

# Kwaliteitsbeeld 2025-2026

Greep uit behaalde resultaten 2025 en doelen voor 2026



Alles is klikbaar: Klik op de diverse onderdelen om er direct meer over te lezen



## Bouwsteen 1

### Het kennen van wensen en behoeften

#### Resultaten 2025

- Aanscherping en herformulering visie
- Vormgeving nieuwe strategische koers
- Inventarisatie herontwerp cliëntwaardering
- Beleid en toolbox Leven in vrijheid
- Implementatie en scholing palliatieve zorg
- Gezamenlijke vragenlijst wijkzorg en locaties
- Uniform gebruik triage-instrument en SBARR
- Start nieuw toedienregistratiesysteem
- Workshop Maaltiviteit

#### Doelen 2026

- Doorwerking aangescherpte visie in beleid
- Vaststelling strategische koers
- Uitwerking en pilot nieuwe cliëntwaardering
- Vervolg implementatie Leven in vrijheid
- Afronding scholingen/borging palliatieve zorg
- Optimalisatie gezamenlijke vragenlijst
- Vervolg nieuw toedienregistratiesysteem



## Bouwsteen 2

### Het bouwen van netwerken

#### Resultaten 2025

- Introductie Samen delen we de zorg-gesprek
- Dialoogsessies mantelzorg en collega's
- Training gespreksvoering met mantelzorgers
- Coaches Samen delen we de zorg gestart
- Pilot centraal aanmeldpunt wijkzorg
- Uniformering processen Thoez
- Voorbereiding regionale inzet Alerta
- Vaststelling informatieplan Twente Beter
- Campagne Zelf zorgen, samen doen
- Ontwikkeling toekomstvisie eerstelijnszorg
- 3e plaats Polbeek Sociaal Ondernemer
- Bijdrage regiovisie Friesland
- Active deelname aan netwerken
- Start Versneld Verbinden
- Parkinson Boksen verder versterkt

#### Doelen 2026

- Versterken coaches Samen delen we de zorg
- Verankeren informele zorg in processen
- Training gespreksvoering met mantelzorgers
- Vervolg centraal aanmeldpunt wijkzorg
- Onderzoek bereikbaarheid ANW
- Uitvoering projecten Twente Beter
- Vervolg campagne Zelf zorgen, samen doen
- Vervolg stappen uniformering eerstelijnszorg
- Vervolg Versneld Verbinden



## Bouwsteen 3

### Het werk organiseren

#### Resultaten 2025

- MTO: aanpak werkdruk lokaal managers
- Onderzoek duurzame teamsamenstelling
- Plan werving & selectie opgesteld
- Adviseur Veilig en Gezond Werken gestart
- Hulpmiddelen methodisch en cyclisch werken
- Expertgroepen teruggebracht naar zes
- Start verkenning portfoliomanagement
- Projectgroep professioneel zeggenschap
- (Ont)regel de zorg: knelpunten opgehaald
- Beeldzorgteam-pilot positief
- Spraakgestuurd rapporteren gestart.
- VIP Live gestart
- Luna opgeschaald
- Duurzaamheidsmaatregelen doorgevoerd
- Leiderschapstrajecten vakgroepen uitgewerkt
- Professionaliseringsslag privacy & security

#### Doelen 2026

- Uitvoering nieuw MTO
- HRM-adviseurs versterken duurzame teams
- Doorontwikkeling werving & selectie
- Verdere borging veilig & gezond werken
- Versterking methodisch en cyclisch werken
- Expertgroepen periodiek beoordelen
- Verdere uitwerking portfoliomanagement
- Professioneel zeggenschap verdiept
- Efficiëntere werkprocessen (Ont)regel de zorg
- Verdere uitwerking centraal beeldzorgteam
- Brede uitrol spraakgestuurd rapporteren
- Vervolg VIP Live uitrol
- MPZ-brons + verdere verduurzaming
- Vervolg professioneel leiderschap vakgroepen
- Optimalisatie informatiebeveiliging en privacy



## Bouwsteen 4

### Leren en ontwikkelen

#### Resultaten 2025

- Start concretisering strategisch leerplan
- Onderscheid gemaakt in scholingsaanbod
- Werkplekleren verder versterkt
- Project Bekwaam is inzetbaar gestart
- Voorbereiding nieuw LMS

#### Doelen 2026

- Regio's kiezen overige ontwikkelthema's
- Verder versterken werkplekleren
- Vervolg project Bekwaam is inzetbaar
- Nieuw LMS in gebruik



## Bouwsteen 5

### Inzicht in kwaliteit

#### Resultaten 2025

- Doorontwikkeling BI-tool met nieuwe data
- Zelfevaluatie zorgtechnologie
- Intercollegiale visitatie Leven in vrijheid
- Klantaudit uitgevoerd
- Visitatie Medische staf positief (Verenso)
- Tevredenheidsmeting Caren uitgevoerd

#### Doelen 2026

- Doorontwikkeling inzicht in kwaliteit
- Vervolg zelfevaluaties
- Structuur onafhankelijk toetsen aanscherpen
- Uitkomsten visitaties doorvoeren



## Het jaar 2025 in enkele gemiddelde cijfers



1097 cliënten locaties



1493 cliënten wijk



43 cliënten met een VPT



2754 medewerkers



1512 vrijwilligers



217 stagiairs



Waar zitten we?



# Inleiding

## Deel je leven

Zorggroep Sint Maarten vindt dat ieder mens waardevol is en recht heeft op zorg, liefde en aandacht. Met onze visie *Deel je leven* hebben we een duidelijk kompas en maken we bewuste keuzes in hoe we werken, beslissen en samenwerken. Zorg is voor ons geen optelsom van taken en systemen, maar een ontmoeting tussen mensen: cliënten, naasten, collega's, vrijwilligers en partners. Daarom vragen we ons steeds af wat écht bijdraagt aan een betekenisvol leven en wat collega's helpt hun werk met plezier en vakmanschap te doen.

## Goede zorg in relatie tussen cliënt, naasten en professional

In het huidige kwaliteitsdenken wordt er veel focus gelegd op het systeem; de inrichting van processen, het sturen op uitkomsten en het meten van de kwaliteit. In lijn met onze blik op kwaliteit, en gesteund door het Generiek kompas, vinden wij dat het tijd is om geleidelijk afstand te nemen van het systeemdenken. Bij Zorggroep Sint Maarten zoeken we naar het leveren van goede zorg, welke alleen tot stand kan komen in de relatie tussen de cliënt, naasten en de professional. We richten ons op het samen werken aan het versterken van de kwaliteit van leven.

## Versterken kwaliteit van leven

Met dit als uitgangspunt hebben wij ons gefocust op het samen werken aan het versterken van de kwaliteit van leven. Uiteraard wordt hierbij ook rekenschap gegeven van landelijke eisen en richtlijnen, waarbij gepoogd is om nieuwe ontwikkelingen zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de eigen interne ontwikkeling(en) en beweging(en).

## Verder verbeteren

Dit kwaliteitsbeeld is een onderdeel van het verbeterproces. We leggen niet alleen verantwoording af, maar zetten ook een stap richting verdere verbetering en delen waar we trots op zijn. Door kritisch te reflecteren werken we samen aan een omgeving waarin kwaliteit niet alleen wordt vastgelegd, maar ook echt wordt ervaren. We zijn ons bewust van de landelijke en organisatorische uitdagingen en realiseren ons dat het proces keuzes en afwegingen met zich meebrengt. Soms verloopt dit langzaam en kost het tijd, maar elke ervaring biedt waardevolle inzichten voor de toekomst.

## Opbouw kwaliteitsbeeld

Dit kwaliteitsbeeld geeft een overzicht van de kwaliteit van zorg binnen Zorggroep Sint Maarten. Het beschrijft hoe we invulling geven aan de uitgangspunten en bouwstenen van het Generiek Kompas waarbij we kijken naar waar we staan en welke verbeteringen we nastreven op basis van ervaringen en data. In dit document behandelen we per bouwsteen de belangrijkste inzichten, ontwikkelingen en trojpunten.

Patricia Bangma en André Endeman,  
Raad van Bestuur Zorggroep Sint Maarten.



zorggroep sint maarten

## Onze kernwaarden



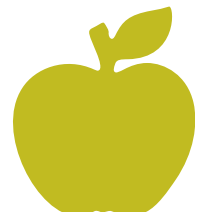
**Zijn**



**Dorps**



**Positief**



**Vitaal**

Binnen onze blik op kwaliteit staan 4 pijlers centraal,



## Filmpjes Kwaliteitskompas

In enkele korte filmpjes hebben we in enkele minuten inzichtelijk gemaakt wat het Generiek Kwaliteitskompas inhoudt:

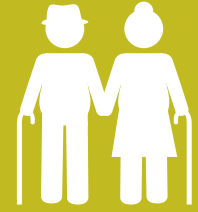
[Deel 1](#)

[Deel 2](#)

[Deel 3](#)



## Bouwsteen 1 | Kennen van wensen en behoeften



**Goede zorg begint bij het echt kennen van de cliënt en zijn of haar leefwereld. Vanuit onze visie Deel je leven sluiten we aan bij persoonlijke wensen en behoeften, met aandacht voor eigen regie en kwaliteit van leven. We verbinden ons met cliënten, hun naasten, collega's en vrijwilligers, in de overtuiging dat samenwerking bijdraagt aan het welbevinden. Een gedeeld leven is een gelukkiger leven. In de praktijk is dit soms een uitdaging door beschikbare tijd en personele bezetting, maar we blijven er actief aan werken om zoveel mogelijk persoonlijke aandacht en betrokkenheid te bieden.**

### Deel je leven verbindt

Onze visie Deel je leven is toe aan een meer toekomstbestendige inhoud. Het oorspronkelijke visiedocument is geschreven in een andere tijd, met een meer zakelijke toon, gericht op de waarde voor ouderen. Hierin was minder aandacht voor de kracht van netwerken, eigen regie en de zorgverzwaren waarmee we de afgelopen jaren te maken hebben gekregen. Deel je leven en onze kernwaarden zijn redelijk bekend gebleven, maar het verschil dat we willen maken voor de samenleving was niet voldoende duidelijk. In 2025 hebben we onszelf opnieuw de vraag gesteld: Wat willen we betekenen? Dit is verwoord in onze aangescherpte visie en geeft ons houvast voor de toekomst om keuzes te maken die passen bij waar wij voor staan.

