trad per die datum direct in werking. Het vervangt de drie kwaliteitskaders: verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum voor WIZ-zorg thuis. Ongeacht de plek waar iemand woont als je zorg krijgt, wordt het Generiek Kompas het uitgangspunt voor de kwaliteit van de te leveren professionele zorg.

Het Generiek Kompas geeft richting aan de beweging naar passende zorg voor mensen met een brede ondersteuningsvraag in het zorgdomein en het sociaal domein.

Kwaliteit van bestaan centraal

Het Generiek Kompas stimuleert een open gesprek en een brede blik op kwaliteit van bestaan. Het is bedoeld voor mensen die in hun dagelijks leven naast informele, waar nodig ook, professionele ondersteuning, zorg of behandeling nodig hebben, ongeacht waar ze wonen of hoe zwaar de zorg is. Het nieuwe Kompas legt meer dan voorheen nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag door te kijken wat zorgvragers zelf, of samen met hun netwerk kunnen en hoe de zorg daarop kan aansluiten. Zo ligt de regie meer bij de mensen zelf en hun netwerk, wat bijdraagt aan kwaliteit van bestaan. Beschikbare professionele zorg en ondersteuning kan op deze manier zo goed mogelijk worden ingezet.

Veranderingen bieden ruimte voor bewoner, zorgmedewerker en mantelzorger

De grootste verandering is, dat het Generiek Kompas de vraag van de bewoner volgt, ongeacht waar de zorg geleverd wordt of vanuit welke wet. Verschillende verwachtingen over de kwaliteit van de zorg van thuiszorg en verpleeghuiszorg zijn hiermee verleden tijd. In het Kompas zijn afspraken vastgelegd over samenwerking voor het organiseren van goede zorg over alle domeinen heen. Het is belangrijk dat, wanneer er een zorgvraag ontstaat, de antwoorden van zorg aansluiten bij het leven dat men leidt. Hier is een open gesprek voor nodig, waarin bijvoorbeeld aandacht is voor hoe het leven van de mens met een zorgvraag eruit ziet, wat hij zelf wil en kan (leren) en wat aanvullend nodig is. Wat precies nodig of passend is, is niet alleen een kwestie van zorg, ondersteuning of behandeling. Zingeving en vitaliteit zijn niet te vangen in lijstjes, richtlijnen of standaarden; het gaat om de optelsom van het geheel.

Met trots presenteren wij het Generiek Kompas - Samen werken aan de kwaliteit van bestaan.

Ons Generiek Kompas biedt meer dan richtlijnen; het is een uitnodiging tot dialoog, samenwerking en een brede blik op wat kwaliteit van bestaan werkelijk inhoudt. Het stelt de bewoner met een zorgvraag centraal en benadrukt het belang van regie over het eigen leven, in samenwerking met informele en professionele netwerken. Door te kijken naar wat mensen zelf kunnen en hoe zorg daarop kan aansluiten, biedt het Kompas ruimte voor maatwerk en versterkt het de unieke kracht van elk individu.

Deze nieuwe aanpak nodigt iedereen bij Delphinium uit om verantwoordelijkheid te nemen, te delen en samen te bouwen aan passende zorg, waarbij zingeving en vitaliteit leidend zijn. Dit betekent een toekomst waarin elke zorgvraag wordt beantwoord vanuit het leven dat iemand leidt, vanuit welzijn en welbevinden, met aandacht voor wat écht nodig is.

Samen werken we aan een toekomst waarin kwaliteit van bestaan geen ideaal is, maar een realiteit voor iedereen.

Waar staan wij voor?

Bij Delphinium draait alles om het creëren van een thuisgevoel – voor bewoners, hun dierbaren, medewerkers en vrijwilligers. Zorg gaat bij ons verder dan medische ondersteuning; het draait om welzijn, verbondenheid en een veilige omgeving waar iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt. Welzijn staat centraal, omdat dit de kwaliteit van leven bepaalt. Wij bieden een plek waar mensen zorg ontvangen, kunnen blijven groeien, hun zelfstandigheid behouden en zich écht thuis voelen.

Wat ons uniek maakt, is onze kleinschaligheid en persoonlijke benadering. We bieden maatwerkzorg die aansluit bij de wensen en behoeften van iedere bewoner. Of iemand rust zoekt of juist actief wil deelnemen aan het sociale leven, wij zorgen ervoor dat alles afgestemd is op wat voor hem belangrijk is. De bewoner behoudt, binnen de mogelijkheden die er zijn, altijd de regie over zijn eigen leven

Meer dan een zorgorganisatie zijn wij een gemeenschap waar bewoners, medewerkers en vrijwilligers zich gezien en gewaardeerd voelen. Samenwerking vormt de kern van ons werk: binnen onze teams, met naasten én met externe (zorg)professionals. We blijven ons continu ontwikkelen, verbeteren en innoveren om aan te sluiten bij veranderende zorgbehoeften.

Ons doel is helder: het leven van onze bewoners zo waardevol mogelijk maken én een fijne, veilige en gezellige werkplek bieden voor iedereen die bijdraagt aan onze gemeenschap. Samen willen we een wezenlijke bijdrage leveren aan de toekomst van de (ouderen)zorg.

We hebben er zin in!

Adriane Keulen

Bestuurder



Inhoudsopgave

1	Wie zijn wij?	1
1.1	Onze zorglocaties	2
1.2	Type zorgverlening	3
1.3	Onze besturingsfilosofie	3
1.4	Onze medewerkers	4
2	Waar komen we vandaan?	6
2.1	Overstap van Keurmerk	7
2.2	Medicatie module:	8
2.3	De kracht van ambassadeurs	8
2.4	De beweging van het kompas	10
3	Hoe werken we aan kwaliteit?	11
3.1	Het open gesprek (Bouwsteen 1)	12
3.2	Het bouwen van netwerken (Bouwsteen 2)	14
3.3	Het werk organiseren (Bouwsteen 3)	19
3.4	Leren en ontwikkelen (Bouwsteen 4)	21
4	Waar willen we naartoe?	22
5	Bijlagen (2): CTO d.d. januari 2025	29

1 Wie zijn wij?

Bij Delphinium bieden we een kleinschalige woonvorm voor mensen die zelfstandig thuis wonen niet langer kunnen combineren met hun zorgbehoeften. Onze zorg is persoonlijk en afgestemd op de behoeften van iedere bewoner, waarbij de bewoner centraal staat als regisseur van zijn of haar leven. We creëren een omgeving waarin iedereen zich begrepen, gelukkig en geaccepteerd voelt, en ondersteunen zonder de zelfstandigheid en autonomie aan te tasten.

Respect staat voorop in onze omgang met bewoners, mantelzorgers en overige naasten. We hechten waarde aan open communicatie en betrouwbaarheid en onze medewerkers zijn deskundig, betrokken en klantgericht. Door te luisteren naar de levenservaring en waarden van onze bewoners bieden we zorg op maat die zelfstandigheid bevordert.

Onze kernwaarden – betrouwbaarheid, menselijkheid en professionaliteit – vormen de basis van ons werk. We staan garant voor zorg die betrouwbaar is, oog heeft voor het welzijn van bewoners en collega's en voortdurend streeft naar verbetering en kwaliteit.

Delphinium biedt een warme, veilige omgeving waar persoonlijke aandacht centraal staat en bewoners een leven kunnen leiden zoals zij dat wensen. Onze kleinschalige benadering creëert een hechte gemeenschap waar iedereen zich thuis voelt.

Ons kwaliteitsbeeld schetst onze ambities en standaarden op het gebied van zorg. Het biedt een meetbaar kader om zorgkwaliteit te verbeteren, te evalueren en te optimaliseren. Dit kwaliteitsbeeld, ingebed in het Generiek Kompas, richt zich op het welzijn van onze bewoners en vormt een brug tussen dagelijks zorgaanbod en strategische visie.



1.1 Onze zorglocaties

Sinds april 2024 beschikt Delphinium over drie locaties, die wij beschouwen als het thuis van onze bewoners. Iedere locatie heeft een gezamenlijke keuken en woonkamer, waar bewoners samen de maaltijden nuttigen en deelnemen aan diverse activiteiten. Daarnaast biedt de beschutte buitenruimte van de locaties met looppaden en een terras de privacy en veiligheid, die kwetsbare bewoners nodig hebben, zonder dat hun vrijheid wordt beperkt.

HUIZE "CORIOVALLUM"

Schakelweg 4, Heerlen

Huize "Coriovallum" is onze nieuwste zorglocatie, gelegen aan de Schakelweg 4 in het voormalige bedrijfspand van het UWV in het hart van Heerlen.

Specificaties

- ✓ 21 éénpersoons zorgstudio's
- ✓ 29 tweepersoons appartementen voor echtparen/koppels
- ✓ Gezamenlijke tuin
- ✓ Op loopafstand van het centrum van Heerlen

ZORGRESIDENTIE "DE VOORT"

Kleikoeleweg 96, Nieuwenhagen

Zorgresidentie "de Voort" is een woonvorm in volledige laagbouw, gelegen aan de Kleikoeleweg 96 in Nieuwenhagen, sinds 1982 een wijk van de gemeente Landgraaf. De Zorgresidentie is gelegen aan de rand van bos en veld dat overloopt in de Brunsummerheide en op loopafstand van winkelcentrum "Op den Kamp".

Een kinderdagverblijf en scouting zijn daar onze directe burens, waardoor er zo nu en dan ook gezellig contact is tussen jong en oud.

Specificaties

- ✓ 20 éénpersoons zit/slaapkamers
- ✓ Gelegen aan de rand van het bos
- ✓ Op loopafstand van het winkelcentrum "Op den Kamp"

ZORGHUIS "ONZE LIEVE VROUW"

Onze Lieve Vrouweplein 51, Voerendaal

Zorghuis "Onze Lieve Vrouw" is een unieke locatie, gelegen aan het Onze Lieve Vrouweplein 51 in Voerendaal.

Deze zorglocatie is gerealiseerd in de voormalige Onze-Lieve-Vrouw van Altijddurende Bijstandkerk van Kunrade.

Specificaties

- ✓ 20 éénpersoons zit/slaapkamers én 4 tweepersoons appartementen
- ✓ Een locatie met een rijke historie
- ✓ Rustige omgeving



1.2 Type zorgverlening

Soort zorg - Indicatie		Delphinium-breed December 2025	De Voort	Onze Lieve Vrouw	Coriovallum
Wlz - vpt	VV 4	8	1	1	6
	VV 5	55	13	19	23
	VV 6	11	0	4	7
	VV 7	4	3	0	1
	VV 10	1	1	0	0
	VG 3	1	0	0	1
Zvw Zorg	V&V	2	0	1	1
Totaal		82	18	25	39

In totaal 80 WLZ-bewoners en 2 bewoners met ZvW verspreid over de 3 locaties (peildatum december 2025).

1.3 Onze besturingsfilosofie

Delphinium voldoet aan de wettelijke eisen omtrent de bestuursstructuur zoals vastgelegd in de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Er is een onafhankelijke Raad van Commissarissen, bestaande uit drie personen, die toeziet op de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorgverlening.

De organisatie wordt geleid door een eenhoofdige Raad van Bestuur, die zicht houdt op de stand van zaken binnen Delphinium, potentiële risico's identificeert en aandacht besteedt aan belangrijke onderwerpen. De bestuurder haalt deze inzichten uit gesprekken met medewerkers en eigen praktijkervaring door regelmatig aanwezig te zijn op de werkvloer. Daarnaast vinden diverse metingen en onderzoeken plaats om de situatie te monitoren.

Voor iedere medewerker is helder waar de organisatie voor staat, wat de missie is en welke kernwaarden daarbij horen. Deze principes worden vertaald naar hun dagelijkse professionele functioneren. Afspraken en gedragscodes zijn niet vrijblijvend. De missie van Delphinium komt tot uiting in de werkwijze, de cultuur en de interactie tussen zorgverleners en andere functionarissen met de bewoners. Onze cultuur, het geheel van waarden en normen waar we voor staan, begint aan de voordeur. Zodra iemand over de drempel bij ons komt, zijn we gastvrij, open en klantvriendelijk. Een warm welkom is van het allergrootste belang.



Zorg, welzijn, wonen, bestuur en toezicht zijn nauw met elkaar verbonden. Goede (zorg)resultaten zijn alleen mogelijk wanneer de bestuurder de randvoorwaarden op orde heeft, zoals professionele ondersteunende diensten, de juiste systemen én een faciliterende en inspirerende organisatiecultuur. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op drie kerngebieden: resultaten, gedrag & cultuur en de inzet van instrumenten.

Daarnaast speelt de cliëntenraad een cruciale rol. Deze raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van bewoners en draagt bij aan de continue verbetering van de zorg en dienstverlening. Om haar taak goed te kunnen uitvoeren, voorziet Delphinium de cliëntenraad van alle noodzakelijke informatie. De cliëntenraad heeft instemmingsrecht bij bestuursbesluiten die directe impact hebben op de bewoners en geeft zowel gevraagd als ongevraagd advies. Bovendien vindt er minimaal twee keer per jaar overleg plaats tussen de cliëntenraad en de bestuurder, wat een open dialoog en inspraak van bewoners in het beleid en de ontwikkelingen waarborgt. Buiten deze vergaderingen vindt er gestructureerd overleg plaats met de voorzitter van de cliëntenraad. Ook zijn er dusdanig korte lijnen dat de bewoners die zitting hebben in de cliëntenraad van Delphinium ook gewoon 'binnenlopen' bij de bestuurder. Korte lijnen en het denken buiten hokjes zijn binnen onze organisatie vanzelfsprekend en zien wij als belangrijke kenmerken van onze cultuur.

Naast de cliëntenraad speelt ook de OR een belangrijke rol. De OR behartigt de belangen van onze medewerkers en denkt mee over besluiten die invloed hebben op werk, organisatie en medewerkers. Delphinium voorziet de OR van alle informatie die nodig is om dit goed te kunnen doen.

In 2025 hebben we een kleine verandering doorgevoerd: er zijn nieuwe leden toegevoegd aan de OR, zodat er nu een mooie mix is van drie ervaren en drie nieuwe collega's. Een gemotiveerde groep met het hart op de juiste plek! Het contact met de bestuurder en het management is laagdrempelig: ideeën, vragen en suggesties kunnen snel besproken worden. Onze nieuwe OR is officieel van start gegaan in oktober 2025.

Delphinium opereert binnen de stadsregio Parkstad Limburg, een bestuurlijk samenwerkingsverband en regio in Zuidoost-Limburg met ruim 260.000 inwoners. De gemeenten Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Brunssum, Voerendaal, Simpelveld en Beekdaelen maken deel uit van deze regio. Parkstad Limburg wordt gekenmerkt door een vergrijzende, krimpende en relatief ongezone populatie, die een hoge zorgbehoefte kent. Tegelijkertijd vormen de bevolkingsontgroening en de schaarste op de zorgarbeidsmarkt grote uitdagingen.

1.4 Onze medewerkers

De raad van bestuur en het management zien hun medewerkers als het belangrijkste werkkapitaal. Zij bepalen in hoge mate de kwaliteit van de dienstverlening zoals die door onze bewoners wordt ervaren. Een medewerker van Delphinium voelt zich gezien, gehoord en gewaardeerd en wordt ingezet naar haar of zijn kwaliteiten. Kwetsbaarheden mogen worden getoond zodat we elkaar kunnen helpen waar nodig.



Delphinium voert een actief loopbaanbeleid dat uitgaat van de kracht en de wensen van de medewerker. Waarbij vacatures zoveel als mogelijk worden ingevuld met interne medewerkers en indien nodig met de noodzakelijke opleiding en bijscholing. Het combineren van functies en aandachtsgebieden ervaren wij als een belangrijke factor in het kader van 'binden en boeien' van medewerkers. Door het blijven 'prikkelen en uitdagen' van medewerkers, het stimuleren van de werksfeer en door te investeren in (team)ontwikkeling, kan de organisatie meebewegen met de veranderingen in de ouderenzorg.

Aantallen medewerkers <i>Gemeten op 31 12-2025</i>	Zorgresidentie De Voort	Zorghuis Onze Lieve Vrouw	Huize Coriovallum
Niveau 1	12	12	23
Niveau 2	6	5	9
Niveau 3	9	6	10
Niveau 4	2	3	3
Niveau 5/6	1	0	0
AB	2	2	3
BBL	2	4	4
TOTAAL LOCATIES	34	32	52
Logistiek en HH	13		
Overstijgend	10		
TOTAAL	141		

2 Waar komen we vandaan?

In 2025 heeft Delphinium opnieuw belangrijke stappen gezet in het verder verbeteren van de zorgkwaliteit. Deze inspanningen zijn duidelijk zichtbaar in de positieve resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek.

In lijn met de landelijke wet- en regelgeving en de aangescherpte handhaving op arbeidsrelaties heeft Delphinium in 2025 bewust ingezet op het terugdringen van de inzet van zzp'ers. Deze afbouw is zorgvuldig en gefaseerd vormgegeven, met aandacht voor continuïteit en stabiliteit binnen de teams. Per 2026 is de inzet van zzp'ers volledig beëindigd.

Door te investeren in vaste teams, betrokken medewerkers en duurzame inzetbaarheid versterken we de continuïteit van zorg en de onderlinge samenwerking. Dit draagt bij aan herkenbaarheid voor bewoners, meer teamstabiliteit en een verdere borging van kwaliteit.

Ook is gewerkt aan de overgang naar een nieuw elektronisch medicatiesysteem. Hiervoor hebben alle medewerkers een opleiding en training gevolgd. Dit heeft niet alleen geleid tot meer continuïteit in de zorg, maar ook geleid tot een afname van medicatie incidenten in alle locaties. Door integratie van medicatiebeheer binnen het ECD wordt niet alleen de veiligheid vergroot, maar ook het werkproces vereenvoudigd en gestandaardiseerd. Hiermee levert de medicatiemodule een concrete bijdrage aan toekomstbestendige zorg, waarin technologie ondersteunend is aan kwaliteit, veiligheid en efficiëntie.

Daarnaast zien we in 2025 opnieuw een stijging in de tevredenheid van vertegenwoordiger en mantelzorgers. Vertegenwoordigers waarderen de kwaliteit van verpleegkundige zorg gemiddeld met een 8,4 voor luisteren en een 8,5 voor bereikbaarheid van zorgverleners. Ook de kennis van en ondersteuning bij de situatie van bewoners blijft hoog met een 8,3. Deze verbeteringen zijn mede te danken aan de verdere professionalisering van de zorg en de inzet van zorgcoördinatoren, die structuur en ondersteuning bieden in het zorgproces.

De betrokkenheid van mantelzorgers blijft een aandachtspunt. Het afstemmen van zorg met naasten scoort 7,9, en het naleven van afspraken 7,7.

Het algemene rapportcijfer is 8,1, en medewerkers geven gemiddeld een 8,2. Dit laat zien dat de focus op professionalisering, structurele ondersteuning en aandacht voor medewerkers effect heeft op zowel de kwaliteit van zorg als de werkcultuur.

Dit wijst op een grotere focus op medewerkerstevredenheid en het versterken van de werkcultuur, hetgeen bijdraagt aan zowel de tevredenheid van de zorgverleners als de kwaliteit van zorg die zij bieden. Deze verbeteringen zijn belangrijke stappen in het realiseren van de doelstellingen en de feedback uit het cliënttevredenheidsonderzoek laat zien dat de organisatie op de goede weg is.



2.1 Overstap van Keurmerk

Tot 2024 werkte Delphinium met een ISO-certificering. Delphinium heeft besloten om hiermee te stoppen. Dit certificeringstraject sloot onvoldoende aan bij haar manier van werken en bood te weinig praktische meerwaarde voor de zorgverlening. Daarom is gekozen voor Prezo-maatwerk, een kwaliteitsmodel dat beter aansluit bij de praktijk en de kernwaarden van onze organisatie.

Prezo-maatwerk is een kwaliteitsmodel dat zich niet alleen richt op protocollen en procedures, maar vooral op de daadwerkelijke ervaringen van bewoners, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen. Het uitgangspunt is dat kwaliteit van zorg niet alleen wordt bepaald door regels en richtlijnen, maar vooral door de manier waarop zorg in de praktijk wordt ervaren en geleverd.

Op 14 oktober vond de audit plaats voor het Prezo-keurmerk op alle drie onze locaties. Tijdens deze audit is zichtbaar geworden waar Delphinium voor staat. We hebben het Prezo-kwaliteitscertificaat behaald. De auditoren benoemden expliciet ons enthousiasme, de hartelijke ontvangst en de warmte waarmee wij onze bewoners tegemoet treden. Er is binnen Delphinium duidelijk sprake van belevingsgerichte zorg.

Wat daarnaast sterk naar voren kwam, is onze samenkracht, dat tot uiting komt in een sterk familiegevoel. De samenwerking tussen zorgmedewerkers, bewoners, familie en vrijwilligers werd als krachtig en oprecht ervaren. Onze kernwaarden samen gevoel en warme zorg zijn niet alleen beschreven in beleid, maar zichtbaar in het dagelijks handelen. Dat maakt dat kwaliteit bij Delphinium niet iets is wat we alleen vastleggen, maar vooral iets wat we samen beleven en vormgeven.



2.2 Medicatie module

In 2025 heeft Delphinium een belangrijke stap gezet in het verbeteren van het medicatiebeheer. Door de fusie van Boomerweb, onze eerdere digitale applicatie, werd het noodzakelijk om over te stappen op een nieuw systeem dat beter aansluit bij onze werkwijze.

Vanaf februari 2025 hebben we de Nedap Medicatiemodule geïmplementeerd. Deze module biedt meerdere voordelen:

- Het systeem is gebruiksvriendelijk voor medewerkers, waardoor het werkproces efficiënter verloopt.
- Integratie in het dossier van de bewoner, zodat medicatiebestellingen en bijzonderheden direct worden vastgelegd.
- Eén inlogsysteem, wat de toegankelijkheid vergroot en administratieve handelingen vermindert.

Alle medewerkers hebben intern trainingen gevolgd, zodat zij bewoners nog gericht en uniform kunnen ondersteunen. De introductie van de module draagt bij aan veiligere, snellere en efficiëntere medicatie-registratie, wat de kans op fouten verkleint en medewerkers meer tijd geeft voor directe zorg.

De implementatie van de Nedap Medicatiemodule is een belangrijke zorginhoudelijke en digitale innovatie. Door medicatiebeheer beter te organiseren, wordt niet alleen de veiligheid vergroot, maar ook de efficiëntie en uniformiteit van de zorg. Dit draagt bij aan toekomstbestendige zorg, waarbij medewerkers, bewoners en mantelzorgers optimaal worden ondersteund. De impact van de implementatie is geëvalueerd via incidentenregistratie rondom medicatie. Gemiddeld binnen Delphinium is sprake van een afname van 40% van medicatie-incidenten. Deze uitkomsten zijn besproken binnen de medicatiecommissie, inclusief de apotheker, en worden gebruikt voor gerichte verbeteracties en aanvullende scholing.

Gezien de soepele implementatie en de positieve effecten op veiligheid en werkprocessen, kan de implementatie met recht als een succes worden beschouwd.

2.3 De kracht van ambassadeurs

In 2024 is de basis voor innovatie binnen Delphinium gelegd. Twee medewerkers zijn opgeleid tot innovatie-ambassadeurs via Gilde Bedrijfsopleidingen en hebben het traject succesvol afgerond. Eind 2024 is het werk van het innovatieteam van start gegaan, ondersteund door Waardigheid en Trots voor de Toekomst (Vilans) en in samenwerking met een regionaal netwerk van 11 organisaties.



In 2025 lag de focus op bestendigen van innovatie. Belangrijk hierbij was dat innovatie niet alleen wordt geïmplementeerd, maar echt wordt doorleefd in de teams. Zo is bijvoorbeeld zoals eerder benoemd de medicatie-applicatie in Nedap ONS succesvol ingevoerd: drie locaties gingen live, medewerkers zijn getraind, en de gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie namen toe.

Daarnaast is duidelijk geworden dat innovatie pas duurzaam effect heeft als het structureel onderdeel is van het dagelijks werk. Het innovatieteam is versterkt met nieuwe collega's en medewerkers van logistiek, zodat innovatie beter aansluit op zorg, facilitaire processen en technologische ontwikkelingen, zoals leefcirkels of slimme monitoring.