### Nieuwe strategische koers

Ten behoeve van de nieuwe strategische koers is een ronde gemaakt langs alle leer- en verbeter teams, de vak- en expertgroepen, de gremia en het managementteam. Met hen is gesproken over zowel de uitdagingen als de kansen die zij voor zich zien de komende jaren. Deze zijn gebundeld. Deze bundeling is de input geweest bij de formulering van de lange termijn koers van Zorggroep Sint Maarten, aansluitend bij de herijkte visie Deel je Leven. Door het volgen van deze route is de formulering van de koers geen rigide proces maar een koers gevoed door verhalen uit de dagelijkse praktijk. Ons plan is om vanaf dit jaar elk jaar een aanscherping te maken van onze strategische koers. De thema's hebben een langjarig effect, maar er verandert veel. Daarom houden we vanaf nu elk jaar onze strategie tegen het licht.

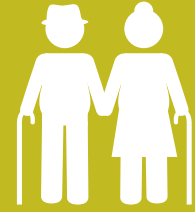
### Doorontwikkelen meten cliëntwaardering

De mate van cliëntwaardering helpt ons om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te beoordelen en te verbeteren. Daarom blijven we ook kritisch kijken naar de manier waarop we dit uitvoeren. We willen nog beter aansluiten bij wat cliënten écht belangrijk vinden. Dit doen we door het voeren van een open gesprek over wat voor hen belangrijk voelt en van waarde is. We zijn daarbij benieuwd naar de persoonlijke ervaringen van zowel cliënten als hun informele netwerk. Het Generiek Kompas stimuleert ons om te werken aan een cultuur van leren en verbeteren die past bij onze organisatie. Deze manier van denken en werken willen we verder versterken.





## Bouwsteen 1 | Kennen van wensen en behoeften



We streven naar een duurzame en breed gedragen informatiebron over cliëntwaardering. Deze werkwijze moet aansluiten bij onze visie; onderdeel worden van het dagelijks werk van zorgmedewerkers, bijdragen aan de kwaliteit en voldoen aan de wensen en eisen van onze stakeholders.

In 2026 werken we deze aanpak verder uit en voeren we een pilot uit om te onderzoeken hoe dit in de praktijk het beste vorm krijgt.

### Leven in vrijheid

Bij Zorggroep Sint Maarten gaan we uit van een betekenisvol leven, waarbij we kijken naar wat cliënten wél kunnen. De eigen regie van onze cliënten is daarbij een belangrijk uitgangspunt. We ondersteunen mensen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen. Wanneer dat niet meer mogelijk is, bieden wij een plek op één van onze locaties waar cliënten zich thuis voelen en hun leven zoveel mogelijk kunnen voortzetten zoals zij dat gewend zijn. Daarbij besteden we ook aandacht aan samenwerking met mantelzorgers, familie en het netwerk van de cliënt. Ook wanneer iemand cognitief of lichamelijk achteruitgaat, richten wij onze zorg en begeleiding op het behouden van eigen keuzes en regie. In de praktijk is dat niet altijd eenvoudig, omdat cliënten soms niet (meer) volledig in staat zijn om richting te geven aan hun leven of afwegingen te maken. Juist dan zetten wij ons in om, ondanks beperkingen, mensen zoveel mogelijk vrijheid en eigenheid te laten ervaren.

Het beleid is in november 2025 formeel vastgesteld door de Raad van Bestuur. De praktische invulling van Leven in vrijheid vraagt om een zorgvuldige planning en implementatie. Daarom hebben we een toolbox Leven in vrijheid ontwikkeld. Deze toolbox biedt een overzicht van hulpmiddelen en instrumenten die ondersteunen bij de uitvoering in de praktijk.



Op de Polbeek zijn de deuren altijd open, wij zijn geen gesloten huis en kennen geen gesloten deuren. Is dit spannend? Ja soms wel. Het geeft soms spanning, het houdt je alert. Draagt het bij aan belevingsgericht werken? Ja dat zeker! Het geeft de bewoner vrijheid en eigen regie, over zijn of haar eigen leven. Denk in mogelijkheden, kijk waar er ruimte is, blijf in gesprek en leg afspraken met elkaar goed vast.

**Bron:** Tjitske van der Horst-Hietkamp en Ferdane Yesildogan, medewerkers Polbeek in Zutphen



## Bouwsteen 1 | Kennen van wensen en behoeften



### **Borgen fase-gestuurde palliatieve zorg**

In 2025 is gewerkt aan de organisatiebrede implementatie van fase-gestuurde palliatieve zorg. Op alle locaties worden inmiddels plannen gevuld met informatie over palliatieve zorg. In het derde trimester van 2025 zijn op meerdere locaties verkorte scholingen gegeven, met aandacht voor verbeterpunten en de verwerking in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Daarnaast is een scholing voor de wijkzorg ontwikkeld, inclusief werkinstructie. Deze scholing is in de regio's Friesland en Oldenzaal al georganiseerd; de overige locaties volgen in het eerste trimester van 2026.

Ook extern heeft Zorggroep Sint Maarten bijgedragen door meerdere presentaties te verzorgen bij andere zorgorganisaties.

### **Drempelloze cliëntreis: één vragenlijst voor de wijkzorg en onze locaties**

Samen met de vakgroepen maatschappelijk werk, wijkverpleegkundigen en casemanagers dementie is één gezamenlijke vragenlijst ontwikkeld voor de kennismaking met de cliënt. Voorheen werkten disciplines met verschillende systematieken, wat het risico gaf op onvolledige overdracht van informatie. Daarom is gekozen voor één geïntegreerde vragenlijst in het ECD, waarmee alle betrokken professionals werken. Bij de ontwikkeling is zorgvuldig gekeken naar de aansluiting op de werkwijzen van de verschillende disciplines, zodat vakinhoudelijke beoordelingen goed kunnen worden vastgelegd.

De vragenlijst wordt periodiek geëvalueerd en verder geoptimaliseerd, met als doel in 2026 de administratieve lasten voor medewerkers verder te verminderen.

### **Triage:**

In 2025 is binnen Zorggroep Sint Maarten gestart met het gebruik van een verbeterd instrument voor verpleegkundige triage en het stellen van verpleegkundige diagnoses via Zorg voor Beter. We hebben hiervoor gekozen om zorgprofessionals te ondersteunen met actuele en betrouwbare informatie, zodat diagnoses efficiënt en verantwoord kunnen worden gesteld.

Tegelijkertijd is ingezet op een deskundigheidstraject rondom klinisch redeneren, met de SBARR-methodiek als basis. Deze methodiek bevordert gestructureerde en duidelijke communicatie en draagt daarmee bij aan de kwaliteit en veiligheid van zorg. De scholing is afgerond, vernieuwde werkafspraken en e-learning zijn beschikbaar en SBARR is geïntegreerd in het ECD. De triagemethodiek wordt inmiddels organisatiebreed toegepast, zowel intramuraal als in de wijkzorg.





## Bouwsteen 1 | Kennen van wensen en behoeften



### **Nieuw elektronisch toedienregistratiesysteem:**

In 2025 zijn de wijkzorg en de locaties met cliënten met een Wlz zonder behandeling overgestapt op een nieuw elektronisch toedienregistratiesysteem. Na een zorgvuldig en uitgebreid selectietraject is gekozen voor een systeem dat zowel compleet als toekomstbestendig is. Het is gebruiksvriendelijk en sluit goed aan op het ECD. Zo is apart inloggen en het handmatig aanmaken van cliënten niet langer nodig zijn.

In februari 2026 maken ook de locaties met cliënten met een Wlz met behandeling, ELV en GRZ de overstap naar dit systeem.

### **Vernieuwing zorgalarmering:**

Door de veroudering van het zorgalarmeringssysteem op meerdere locaties is in 2025 gestart met de gefaseerde vervanging van de zorgalarmering. Het bestaande systeem vertoonde steeds vaker storingen en technische problemen, wat zowel voor medewerkers als voor cliënten ongemak en onzekerheid met zich meebracht. Het traject naar vervanging heeft enige tijd in beslag genomen. Door afhankelijkheden in planning en voorbereidingen die hierbij nodig waren, brachten in de tussenperiode extra aandachtspunten en soms ook onzekerheid met zich mee.

Met de implementatie van het nieuwe systeem zijn deze knelpunten op diverse locaties weggenomen. Dit heeft geleid tot een stabielere werking en meer vertrouwen in de betrouwbaarheid van de zorgalarmering.

In 2026 wordt de vervanging volgens planning voortgezet op de daarvoor geplande locaties.

### **Maaltiviteit**

Het is geen geheim hoe belangrijk gezond eten en drinken is voor bewoners in een verpleeghuis of woonzorgcentrum. De sfeer aan tafel is hierbij echter vaak een onderschat element. Daarom ontwikkelden de diëtisten van Zorggroep Sint Maarten samen met de arts, psycholoog en activiteitenbegeleiders een workshop voor zorgmedewerkers: "Maaltiviteit"

Rineke Overbeek Diëtiste Zorggroep Sint Maarten "Het is wetenschappelijk bewezen dat een goede maaltijdambiance een positieve invloed heeft op de inname van eten en drinken door bewoners in een verpleeghuis." Haar collega Heleen Landsheer beaamt: "En niet minder belangrijk, een fijne en gezellige maaltijd draagt ook bij aan het welzijn van de bewoners."





## Bouwsteen 2 | Het bouwen van netwerken



Om ervoor te zorgen dat cliënten hun leven zo lang mogelijk kunnen voortzetten zoals zij dat gewend zijn, is het belangrijk dat we de zorg samen met mantelzorgers/familie en het netwerk vormgeven. Samen delen we de zorg. Mantelzorgers worden niet gevraagd om los te laten, maar juist uitgenodigd om samen te werken. Zo ontstaat zorg en ondersteuning die aansluit bij het welbevinden, de wensen en behoeften van de cliënt.

### Samen delen we de zorg

Bij Zorggroep Sint Maarten staat de samenwerking tussen cliënt, medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers, naasten en het netwerk centraal. Tegelijkertijd zien we dat medewerkers het soms spannend vinden om het goede gesprek hierover te voeren. De expertgroep Samen delen we de zorg faciliteert teams hierbij en biedt passende handvatten.

Zo is in 2025 het Samen delen we de zorg-gesprek geïntroduceerd. Dit gesprek, dat enkele weken na verhuizing met mantelzorgers wordt gevoerd heeft als doel:

- een wederzijdse kennismaking
- het over en weer afstemmen van verwachtingen
- het maken van afspraken over de samenwerking

De mantelzorgers staat hierbij centraal. Wie zijn zij, op welke manier zijn of willen zij van betekenis zijn en hoe kunnen we hen daarbij ondersteunen. Als vervolg op inspiratiesessies zijn per regio binnen één locatie drie dialoogsessies georganiseerd met mantelzorgers en collega's, onder begeleiding van een extern deskundige. Deze sessies waren gericht op het vergroten van wederzijds begrip, inzicht in belemmeringen en het bieden van praktische handvatten voor betere samenwerking.

Daarnaast hebben zorg- en welzijnsmedewerkers vanaf niveau 3 trainingen gevolgd in gespreksvoering met mantelzorgers, zodat ze deze gesprekken met meer gemak en vertrouwen kunnen voeren, op een manier die bij henzelf én de ander past.

Per regio is een Samen delen we de zorg-coach aangesteld om teams dichtbij en in de praktijk te ondersteunen in anders denken, kijken en doen. De coaches zijn inmiddels gestart in de praktijk en in 2026 wordt dit, met ondersteuning van de expertgroep, verder vormgegeven.

In 2026 richt de organisatie zich daarnaast op:

- het verder integreren van informele zorg in processen en het ECD;
- het aanbieden van een leertraject dat is toegespitst op de behoeften van zorgmedewerkers niveau 1 en 2;
- het ophalen en delen van verhalen die het samen delen van de zorg zichtbaar en lerend maken.



*"Ze zagen niet alleen mijn moeder, maar ook mij als mantelzorgers"*

Zoon van een van onze cliënten van locatie Franciscus.





## Bouwsteen 2 | Het bouwen van netwerken



In al onze regio's zijn wij actief betrokken bij regionale samenwerkingsverbanden. Samenwerking is geen keuze, het is een noodzaak. Door kennis, expertise en middelen te delen, versterken we elkaar en bouwen we aan een samenleving waarin iedereen betekenisvol kan leven. We streven naar verbinding, binnen onze organisatie en met onze partners. Omzien naar elkaar is daarbij vanzelfsprekend. We belichten een aantal ontwikkelingen in onze regionale samenwerkingen:

### Wat hebben we gedaan en wat is het plan voor het komende jaar?

- **Centraal aanmeldpunt voor de wijkzorg** - In 2025 hebben ZorgAccent, Zorggroep Sint Maarten, Carintreggeland en TriviumMeulenbeltZorg actief verder gewerkt aan de pilot voor het centraal aanmeldpunt voor wijkzorg. Op basis van de positieve evaluaties in Hengelo en Tubbergen is besloten tot uitrol naar heel Noord-Oost Twente, waarbij ook andere zorgorganisaties zullen aansluiten. Het gezamenlijke streven is om te komen tot één centraal aanmeldpunt. In 2026 wordt dit verder uitgewerkt, inclusief aandacht voor belangrijke randvoorwaarden zoals privacy en informatiebeveiliging.
- **Thoez** - Binnen het Thoez verband zetten we stappen om de nachtzorg en specialistische verpleegkundige zorg thuis verder te versterken. We ontwikkelden een uniform proces voor levering van specialistische geneesmiddelen via de poliklinische apotheek en bereidden regionale inzet van de ANW-toepassing van Alerta voor snelle informatietoegang voor. Ook is de triage werkwijze intra- en extramuraal geüniformeerd. Daarnaast onderzoeken we hoe de bereikbaarheid in avond, nacht en weekenden organisatie overstijgend kan worden ingericht. In 2026 volgt een adviesrapport.
- **Twente Beter** - Twente Beter is een samenwerkingsverband van ruim 30 zorgorganisaties en inwoners, gericht op meer kwaliteit van leven in Twente. Het transformatieplan "Ouder worden doen we samen" is vastgesteld, met investeringen in verschillende fases van het ouder worden. Zorggroep Sint Maarten heeft hier inhoudelijk aan bijgedragen. In 2026 volgt de uitvoering van de projecten, waar wij actief aan deelnemen.
- **Zelf zorgen samen doen** - Twentse ouderenzorgorganisaties en zorgkantoor Menzis bundelen hun krachten voor toekomstbestendige ouderenzorg. Met de campagne Zelf zorgen, samen doen is de samenleving bewust gemaakt van de noodzakelijke veranderingen. In 2026 krijgt deze beweging en de campagne een vervolg.



*"We werken onderling al veel samen en hebben allemaal dezelfde uitdagingen. En nog belangrijker: hetzelfde doel"*

André Endeman, Bestuurder Zorggroep Sint Maarten





## Bouwsteen 2 | Het bouwen van netwerken



- **Toekomstvisie eerstelijnszorg** - In 2025 was Zorggroep Sint Maarten de inhoudelijke kartrekker bij het opstellen van een toekomstvisie voor de eerstelijnszorg, gericht op de inzet van de medische behandel dienst in Twente (Thoez en Zorgschakel). In 2026 volgen vervolggesprekken om te komen tot een uniforme werkwijze binnen de eerstelijnszorg.
- **Krachtig verbindende regiovisie Friesland** - We droegen in 2025 bij aan de ontwikkeling van de regiovisie Krachtig verbindende regio Friesland 2030, samen met partners in zorg, wonen en welzijn. De visie is verbeeld in een film en vertaald naar een concrete maatschappelijke agenda.
- **3e plaats Polbeek Sociaal Ondernemer** - Locatie Polbeek heeft in 2025 de derde plaats behaalde bij de verkiezing Sociaal Ondernemer van GelreWerkt. Deze erkenning onderstreept onze inzet om werk te bieden aan mensen met uiteenlopende talenten en achtergronden, en om sociaal ondernemerschap een vanzelfsprekend onderdeel te maken van onze organisatie.

In al onze regio's zijn we actief in diverse netwerken op het gebied van dementie, niet-aangeboren hersenletsel en palliatieve zorg. In Friesland is het transformatieplan palliatieve zorg opgesteld en in Twente werken we samen aan bijeenkomsten voor jonge mensen met dementie.

### Parkinson Boksen

Voor Parkinson Boksen werken onze bewegingsagogen samen met budovereniging Hantei in Oldenzaal. De trainingen zijn bewezen effectief voor mensen met Parkinson en bieden daarnaast een belangrijke sociale ontmoetingsplek. Zoals bewegingsagoog Arno het verwoordt: "Het is een sociaal moment, een reden om eropuit te gaan en een plek waar je mag zijn wie je bent. We willen een vertrouwde en laagdrempelige ontmoetingsplek bieden waar mensen met Parkinson en hun naasten structureel samenkomen voor beweging, steun en verbinding."