De ambassadeurs vervullen een belangrijke rol in:

- Inspireren en informeren: bekendheid geven aan de positieve effecten van digitale innovatie en anders kijken naar zorgprocessen.
- Laagdrempelige vraagbaak: collega's ondersteunen bij vragen rondom innovatie en nieuwe werkwijzen. Onze innovatie-ambassadeurs hebben zich gepresenteerd op de algemene medewerkersbijeenkomst in februari 2025 en sluiten op gezette tijden aan bij de teamoverleggen.
- Signaleren en adviseren: Behoeften, verbeterpunten en pijnpunten signaleren in zorgteams én andere afdelingen, zoals huishoudelijke dienst.
- Ondersteunen bij adoptie: Helpen bij de implementatie van digitale oplossingen en innovatieve werkmethoden, inclusief het trainen van medewerkers en het identificeren van randvoorwaarden.
- Oplossingen vanuit de praktijk: Praktijkgerichte ideeën en oplossingen aandragen die bijdragen aan betere zorg.
- Actieve deelname: Regelmatige deelname aan maandelijkse overleggen om kennis en ervaringen te delen en acties te coördineren.

Dankzij het werken met innovatie ambassadeurs is innovatie steeds zichtbaarder in de organisatie en groeit de bereidheid om nieuwe technologieën en werkwijzen te omarmen.

De implementatie van het Generiek Kompas heeft een nieuwe richting gegeven aan ons kwaliteitsbeleid. Innovaties vormen een essentieel onderdeel van deze beweging.



2.4 De beweging van het kompas

Sinds de introductie van het Generiek Kompas heeft Delphinium zich actief ingezet om het kompas te integreren in zowel de dagelijkse praktijk van zorg en welzijn als de organisatieontwikkeling. Het kompas biedt een richtlijn om de kwaliteit van zorg te waarborgen en te verbeteren, én fungeert als kader voor strategisch beleid en organisatiecultuur. Het doel was om meer samenhang te creëren tussen de visie van Delphinium, de dagelijkse zorgverlening en de kwaliteitsnormen die gelden binnen de sector.

De ontwikkeling van het kompas was een proces van samenwerking en reflectie. In eerste instantie diende het als handvat voor het behalen van kwaliteitsdoelen en het formuleren van concrete richtlijnen. De bouwstenen ,persoonsgerichte zorg, deskundigheid, samenwerking en innovatie, zijn zorgvuldig gekozen en geïntegreerd via trainingen, werkoverleggen en praktische richtlijnen in de dagelijkse processen.

De implementatie bracht uitdagingen met zich mee. Veranderingen in werkwijzen vragen tijd, en het betrekken van medewerkers bleek cruciaal. Eén van de belangrijkste lessen was dat het kompas niet alleen een document mag zijn, maar doorleefd moet worden in alle lagen van de organisatie. Daarom zijn de communicatie en betrokkenheid versterkt, met regelmatige feedbackmomenten, reflectiebijeenkomsten en medewerkersbijeenkomsten waarin ervaringen werden gedeeld.

Feedback liet zien dat sommige onderdelen extra aandacht nodig hadden, zoals het bevorderen van deskundigheid en het verhogen van de efficiëntie in administratieve processen. Deze punten zijn opgepakt door gerichte trainingen, zoals verdiepingssessies methodisch werken, en het vereenvoudigen van procedures, zodat zorgprofessionals meer tijd en ruimte kregen voor hun kernactiviteiten.

De toepassing van het kompas heeft geleid tot duidelijke successen:

- Grotere betrokkenheid van medewerkers bij het verbeteren van kwaliteit;
- Meer tevredenheid bij bewoners en medewerkers.
- Verbeterde samenwerking en motivatie binnen teams;
- Gestroomlijnde bedrijfsvoering en een focus op persoonsgerichte zorg, waardoor het vertrouwen bij bewoners en hun families is toegenomen.

Obstakels kwamen er ook: weerstand tegen verandering en terughoudendheid bij medewerkers om nieuwe methodes te omarmen. Door stapsgewijs te werken en successen zichtbaar te maken, werd dit overwonnen.

Het kompas heeft niet alleen de kwaliteit van zorg en het welbevinden binnen Delphinium versterkt, maar ook bijgedragen aan een organisatie die meer samenhang, klantgerichtheid en vertrouwen uitstraalt. De vooruitgang is een voortdurende reis: met het kompas in de hand blijven we reflecteren en bijsturen, zodat Delphinium ook in de toekomst warme zorg en een hoge standaard van welzijn kan leveren, passend bij de behoeften van onze bewoners en de maatschappelijke ontwikkelingen.



3 Hoe werken we aan kwaliteit?

Bij Delphinium staat kwaliteit niet alleen voor het naleven van regels en protocollen, maar vooral voor de manier waarop we met elkaar en met onze bewoners werken en omgaan. Kwaliteit ontstaat in de dagelijkse praktijk: in de gesprekken die we voeren, de keuzes die we maken en de manier waarop we ons blijven ontwikkelen. Het Generiek Kompas biedt een holistisch kader dat Delphinium helpt om zorg en welzijn naadloos te integreren. Dit sluit aan bij de kernwaarden van Delphinium: betrouwbaar, menselijk en professioneel. Door deze aanpak worden niet alleen bewoners en hun naasten beter bediend, maar wordt ook de betrokkenheid van medewerkers vergroot. Dit draagt bij aan een duurzame en toekomstbestendige organisatie waarin kwaliteit van leven de hoogste prioriteit blijft houden. Om deze kwaliteit te waarborgen en continu te verbeteren, werken we vanuit vier bouwstenen:

1. Het open gesprek: Door voortdurende gesprekken met cliënten, naasten en collega's brengen we behoeften en verbeterpunten in kaart.
2. Het bouwen van netwerken: Samenwerking met externe partners helpt ons om de beste zorg en ondersteuning te bieden.
3. Het werk organiseren: Een goed georganiseerde werkomgeving met aandacht voor deskundigheid, veiligheid en zeggenschap zorgt ervoor dat medewerkers hun werk professioneel en met plezier kunnen uitvoeren.
4. Leren en ontwikkelen: Door reflectie en scholing blijven we groeien en verbeteren we onze zorg continu.

In de volgende paragrafen lichten we deze bouwstenen verder toe en laten we zien hoe ze bijdragen aan de kwaliteit van zorg en welbevinden binnen Delphinium.



3.1 Het open gesprek (Bouwsteen 1)

Binnen Delphinium hechten we veel waarde aan open communicatie met bewoners, naasten en collega's (inclusief onze zeer gewaardeerde vrijwilligers). We geloven dat communicatie de sleutel is tot persoonsgerichte zorg en het welzijn van bewoners. Open communicatie is een kernwaarde binnen Delphinium en vormt de basis voor de zorg die wij leveren. Een open communicatie verwachten we van eenieder in de organisatie.

De bestuurder en het managementteam spelen hierbij een cruciale voorbeeldrol. Het zorgt voor een sterke relatie tussen collega's, bewoners en naasten, wat essentieel is voor het bieden van zorg op maat. Door in gesprek te blijven, kunnen we de wensen van bewoners beter begrijpen en zorgprocessen daarop afstemmen. Dit draagt bij aan meer welzijn en een ieders tevredenheid.

Er zijn verschillende manieren waarop Delphinium gesprekken faciliteert, zoals zorgleefplanbesprekingen, multidisciplinaire overleggen, familieavonden en diverse informele gesprekken met bewoners. Met name deze laatste gesprekken zijn waardevolle momenten die we koesteren. Ook de informele gesprekken met collega's in de lift en bij de koffieautomaat zijn van grote waarde. Het is en blijft belangrijk om regelmatig op verschillende manieren de peilstok in de organisatie te houden.

Ook het bevorderen van communicatie tussen bewoners en naasten zien wij als een belangrijke stimulans voor het vergroten van welzijn. Innovaties, zoals Femly kunnen een belangrijke rol spelen in het versterken van deze gesprekken. Daar zijn we ons van bewust. Door bijvoorbeeld familie en naasten digitaal dichterbij te brengen, zelfs wanneer fysieke afstand een rol speelt, bevorderen we de verbinding en vergroten we het gevoel van veiligheid en betrokkenheid voor zowel bewoners als hun naasten.

Vanuit alle disciplines staan we hiervoor aan de lat, van de huishoudelijke dienst, het team facility, de administratie, de activiteitenbegeleiding, de woonondersteuning, de zorg tot aan de bestuurder. Deze momenten versterken de band tussen collega's, tussen bewoners en naasten en zorgen ervoor dat iedereen zich gehoord en geaccepteerd voelt. Met dit familiegevoel proberen we ons te onderscheiden en elkaar te inspireren. En zeker is het niet altijd 'rozengeur en maneschijn' en schuwen we daarbij kritische feedback niet, maar we weten dat we er samen voor aan de lat staan. Het tonen van kwetsbaarheid en het vragen om ondersteuning zien we als een belangrijk onderdeel van onze cultuur. We zijn ons ervan bewust dat we samen zo sterk zijn als de zwakste schakel en dat we elkaar allemaal hard nodig hebben. En een mens kan nu eenmaal niet op elk terrein excelleren.



Communicatie

Open communicatie versterkt de samenwerking binnen Delphinium. Iedere medewerker wordt zoveel als mogelijk ondersteund in het ontwikkelen van gespreksvaardigheden, zoals motiverende gespreksvoering, het voeren van moeilijke gesprekken en actief luisteren naar de wensen van bewoners en hun families. Dit stelt collega's in staat om zorg te verlenen en welzijn te bieden die beter aansluit bij de persoonlijke behoeften van bewoners en effectiever te reageren op eventuele zorgen. Een goed voorbeeld van het belang van open communicatie is een situatie waarin een bewoner aangaf zich eenzaam te voelen. Door dit in een open gesprek te delen, konden we samen met de bewoner en diens familie maatwerkoplossingen bedenken. Dit resulteerde in het versterken van de sociale contacten van de bewoner en verbeterde het algehele welbevinden. Ook proberen we bij deze aard van vragen de bewoners onderling nog meer aan elkaar te verbinden en aan te geven hoe fijn het is om één op één contact met elkaar te hebben en bij elkaar op bezoek te gaan. De bewoner op haar of zijn beurt die het bezoek aflegt, voelt dit als heel waardevol en vindt zo meer betekenis. Een ander voorbeeld is een echtgenoot van een dame die samen bij ons verblijven en deze partner wilde graag iets doen met zijn technische vaardigheden. Inmiddels ondersteunt hij op een andere locatie bij de knutselgroep van een aantal mannelijke bewoners. Een andere partner doet nu tuinwerkzaamheden op zijn eigen locatie. Deze voorbeelden illustreren hoe open gesprekken kunnen leiden tot concrete interventies die het welzijn van mensen aanzienlijk vergroten.

Het platform Caren is een digitale gezondheidsomgeving die verbinding maakt met ons als Delphinium. Het platform biedt familieleden de mogelijkheid om mee te lezen met zorgrapportages en actief te communiceren met de medewerkers van Delphinium. Dit versterkt de samenwerking tussen de interne disciplines waardoor we sneller kunnen inspelen op de behoeften van bewoners. In het vierde kwartaal van 2025 is de overstap gemaakt naar Caren 3.0, de vernieuwde versie van het platform. Deze doorontwikkeling heeft gezorgd voor een gebruiksvriendelijkere en overzichtelijkere omgeving voor familie en mantelzorgers, met een verbeterde berichtenstructuur, een duidelijker agenda-weergave en aangescherpte privacy- en toestemmingsinstellingen.

In de praktijk merken we binnen Delphinium dat de communicatie laagdrempeliger verloopt, vragen sneller worden afgestemd en familie zich nog meer betrokken voelt bij de zorg. De overstap naar Caren 3.0 draagt daarmee bij aan transparantie, gezamenlijke verantwoordelijkheid en het versterken van het open gesprek met bewoners en hun netwerk.

Wij blijven continu in gesprek met zowel bewoners, naasten en collega's om behoeften, ervaringen en verbeterpunten op te halen. Deze structurele dialoog vormt de basis voor onze innovatie- en verbeterinitiatieven. Door actief te luisteren en signalen tijdig te vertalen naar concrete acties, kunnen wij onze zorg steeds beter laten aansluiten bij de wensen en verwachtingen van onze bewoners.



Feedbackloop en verbetering van zorg

De uitslagen van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) 2025 werden besproken tijdens het MT-overleg, waar verbeteracties werden vastgesteld op basis van de ontvangen feedback. Deze acties worden gedeeld met de cliëntenraad, waar ze verder werden aangevuld en verfijnd. De actiepunten worden vervolgens besproken door de zorgcoördinator met bewoners, mantelzorgers en familie. De zorgcoördinatoren nemen de verantwoordelijkheid voor de opvolging van de actiepunten, zodat er continu aandacht is voor de ervaringen en wensen van de bewoners. Op deze manier wordt feedback structureel verzameld en doorgevoerd in de zorgprocessen, wat leidt tot voortdurende verbeteringen in de zorgkwaliteit. Ook in 2026 gaan we met de uitkomsten van het CTO weer aan de slag.

3.2 Het bouwen van netwerken (Bouwsteen 2)

Een van onze uitgangspunten is dat welzijn, welbevinden en zorg een gezamenlijke verantwoordelijkheid is, waaraan zowel formele als informele partners bijdragen. Om de betrokkenheid van bewoners, mantelzorgers en vrijwilligers verder te vergroten, willen we tijdens en na de intake nog gericht met familie en dierbaren in gesprek gaan over hun mogelijke inzet binnen Delphinium. We denken hierbij aan het aanbieden van een flexibel rooster, waarop mantelzorgers zich bijvoorbeeld voor een middag per maand kunnen inschrijven. Dit voornemen is nog niet op alle locaties van de grond gekomen. Ook het meer persoonlijk benaderen van familie zien we als een belangrijk instrument om mensen meer te 'mobiliseren'. Dit zorgt ervoor dat de inzet vrijwillig blijft, maar niet vrijblijvend is, wat de betrokkenheid vergroot en zorgt voor een continuïteit van welzijn en zorg. Tegelijkertijd zien wij volop kansen om deze samenwerking verder uit te breiden, zodat bewoners, mantelzorgers en vrijwilligers nog meer geïntegreerd raken in het proces van zorg en welzijn. Zo zijn bewoners lid van de cliëntenraad en stimuleren we hen om deel te nemen aan lichte werkzaamheden binnen onze locaties.

Een concreet voorbeeld hiervan is ons regionale Reablement-project, dat in 2025 is gestart bij De Voort. In het tweede kwartaal van 2026 breiden we dit project uit in Huize Coriovallum te Heerlen en in het derde kwartaal in zorghuis Onze Lieve Vrouw te Voerendaal. Binnen dit project krijgen medewerkers handvatten en trainingen om bewoners actief te ondersteunen en stimuleren in hun zelfredzaamheid en zelfmanagement. Het doel is om bewoners zo lang mogelijk zelfstandig te laten functioneren, hun kwaliteit van leven te vergroten en hun betrokkenheid bij dagelijkse activiteiten te versterken.



Vrijwilligers en buurtbewoners: een grotere rol in de zorggemeenschap

In 2025 is het aantal vrijwilligers binnen Delphinium stabiel gebleven op 49 betrokken vrijwilligers. We zien dit als een waardevolle bevestiging van de duurzame relaties die we hebben opgebouwd. De focus ligt dit jaar dan ook niet primair op groei in aantallen, maar op het versterken van betrokkenheid, verbinding en betekenisvolle inzet.

We blijven investeren in de relatie met de mantelzorgers en de buurt. Dit doen we onder andere door het organiseren van huiskamergesprekken met familieleden/mantelzorgers van bewoners en door buurtbewoners actief te betrekken bij (activiteiten binnen) onze locaties. Deze gesprekken en activiteiten dragen bij aan wederzijds begrip, het verlagen van drempels en het vergroten van het netwerk rondom onze bewoners. We merken dat informele ontmoetingen vaak leiden tot nieuwe ideeën, spontane initiatieven en meer onderlinge verbondenheid. Als een bijzonder voorbeeld van buurtbetrokkenheid is het feit dat we vanuit de locatie Heerlen een open dag hebben georganiseerd en dat we in 2025 hebben gefungeerd als stemlokaal voor de landelijke verkiezingen. Ook in 2026 zijn we op onze locatie in Heerlen weer stemlokaal voor de verkiezingen van de gemeenteraad.

Daarnaast hebben we, zoals eerder al voren is gekomen, de ingezette beweging naar flexibeler vrijwilligerswerk verder doorontwikkeld. We nemen steeds meer afstand van het traditionele idee van vaste vrijwilligersmomenten op vaste dagen en tijden. Dit verlaagt de instap om iets te betekenen en sluit beter aan bij de huidige maatschappij, waarin flexibiliteit belangrijk is.

In 2026 zetten we bovendien extra in op onze zichtbaarheid in de wijk. We willen laagdrempelig aanspreekbaar zijn voor ouderen uit de buurt, ook als zij (nog) geen zorg van ons ontvangen. Door aanwezig te zijn bij wijkactiviteiten en actief het gesprek aan te gaan, willen we vragen beantwoorden, meedenken en waar mogelijk ondersteunen. Zo dragen we bij aan een bredere sociale basis en versterken we de positie van Delphinium als verbindende schakel in de wijk. Op deze manier bouwen we niet alleen aan een stevig vrijwilligersnetwerk, maar ook aan een duurzame relatie met de omgeving, waarin samenredzaamheid en betrokkenheid centraal staan.

Samenwerking met externe initiatieven: versterken van netwerken in sociaal domein

Delphinium werkt actief samen met externe initiatieven en organisaties om zorg en welzijn te verbeteren en de ondersteuning voor onze bewoners te vergroten. Een mooi voorbeeld hiervan is de samenwerking met Alzheimer Nederland, regio Parkstad voor de maandelijkse Onvergetelijke Kookclub Heerlen, een initiatief dat niet alleen waardevolle activiteiten biedt voor onze bewoners, maar ook voor mensen met dementie en hun mantelzorgers uit de buurt. De kookclub fungeert ook als kennismakingsmoment voor familieleden en naasten, dat hen ondersteunt bij het uitwisselen van ervaringen.

Daarnaast nemen alle locaties van Delphinium actief deel aan landelijke initiatieven, zoals Burendag en NL Doet-dag, beide georganiseerd door het Oranjefonds. Deze initiatieven vergroten niet alleen het gevoel van welzijn en de kwaliteit van bestaan, maar versterken ook de gemeenschap rondom Delphinium, wat bijdraagt aan een breder sociaal netwerk voor onze



bewoners. Voor 2026 willen we nog meer gaan inzetten op dit thema, waarbij het welzijn en de eigen regie van bewoners centraal staan.

Ook werkt Delphinium nauw samen met de stichting Sjariteit Dementie & Muziek uit Maastricht. Deze stichting verstrekt geïnteresseerde zorgorganisaties voor bewoners of mensen met dementie die nog thuis woonachtig zijn gratis MP3-spelers. Deze MP3 spelers worden voorzien van gepersonaliseerde muziek, uit de periode tussen de 15 en 25 jaar van de deelnemers. Gepersonaliseerde muziek laat mensen weer thuiskomen bij zichzelf.

In 2026 zal de Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg een begin maken om via wetenschappelijk onderzoek aan te tonen wat het daadwerkelijke effect is van gepersonaliseerde muziek.

Een belangrijke pijler in het bevorderen van welzijn en gemeenschapszin rondom onze organisatie is de Stichting Vrienden van Delphinium. Deze stichting is opgericht in augustus 2025 met als doel het welzijn van bewoners, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers te ondersteunen en te verrijken door extra (kunst- en cultuur)activiteiten, evenementen en voorzieningen mogelijk te maken die niet vanuit de reguliere zorgbudgetten gefinancierd kunnen worden.

De stichting werkt nauw samen met Delphinium om kansen te creëren voor ontmoeting, ontspanning en zingeving. Zoals de inzet van speciale muzikale optredens en culturele activiteiten tot andere initiatieven die bijdragen aan de kwaliteit van leven. In november 2025 is Beppie Kraft aangesloten als ambassadeur van de stichting, waardoor de zichtbaarheid en ondersteuning van de doelen van de vriendenstichting verder worden versterkt binnen en buiten de regio.

Door de betrokkenheid van de Stichting Vrienden van Delphinium kunnen we extra waardevolle momenten en ervaringen realiseren voor onze bewoners en hun netwerk, wat bijdraagt aan een levendige, verbonden gemeenschap en het welzijn van iedereen die onderdeel is van Delphinium.



Innovatie en samenwerking binnen netwerken

In 2025 heeft Delphinium de samenwerking binnen regionale netwerken en interne teams verder versterkt, waarbij innovatie een centraal thema bleef. Naast zorgprofessionals werden ook collega's van woonondersteuning, huishouding en activiteiten actief betrokken bij de selectie en implementatie van nieuwe technologieën en communicatiemiddelen. Hun ervaring en inbreng zorgden ervoor dat innovaties beter aansluiten bij de dagelijkse praktijk, wat de acceptatie en het gebruik ervan vergroot. Innovatie-ambassadeurs speelden hierbij een belangrijke rol door deel te nemen aan teamvergaderingen en collega's te betrekken bij nieuwe werkwijzen en digitale hulpmiddelen.

De deelname aan regionale netwerken zoals De Zorg Leert Samen, initiatieven rondom informele en palliatieve zorg, en capaciteitsmanagement, werd in 2025 verdiept en uitgebreid. Delphinium nam niet alleen deel, maar droeg actief bij aan kennisdeling, gezamenlijke vraagstukken en innovatie-initiatieven. Deze actieve rol zorgde ervoor dat we groeiden van deelnemer naar volwaardige samenwerkingspartner, wat onze slagkracht als kleinschalige organisatie versterkte.

Ook de samenwerking met vier kleinere zorgorganisaties werd verder geconcretiseerd. Dit resulteerde in:

- Efficiëntere inzet van middelen en tijd;
- Snellere besluitvorming rondom technologische innovaties;
- Versnelling van implementatieprocessen;
- Versterking van kennisbehoud binnen het netwerk.

Deze intensivering van netwerk- en samenwerkingsactiviteiten had direct effect op bewoners. Dankzij betere afstemming met andere zorgorganisaties en informele zorgverleners konden we sneller expertise inzetten bij complexe zorgvragen, zoals palliatieve zorg of specialistische ondersteuning. Ook de continuïteit en kwaliteit van zorg verbeterde, waardoor bewoners profiteerden van een veiliger en consistentere zorgaanbod.

Daarnaast leverde de samenwerking binnen netwerken ook voordelen op voor medewerkers. Het delen van kennis en ervaringen maakte werkprocessen overzichtelijker, versterkte onderlinge samenwerking en bood mogelijkheden om innovatieve oplossingen direct toe te passen in de dagelijkse praktijk. Het afgelopen jaar werd duidelijk dat netwerkzorg geen luxe is, maar een voorwaarde voor toekomstbestendige en persoonsgerichte zorg.

Voor 2026 staan de volgende acties op de planning om innovatie en samenwerking verder te verankeren:

- Innovatie structureel bespreken in team overleggen en werkgroepen;
- Adoptie en borging van digitale oplossingen, zoals medicatie-applicaties en Paitello, in alle teams;
- Verbeteren van samenwerking tussen zorg, logistiek en ICT bij nieuwe technologische ontwikkelingen;
- Versterken van competenties en bewustwording rondom persoonsgerichte zorg, re-ablement en capaciteitsmanagement;



- Doorontwikkeling van het Generiek Kompas in dagelijkse werkprocessen, inclusief borging van bouwstenen en kwaliteitsacties;
- Continu feedback verzamelen via medewerkers en cliëntervaringen om bij te sturen waar nodig.

Met deze acties bouwen we voort op de successen van 2025 en zorgen we dat innovatie, kwaliteit en samenwerking een vanzelfsprekend onderdeel worden van de organisatiecultuur. Binnen Delphinium worden naast de zorgprofessionals, ook de woonondersteuning, huishouding en activiteitenbegeleiding actief betrokken bij de selectie en implementatie van nieuwe technologieën en communicatie-innovaties. Hun ervaring en inbreng zijn essentieel om ervoor te zorgen dat de innovaties aansluiten bij de werkelijke behoeften van welzijn en zorg. Dit vergroot de acceptatie van nieuwe tools en bevordert het gebruik ervan in de dagelijkse zorgpraktijk. Als elke medewerker wordt uitgenodigd om mee te denken over de mogelijkheden en uitdagingen die innovaties met zich meebrengen, dan draagt dit bij aan een open cultuur waarin het prettig wonen en werken is. Innovatieambassadeurs spelen hierbij een cruciale rol door deel te nemen aan teamvergaderingen en collega's te betrekken bij de introductie en implementatie van innovaties.

Impact op bewoners

De intensivering van onze netwerk- en samenwerkingsactiviteiten in 2025 heeft direct effect op onze bewoners. Dankzij betere afstemming met andere zorgorganisaties en informele zorgverleners kunnen we sneller expertise inzetten bij complexe zorgvragen, zoals palliatieve zorg of specialistische ondersteuning. Ook zorgt het delen van kennis en best practices ervoor dat bewoners profiteren van verbeterde zorgprocessen en een hogere continuïteit van zorg. Kortom, de versterking van ons netwerk vertaalt zich in een veiliger, consistentere en meer betrokken zorgaanbod voor iedereen die bij Delphinium woont.



3.3 Het werk organiseren (Bouwsteen 3)

Een goed georganiseerde werkomgeving is essentieel voor het leveren van zorg van hoge kwaliteit. Bij Delphinium investeren we in deskundigheidsbevordering, een veilige werkomgeving en stimuleren we de zeggenschap van onze medewerkers. Dit zorgt ervoor dat zij actief kunnen bijdragen aan kwaliteitsverbetering en het realiseren van de zorg die we onze cliënten willen bieden.

De krappe arbeidsmarkt en de kwaliteit van zorg

De zorgsector wordt geconfronteerd met de uitdaging van een krappe arbeidsmarkt, waarbij het aanbod van zorgprofessionals niet opweegt tegen de groeiende vraag. Deze situatie vraagt om nieuwe benaderingen om zorg toegankelijk, betaalbaar en van hoge kwaliteit te houden. Binnen Delphinium hebben we een andere kijk op wat goede zorg is. Wij zien goede zorg als persoonsgericht: zorg die afgestemd is op de individuele behoeften van de cliënt, met aandacht voor veiligheid, effectiviteit en efficiëntie.

We werken continu aan de verbetering van zorgkwaliteit door het welzijn van onze cliënten te bevorderen, eenzaamheid te verminderen en administratieve lasten te verlagen. Dit vraagt om bewuste keuzes en een kritische blik op zowel zorgprocessen als het inzetten van middelen.

De traditionele organisatie van zorg is niet langer houdbaar. We zien kansen om de druk op zorgprofessionals te verlichten door flexibeler in te spelen op de behoeften van de zorgvrager. Zo zetten we sterk in op welzijn- en zorgondersteuners. Verschillende woonondersteuners hebben inmiddels een ADL-training afgerond en ondersteunen bij zorg gerelateerde taken. Daarnaast vergroten we onze capaciteit door medewerkers uit het buitenland aan te werven, met name uit Suriname. We ondersteunen hen bij het aanvraagproces bij de IND en helpen hen met hun integratie. Vijf Surinaamse collega's werken inmiddels al bij Delphinium. In samenwerking met een woningbouwcorporatie hebben we in Heerlen gezorgd voor een fijne passende woonomgeving voor onze nieuwe collega's. Dit is een mooi voorbeeld van een belangrijk partnership met een woningbouwcorporatie. Door samen op te trekken zorgen we niet alleen voor werk, maar ook voor een passende woonruimte voor nieuwe collega's.

Innovatie en zorgprocessen

Innovatie speelt een sleutelrol in de verbetering van zowel de kwaliteit van zorg als de werkororganisatie bij Delphinium. De afgelopen jaren hebben we diverse technologische hulpmiddelen geïntroduceerd die bijdragen aan een efficiënter werkproces voor zorgverleners en tegelijkertijd de zorg voor cliënten verbeteren. Enkele van deze innovaties zijn:

- **De Tovertafel:** Interactieve spellen die beweging en sociale interactie stimuleren.
- **Qwiek-up:** Rustgevende en prikkelende audiovisuele belevingen die afgestemd zijn op de behoeften van bewoners.
- **De Robotkat:** Zorgt voor gezelschap en heeft een kalmerende aanwezigheid bij bewoners.



- **De Duofiets:** Maakt het mogelijk om samen naar buiten te gaan, dat bijdraagt aan beweging en sociale interactie.
- **Femly:** Versterkt de verbinding tussen bewoners en hun naasten, zelfs op afstand.
- **BeleefTV:** Biedt interactieve herinneringen en gezamenlijke activiteiten voor bewoners.
- **De Mp3-spelers** met gepersonaliseerde muziek hebben hun intrede gedaan dankzij samenwerking met de stichting Sjariteit Dementie & Muziek.

Deze innovaties ondersteunen ons in het creëren van een omgeving waarin bewoners zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. Ze helpen ook onze medewerkers door het werk efficiënter en plezieriger te maken, waardoor er meer tijd is voor persoonlijke zorg. Daarnaast optimaliseren we ons Elektronisch Cliëntendossier (ECD), een kwaliteitsmanagementsysteem en hebben we de ONS Medicatiemodule van Nedap geïmplementeerd. Deze verbetering maakt het voor zorgverleners gemakkelijker om medicatietoediening te registreren en er is gelijk een koppeling met het dossier, wat de administratieve lasten verlaagt en de kans op medicatiefouten verkleint.

Het optimaliseren van werkprocessen gaat verder dan technologische innovaties. Eind 2023 zijn we gestart met een capaciteitsproject om de inzet van medewerkers beter af te stemmen op de zorgbehoeften. Met dit project hebben we verder gebouwd aan een structuur in 2024 en in 2025 zijn we kartrekker geworden van dit project. Gestart met 4 organisaties zijn we inmiddels gegroeid naar een project waaraan 10 organisaties deelnemen.

We implementeren in 2026 de AFAS HRM-module, die de bedrijfsvoering efficiënter maakt door processen te automatiseren, zoals het beheer van medewerkers in- en uitstroom. Dit systeem zorgt ervoor dat medewerkers hun loonstroken en personeelsdossiers gemakkelijk kunnen raadplegen en draagt bij aan het verlagen van de werkdruk in de HR-backoffice. De implementatie van dit systeem verkleint de kwetsbaarheid van de afdeling en maakt de HR-processen toekomstbestendig.

Verder hebben we de wervingsmethoden aangepast om organisatie breed te kunnen werven, dat zorgt voor een snellere en bredere benadering van sollicitanten.

Het functiehuis wordt in 2026 gewogen, geoptimaliseerd en uitgebreid met o.a. de functie van helpende-plus en woonondersteuner-plus om het werk binnen Delphinium beter te structureren en medewerkers duidelijk te maken wat er van hen wordt verwacht.

Duurzaamheid en milieu

Onze duurzame aanpak beperkt zich niet alleen tot zorgvernieuwing. We hebben op verschillende locaties al belangrijke stappen gezet op het gebied van milieuverantwoordelijkheid. Zo hebben we zonnepanelen geïnstalleerd en maken we gebruik van stadsverwarming in Heerlen. Bij Delphinium streven we er voortdurend naar om zowel de zorgprocessen als de werkor- ganisatie te optimaliseren.



Door in te zetten op innovatie, duurzaamheid en personeelsbeleid, kunnen we de zorg die we leveren zowel kwalitatief hoogwaardig als toekomstbestendig maken. Dit alles gebeurt met het oog op de medewerkers, de bewoners en hun naasten, zodat we zorg kunnen leveren die écht aansluit bij hun behoeften.

3.4 Leren en ontwikkelen (Bouwsteen 4)

Een belangrijk aspect van de professionalisering van medewerkers bij Delphinium is duurzame inzetbaarheid. In een sector waar vergrijzing en een krappe arbeidsmarkt een grote rol spelen, is het essentieel om medewerkers gezond en gemotiveerd te houden. Dit gaat verder dan scholing en training: we richten ons op een werkomgeving die zowel fysiek als psychisch welzijn ondersteunt. In 2026 zetten we in op verdere bevordering van duurzame inzetbaarheid. Dit doen we door:

- Het aanbieden van werkkostenregelingen, zoals fietsen of andere gezondheid bevorderende middelen.
- Preventieve maatregelen voor fysieke en psychische gezondheid.
- Het ontwikkelen van gezonde roosters en het aanbieden van preventieve ondersteuning.
- De uitbreiding van de 'providersboog', zodat medewerkers toegang hebben tot gerichte ondersteuning.

Deze initiatieven zorgen ervoor dat medewerkers hun werk met plezier blijven doen en zich ondersteund voelen in zowel hun professionele als persoonlijke leven. Medewerkers die zich goed voelen, presteren beter en dragen bij aan de kwaliteit van zorg. Door continu in te zetten op professionele ontwikkeling én welzijn, blijft Delphinium een aantrekkelijke werkplek voor zorgprofessionals.

Delphinium gelooft in continue groei en ontwikkeling. Onze medewerkers vormen de kern van de organisatie en hun professionele groei is essentieel voor ons collectieve succes. Het Generiek Kompas voor leren en ontwikkelen biedt ondersteuning bij het carrière pad binnen Delphinium, met mogelijkheden zoals interne workshops, trainingen en externe opleidingen.

Belangrijke ontwikkelingen op dit gebied:

- **Implementatie van een nieuw Leermanagementsysteem (LMS)** in 2026, waarmee scholing efficiënter wordt georganiseerd en leerprogressie beter wordt bijgehouden.
- **Focus op flexibel en toekomstgericht opleiden**, waarbij e-learning en kennisdeling tussen collega's een centrale rol spelen. Medewerkers kunnen in hun eigen tijd kennis bijwerken en inspelen op ontwikkelingen in de zorg.
- **Scholing als speerpunt:** Speciale aandacht gaat uit naar scholing op het gebied van dementie, palliatieve zorg en informele zorg.
- **Func tiedifferentiatie:** In 2026 gaan we verder inzetten in het creëren van een duurzame werkplek door taken slim te verdelen, func tiedifferentiatie en samenwerking met regionale partijen.



4 Waar willen we naartoe?

De vergrijzing van Nederland blijft een uitdaging voor de zorg. Steeds meer mensen hebben complexe zorgbehoeften, waaronder dementie. Om de kwaliteit van zorg en het welzijn van bewoners te waarborgen, is het essentieel dat Delphinium blijft vernieuwen, zowel technologisch als organisatorisch.

In 2026 zetten we stevig in op technologie en digitalisering om de zorg slimmer, efficiënter en persoonlijker te maken. Zo gaan we aan de slag met een nieuw Leer Management Systeem (LMS) dat medewerkers helpt bij hun ontwikkeling en scholing. Tegelijkertijd verbeteren we ons Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), zodat processen, zorgstandaarden en documentatie beter op elkaar aansluiten.

We richten ons ook op het verbeteren van het primaire proces en implementeren reablement als Delphinium-breed beleid. Dit betekent dat we bewoners actief ondersteunen in hun zelfredzaamheid en het behouden van regie over hun eigen leven. In 2026 rollen we dit gefaseerd uit: in kwartaal 2 bij Huize Coriovallum en in kwartaal 4 bij locatie OLV, met de verwachting dat het net zo'n groot succes wordt als in de Voort.

Op innovaties en planning gebied passen we slimme oplossingen toe die de dagelijkse zorgpraktijk ondersteunen. De Paitello-app helpt zorgmedewerkers, mantelzorgers en bewoners beter samen te werken, terwijl Ximius capaciteitsplanning wordt toegepast in De Voort, zodat de inzet van personeel efficiënter verloopt en bewoners continu de zorg krijgen die ze nodig hebben. Door deze combinatie van technologie, procesoptimalisatie en netwerkzorg kunnen bewoners rekenen op meer persoonlijke, betrouwbare en samenhangende zorg, en krijgen medewerkers meer ruimte om hun werk op een hoog niveau uit te voeren.



Paitello: een gepersonaliseerde AI-gedreven assistent

Een van de veelbelovende innovaties waar Delphinium aan werkt in 2026 is de Paitello app, een gepersonaliseerde AI-gedreven assistent die speciaal is ontwikkeld om zowel zorgprofessionals als informele zorgverleners te ondersteunen. In 2025 is Delphinium via Zorgconnect gestart met de implementatie van deze AI-assistent, in samenwerking met meerdere VVT-organisaties in Zuid-Limburg. Deze fase liet zien dat Paitello aanzienlijk kan bijdragen aan het verminderen van werkdruk en het ondersteunen van professioneel handelen.

Paitello is een praktisch hulpmiddel op de werkplek, gevoed met een Body of Nursing Knowledge (BoNK). Via de Inora-app biedt het een veilige AI-assistent voor de zorg, waarbij de infrastructuur voldoet aan strenge normen voor informatiebeveiliging.

In 2026 wordt Paitello eerste geïmplementeerd op de locatie Heerlen Huize Coriovallum, waarbij naast zorgmedewerkers ook mantelzorgers en de cliëntenraad worden betrokken. Zo zorgen we voor een brede betrokkenheid en een goede afstemming van de toepassing in de praktijk.

In 2026 focussen we op twee hoofddoelen:

1. Doorontwikkeling van de AI-assistent en de kennisbibliotheek (BoNK) – zodat de inhoud actueel, betrouwbaar en volledig blijft voor zowel formele als informele zorg.
2. Implementatie van de doorontwikkelde functionaliteiten in afgebakende werkprocessen op teamniveau: dit maakt het mogelijk om de AI-assistent concreet in te zetten bij dagelijkse zorg en samenwerking.

De toepassing van Paitello biedt meerdere voordelen:

- Ondersteuning van informele zorgverleners: het verlaagt fysieke, emotionele en mentale belasting en maakt hen minder afhankelijk van professionele zorg.
- Verbeteren van communicatie en samenwerking: Paitello fungeert als brug tussen zorgprofessionals en informele zorgverleners, waardoor kennis en informatie beter gedeeld worden.
- Zelfstandigheid van bewoners bevorderen: cliënten krijgen toegang tot relevante kennis, begeleiding en praktische ondersteuning, wat hun zelfredzaamheid vergroot en langer zelfstandig thuis wonen mogelijk maakt.
- Real-time toegang tot informatie: de juiste informatie is beschikbaar op het juiste moment, wat bijdraagt aan effectieve zorgverlening.

In 2026 wordt gewerkt aan verdere invulling van de kennisbank, uitbreiding naar meer collega's en het integreren van zorgleefplannen en notulen. Zo wordt Paitello een krachtig hulpmiddel dat bijdraagt aan een betere samenwerking, meer regie voor bewoners en een efficiëntere ondersteuning voor iedereen in het netwerk.

Het KMS kan beter

Een belangrijk onderdeel van onze ambitie voor 2026 is de verdere optimalisatie van ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Dit systeem zal in de komende jaren worden opgeschoond en geüpdatet, zodat het beter aansluit bij de toekomstige zorgbehoeften en de



ontwikkelingen binnen de organisatie. We willen niet alleen de administratieve processen vereenvoudigen, maar ook de transparantie vergroten, zodat medewerkers sneller en gemakkelijker toegang hebben tot relevante kwaliteitsinformatie en protocollen.

In q2 2026 wordt gezamenlijk gekeken naar de nieuwe mappenstructuur en de inhoud daarvan. Tijdens deze sessie worden ook de verzamelingen definitief ingericht en wordt het nieuwe Zenya-portaal opgebouwd. Aansluitend kan het portaal organisatie breed worden geactiveerd, zodat medewerkers direct de verbeteringen in overzicht, vindbaarheid en gebruiksgemak kunnen ervaren.

Het uiteindelijke doel van deze optimalisatie is:

- meer overzicht en samenhang in documentmappen;
- uitgebreidere en logischere mogelijkheden voor rechtenverdeling;
- verbeterde vindbaarheid van documenten en kwaliteitsinformatie;

een gebruiksvriendelijk KMS dat medewerkers ondersteunt in plaats van belemmert

Invoering nieuw Leermanagementsysteem

Binnen Delphinium vormt het structureel ontwikkelen van kennis en vaardigheden van medewerkers een belangrijk onderdeel van het waarborgen van de kwaliteit van zorg. Daarom zetten we de komende periode verder in op het versterken van het onboardingproces en het professionaliseren van ons opleidingsaanbod.

In 2025 hebben we gekeken hoe we het leren en ontwikkelen van medewerkers beter konden organiseren en borgen. We hebben onderzocht welk Learning Management System (LMS) het beste past bij onze organisatie en ons opleidingsbeleid. Samen met de opleidingscoördinator is een start gemaakt met de implementatie: functies werden gedefinieerd, bekwaamheden gekoppeld, leerpaden opgebouwd en medewerkers toegevoegd aan het systeem. Zo hebben we een stevige basis gelegd voor een toekomstbestendige digitale leeromgeving.

Waarom een ander systeem ?

Ons oude systeem voldeed niet meer aan onze behoeften. We wilden beter overzicht in scholingen, leerpaden en voortgang, en een oplossing die het mogelijk maakt om bekwaamheden per functie duidelijk te borgen. Ook wilden we een systeem dat zowel het pre- en onboardingproces en het bredere opleidingsbeleid ondersteunt en dat medewerkers stimuleert om zich continu verder te ontwikkelen.

Daarom is onze keuze is gevallen op Studytube. Dit LMS biedt een overzichtelijke omgeving voor zowel medewerkers als leidinggevenden. Medewerkers krijgen inzicht in hun leeractiviteiten, hun kwalificaties en hun voortgang. Voor leidinggevenden en de opleidingscoördinator maakt het systeem het mogelijk om de deskundigheid binnen de organisatie te monitoren en te borgen. Binnen Studytube worden bekwaamheidsprofielen aangemaakt per functie, zoals voor verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden. In deze profielen staat:

- welke voorbehouden handelingen iemand moet beheersen
- welke scholing of e-learning daarvoor nodig is
- Wanneer een bekwaamheid verloopt en opnieuw getoetst moet worden
- Wat we hopen dat het ons gaat opleveren.



Met de invoering van Studytube willen we het leren en ontwikkelen binnen Delphinium verder professionaliseren. Het onboardingprogramma wordt eind 2026 gekoppeld aan het LMS, waardoor nieuwe medewerkers sneller en effectiever hun plek binnen de organisatie vinden.

Het pre- en onboardingprogramma wordt dan verder gestructureerd en gestandaardiseerd. Nieuwe medewerkers krijgen al vóór hun indiensttreding de mogelijkheid om kennis te maken met de visie, werkwijze, systemen en kwaliteitseisen van Delphinium. Op de werkvloer worden zij begeleid via een buddysysteem, zodat zij in hun eerste periode voldoende ondersteuning krijgen en de werkwijze goed eigen kunnen maken.

Daarnaast ondersteunt het LMS ook ons bredere opleidingsbeleid: medewerkers worden gestimuleerd in hun professionele ontwikkeling, kunnen leren op hun eigen tempo en hebben beter overzicht over hun kennis en vaardigheden. Voor de organisatie betekent dit meer grip op bekwaamheden, een duidelijke structuur in scholingen en een stevig fundament voor het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Verdere implementatie van capaciteitsmanagement

In 2026 zetten we een volgende stap in het verder verankeren van capaciteitsmanagement binnen Delphinium. Na de start bij Zorghuis Onze Lieve Vrouw en de uitbreiding naar Huize Coriovallum, breiden we deze werkwijze nu verder uit naar De Voort. Daarmee groeit capaciteitsmanagement uit tot een Delphinium-brede aanpak.

Binnen het regionale project *Grip op Capaciteit* vervullen wij een actieve en kartrekkende rol, samen met de deelnemende organisaties: Bergweide, Vivantes, Sevagram, Nobama Care, Meandergroep Zuid-Limburg, Vitalis, Zuyderland en De Beyart

Door kennis te delen en samen op te trekken, versterken we niet alleen onze eigen organisatie, maar dragen we ook bij aan duurzame ontwikkeling binnen de regio.

Capaciteitsmanagement helpt ons om beter zicht te krijgen op de balans tussen zorgvraag en personele inzet. Door te werken met cliëntprofielen, dienstevaluaties, activiteitenmetingen en gezamenlijke sessies met medewerkers ontstaat een gedeeld en realistisch beeld van de praktijk. Hierdoor voeren we het gesprek niet langer op basis van gevoel, maar op basis van inzicht. In Heerlen heeft dit al geleid tot meer duidelijkheid in werkzaamheden, betere onderbouwing van indicaties en het werken richting een stabielere basisrooster. In 2026 bouwen we hierop voort binnen De Voort en werken we verder aan duurzame borging, met ondersteuning van het platform Cato en de expertise van Ximius.

Reablement eigen regie en zelfredzaamheid versterken:

Waar capaciteitsmanagement ons helpt om organisatorisch in balans te blijven, zetten we in 2026 inhoudelijk een belangrijke stap met de verdere implementatie van reablement als Delphinium-breed beleid. Reablement betekent dat we niet automatisch overnemen wat bewoners zelf nog kunnen, maar juist actief inzetten op het behouden en versterken van hun zelfredzaamheid. We bewegen van zorgen vóór naar zorgen mét.

De doelen van reablement zijn duidelijk: eigen regie en kracht versterken, zelfredzaamheid vergroten in dagelijkse en betekenisvolle activiteiten, sociaalmaatschappelijke participatie



bevorderen, en de kwaliteit van bestaan verbeteren. Dit draagt uiteindelijk bij aan passende zorg en vermindert de druk op professionele ondersteuning.

Op de locatie de voort wordt sinds September 2025 reablement concreet toegepast: collega's zijn geschoold als trainers en geven deze kennis door aan hun teamgenoten. In teamvergaderingen wordt teruggekoppeld wat werkt, afspraken worden onderling gemaakt, en familie wordt actief geïnformeerd over wat reablement inhoudt en hoe zij dit kunnen ondersteunen. Wat we daar merkte was dat bewoners actiever worden, elkaar meer en vaker helpen, tonen meer initiatief en krijgen meer zelfvertrouwen.

Medewerkers merken dat het werkplezier toeneemt, de samenwerking in het team verbetert en er meer rust op de afdeling is. Kleine veranderingen in benadering hebben een groot effect, vooral bij bewoners met dementie:

- "Het lijkt wel alsof de bewoners een cursus hebben gevolgd in plaats van de medewerkers."
- "Nu is er echt veel meer beweging op de werkvloer... echt heel leuk om te zien."
- "Voor mijn gevoel is het allemaal zo'n stuk rustiger... je merkt dat iedereen er echt mee bezig is."

De resultaten zijn duidelijk meetbaar: bewoners voeren meer dagelijkse handelingen zelfstandig uit, tonen meer initiatief en helpen elkaar vaker. Medewerkers ervaren meer werkplezier, tijdswinst en een positievere teamsfeer. Ook de statistieken laten een stijging zien in het stimuleren van ADL zelfredzaamheid, met een significante toename in vertrouwen en overtuiging bij medewerkers.

In 2026 wordt reablement gefaseerd uitgerold: in kwartaal 2 bij Huize Coriovallum en in kwartaal 4 bij Zorghuis Onze Lieve Vrouw (OLV). In 2027, wanneer alle locaties de scholing hebben gehad, willen we dit verder borgen binnen een structureel aandachtsgebied, zodat reablement actueel blijft en onderdeel wordt van de standaard werkwijze bij Delphinium.

Door capaciteitsmanagement en reablement samen te verankeren, bouwen we aan een organisatie die grip houdt op processen én ruimte geeft aan zelfstandigheid, waardigheid en persoonlijke regie. Zo zetten we een stevige stap richting toekomstbestendige, persoonsgerichte en efficiënte zorg, waarin innovatie, samenwerking en eigenaarschap hand in hand gaan.

Innovatie en technologische ontwikkeling

Voor 2026 ligt de focus bij Delphinium op het structureel verankeren van innovatie in de dagelijkse zorg en samenwerking. Waar in 2025 de nadruk lag op het bestendigen van innovatie en het versterken van netwerkgang, willen we dit komende jaar en de komende jaren verder uitbouwen, zodat digitale oplossingen en innovatieve werkwijzen vanzelfsprekend onderdeel worden van de organisatiecultuur.

Een belangrijk aandachtspunt is de verdere doorontwikkeling en adoptie van digitale toepassingen, zoals de Paitello AI-assistent. Hierbij gaat het niet alleen om implementatie, maar vooral om borging: het effectief gebruiken in teams, integreren in werkprocessen en het vergroten van de innovatiebereidheid binnen alle lagen van de organisatie.