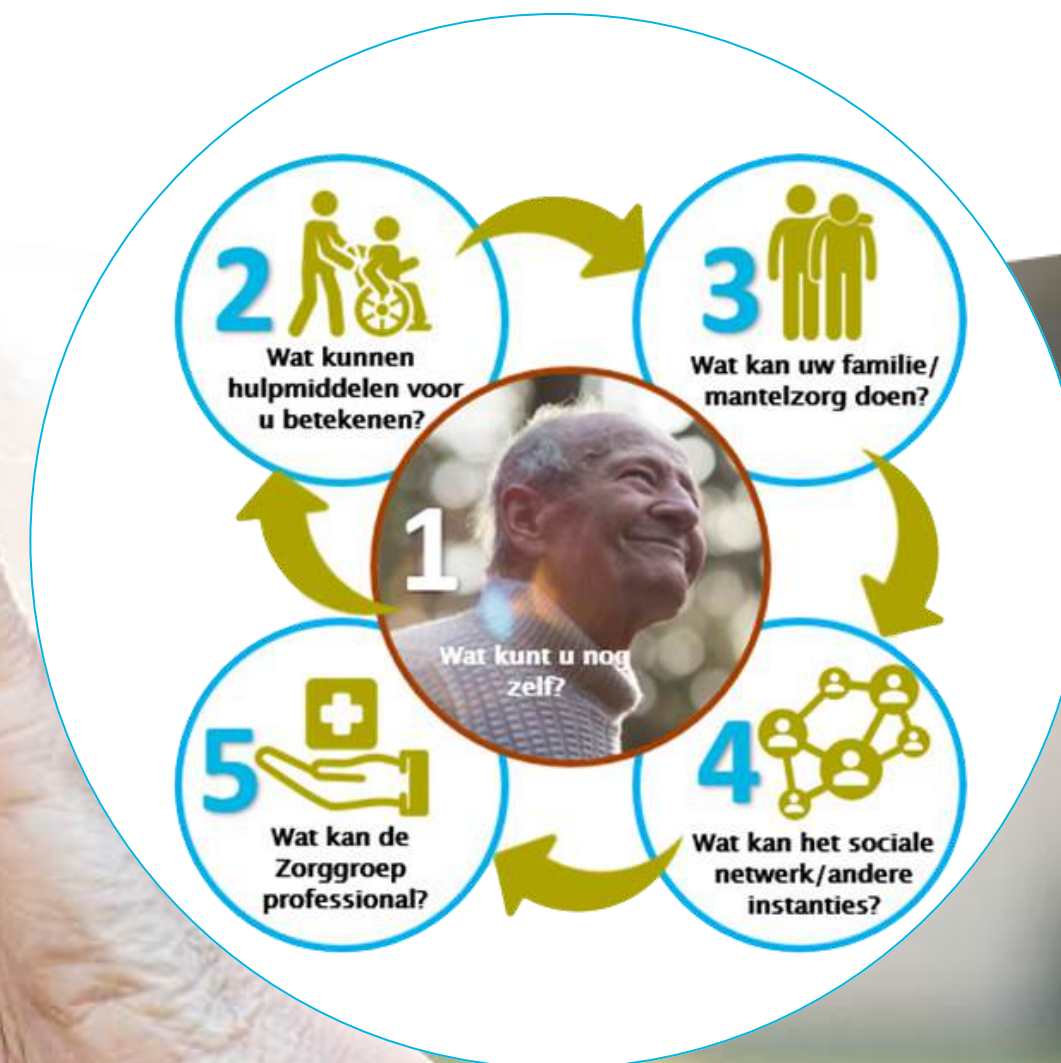




## Bouwsteen 3 | Het werk organiseren



Bij Zorggroep Sint Maarten kijken we verder dan de zorg alleen: we onderzoeken wat cliënten zelf nog kunnen, wat ze kunnen leren en welke hulpmiddelen, zoals zorgtechnologie, hen ondersteunen. De samenwerking tussen cliënt, medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers, naasten en het netwerk staat hierbij centraal. Door samen te werken creëren we zorg die aansluit bij het welzijn en de wensen van de cliënt, terwijl professionals de ruimte krijgen om oplossingen aan te dragen, hun lerend vermogen te versterken en hun professionele zeggenschap en autonomie uit te oefenen.





## Bouwsteen 3 | Het werk organiseren



### Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Naar aanleiding van het MTO 2024 is werkdruk als prioriteit opgenomen in het A3-jaarplan 2025. Een werkgroep heeft zich via een enquête onder de lokaal managers gebogen over mogelijkheden om de werkdruk te verminderen. Dit heeft geleid tot meerdere ingezette maatregelen, waaronder verdere automatisering in AFAS, het softwarepakket dat wij gebruiken voor onder andere personeelsadministratie en financiële processen.

In 2026 wordt opnieuw een MTO uitgevoerd.

### Duurzame teamsamenstelling

Zorggroep Sint Maarten speelt in op maatschappelijke ontwikkelingen en de krapte op de arbeidsmarkt door vernieuwend te werven en teamsamenstellingen optimaal vorm te geven. Hierbij wordt gekeken naar de ontwikkeling en samenhang van functies, functiedifferentiatie en de verdeling van taken. Het doel is de best mogelijke uitkomst te realiseren voor zowel het welbevinden van onze cliënten als van onze medewerkers.

In 2025 is dit verder uitgewerkt en geïnventariseerd door onderzoek naar duurzame teamsamenstellingen. Hieruit blijkt dat sommige regio's al succesvol een duurzame teamsamenstelling realiseren door functies anders in te zetten, terwijl andere regio's grotendeels vasthouden aan de bestaande werkwijze. De mogelijke oorzaken van deze verschillen zijn in kaart gebracht.

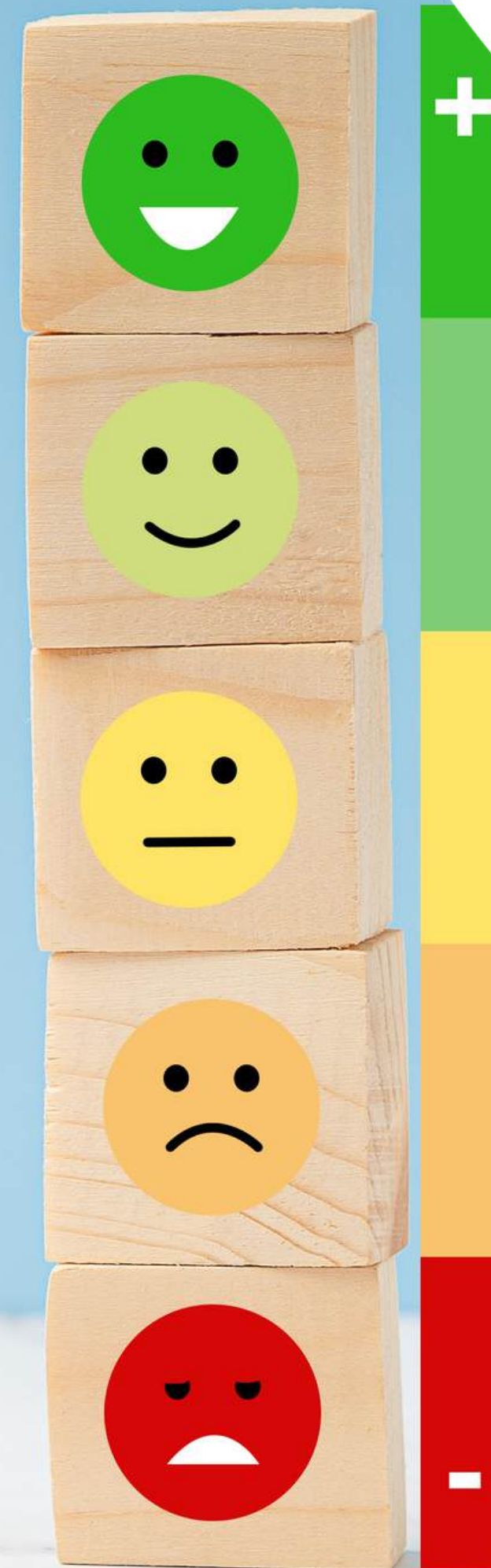
In 2026 staat de ontwikkeling en onderlinge afstemming van de HRM-adviseurs centraal. Door intervisie en gezamenlijke reflectie bouwen zij aan een stevig fundament om in de toekomst teams effectief te kunnen ondersteunen en bij te dragen aan een duurzame teamsamenstelling.

### Werving en selectie

Bij Zorggroep Sint Maarten gaat werving en selectie verder dan het invullen van vacatures. Het is een verbindende activiteit waarin we zoeken naar mensen die passen bij onze cultuur en de manier waarop we werken. Werving en selectie is een belangrijk onderdeel van hoe we samen een betekenisvolle omgeving creëren voor zowel cliënten als collega's.

In 2025 is een plan opgesteld voor werving en selectie, waarin is vastgelegd hoe wij hier structureel invulling aan geven.

In 2026 wordt dit plan verder doorontwikkeld met focus op het optimaliseren van het proces en het gericht aantrekken van passende professionals. Via werving en selectie dragen we actief bij aan een toekomstbestendige deskundigheidsmix, zodat teams duurzaam en passend kunnen worden ingezet.





## Bouwsteen 3 | Het werk organiseren



### Veilig en gezond werken

Om de expertise en de focus op Veilig en gezond werken te versterken heeft Zorggroep Sint Maarten heeft een adviseur Veilig en Gezond Werken aangesteld. Veilig en gezond werken is een integraal onderdeel van goede zorg. We nemen samen verantwoordelijkheid voor een cultuur waarin medewerkers duurzaam, veilig en met plezier hun werk kunnen doen. In 2026 wordt hier verder uitvoering aan gegeven, met aandacht voor structurele borging en versterking van deze cultuur.

### Methodisch en cyclisch werken

Bij Zorggroep Sint Maarten werken we methodisch en cyclisch. Deze werkwijze vormt de basis voor een flexibele organisatie waarin leren, ontwikkelen en continu verbeteren centraal staan.

De expertgroep Methodisch en cyclisch werken heeft zich de afgelopen periode ingezet voor de verdere ontwikkeling en borging van deze werkwijze. Zo zijn diverse hulpmiddelen ontwikkeld, waaronder een theorieboek waarin het methodisch en cyclisch werken op onderdelen is beschreven.

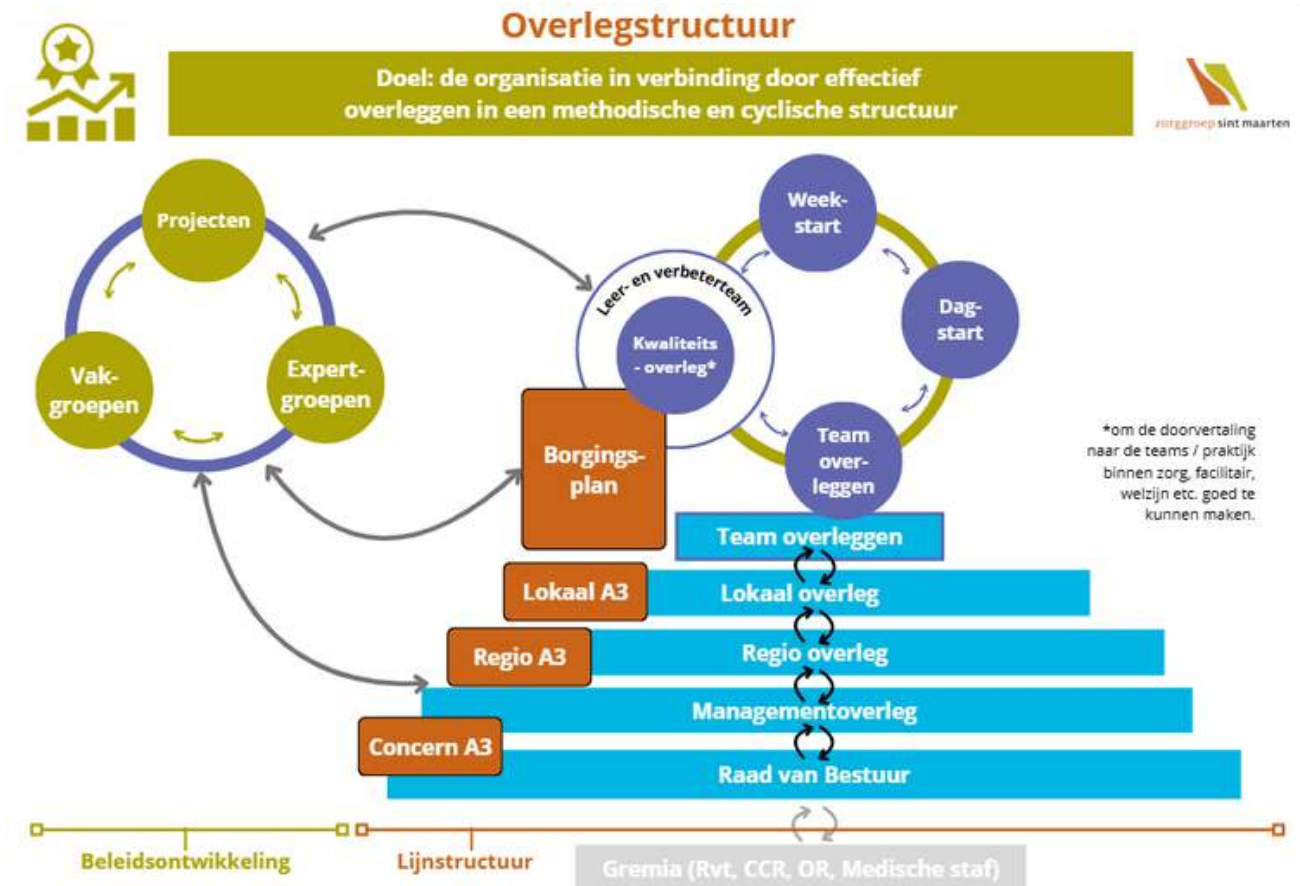
Het methodisch en cyclisch werken heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld tot een herkenbare systematiek die bijdraagt aan kwaliteit, eigenaarschap en professioneel zeggenschap. Tegelijkertijd blijft de implementatie kwetsbaar zolang onderdelen niet op alle plekken eenduidig worden toegepast.

In 2026 richt de expertgroep zich daarom op het verder versterken van het methodisch en cyclisch werken. De focus ligt op het actief betrekken van alle stakeholders, het verhogen van de kwaliteit en effectiviteit van overleggen en het doorontwikkelen van passende en ondersteunende hulpmiddelen.

### Expertgroepen

Bij Zorggroep Sint Maarten werken we met expertgroepen die fungeren als vliegwiel voor strategische thema's en thema's met een verhoogd risico. Zij leveren een gerichte bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van bestaan.

In de afgelopen periode hebben zich binnen de expertgroepen verschillende ontwikkelingen voorgedaan. Er zijn acties uitgevoerd, resultaten behaald, expertgroepen doorontwikkeld en nieuwe expertgroepen opgericht.



Deze beweging was aanleiding om kritisch te reflecteren op de inrichting en werking van de expertgroepen: doen we de juiste dingen en doen we deze nog zoals oorspronkelijk bedoeld? En dragen de expertgroepen daadwerkelijk bij aan het beoogde doel?

Om dit zorgvuldig te kunnen beoordelen, is de richtlijn voor expertgroepen geëvalueerd en herzien, met als doel meer focus en samenhang binnen de organisatie aan te brengen, een aandachtspunt dat ook naar voren kwam uit de klantaudit van 2025. Op basis hiervan is in 2025 het aantal expertgroepen teruggebracht van twaalf naar zes.

In 2026 blijven we de expertgroepen kritisch volgen en periodiek beoordelen op hun nut, noodzaak en bijdrage aan de strategische doelen en kwaliteit van zorg.



## Bouwsteen 3 | Het werk organiseren



### Portfoliomanagement

In 2025 is onderzocht hoe portfoliomanagement kan worden toegepast binnen Zorggroep Sint Maarten. Portfoliomanagement is een belangrijk hulpmiddel om onze strategische ambities te realiseren en focus aan te brengen in het aanbod van initiatieven, zoals experimenten, programma's en projecten.

Momenteel is het inzicht in deze initiatieven beperkt, waardoor focus en prioritering ontbreken. Dit kan leiden tot versnipperde inzet van mensen en middelen, het ad hoc starten van nieuwe – soms dubbele – veranderinitiatieven, en in sommige gevallen beperkte voortgang of resultaten. Met portfoliomanagement creëren we ruimte, rust en grip. Door bewust te kiezen voor initiatieven die écht bijdragen aan onze vier strategische pijlers, kunnen we onze veranderkracht slimmer inzetten, meer impact realiseren en zichtbare resultaten behalen. Ons motto hierbij is: willen, kunnen en durven kiezen.

Portfoliomanagement is geen doel op zich, maar een hulpmiddel om te beoordelen: doen we de juiste dingen en doen we die goed?

In 2026 wordt verder verkend hoe portfoliomanagement binnen de organisatie kan worden vormgegeven en geborgd.

### Professioneel zeggenschap

Professioneel zeggenschap betekent dat medewerkers kunnen meebeslissen over de ontwikkeling en inhoud van hun beroep. De projectgroep Professioneel zeggenschap van Zorggroep Sint Maarten zet zich actief in om ervoor te zorgen dat de stem van de medewerker daadwerkelijk wordt gehoord. We willen dat medewerkers vanaf het begin worden betrokken bij beleidsvorming over onderwerpen die hun dagelijkse werk en beroepsinhoud raken. In een tijd van toenemende zorgvraag en personeelstekorten is professioneel zeggenschap geen luxe, maar een noodzakelijke basis voor een sterke, toekomstbestendige zorgorganisatie.

De projectgroep heeft een scholing gevolgd waarin zij verschillende workshops en het spel Zeggenschap in de zorg hebben doorlopen en aangeleerd. In 2025 heeft de projectgroep zich actief ingezet binnen de locaties door als aanjager professionele zeggenschap zichtbaar en bespreekbaar te maken.

In 2026 zetten zij deze inzet voort door aan te sluiten bij de leer- en verbeterteams op de locaties. Samen met collega's gaan zij, onder andere via het spel Zeggenschap in de zorg, het gesprek aan over professionele zeggenschap en verkennen zij waar en hoe deze in de dagelijkse praktijk verder kan worden versterkt.

*“Met dit spel maken we het thema bespreekbaar op een laagdrempelige en interactieve manier. Zo geven we uitleg, delen we ervaringen en zetten we de eerste stappen om professioneel zeggenschap écht vorm te geven binnen de teams”. “Het is belangrijk dat jij als medewerker ervaart dat jouw vakinhoudelijke input van waarde is. Zo kunnen we samen de kwaliteit van zorg verbeteren en blijft jouw werk aantrekkelijk en betekenisvol.”*

Maaïke Koet, wijkverpleegkundige en lid projectgroep professioneel zeggenschap





## Bouwsteen 3 | Het werk organiseren



### Medezeggenschap

Medezeggenschap zorgt ervoor dat medewerkers, cliënten en andere betrokkenen inspraak hebben in beleid en besluitvorming. Dit draagt bij aan de kwaliteit van zorg en een gezonde werkomgeving. Ook binnen Zorggroep Sint Maarten kennen we verschillende gremia: de Centrale Cliëntenraad, de Medische staf en de Ondernemingsraad. Deze gremia zijn waardevolle, strategische gesprekspartners. In een open dialoog brengen zij verschillende perspectieven in, die bijdragen aan zorgvuldige en gedragen besluitvorming.

“

#### **Centrale Cliëntenraad**

*“De CCR is trots op een organisatie die staat als een huis, waar zorg met (h)erkenning voor ieders verantwoordelijkheid wordt gedragen en cliënten steeds meer centraal staan. Wij ervaren dat de Raad van Bestuur ons ziet als volwaardig medezeggenschapsorgaan en ons tijdig en proactief betreft bij besluitvorming. Vanuit onze rol bewaken wij dat het zorgaanbod aansluit bij de waarden en wensen van cliënten en dat kwaliteit gewaarborgd blijft.”*

#### **Ondernemingsraad:**

*“Wij zijn zichtbaar en actief betrokken binnen de organisatie en dat beschouwen wij als een belangrijk troespunt.”*

#### **Medische staf:**

*“Binnen de vakgroep Ouderengeneeskunde hebben specialisten ouderengeneeskunde en physician assistants/verpleegkundig specialisten het regiebehandelaarschap verder uitgewerkt. De focus lag op het helder maken van benodigde competenties en het optimaliseren van samenwerking, zodat de medische zorg gezamenlijk op een veilige, verantwoorde en kwalitatief hoogwaardige manier kan worden geleverd.”*

”





## Bouwsteen 3 | Het werk organiseren



### **(Ont)regel de zorg**

De projectgroep (Ont)regel de zorg is gestart om samen met collega's te kijken hoe we het werk slimmer, leuker en eenvoudiger kunnen maken. Daarom willen we de regeldruk verlagen door processen efficiënter in te richten. Door administratieve lasten te verminderen creëren we meer tijd voor directe zorg en welzijn, passend bij onze visie Deel je leven. Bij de start in 2025 lag de focus op het ophalen van knelpunten en ideeën van de werkvloer. De projectgroep bracht in beeld welke ideeën werden aangedragen, welke konden worden opgepakt en waar ze binnen de organisatie konden worden ondergebracht. Voor 2026 staat het borgen van deze opgehaalde knelpunten en ideeën en het verder versterken van efficiënte werkprocessen centraal.