Daarnaast kijken we in 2026 specifiek naar technologische ondersteuning in de woonomgeving van onze bewoners. Het gaat hierbij om domotica en slimme toepassingen die bijdragen



aan veiligheid, zelfredzaamheid en welzijn. We onderzoeken welke leveranciers en systemen het beste aansluiten bij onze behoeften en bij de wet- en regelgeving, met name het open-deurenbeleid conform de Wet zorg en dwang (Wzd). Pas wanneer dit beleid volledig is doorgevoerd en de wettelijke kaders duidelijk zijn, kunnen nieuwe technologieën veilig en verantwoord worden ingezet.

Andere actiepunten voor 2026 zijn:

- Innovatie structureel bespreken in team overleggen en werkgroepen;
- Borging en adoptie van digitale oplossingen in alle teams;
- Verbeteren van samenwerking tussen zorg, logistiek en ICT bij nieuwe technologische ontwikkelingen;
- Versterken van competenties en bewustwording rondom persoonsgerichte zorg, reablement en capaciteitsmanagement;
- Doorontwikkeling van het Generiek Kompas in dagelijkse werkprocessen, inclusief borging van bouwstenen en kwaliteitsacties;
- Continu feedback verzamelen via medewerkers en cliëntervaringen om processen en innovaties bij te sturen waar nodig.

Met deze acties bouwen we voort op de successen van voorgaande jaren. We creëren een organisatiecultuur waarin innovatie, samenwerking en kwaliteit hand in hand gaan, en waarin technologie ondersteunend is aan zowel zorgprofessionals als bewoners. Zo zetten we een stevige stap richting toekomstbestendige, mensgerichte en veilige zorg.

Durf anders te kijken en te doen!

Naast de technologische tools en procesoptimalisatie is een andere benadering van informele zorg en een organisatie brede cultuurverandering hard nodig om de toekomstige uitdagingen het hoofd te bieden. Steeds meer zetten we in op eigen regie van bewoners en ondersteuning vanuit het informele netwerk. Dit vraagt bewustwording, samenwerking en durf: durf los te laten, durf anders te kijken en te doen.

In 2026 gaan we ook inzetten op andere samenwerkingsvormen die de huidige ouderenzorg als zodanig overstijgen. We denken hierbij aan de WLZ-VG zorg en aan het inzetten op bewoners met een migratie-achtergrond.

Kortom, in 2026 zet Delphinium een volgende stap richting toekomstbestendige, persoonsgerichte en efficiënte zorg, waarin innovatie, buiten kaders en de geijkte kolommen denken én professionalisering hand in hand gaan. We hopen dat door vernieuwende samenwerkingsvormen en concrete afspraken om het écht anders te doen de ouderenzorg toekomst bestendiger wordt.

De toekomst van Delphinium ligt in het vermogen om proactief in te spelen op de veranderende zorgvraag. We moeten durven anders te kijken en te doen. Dit wordt voor het grootste deel bepaald door de mensen die er werken: Professionals die vertrouwen hebben in elkaar en samenwerken aan een betere woon-, leef- en werkomgeving.

Samen met elkaar, niet denkend vanuit hokjes, kom je verder! De Delphinium-familie met bewoners, familie, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers kan alleen dan een hechte



gemeenschap vormen als een ieder zijn/haar bijdrage levert. En ook buiten 'onze familie' zoeken we naar ondernemende partners. Partners die onze cultuur ondersteunen en niet bang zijn om echte veranderingen door te voeren. Het verschil maak je alleen door elkaar te helpen, te ondersteunen en te inspireren. Met de juiste mensen en met begrip voor elkaars eigenheid en kwetsbaarheid bereiden we ons voor op de toekomst. Wij zien de toekomst met vertrouwen tegemoet en hebben er enorm veel zin in om onze schouders eronder te zetten. Laat maar komen die toekomst! Wij zijn er klaar voor.

Heerlen, 19 Februari 2026



5 Bijlage:

CTO d.d. januari 2025





Ervaringsmeting 2025 met de vragenlijst van het Generiek Kompas

onder vertegenwoordigers van cliënten

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntervaringsmetingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Ervaringsmeting onder vertegenwoordigers van cliënten.....	5
1.1 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking	5
1.2 Informatievoorziening	5
1.3 Vragenlijst	5
1.4 Doorlevering antwoorden aan DESAN en ZorgkaartNederland	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	5
1.7 Leeswijzer	6
1.8 Spiegelinformatie	7
2. Samenvatting	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen	8
2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen	9
2.4 Doorlevering totaalscore naar DESAN	10
3. Uitkomsten	11
4. Samenvatting antwoorden op de open vragen	28
5. Doorlevering uitkomsten naar ZorgkaartNederland	29
6. Conclusies.....	30

Inleiding

Facit heeft voor Delphinium in de maanden januari en februari 2026 een ervaringsmeting onder vertegenwoordigers van cliënten uitgevoerd over de zorg in 2025. Voor u ligt de rapportage van deze meting.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de ervaringsmeting. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van de meting wordt weergegeven.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze ervaringsmeting samenvattend weergegeven in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde cijfers voor de ervaringsvragen.

In hoofdstuk 3 staan de antwoorden op vraagniveau weergegeven.

In hoofdstuk 4 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de geraadpleegde vertegenwoordigers en cliënten hebben aangedragen.

Hoofdstuk 5 geeft informatie over de doorlevering naar ZorgkaartNederland.

De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze ervaringsmeting.

In een aparte rapportage zijn de antwoorden weergegeven die vertegenwoordigers gegeven hebben op de open vragen 'Wat gaat goed?' en 'Wat kan beter?' en eventuele toelichtingen die er bij de cijfervragen zijn gegeven. De antwoorden op de open vragen zijn in die bijlage gerubriceerd naar thema en locatie.

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam en Marja Heida, maart 2026

1. Ervaringsmeting onder vertegenwoordigers van cliënten

1.1 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking

De doelgroep van deze ervaringsmeting wordt gevormd door alle vertegenwoordigers van cliënten van Delphinium die in december 2025 zorg ontvingen van Delphinium. Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle vertegenwoordigers konden in principe benaderd worden voor deelname aan deze ervaringsmeting.

1.2 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de meting geïnformeerd over het doel van de meting en de wijze waarop de meting zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingbrief tot deelname aan deze ervaringsmeting zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.3 Vragenlijst

De meting heeft plaatsgevonden met de vragenlijst die is ontwikkeld door de 17 partijen¹ die het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' hebben ingediend en volgens de bepalingen in het [Handboek-Ervaringsmeting Generiek Kompas voor organisaties en professionals van verpleeg\(huis\)zorg, tijdelijke zorg en wijkverpleging](#).

1.4 Doorlevering antwoorden aan DESAN en ZorgkaartNederland

Met het uitvoeren van deze ervaringsmeting wordt beoogd dat organisaties en professionals op basis van de uitkomsten kunnen leren en verbeteren en dat er transparantie is voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht. De antwoorden dienen door Delphinium te worden aangeleverd bij DESAN, de gegevensmakelaar voor kwaliteitsgegevens van meetjaar 2025, conform de daarvoor geldende werkinstructies en aanlevertermijnen².

Facit levert, voor de vertegenwoordigers die daarmee ingestemd hebben, de uitkomsten aan bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

1.5 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats in de maanden januari en februari 2026 middels online vragenlijsten. De dataverzameling is op 25 februari 2026 afgesloten.

1.6 Respons

Voor deze vertegenwoordigersraadpleging zijn 75 vertegenwoordigers benaderd. Van hen vielen er geen af, omdat het mailadres ontbrak of niet klopte, of omdat de cliënt was overleden. 23 vertegenwoordigers hebben de vragen beantwoord. De respons voor deze meting komt hiermee op 31%.

De respons per afdeling is als volgt:

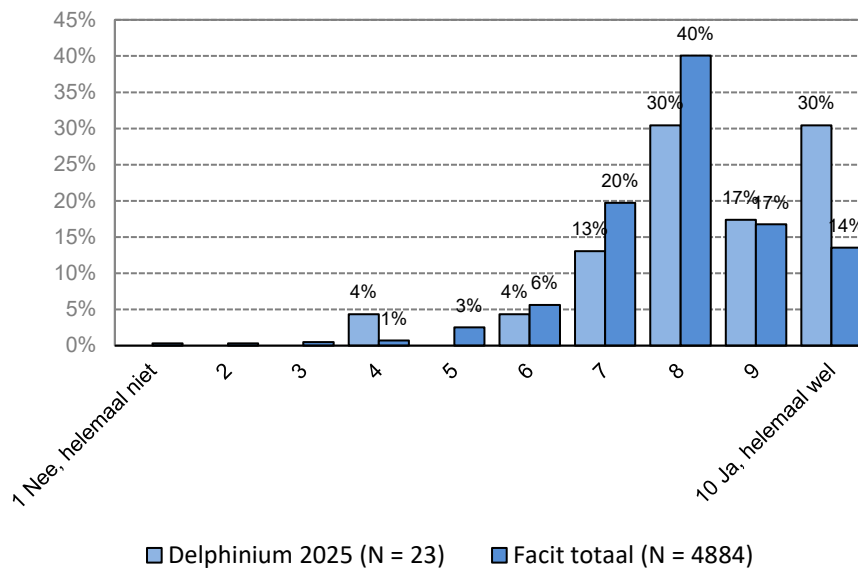
	Benaderd	Meegedaan	Respons
Coriovallum	34	10	29%
De Voort	19	9	47%
Onze Lieve Vrouw	22	4	18%
Totaal	75	23	31%

¹ ANBO-PCOB, LOC Waardevolle zorg, MantelzorgNL, NCZ, NOOM, SOMNL, Koepel Gepensioneerden, ActiZ, BPSW, BVKZ, NIP, Sociaal Werk Nederland, SPOT, V&VN, Verenso, Zorgthuisnl en ZN.

² Afspraken over de aanlevering zijn gepubliceerd in het [Handboek Ervaringsmeting verslagjaar Generiek Kompas 2025](#) en het [stappenplan](#) aanlevering kwaliteitsgegevens Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' verslagjaar 2025.

1.7 Leeswijzer

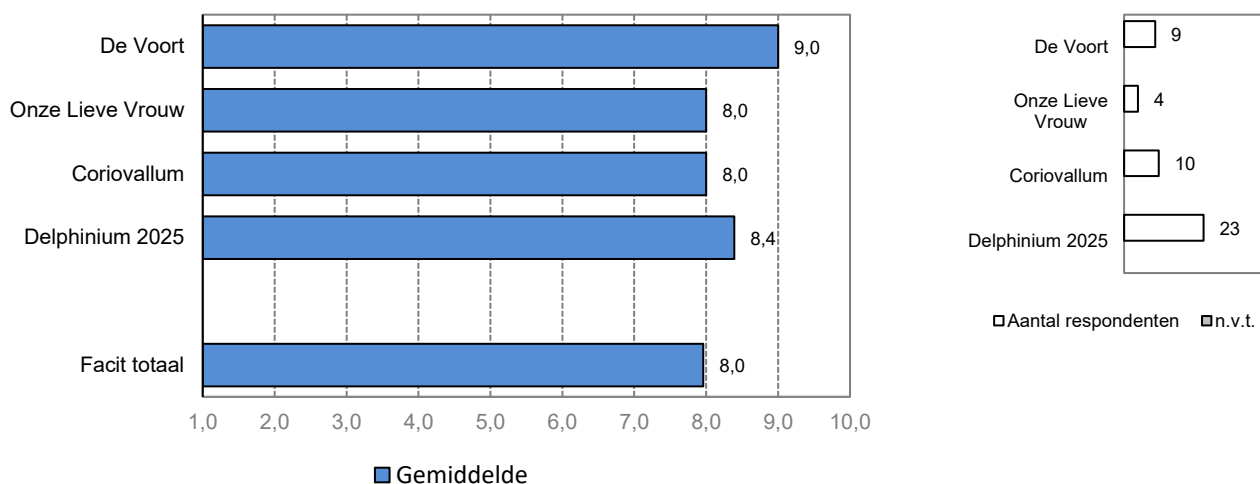
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd. In de eerste grafiek worden de antwoorden van álle respondenten getoond:



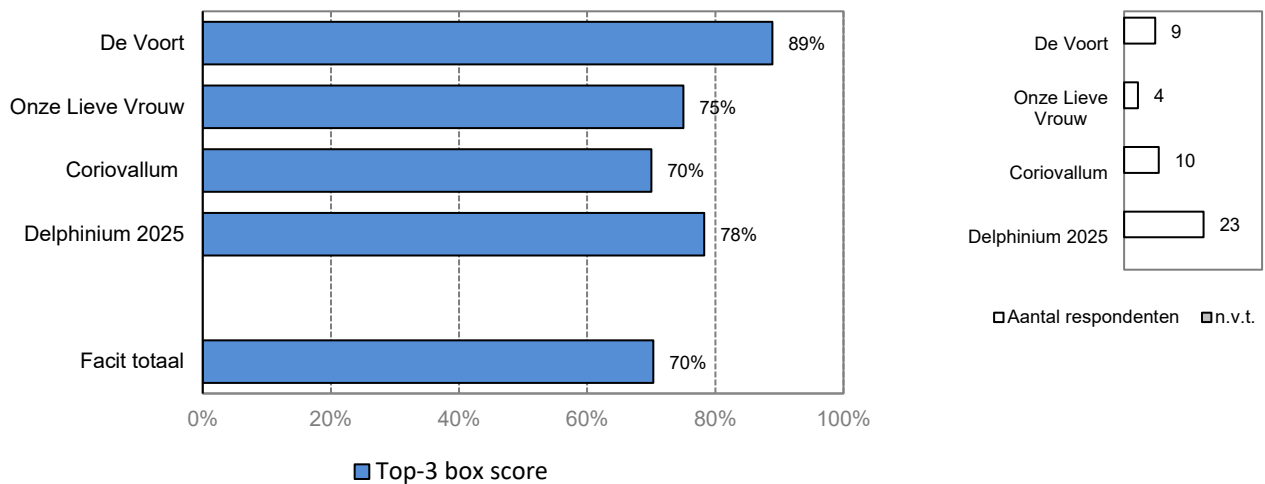
Boven de staven staat het percentage vertegenwoordigers dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel vertegenwoordigers in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben. Omdat niet alle vertegenwoordigers alle vragen beantwoord hebben, kan dit aantal fluctueren.

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven voor de locaties van Delphinium afzonderlijk en voor Delphinium als geheel:



In de derde en onderste grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage vertegenwoordigers dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben:



1.8 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven. Het Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 5.086 vertegenwoordigers die hebben deelgenomen aan één van de raadplegingen die Facit in 2025 heeft uitgevoerd met de vragenlijst van het Generiek Kompas.

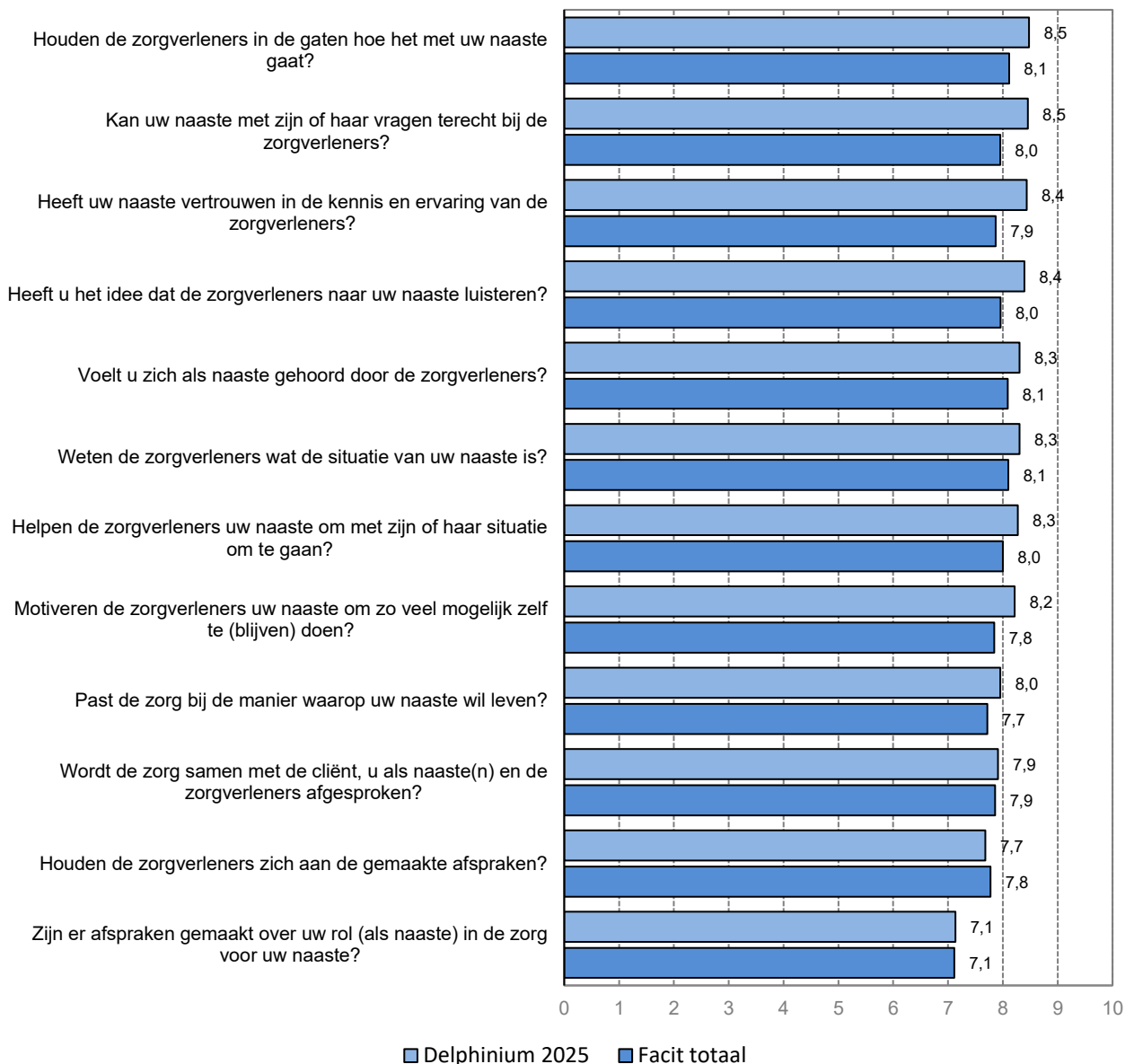
2. Samenvatting

2.1 Inleiding

Vertegenwoordigers van cliënten konden de vragen beantwoorden met een cijfer tussen 1 en 10. In dit hoofdstuk worden in paragraaf 2.2 en 2.3 de uitkomsten van deze raadpleging voor geheel Delphinium samenvattend gepresenteerd in de vorm van gemiddelde scores en in Top-3 box scores.

2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.



De vragen waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, zijn de vragen 'Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw naaste gaat?' en 'Kan uw naaste met zijn of haar vragen terecht bij de zorgverleners?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8,5 als antwoord op deze vragen.

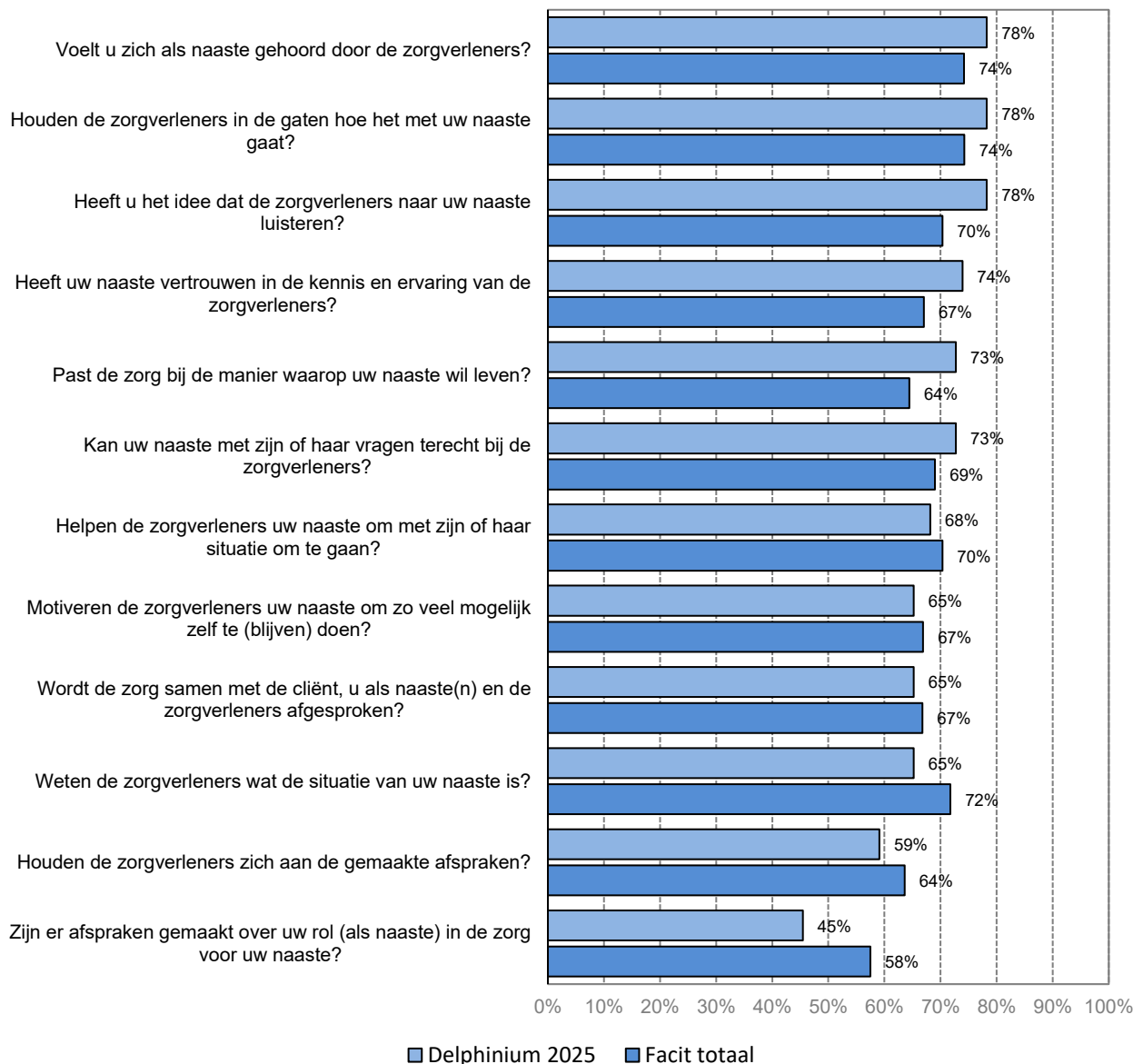
De vraag waarop gemiddeld het laagste cijfer is gegeven, is de vraag 'Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 7,1 als antwoord op deze vraag.

2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage vertegenwoordigers dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel vertegenwoordigers tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:

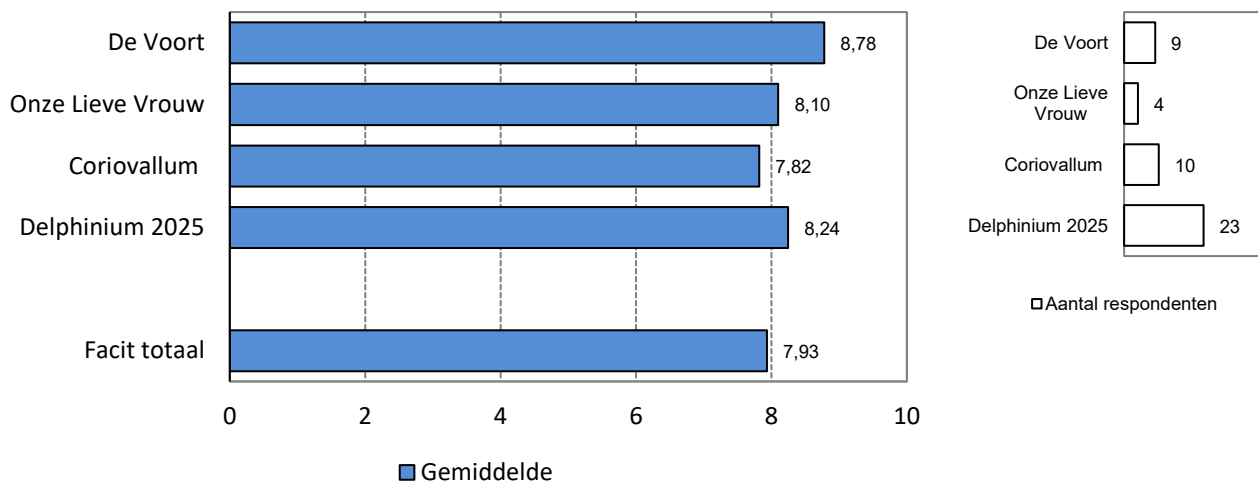


De vragen waarop de meeste vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven, zijn de vragen 'Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?', 'Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw naaste gaat?' en 'Heeft u het idee dat de zorgverleners naar uw naaste luisteren?'. 78% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft in antwoord op deze vragen een 8 of hoger.