### **KIK-V**

In 2024 heeft Zorggroep Sint Maarten de kwaliteitsindicatoren voor de verpleeghuiszorg aangeleverd via de KIK-V-methode. In 2025 zijn deze gegevens succesvol uitgewisseld met onder andere de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en zorgkantoor Zilveren Kruis. De opgedane ervaringen met de implementatie van KIK-V hebben geleid tot een werkbezoek van ActiZ aan Zorggroep Sint Maarten, met als doel kennisdeling en om hiervan te leren. De volgende stap is het testen van het nieuwe uitwisselprofiel 'Belangenbehartiging' van ActiZ.



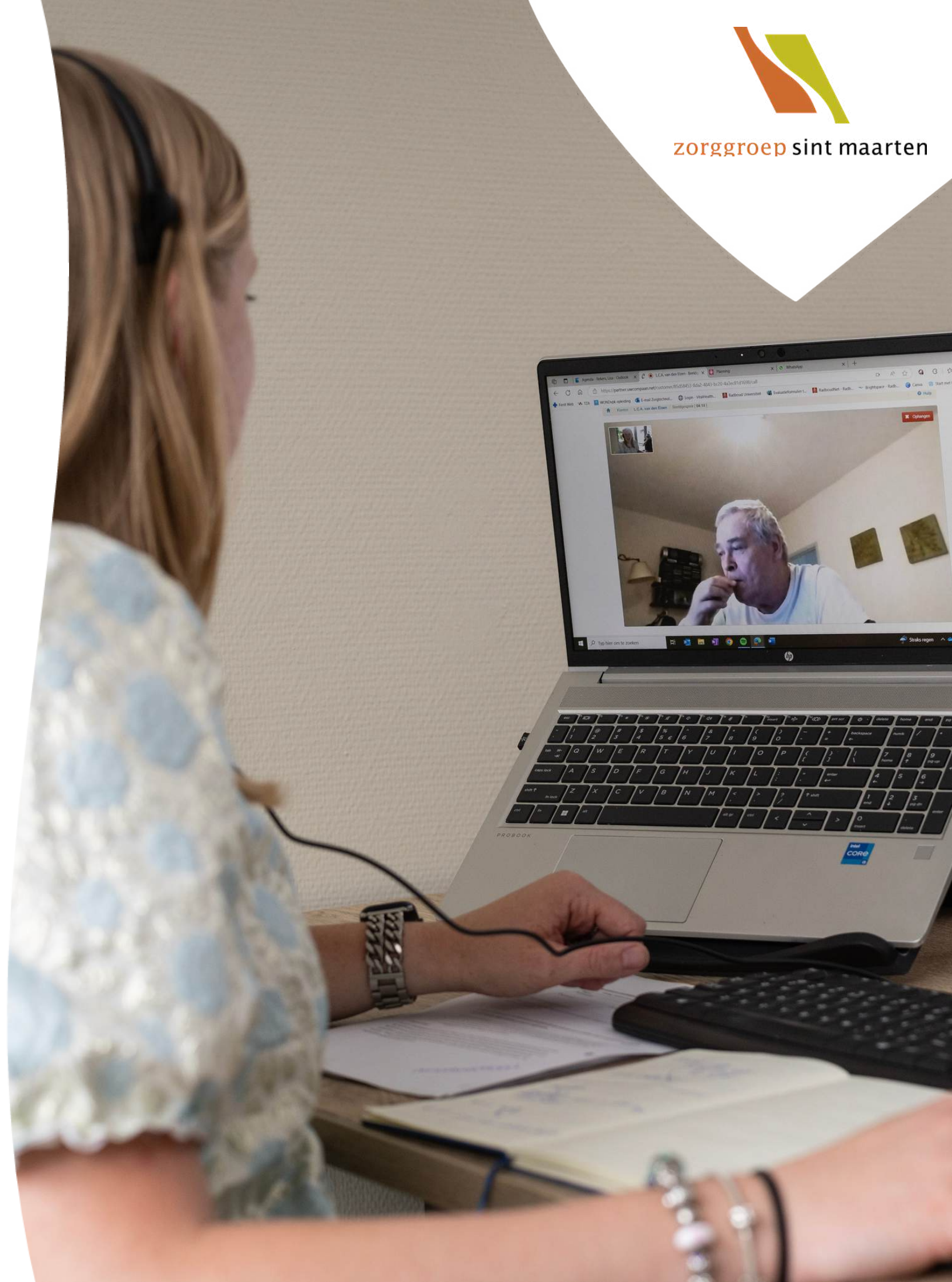
Bekijk hier de video  
over KIK-V



### **Zorgtechnologie - Beeldzorgteam**

Sinds 2025 kunnen cliënten in de wijk bij Zorggroep Sint Maarten, naast fysieke zorg, ook gebruikmaken van zorg op afstand via beeldzorg. Hiervoor ontvangen zij een Compaan – een gebruiksvriendelijke tablet speciaal ontwikkeld voor ouderen. We geloven dat het beeldzorgteam bijdraagt aan het toegankelijk houden van zorg én het vergroten van de eigen regie en zelfstandigheid van cliënten. Eind 2025 is de pilot in de drie grootste regio's positief geëvalueerd en is onderzocht welke organisatorische vorm het beste zou passen. We hebben ervoor gekozen om binnen de organisatie te gaan werken met één centraal beeldzorgteam voor de zorg op afstand voor alle regio's in ons werkgebied.

In 2026 wordt hier verder invulling aan gegeven.





## Bouwsteen 3 | Het werk organiseren

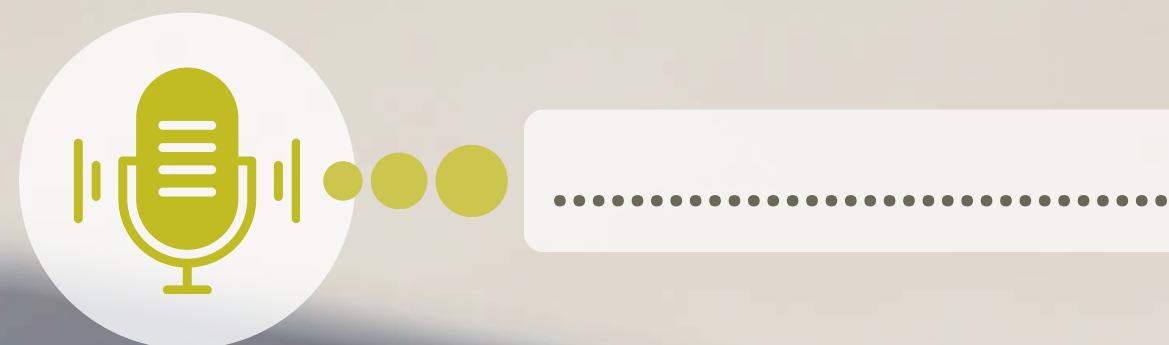


### Spraakgestuurd rapporteren

Sinds april 2025 is het binnen de wijkteams mogelijk om spraakgestuurd te rapporteren. Na de zomer in 2025 zijn pilots opgestart om de toegevoegde waarde te onderzoeken van spraakgestuurd rapporteren binnen de GRZ van de organisatie en een locatie met zorg zonder behandeling. Het adviesrapport is in afronding en na besluitvorming is de verwachting dat er een bredere uitrol gaat plaatsvinden in onze locaties.

### Invoering VIP Live

VIP Live is het regionale gezondheidsplatform dat samenwerking met huisartsen en andere zorgverleners vereenvoudigt. Het netwerk-informatiesysteem fungeert als communicatieplatform waarin direct zichtbaar is wie welke rol vervult in de zorg van de cliënt. Dit bevordert betere afstemming, efficiëntere zorg en een duidelijk overzicht binnen het zorgproces. Het project is succesvol van start gegaan in Twente en wordt momenteel binnen de locaties in Friesland uitgerold, met een vervolg gepland voor 2026.



*"Bij het typen van mijn rapportages merkte ik vaak dat ik in mijn hoofd al een stap verder was dan mijn vingers konden bijhouden. Daardoor vergat ik soms kleine dingen. Nu ik het grootste deel van mijn rapportages inspreek, merk ik dat het veel sneller gaat en dat ik meer rust en overzicht heb"*

Miranda Lenferink, verpleegkundige Wijkzorg Maartje Oldenzaal





## Bouwsteen 3 | Het werk organiseren



### Maartje Wijkzorg zichtbaar en bereikbaar via ZorgDomein

In 2025 is er gewerkt aan de inrichting voor ZorgDomein. ZorgDomein is het meest gebruikte digitale en onafhankelijke zorgplatform van Nederland. Het helpt zorgverleners met het vinden, kiezen en regelen van de best mogelijke zorg voor hun patiënt. Verwijzers in de eerste lijn (huisartsen) kunnen naast onze eerstelijns behandeldiensten, voortaan naar het volledige zorgaanbod van Maartje wijkzorg verwijzen via ZorgDomein. Hierdoor is Maartje wijkzorg goed vindbaar in heel Noordoost-Twente.

### Luna Nedap opschaling

Nedap Luna is een digitale dagkalender die mensen met cognitieve beperkingen ondersteunt bij het behouden van structuur in hun dagelijks leven. Luna toont automatisch de datum, tijd en geplande activiteiten via een koppeling met het elektronisch cliëntendossier ONS. Mantelzorgers kunnen hierop aanvullingen doen via het cliëntportaal Caren.