De vraag waarop de minste vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?'. Op deze vraag geeft 45% van de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8 of hoger.

2.4 Doorlevering totaalscore naar DESAN

Voor deze vertegenwoordigersraadpleging is de totaalscore³ als volgt:



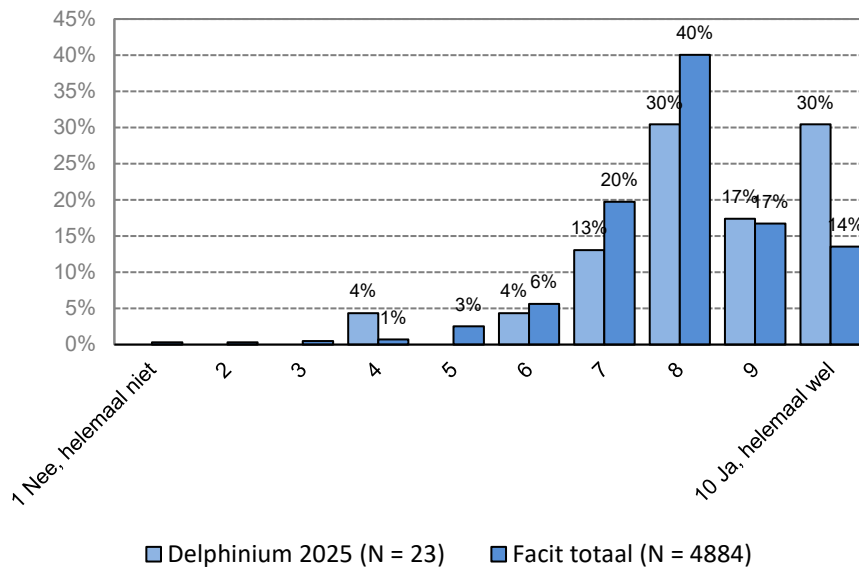
Delphinium kan tussen 15 december 2025 en 31 maart 2026 de uitkomsten van álle voor Delphinium uitgevoerde metingen⁴ in de vorm van één totaalscore (uitkomstindicator) op organisatieniveau doorleveren aan DESAN, de gegevensmakelaar voor kwaliteitsgegevens van meetjaar 2025, conform de daarvoor geldende werkinstructies en aanlevertermijnen. Op Zorginzicht is hiervoor een [stappenplan](#) beschikbaar.

³ De totaalscore wordt als volgt berekend: Per respondent wordt het gemiddelde van de antwoorden op de 10 eerste vragen berekend. Per organisatie wordt vervolgens het gemiddelde van alle respondenten berekend. Als een respondent meer dan 2x een vraag niet van toepassing verklaard heeft of niet beantwoord heeft wordt het gemiddelde van de 10 vragen voor die respondent niet berekend en niet meegenomen in het gemiddelde voor de betreffende organisatie.

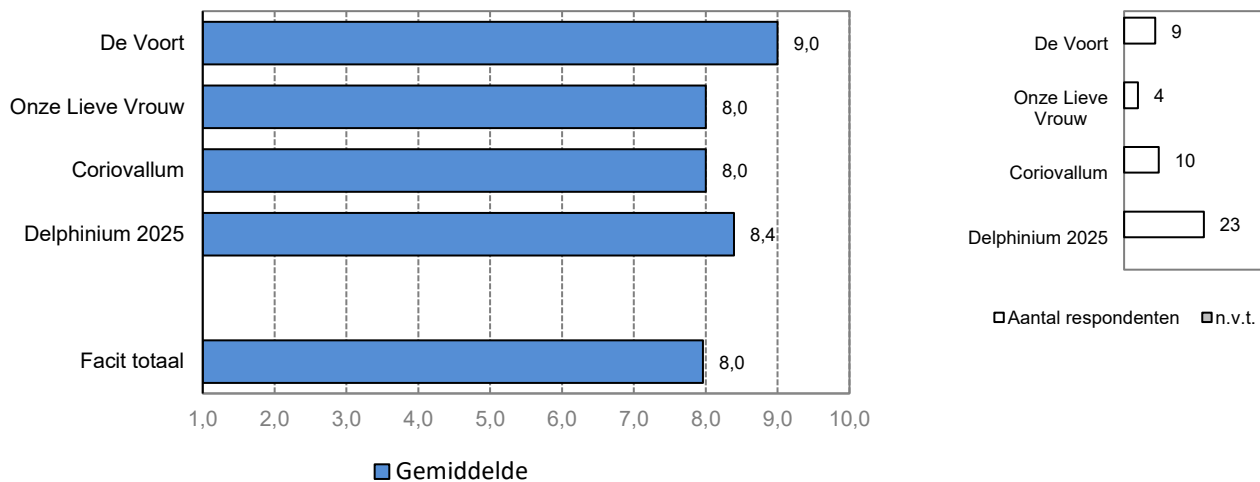
⁴ Facit zal in het eerste kwartaal van 2026 de totaalscore voor Delphinium over alle cliëntervaringsmetingen berekenen en bij Delphinium aanleveren. De totaalscore omvat de uitkomsten van de cliëntervaringsmetingen van Wlz-verpleging & verzorging.

3. Uitkomsten

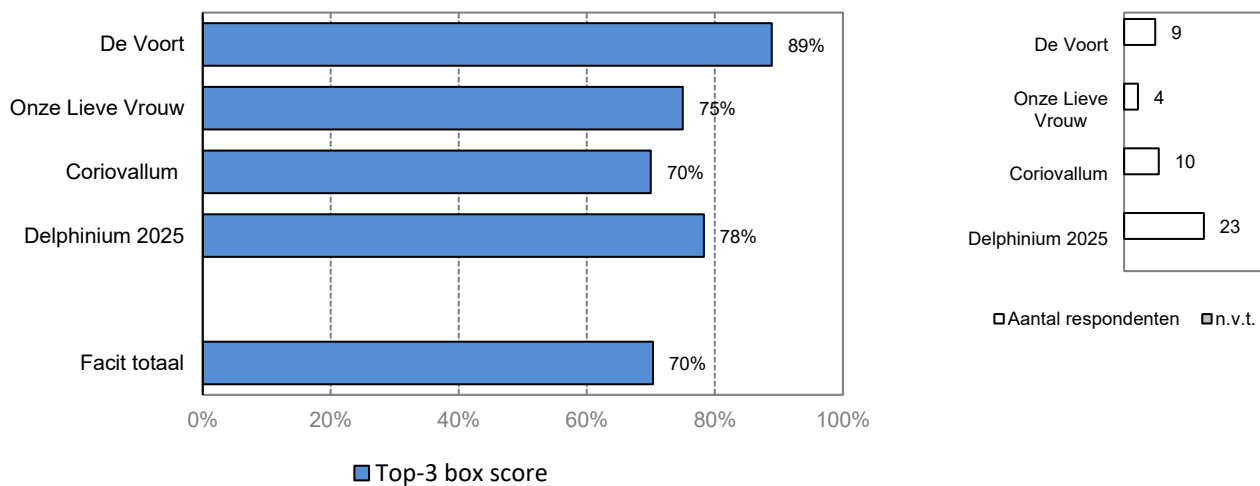
1. Heeft u het idee dat de zorgverleners naar uw naaste luisteren?



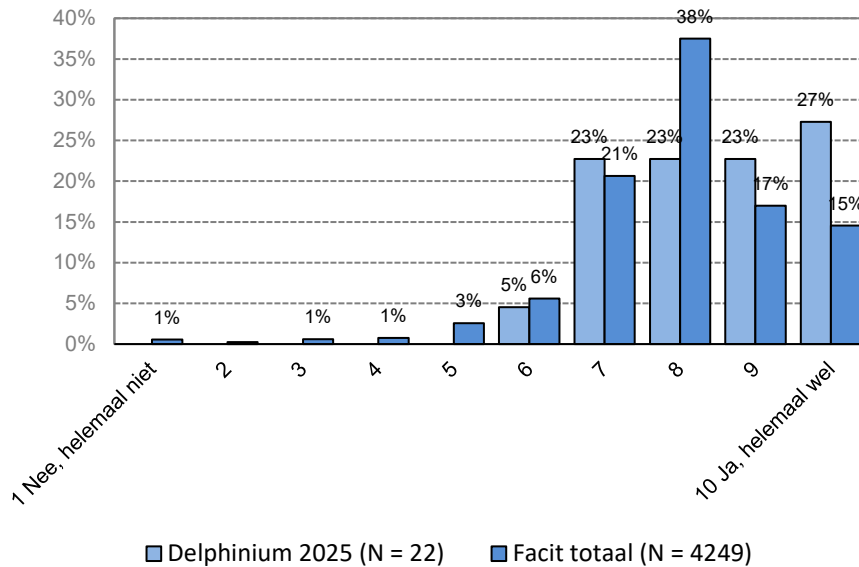
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



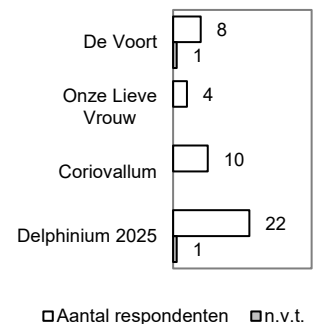
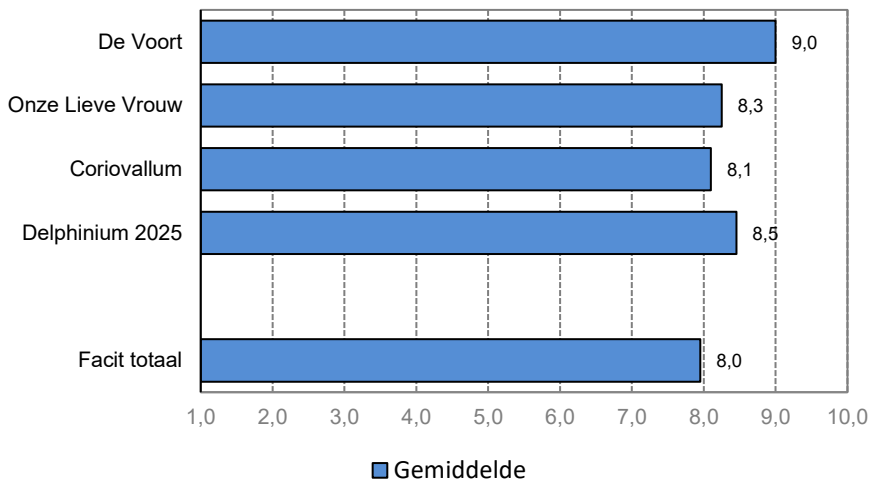
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



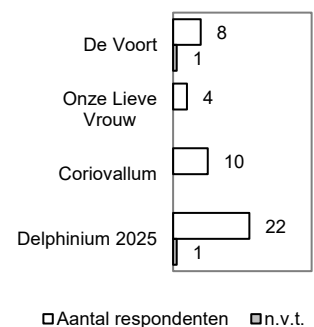
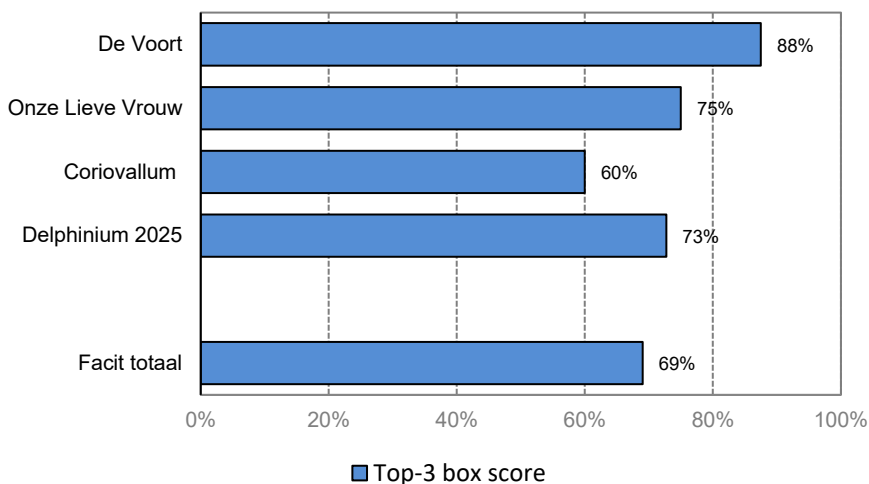
2. Kan uw naaste met zijn of haar vragen terecht bij de zorgverleners?



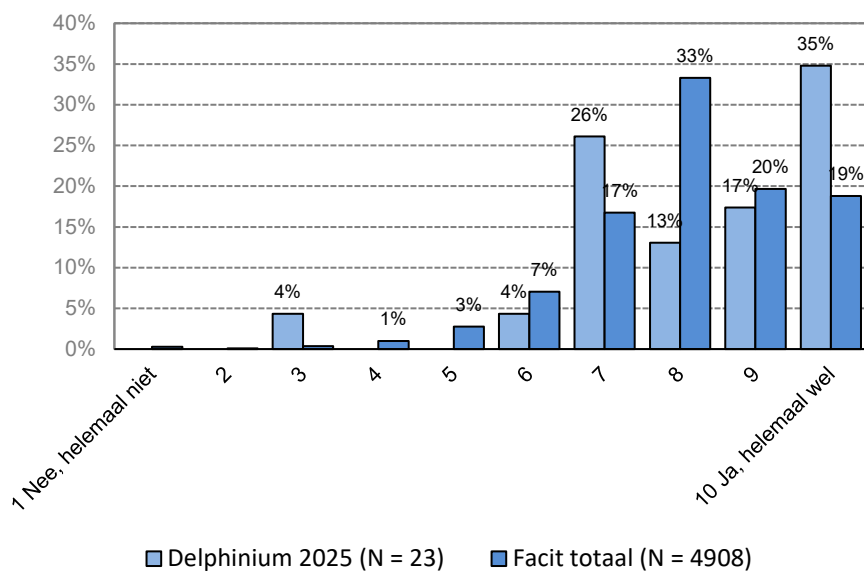
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



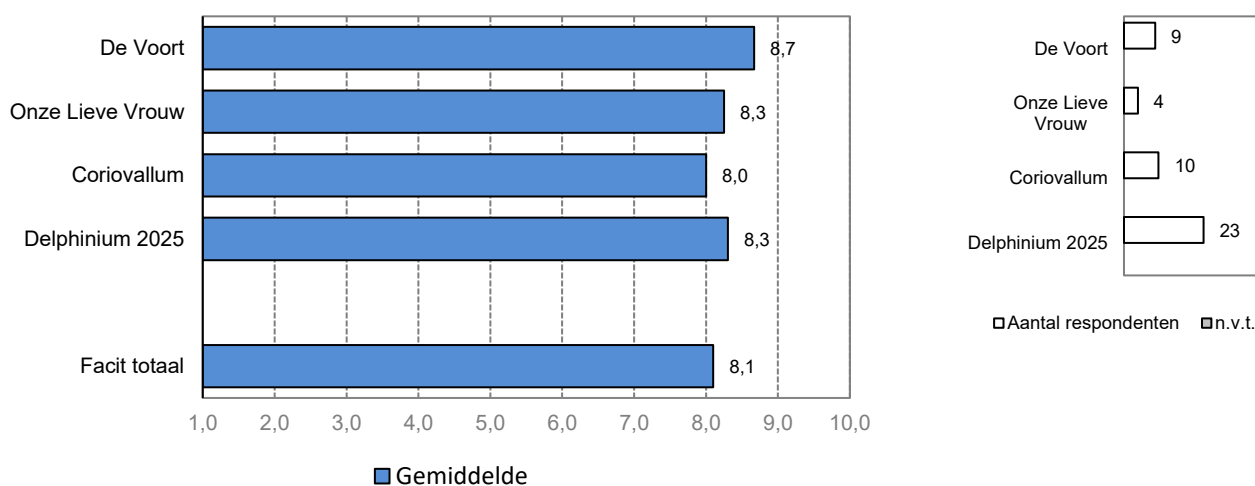
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



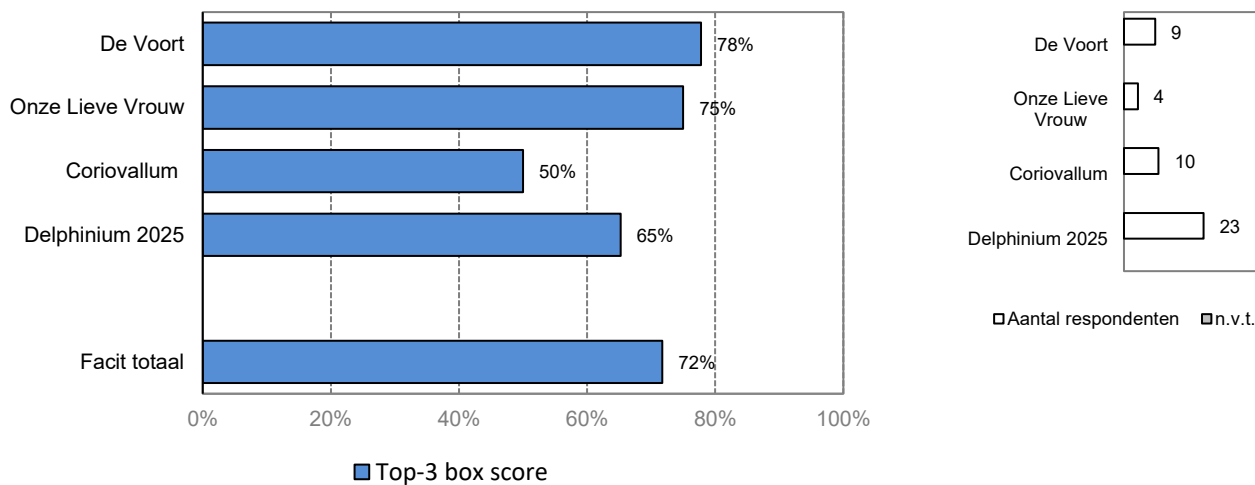
3. Weten de zorgverleners wat de situatie van uw naaste is?



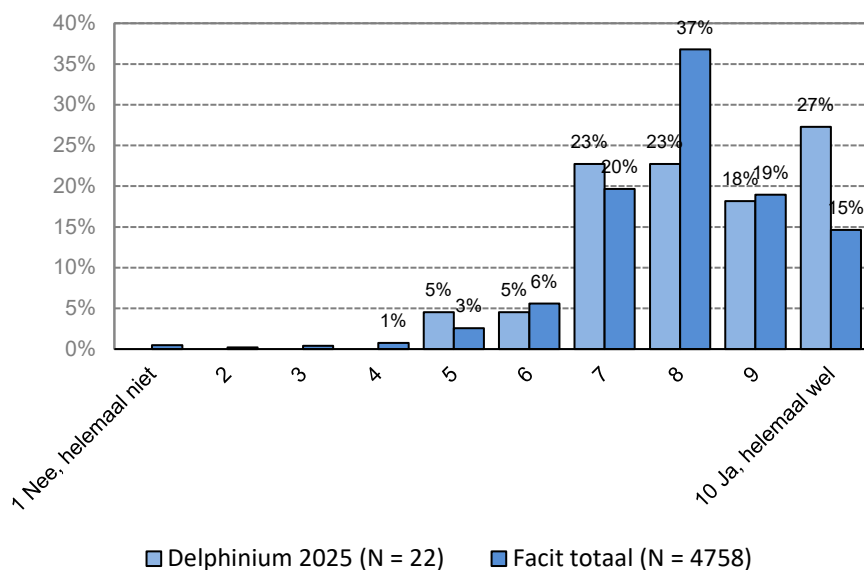
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



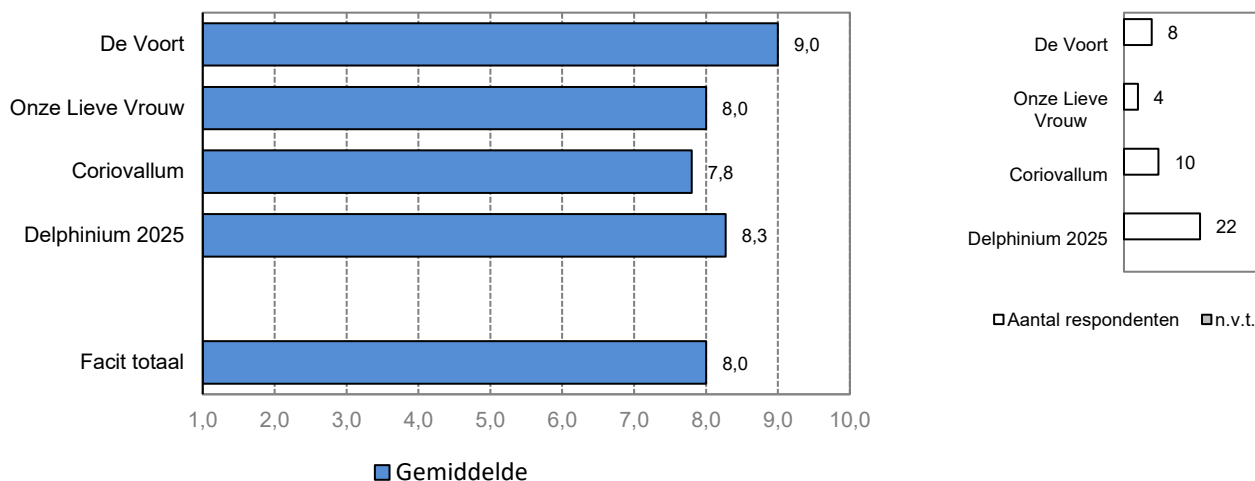
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



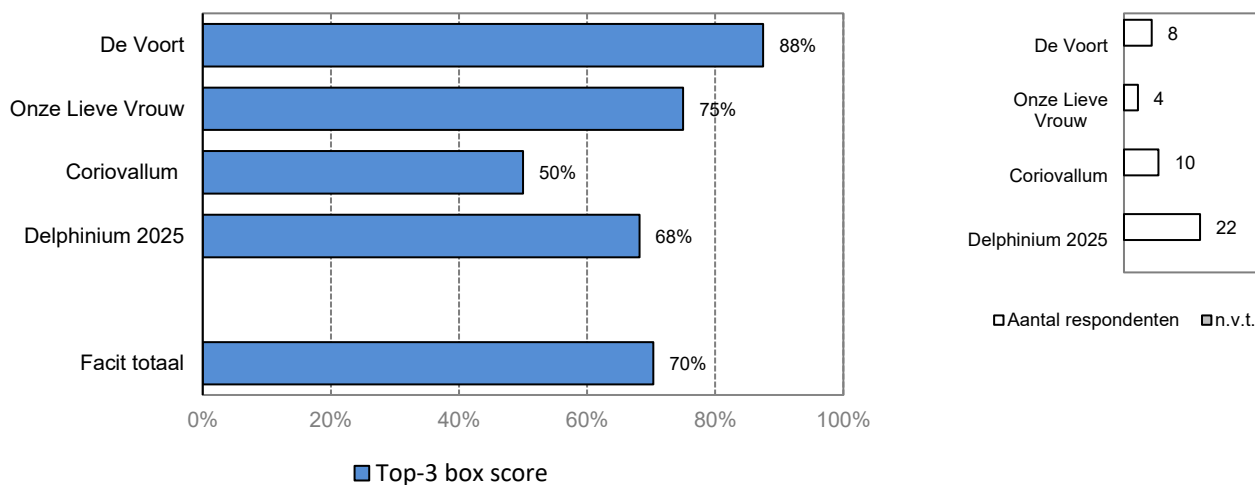
4. Helpen de zorgverleners uw naaste om met zijn of haar situatie om te gaan?