De inzet van Nedap Luna helpt cliënten om meer grip te houden op de dagindeling, waardoor de zelfredzaamheid toeneemt en de afhankelijkheid van zorgprofessionals en mantelzorgers afneemt. Op basis van een positieve interne evaluatie, de bewezen meerwaarde via de Weten wat werkt-methode en de laagdrempelige implementatie is besloten om Luna op te schalen binnen de gehele wijkzorg van Zorggroep Sint Maarten, waaronder wijkverpleegkundigen en casemanagers dementie. Deze opschaling is inmiddels gerealiseerd.





## Bouwsteen 3 | Het werk organiseren



### Duurzaamheid

In 2025 is verdere vooruitgang geboekt op het gebied van duurzaamheid. Het aandeel minder milieubelastende voedingsmiddelen groeide naar 23%, waarbij gemiddeld 20–25% van de eiwitname afkomstig is uit plantaardige bronnen. Daarnaast zijn voorbereidingen gestart om voedselverspilling vanaf 2026 systematisch te meten, te beginnen op één locatie per regio. Ook wordt vanaf 2026 minimaal 50% van de reinigingsmiddelen milieuvriendelijk ingekocht.

Op het gebied van energie en CO<sub>2</sub>-reductie zijn verschillende maatregelen doorgevoerd, waaronder de inzet van warmtepompen, LED-verlichting en elektriciteitsopslag in nieuwbouwprojecten. Voor 2026 staat de voorbereiding van een nieuwe warmtepomp gepland. Daarnaast zijn mobiliteitsinitiatieven ontwikkeld om uitstoot te verminderen, zoals het stimuleren van thuiswerken, fietsen en efficiënter reisgedrag.

Ook op het vlak van circulair werken zijn stappen gezet. Afvalscheiding is op diverse locaties ingevoerd voor onder andere PD, glas, papier, incontinentiemateriaal en restafval. Verdere doorontwikkeling volgt in 2026. De interne Marktplaats van ZSM blijft daarbij een succes en stimuleert hergebruik van materialen en het verminderen van verspilling.

Voor 2026 ligt de focus op het voldoen aan de eisen van de Milieuthermometer Zorg (MPZ), met als doel het behalen van het Bronzen certificaat voor twee locaties. In de daaropvolgende jaren wordt gestreefd naar uitbreiding naar alle overige locaties. Tegelijkertijd worden dashboards en meetinstrumenten verder ontwikkeld, zodat duurzaamheid steeds beter zichtbaar, meetbaar en geïntegreerd wordt in de dagelijkse praktijk.





## Bouwsteen 3 | Het werk organiseren



### Professioneel leiderschap vakgroepen

Vanuit de IZA-gelden is een traject voor professioneel leiderschap opgestart voor de vakgroep Wijkverpleging, dat in 2025 verder is vormgegeven. De nadruk lag op de professionalisering van vakinhoud binnen de vakgroep en het versterken van leiderschap daarin.

Ook de vakgroepen Kwaliteitsverpleegkundigen, Maatschappelijk werk en Casemanagers zijn een soortgelijk traject doorlopen, toegespitst op hun specifieke vakinhoud en verantwoordelijkheden.

In 2026 zetten we deze trajecten voort en borgen we ze in de organisatie. Teams werken daarbij vanuit hun eigen vakinhoud, zodat professionalisering en leiderschapontwikkeling duurzaam worden verankerd.

### Eerste stappen privacy en security organisatie

Binnen de zorgsector blijven cybersecurity en AVG en privacy cruciale thema's die voortdurende aandacht vereisen. Zorggroep Sint Maarten heeft in 2025 cybersecurity, vanuit het perspectief van risicomanagement, opnieuw aangemerkt als één van de top drie grootste risico's.

De governance rondom gegevensbescherming is verder versterkt. De rollen van Functionaris gegevensbescherming, Privacy officer en Security officer zijn belegd bij verschillende personen. Deze duidelijke rolverdeling draagt bij aan een betere naleving en borging van processen rondom privacy en AVG-compliance. Daarnaast is het voornemen om in 2026 de rol van Chief Information Security Officer (CISO) formeel in te vullen, waarmee de strategische aandacht voor informatiebeveiliging verder wordt geborgd.

Er is een NEN-7510-assessment uitgevoerd door een extern bureau om de volwassenheid van Zorggroep Sint Maarten te bepalen op het gebied van informatiebeveiliging. Hier kwamen goede punten uit waarop we ons kunnen verbeteren, met name als het gaat om standaardisering, documentatie en communicatie.

In 2026 wordt gericht gewerkt aan het doorvoeren van deze verbeteringen.





## Bouwsteen 4 | Leren en ontwikkelen



**Vakbekwame professionals maken dagelijks het verschil door samen te werken aan het verbeteren van de zorg. Bij Zorggroep Sint Maarten werken we als lerende organisatie, met vertrouwen als uitgangspunt. Vanuit dit fundament werken we aan verdere verbetering en vernieuwing. Een uitdaging hiervan is dat de niveaus en samenstelling van medewerkers veranderen. Daarom zetten we ons actief in om deskundige medewerkers te behouden en hen zo goed mogelijk op te leiden en te ontwikkelen.**

### **Leren en ontwikkelen bij Zorggroep Sint Maarten**

Leren en ontwikkelen vormt een belangrijk onderdeel van de strategische koers van Zorggroep Sint Maarten. Voor de periode 2025–2028 is een strategisch leerplan ontwikkeld waarin de visie op leren en ontwikkelen binnen de organisatie is vastgelegd. Deze visie richt zich op het versterken van vakmanschap en duurzame inzetbaarheid, met scholing die zoveel mogelijk aansluit bij de dagelijkse praktijk en de behoeften op de werkvloer.

In 2025 is gestart met het verder concretiseren en doorvoeren van deze visie. Daarbij is nadrukkelijk gekeken naar het onderscheid tussen verplichte scholingen en scholingen die optioneel kunnen worden aangeboden. Hiermee is een eerste stap gezet naar een meer doelgericht en samenhangend scholingsaanbod, waarbij ruimte is voor maatwerk en lokale invulling.

Voor 2026 ligt de focus op één centraal verplichte scholing, gekoppeld aan het strategische thema informele zorg. Hiermee wordt organisatiebreed aandacht besteed aan dit thema. Voor de overige leer- en ontwikkelthema's geldt dat regio's zelf bepalen hoe zij hiermee omgaan en of activiteiten verplicht worden gesteld, passend bij de lokale situatie en behoefte.





## Bouwsteen 4 | Leren en ontwikkelen



### Werkplek is de belangrijkste leerplek:

Bij Zorggroep Sint Maarten is de werkplek de belangrijkste leerplek en een integraal onderdeel van het strategisch leerplan. Leren en ontwikkelen vinden primair plaats in de dagelijkse praktijk, dicht bij de cliënt, in samenwerking met collega's en op alle niveaus van de organisatie. Van leerling tot leidinggevende, en andersom. De werkplek vormt het uitgangspunt voor alle leerinterventies die worden ontwikkeld. We streven naar een open en veilige werkomgeving waarin wordt vertrouwd op elkaars kennis en kunde en waarin ruimte is voor reflectie, dialoog en verbinding.

Leren is daarbij meer dan het volgen van een training of opleiding. Leren gebeurt continu: altijd en overal, in formele én informele situaties. Medewerkers worden gestimuleerd om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen ontwikkeling en om spontane leermomenten te herkennen en te waarderen. De organisatie ondersteunt dit door zowel geplande als spontane leermomenten te faciliteren, passend bij persoonlijke leerbehoeften en in lijn met de organisatiedoelstellingen.

Er is ruimte om ervaringen op te doen en om te leren van fouten, waarbij leren van en met elkaar centraal staat. Deze benadering sluit aan bij de visie Deel je leven: met aandacht voor cliënten én voor elkaar. Leidinggevendens spelen hierin een cruciale rol. Zij stimuleren persoonlijk leiderschap, nemen een coachende houding aan en dragen actief bij aan een cultuur waarin werkplekleren vanzelfsprekend is en ontwikkeling wordt gezien als een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

### Bekwaam is inzetbaar

De beschikbaarheid van voldoende zorgpersoneel staat onder druk, waardoor het steeds uitdagender wordt om de continuïteit en kwaliteit van zorg voor cliënten te borgen. Tegen de achtergrond van de krappe arbeidsmarkt onderzoekt Zorggroep Sint Maarten daarom het werken vanuit bekwaamheid. Bekwaamheid staat centraal, zodat medewerkers duurzaam en passend kunnen worden ingezet. Scholing en toetsing worden georganiseerd rondom de werkplek, waarbij de werkplek wordt gezien als de belangrijkste leeromgeving en locaties en regio's meer regie krijgen over de ontwikkeling van hun medewerkers.

In 2025 is een belangrijke eerste stap gezet. Er zijn diverse gesprekken gevoerd en er is nadrukkelijk aandacht geweest voor het informeren en betrekken van stakeholders. Daarnaast wordt gewerkt aan een praatplaat en een afwegingskader, waarmee locaties het gesprek kunnen voeren en op een doordachte en verantwoorde manier keuzes kunnen maken.



Binnen de organisatie is een duidelijke wens om vooruit te kijken en te ontwikkelen, waarbij tegelijkertijd wordt erkend dat deze verandering ook enige spanning met zich meebrengt. In 2026 krijgt het project een vervolg, met aandacht voor passende ondersteunende hulpmiddelen voor locaties en voor het verder vormgeven van scholing en het aantoonbaar bekwaam maken en houden van medewerkers. Bovendien zijn de eerste stappen gezet om een plan te ontwikkelen voor zes handelingen die op een andere manier kunnen worden ingezet, zodat medewerkers hun bekwaamheden effectiever kunnen benutten.