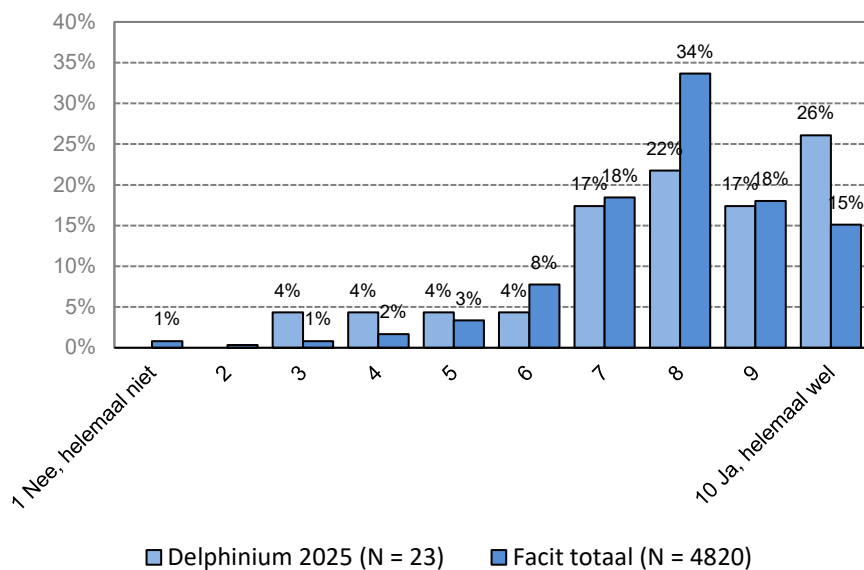
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



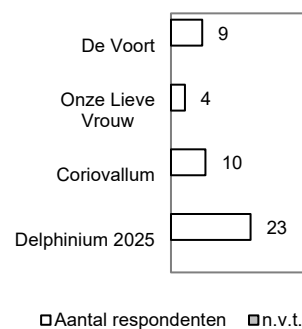
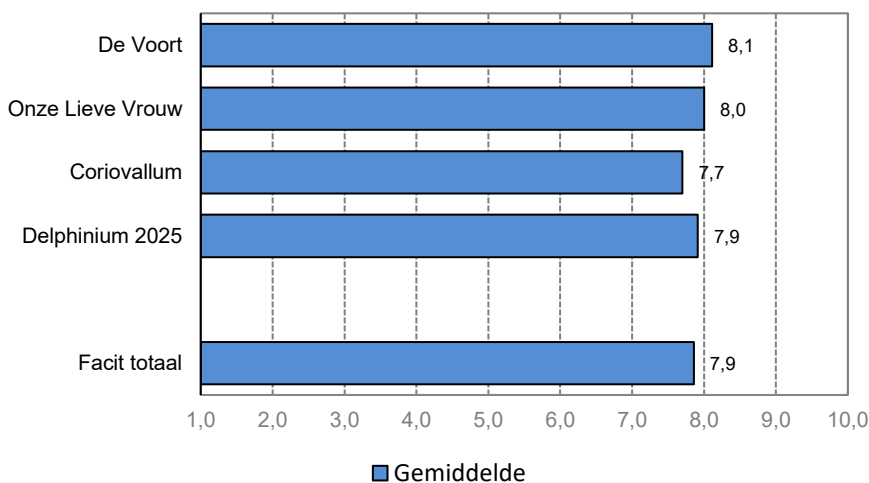
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



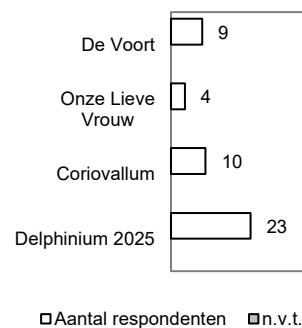
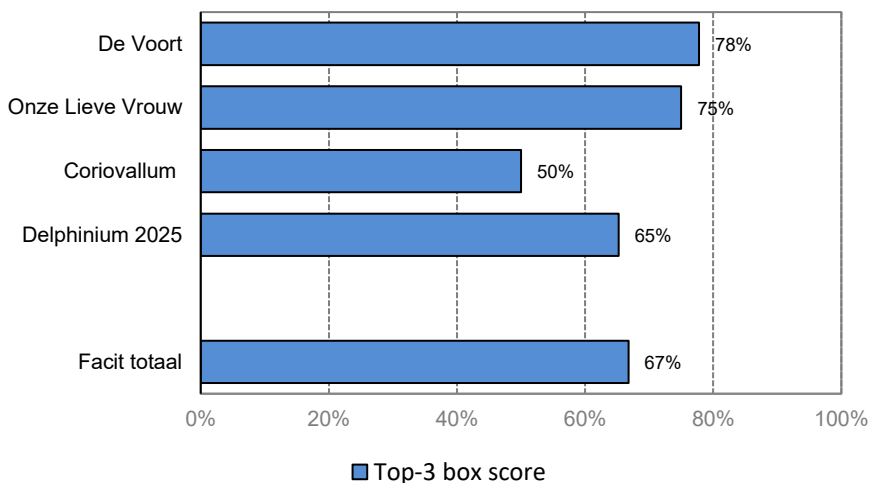
5. Wordt de zorg samen met de cliënt, u als naasten en de zorgverleners afgesproken?



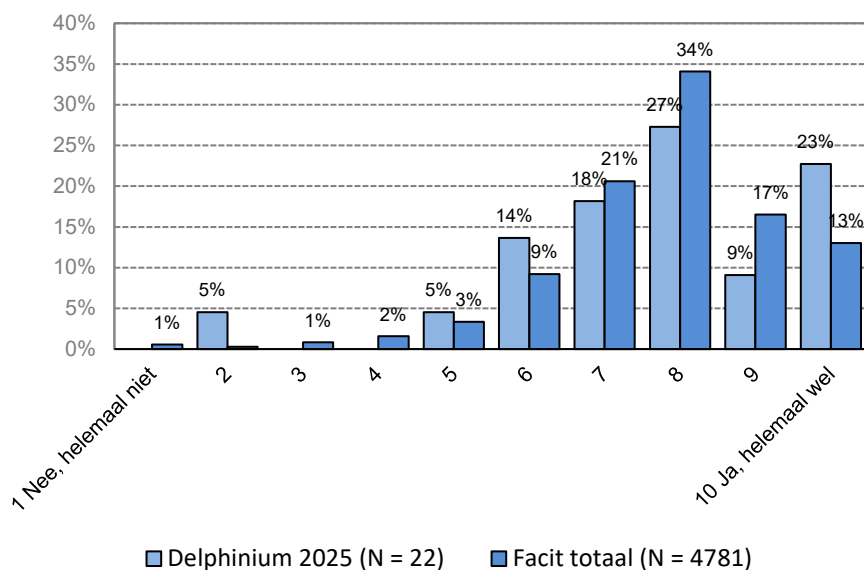
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



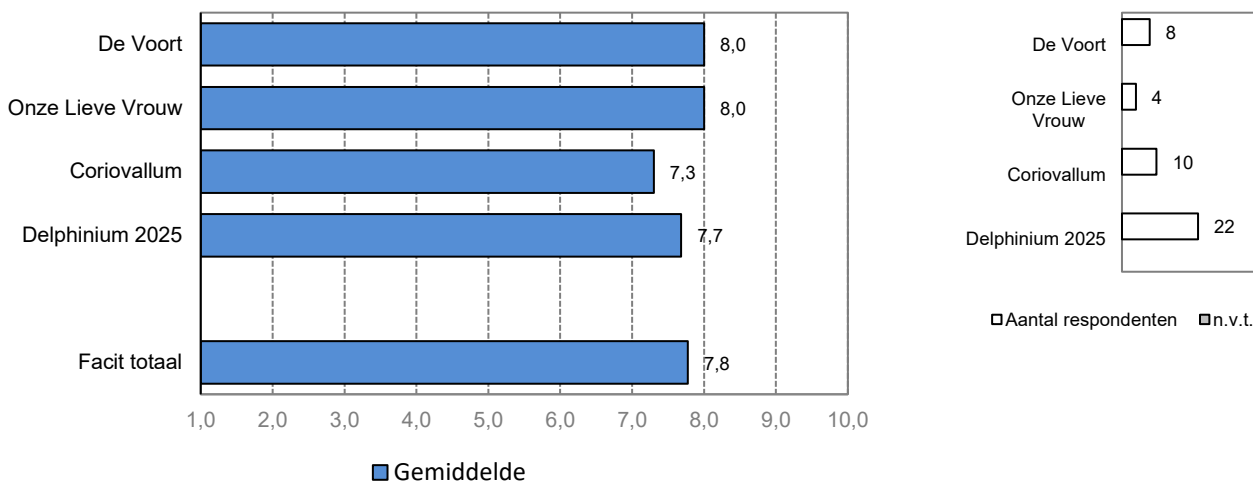
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



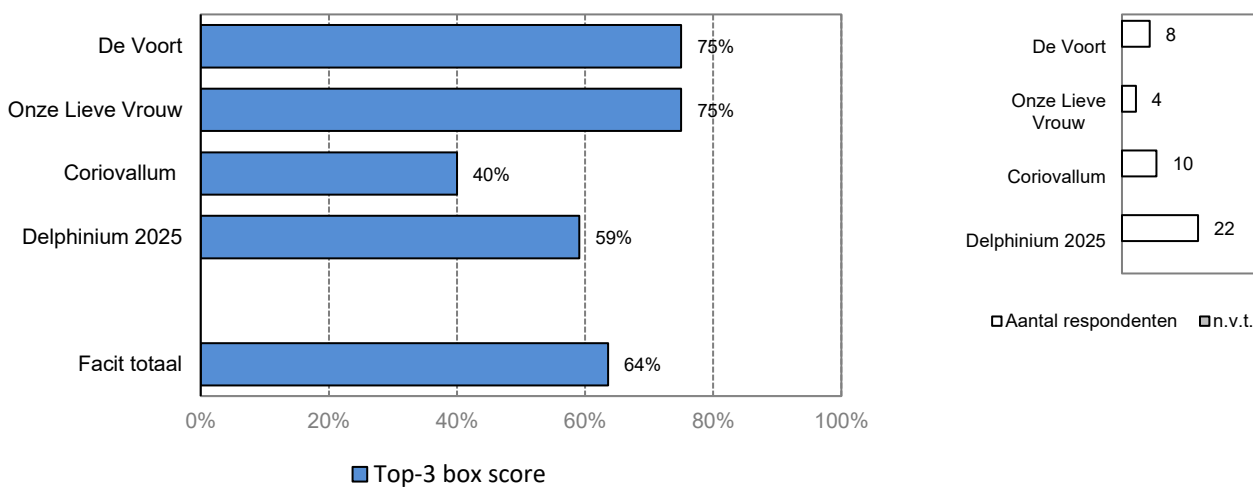
6. Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?



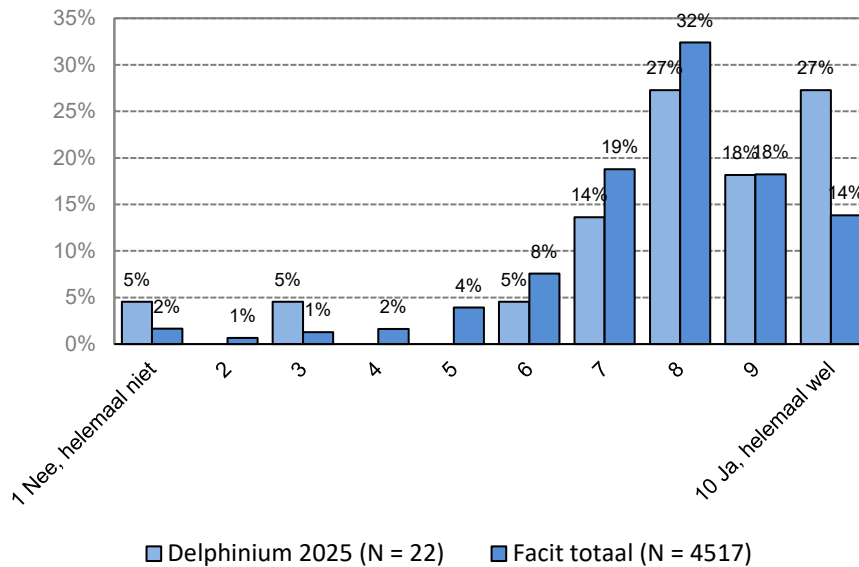
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



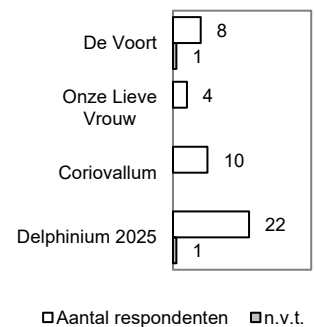
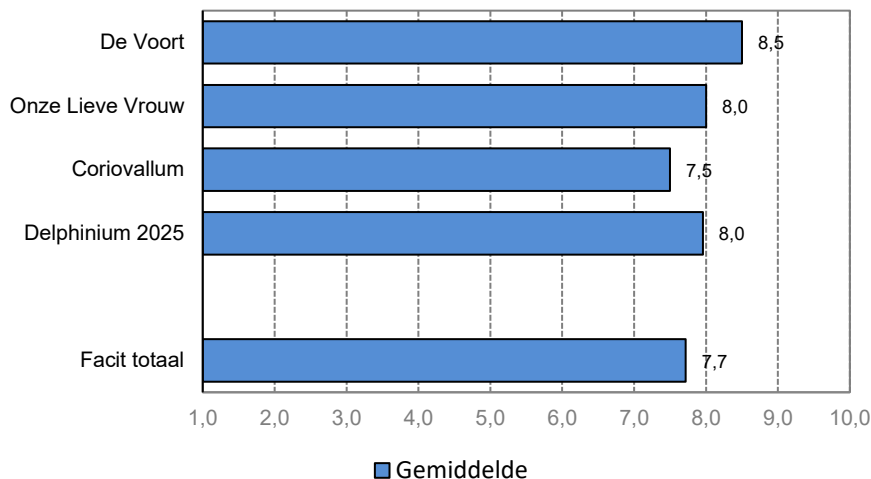
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



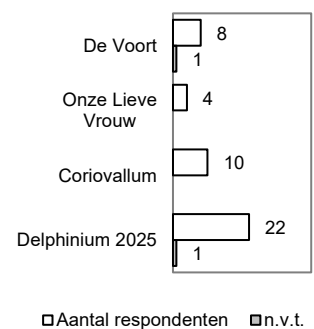
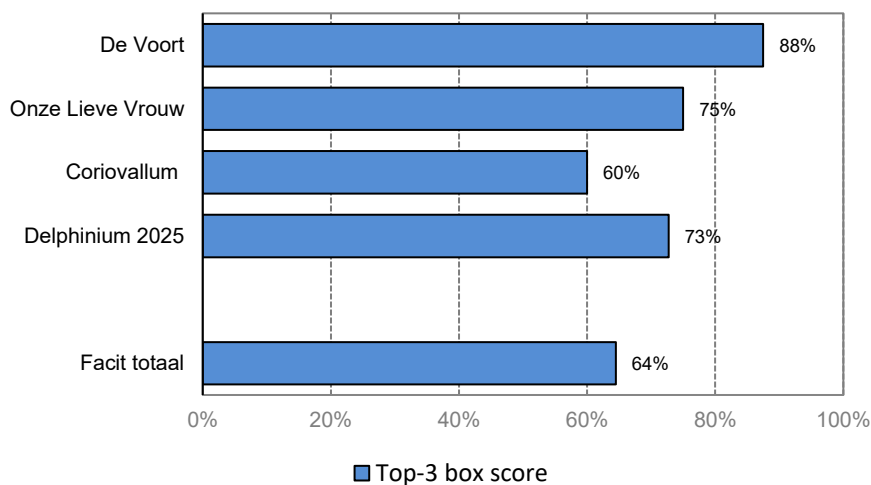
7. Past de zorg bij de manier waarop uw naaste wil leven?



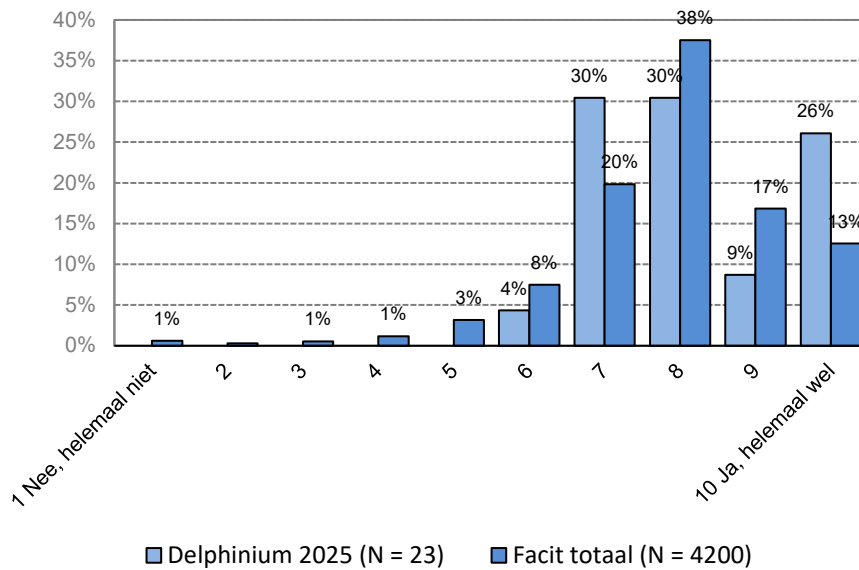
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



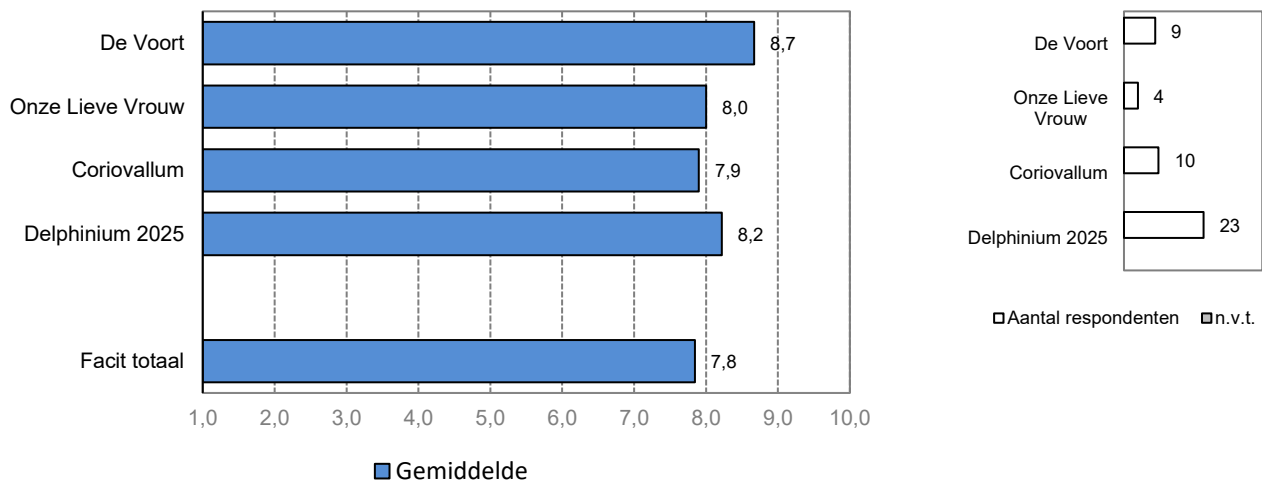
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



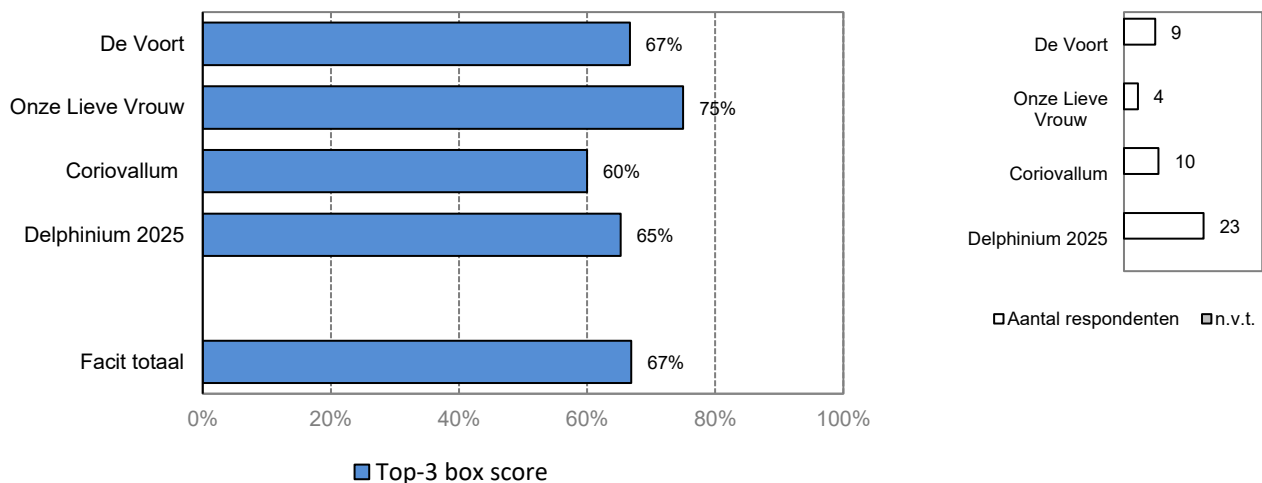
8. Motiveren de zorgverleners uw naaste om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?



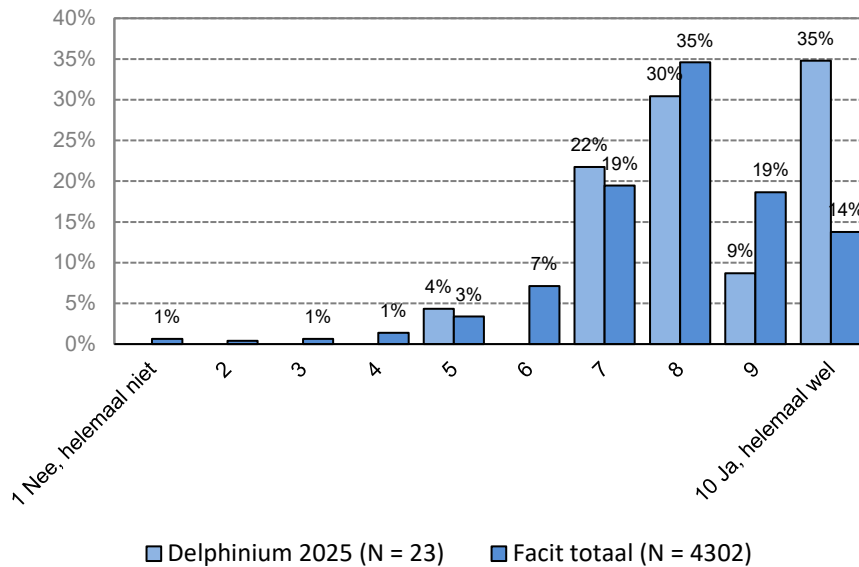
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



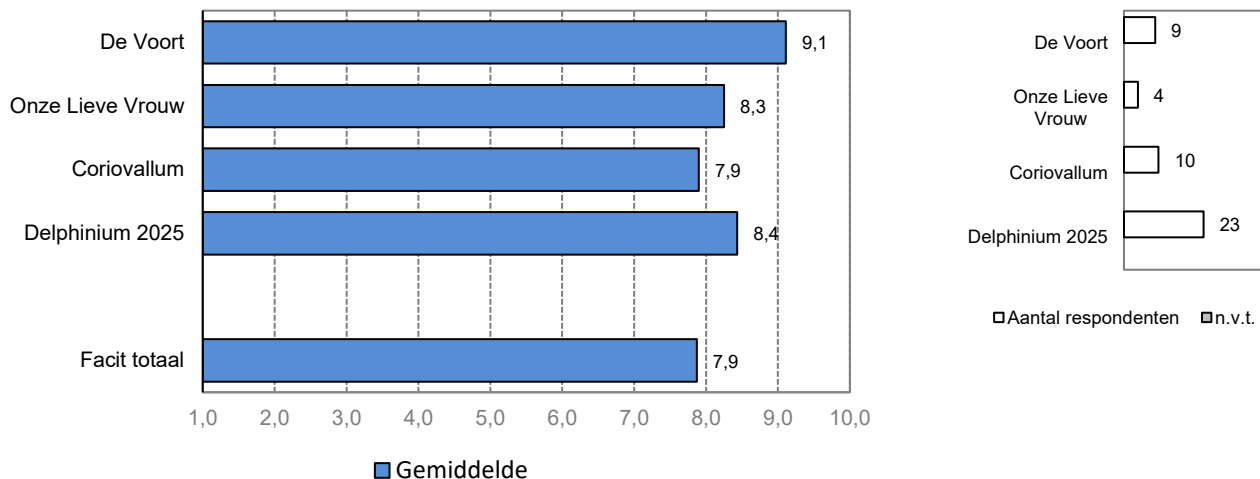
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



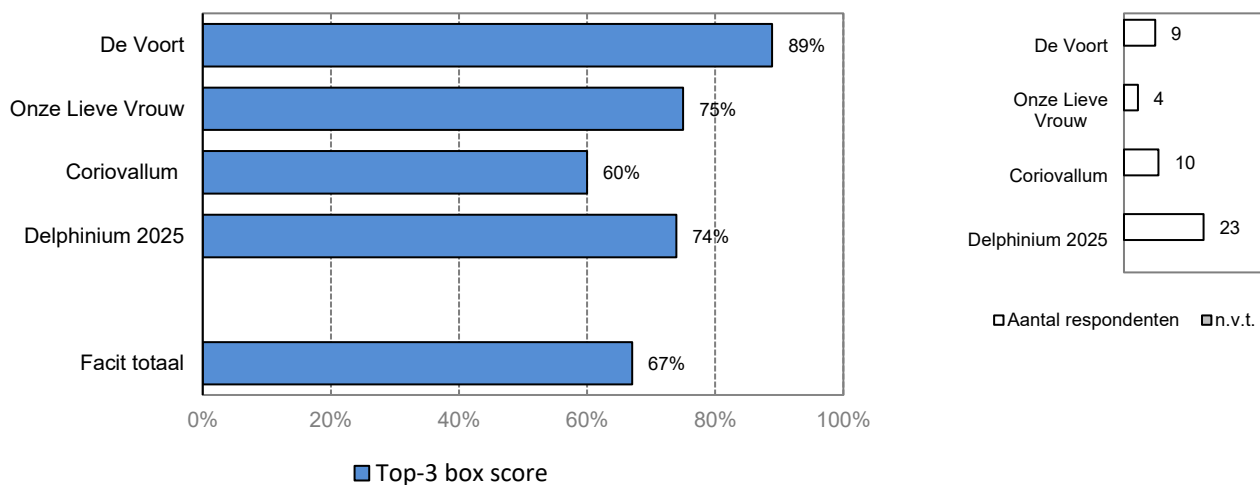
9. Heeft uw naaste vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?



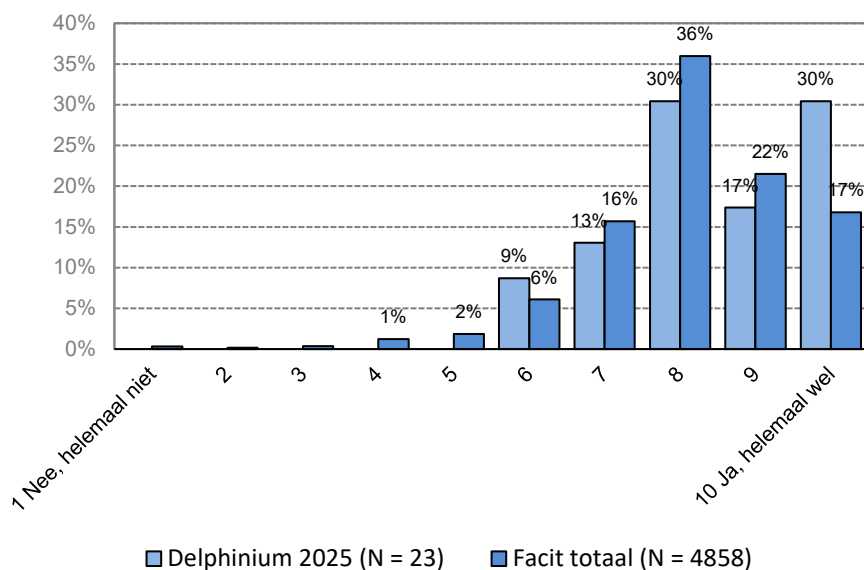
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



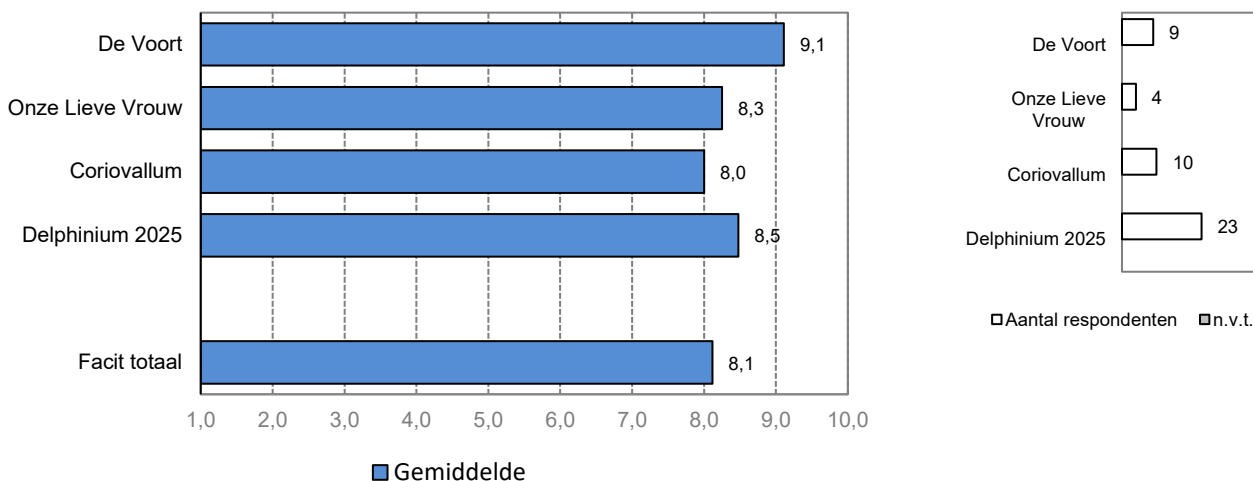
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



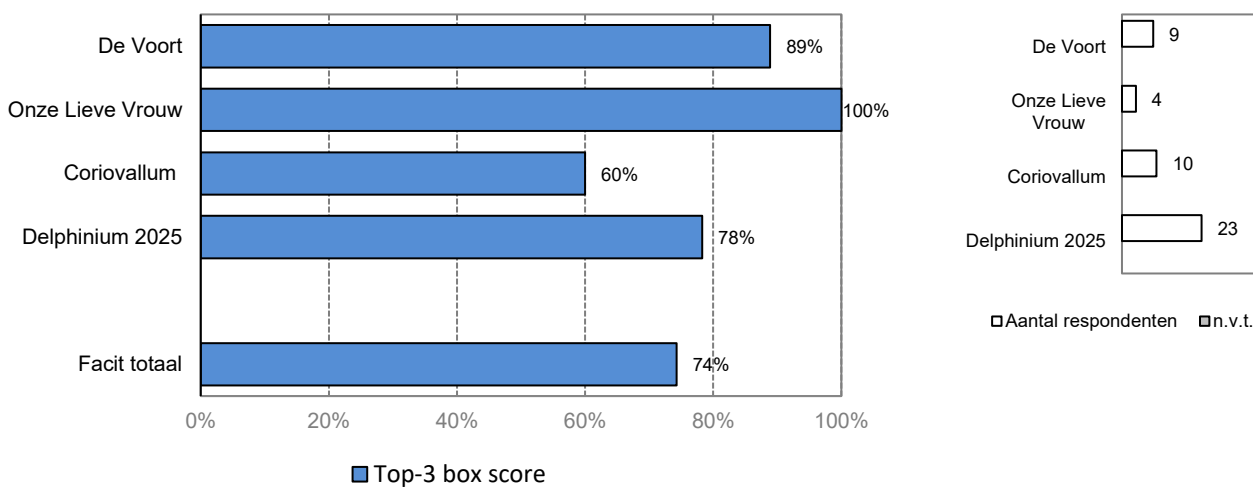
10. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw naaste gaat?



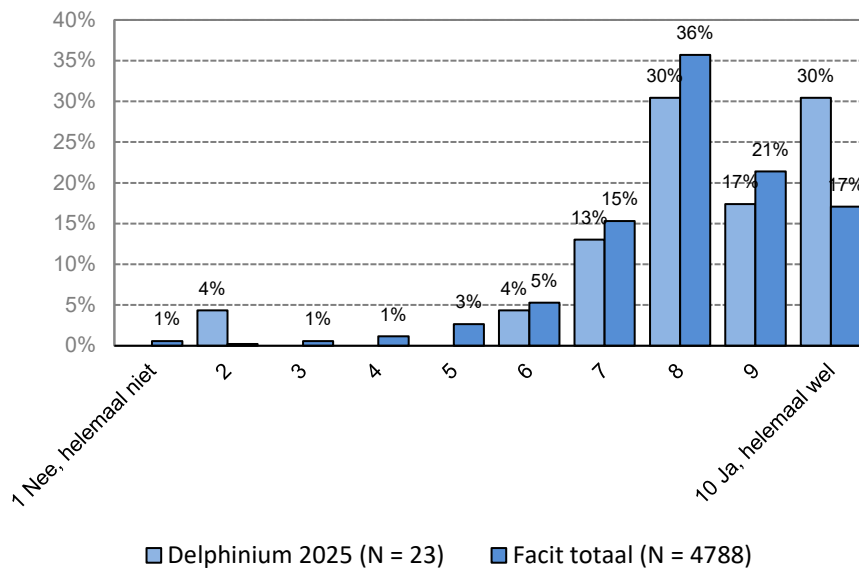
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



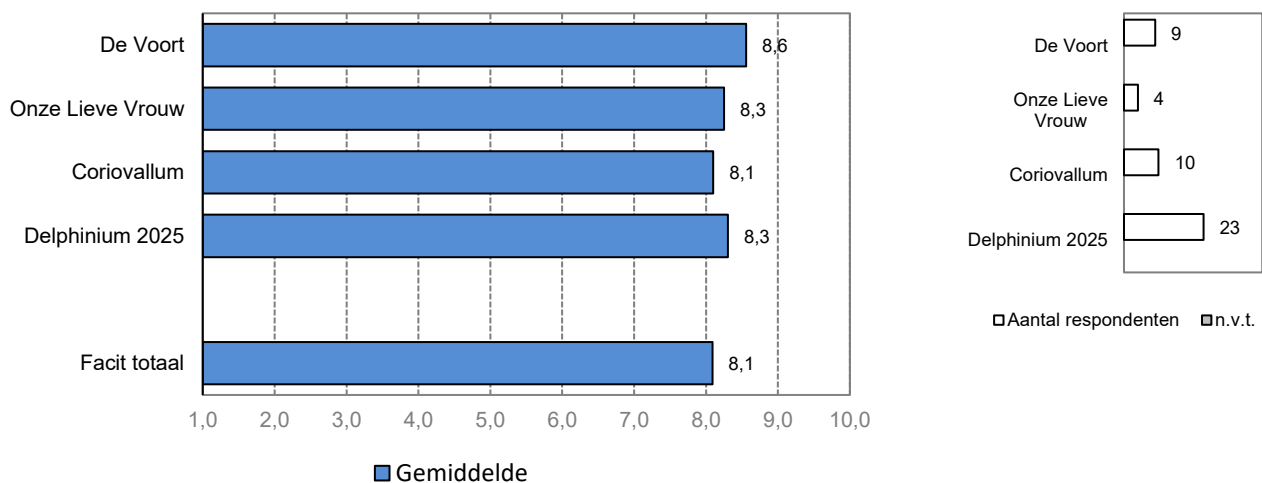
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



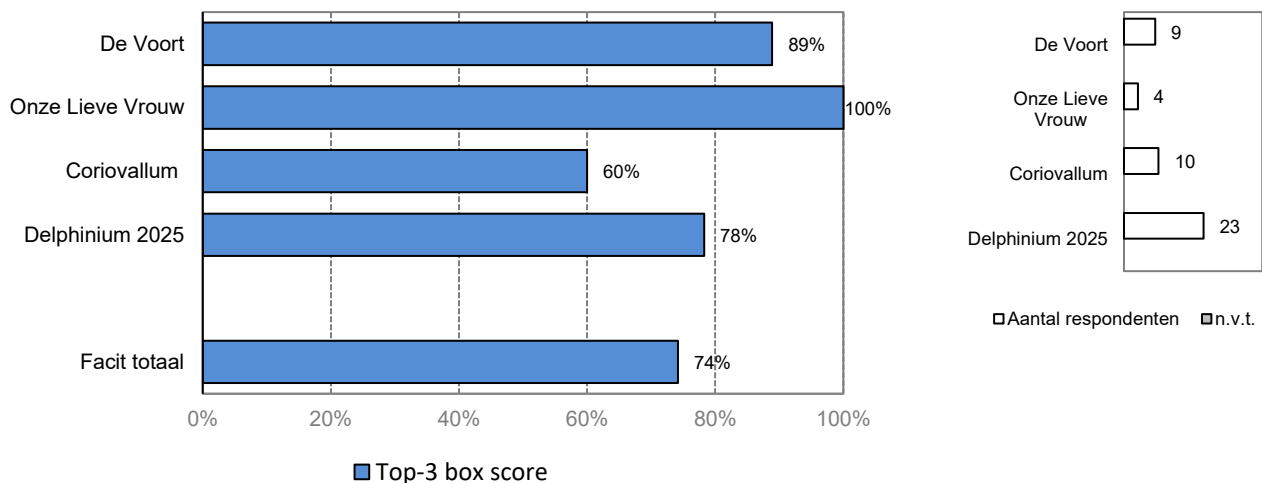
11. Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?



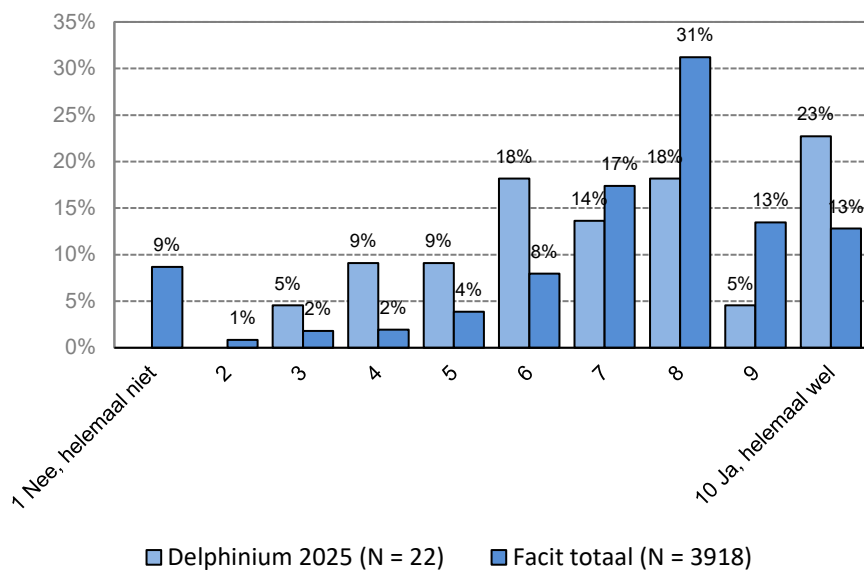
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



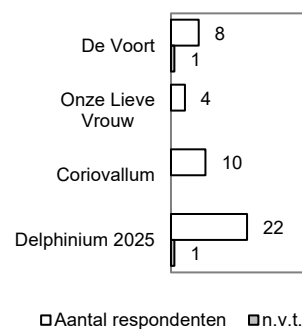
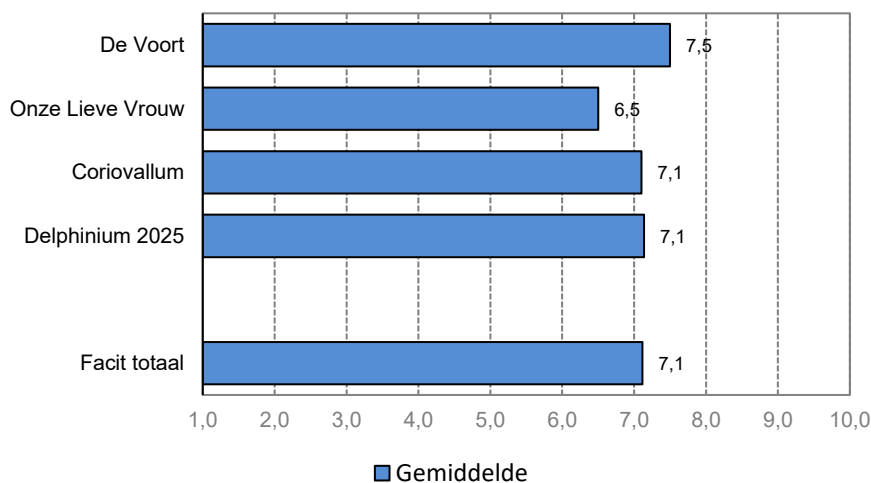
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



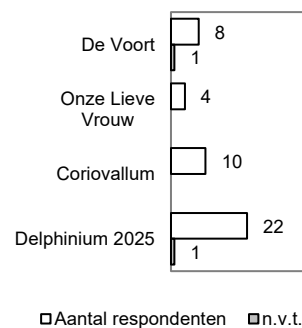
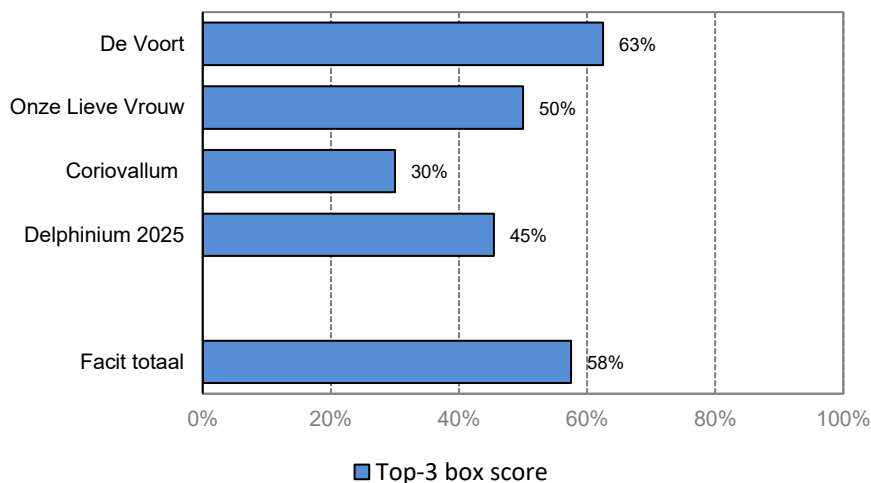
12. Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?



Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



13. In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

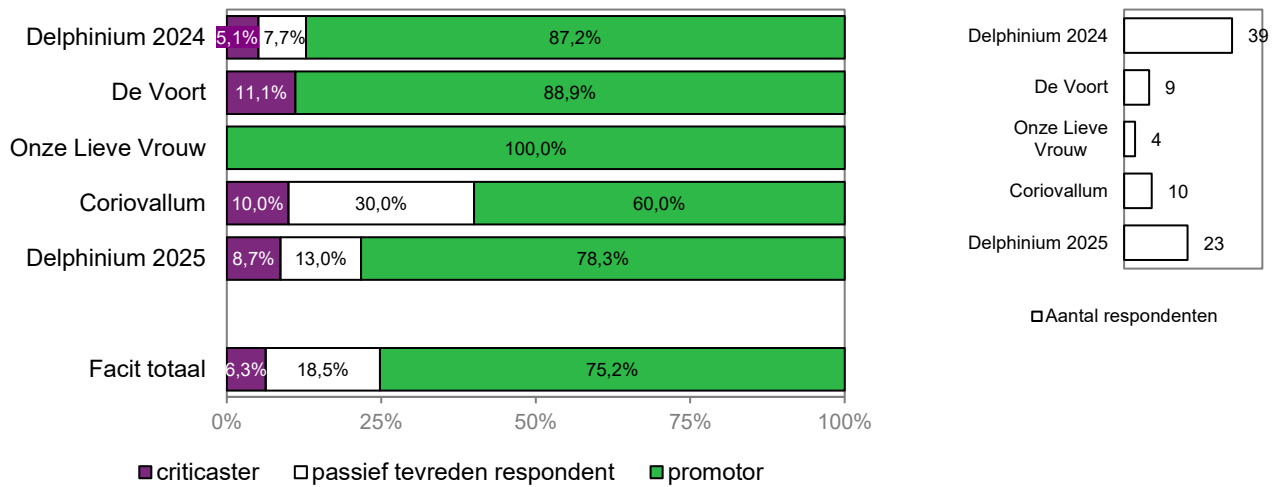
	<i>Facit totaal</i>	Delphinium 2025	Coriovallum	Onze Lieve Vrouw	De Voort	Delphinium 2024
0 zeer waarschijnlijk niet	57	1	1	0	0	0
1	14	0	0	0	0	0
2	21	0	0	0	0	0
3	27	0	0	0	0	0
4	65	0	0	0	0	1
5	122	1	0	0	1	1
6	238	0	0	0	0	1
7	659	3	3	0	0	2
8	1.515	6	2	2	2	18
9	951	4	2	2	0	9
10 zeer waarschijnlijk wel	1.188	8	2	0	6	7
niet ingevuld	229	0	0	0	0	1
Aantal respondenten	4.857	23	10	4	9	39

In percentages weergegeven:

	<i>Facit totaal</i>	Delphinium 2025	Coriovallum	Onze Lieve Vrouw	De Voort	Delphinium 2024
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	4%	10%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	1%	0%	0%	0%	0%	0%
4	1%	0%	0%	0%	0%	3%
5	3%	4%	0%	0%	11%	3%
6	5%	0%	0%	0%	0%	3%
7	14%	13%	30%	0%	0%	5%
8	31%	26%	20%	50%	22%	46%
9	20%	17%	20%	50%	0%	23%
10 zeer waarschijnlijk wel	24%	35%	20%	0%	67%	18%

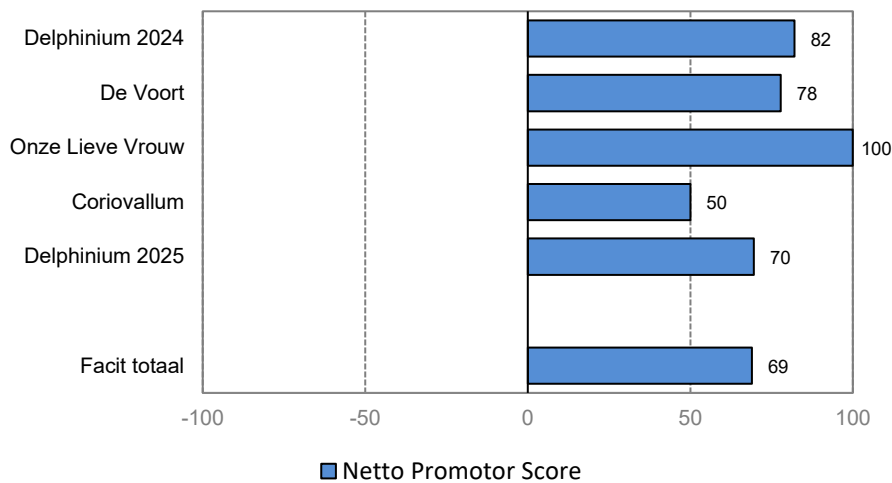
Europese NPS

Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.



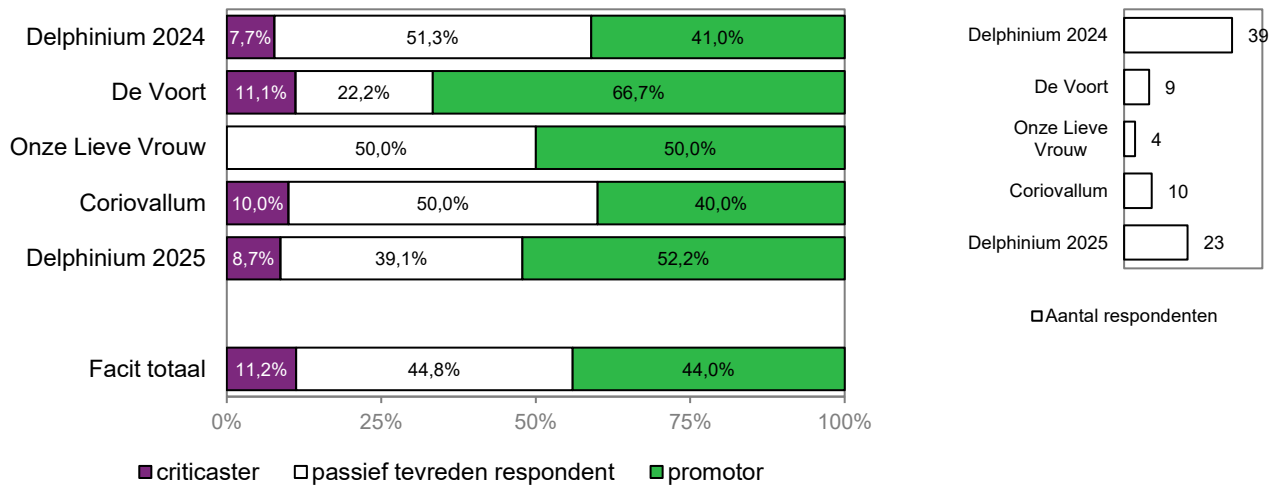
Europese Netto Promotor Score

De Netto Promotor Score, het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is hiermee als volgt:



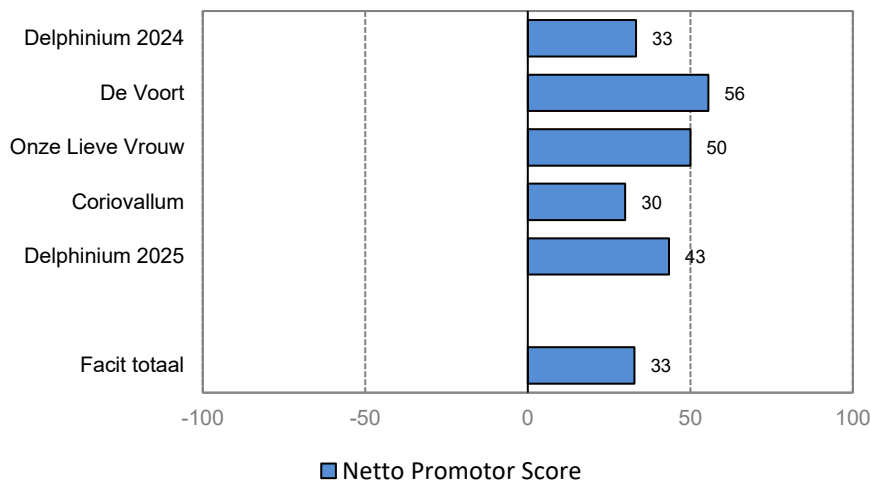
Originele NPS

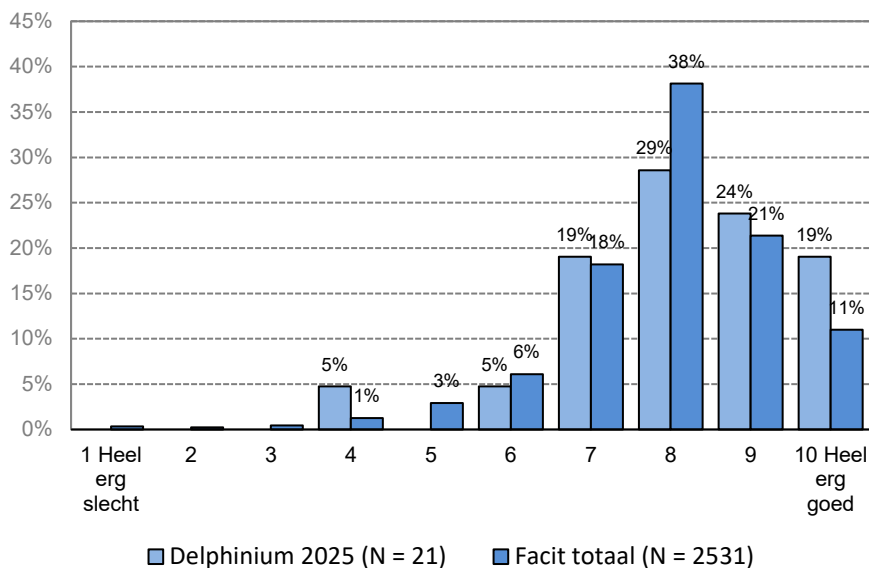
Hier is de indeling op basis van de antwoorden net iets anders. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



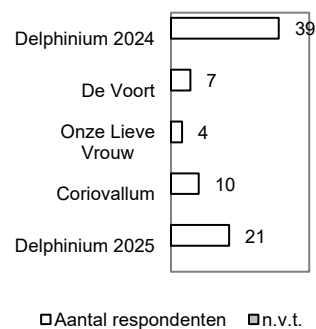
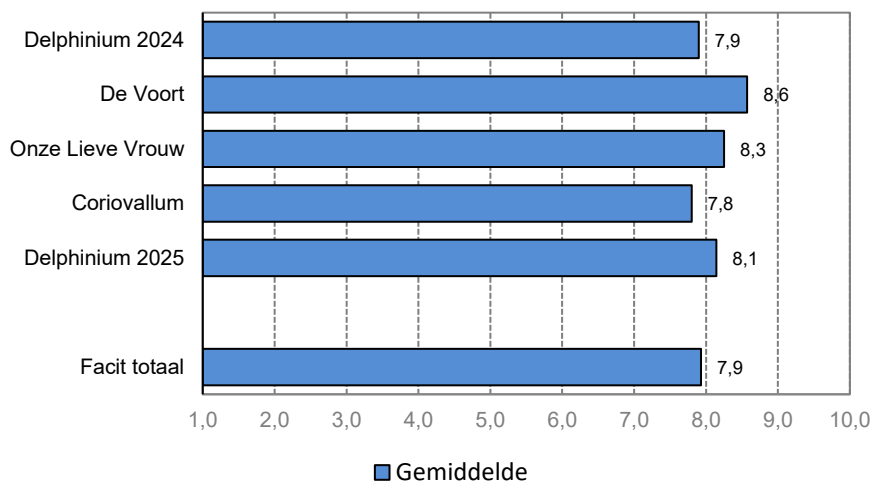
Originele Netto Promotor Score

De Netto Promotor Score, het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is dan als volgt:

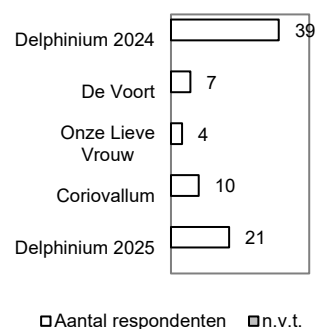
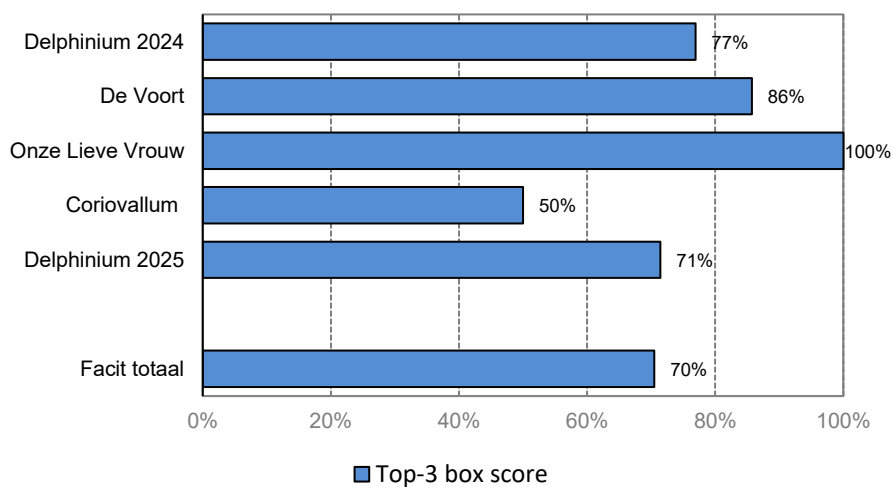


14. Welk rapportcijfer geeft u de organisatie?

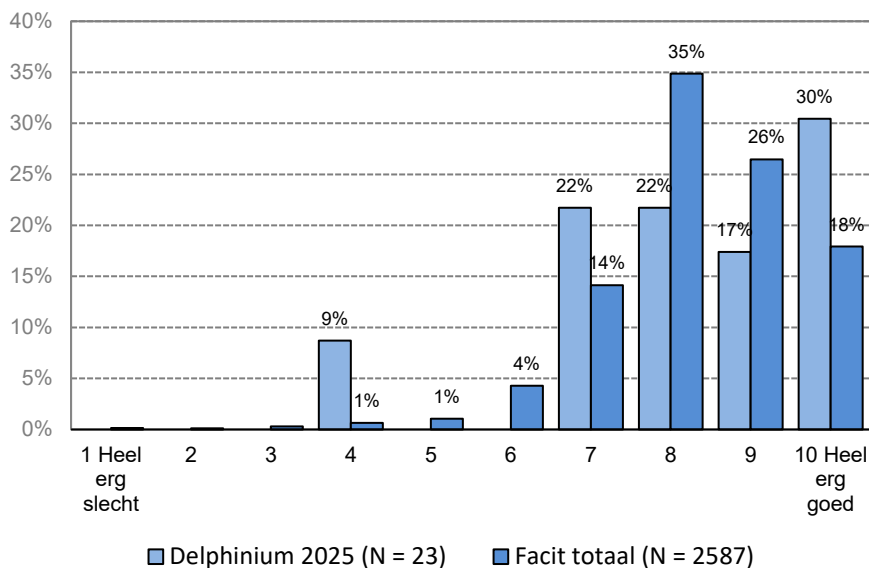
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



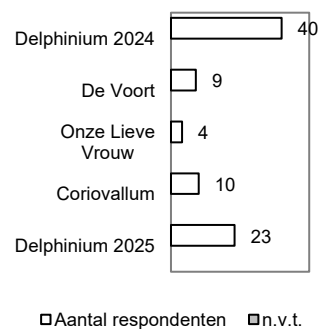
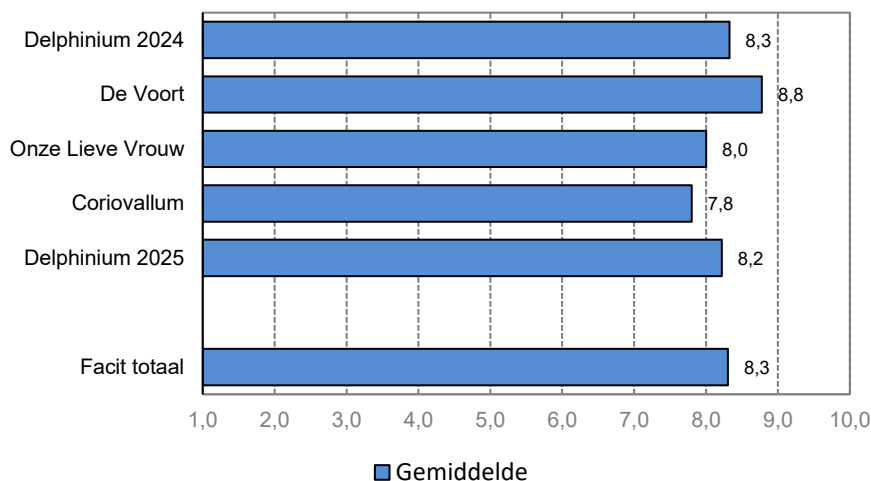
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



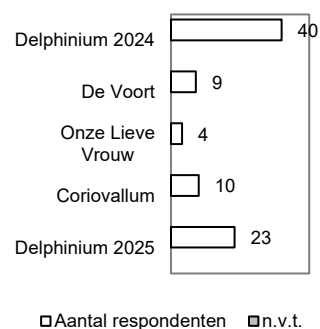
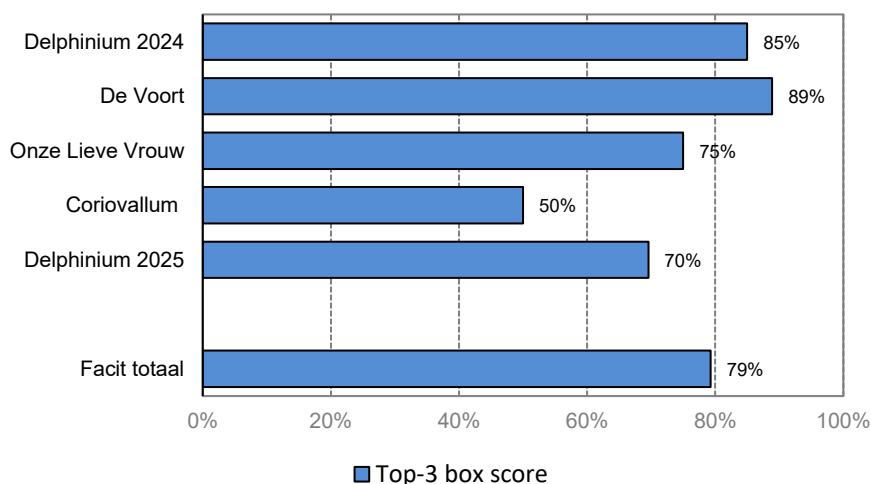
15. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van de organisatie?



Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft:



4. Samenvatting antwoorden op de open vragen

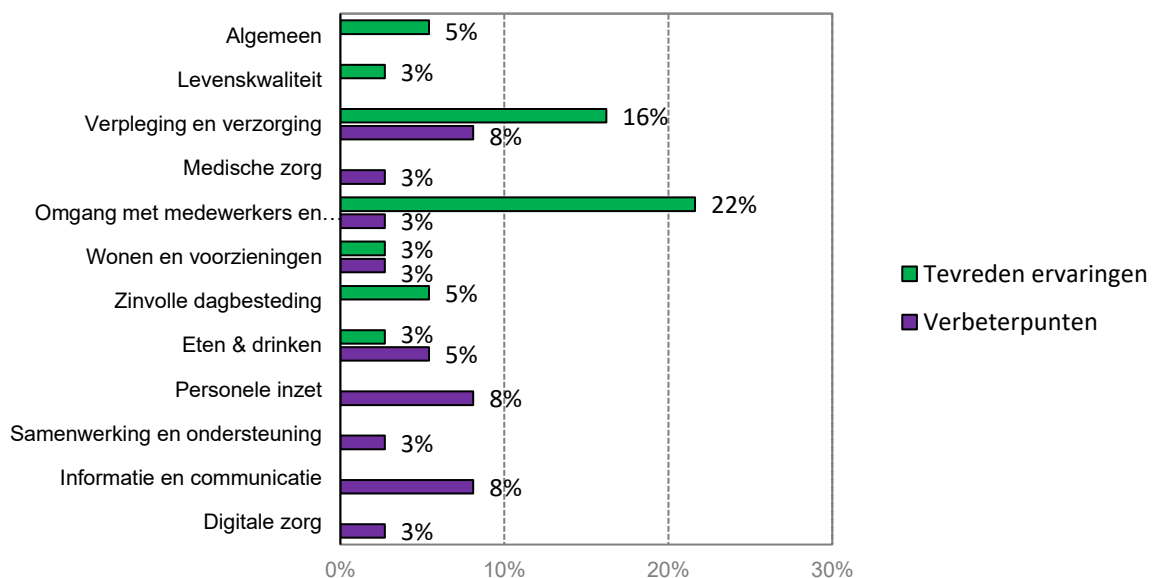
Aan vertegenwoordigers van cliënten is gevraagd om zo goed mogelijk hun eigen ervaring met Delphinium te omschrijven en daarbij te vertellen waarom ze tevreden of ontevreden zijn en wat concrete verbeterpunten kunnen zijn.

De antwoorden op deze vragen zijn gerubriceerd naar de thema's van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' en weergegeven in een aparte rapportage.

In totaal zijn er 21 positieve ervaringen gedeeld en 16 verbeterpunten genoemd:

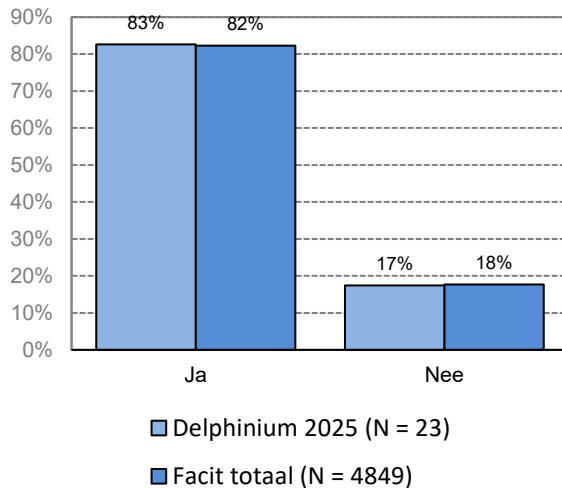
		Positieve ervaringen	Verbeterpunten
Algemeen		2	0
Kwaliteit van bestaan	Levenskwaliteit	1	0
	Aandacht voor sociale relaties	0	0
Cliëntgerichte zorg	Afspraken	0	0
	Behoud/bevordering van autonomie	0	0
	Verpleging en verzorging	6	3
	Medische zorg	0	1
	Omgang met medewerkers/bejegening	8	1
	Wonen en voorzieningen	1	1
	Zinvolle dagbesteding	2	0
	Eten en drinken	1	2
	Veiligheid	0	0
Samenwerking en ondersteuning	Personele inzet	0	3
	Samenwerking en ondersteuning	0	1
	Informatie en communicatie	0	3
Toekomstbestendige zorg	Inzet hulpmiddelen en technologie	0	0
	Preventie	0	0
Digitale zorg		0	1

In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de antwoorden over welk thema ging:



5. Doorlevering uitkomsten naar ZorgkaartNederland

Aan de geraadpleegde vertegenwoordigers is gevraagd: 'Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?'. 83% van de respondenten heeft in antwoord op deze vraag aangegeven dat hun antwoorden naar ZorgkaartNederland mogen:



Niet alle waarderingen van de vertegenwoordigers die er mee hebben ingestemd dat hun waarderingen op ZorgkaartNederland gepubliceerd mogen worden, worden echter ook daadwerkelijk op ZorgkaartNederland zichtbaar.

Dit gebeurt alleen als

- deze vertegenwoordigers voldoende vragen hebben beantwoord;
- hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

Dat maakt dat er van de vertegenwoordigers die hebben aangegeven dat hun antwoorden naar ZorgkaartNederland mogen, er toch nog een aantal afvallen.

De waarderingen die door Facit vanuit deze cliëntervaringsmeting naar ZorgkaartNederland doorgezet worden, zullen te herkennen zijn aan het groene label 'Geverifieerd via Facit'. Dit label geeft aan dat het voor deze waardering zeker is dat de inzender daadwerkelijk zorg bij Delphinium heeft afgenomen.



De [actuele totaalscore voor Delphinium op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier jaar worden door ZorgkaartNederland offline gehaald en tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van Delphinium.

6. Conclusies

Luisteren

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd of zij het idee hebben dat de zorgverleners naar hen luisteren. 78% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 4, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,4. Dit is hoger dan het gemiddelde van de door Facit geraadpleegde vertegenwoordigers, wat een 8,0 is.

Vragen stellen

Op de vraag of de vertegenwoordigers menen dat de cliënt met vragen terecht kan bij de zorgverleners, geeft 73% een 8 of hoger. De laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde waardering komt uit op een 8,5. Dit is hoger dan het Facit gemiddelde van 8,0.

Kennis over situatie

65% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorgverleners weten wat de situatie van de cliënt is. Het laagst gegeven waarderingscijfer is een 3, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en de gemiddelde waardering is een 8,3. Dit is hoger dan het Facit gemiddelde bij deze vraag van 8,1.

Helpen omgaan met situatie

Als aan vertegenwoordigers wordt gevraagd of de zorgverleners de cliënt helpen om te gaan met zijn of haar situatie, geeft 68% een 8 of hoger. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10, de gemiddelde score op deze vraag is een 8,3. Dit is hoger aan het gemiddelde van de door Facit geraadpleegde vertegenwoordigers, wat een 8,0 is.

Zorgafspraken

65% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft met een 8 of hoger aan dat de zorg samen met hen als naasten, de cliënt en de zorgverleners wordt afgesproken. Het laagst gegeven cijfer is een 3 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De gemiddelde score komt uit op een 7,9. Dit is gelijk aan dan het Facit gemiddelde bij deze vraag van 7,9.

Afspraken

Van de vertegenwoordigers geeft 59% met een 8 of hoger aan dat de zorgverleners zich houden aan de gemaakte afspraken. De laagste waardering is een 2, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score is een 7,7. Het gemiddelde van alle door Facit geraadpleegde vertegenwoordigers bij deze vraag is een 7,8.

Kwaliteit van leven

Als aan vertegenwoordigers gevraagd wordt of de zorg past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan geeft 73% een 8 of hoger. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 1, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,0. Het gemiddelde van alle door Facit geraadpleegde vertegenwoordigers bij deze vraag is een 7,7.

Motiveren

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd of de zorgverleners de client motiveren om zo veel mogelijk zelf te blijven doen. 65% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 7,8.

Kennis en ervaring

Op de vraag of de vertegenwoordigers vertrouwen hebben in de kennis en ervaring van de zorgverleners, geeft 74% een 8 of hoger. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score is een 8,4. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 7,9.

In de gaten houden

78% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft met een 8 of hoger aan dat de zorgverleners in de gaten houden hoe het met de cliënt gaat. De laagste waardering is een 6 en de hoogste waardering is een 10. De gemiddelde score op deze vraag is een 8,5. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 8,1.

Ervaringen van mantelzorgers/naasten

De mantelzorgers/naasten geven in antwoord op de vraag of ze zich als naaste gehoord worden door de zorgverleners, gemiddeld een 8,3. 78% van de mantelzorgers/naasten geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 2 en de hoogste waardering is een 10. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 8,1.

Als aan mantelzorgers/naasten gevraagd wordt of er afspraken gemaakt zijn over hun rol in de zorg voor hun naaste, dan geven zij als gemiddeld waarderingcijfer een 7,1. 45% van de mantelzorgers/naasten geeft een 8 of hoger. De laagste waardering bij deze vraag is een 3 en de hoogste waardering is een 10. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 7,1.

Rapportcijfers

Gevraagd naar een rapportcijfer voor Delphinium is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer een 4. Het meest gegeven rapportcijfer is een 8. Gemiddeld krijgt Delphinium een 8,1 als rapportcijfer.

Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 7,9.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor de medewerkers van Delphinium is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer een 4. Het meest gegeven cijfer is hier een 10. Gemiddeld krijgen de medewerkers van Delphinium een 8,2. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 8,3.

NPS-vraag*Europese NPS*

Als aan de geraadpleegde vertegenwoordigers gevraagd wordt of zij Delphinium zouden aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie, geeft 9% een 5 of lager, wat hen criticasters maakt. 13% geeft een 6 of een 7 en is daarmee een passief tevreden respondent. De overige vertegenwoordigers (78%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag; dit zijn de promotors van Delphinium. Ter vergelijking: Onder alle vertegenwoordigers die Facit heeft bevraagd voor alle klanten samen, was 6% een criticaster, 19% een passief tevreden respondent en 75% een promotor.

Traditionele NPS

Als aan de geraadpleegde vertegenwoordigers gevraagd wordt of zij Delphinium zouden aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie, geeft 9% een 6 of lager, wat hen criticasters maakt. 39% geeft een 7 of een 8 en is daarmee een passief tevreden respondent. De overige vertegenwoordigers (52%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag; dit zijn de promotors van Delphinium.

Ter vergelijking: Onder alle vertegenwoordigers die Facit heeft bevraagd voor alle klanten samen, was 11% een criticaster, 45% een passief tevreden respondent en 44% een promotor.