### Nieuw Leermanagementsysteem (LMS)

Het nieuwe leermanagementsysteem (LMS) is een belangrijk onderdeel van het strategisch leerplan 2025–2028 en sluit aan bij de visie van Zorggroep Sint Maarten op leren en ontwikkelen. Innovatieve leermethoden worden omarmd, met een beweging naar werken vanuit bekwaamheid in plaats van uitsluitend bevoegdheid, zodat medewerkers duurzaam inzetbaar zijn. Ook wordt onderzocht hoe AI kan worden ingezet ter ondersteuning van leren op de werkplek. Hoewel het LMS primair gericht is op onze medewerkers, is het de ambitie om in de toekomst ook andere belangrijke doelgroepen, zoals vrijwilligers en mantelzorgers, mogelijkheden te bieden voor leren en ontwikkelen.

Het nieuwe LMS wordt in februari 2026 in gebruik genomen.





## Bouwsteen 5 | Inzicht in kwaliteit



**Bij Zorggroep Sint Maarten leren we samen. Wat goed is, behouden we; wat beter kan, vernieuwen we. Inzicht in kwaliteit helpt ons daarbij. We verzamelen en benutten gegevens om trends te zien, resultaten te volgen en gericht te verbeteren. We kiezen voor doen, leren en verbeteren. Altijd met de vraag: hoe kan het wél?**

### Inzicht in kwaliteit

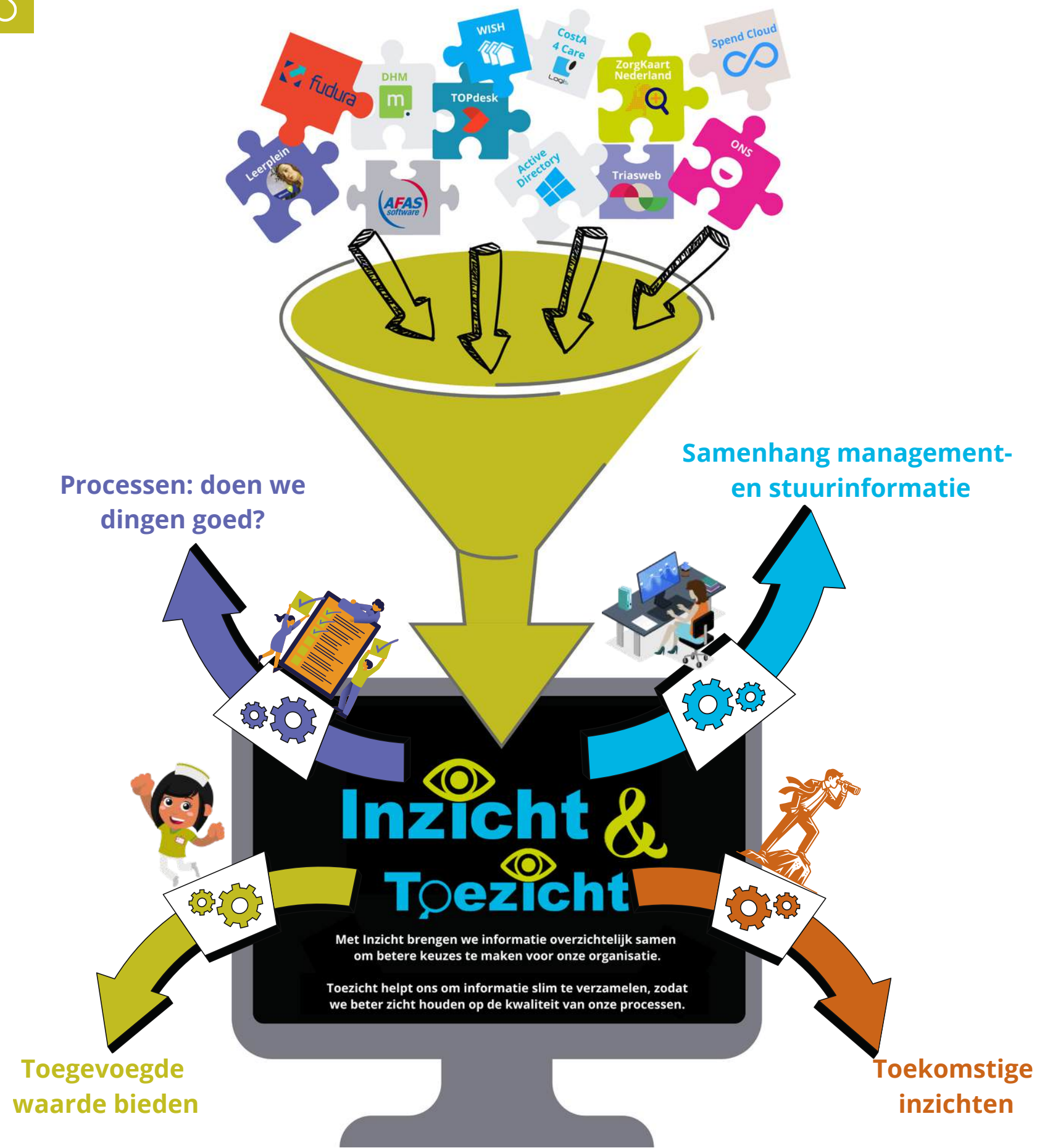
In 2026 ontwikkelen we verder vanuit onze strategische koers op het gebied van inzicht in kwaliteit. We betrekken cliënten en naasten actief bij de vraag wat wél kan en hoe we samen werken aan hun kwaliteit van bestaan. Dat doen we in nauwe samenwerking met welzijn en wonen, omdat goede zorg verder gaat dan zorg alleen.

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen met input vanuit onze gremia, de Centrale Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Medische staf, over onze belangrijkste successen, aandachtspunten en risico's. We nemen onze vernieuwde visie en strategie Deel je leven dichtbij als basis, waaruit belangrijke input is gehaald voor dit kwaliteitsbeeld. Hier hebben betrokkenen vanuit onze hele organisatie in meegedacht. De periodieke tertaalrapportages uit 2025 blijven ons daarnaast waardevolle informatie bieden. Ook deze ontwikkelen we in 2026 verder, met een goede balans tussen tellen en vertellen.

### Van Inzicht naar sturing

In het inspiratiemagazine *Koersondersteunende bedrijfsvoering in de zorg (2025)* vertellen we hoe Zorggroep Sint Maarten met data de prestaties inzichtelijk maakt. Dankzij onze BI-tool staan alle gegevens op één plek overzichtelijk bij elkaar en kunnen we uitkomsten gericht lezen en interpreteren. In 2025 hebben we dit verder doorontwikkeld: nieuwe kwaliteitsgegevens, zoals data omtrent wondplannen en achtergrondinformatie van cliënten zijn in samenwerking met professionals, onder meer vanuit het elektronisch cliëntdossier inzichtelijk gemaakt. Zo benutten we data, feedback en de dialoog om continu te leren en te verbeteren.

We maken gebruik van verschillende instrumenten om onze kwaliteit inzichtelijk te maken en te monitoren. Zo hebben in 2025 de zelfevaluaties en intercollegiale visitatie een vervolg gekregen. Wij kijken altijd naar de combinatie tussen tellen en vertellen.





## Bouwsteen 5 | Inzicht in kwaliteit



### **Zelfevaluatie en verdiepende gesprekken, thema zorgtechnologie**

In 2025 voerden we een zelfevaluatie uit rond het thema zorgtechnologie. 217 medewerkers deelden via een vragenlijst hoe zij zorgtechnologie toepassen, waar knelpunten liggen en welke behoeften er leven. De zelfevaluatie werd als toegankelijk en waardevol ervaren: het hielp collega's bewust stil te staan bij hun eigen praktijk en kritisch te reflecteren. Op verschillende locaties voerde het interne auditteam aanvullende verdiepende gesprekken om resultaten en verbeteracties gezamenlijk te duiden. De uitkomsten zijn per locatie teruggekoppeld en gebundeld in een centraal rapport. In 2026 krijgt de zelfevaluatie een vervolg, met als doel breed te blijven reflecteren, eigenaarschap te vergroten en leren en verbeteren leuk en vanzelfsprekend te maken.

### **Intercollegiale visitatie, thema Leven in vrijheid**

In 2025 vond een nieuwe ronde intercollegiale visitaties plaats, voortbouwend op de succesvolle eerste editie in 2024. Samen met ZorgAccent kozen we voor het thema Leven in vrijheid, een onderwerp dat door teams als actueel en relevant werd herkend. Eind november 2025 is de visitatie uitgevoerd. De rapportages zijn gereed en de uitkomsten worden gepresenteerd tijdens een nog te plannen slotbijeenkomst. Bij Zorggroep Sint Maarten richten de verbeterpunten zich onder meer op het samengaan van PG en somatiek op locaties, de koppeling met leer- en verbeterteams en het vernieuwen van informatiebijeenkomsten voor medewerkers en vrijwilligers.

### **Klantaudit kwaliteitsmanagementsysteem**

In april 2025 is een klantaudit op maat uitgevoerd, gebaseerd op onze eigen uitgangspunten: het wettelijk kader, onze visie en strategie, de afspraken die we intern met elkaar hebben gemaakt. De auditor constateerde dat we veel positieve ontwikkelingen laten zien en dat ons kwaliteitsmanagementsysteem, voor zover beoordeeld, solide is. De aandachtspunten liggen vooral bij de opvolging en borging: doen we daadwerkelijk wat we hebben afgesproken, functioneert het systeem in de praktijk en behouden we voldoende focus?

In 2026 blijven we kritisch op hoe we ons onafhankelijk laten toetsen, onderzoeken we een passende auditstructuur en bewaken we dat er geen blinde vlekken ontstaan.

### **Visitatie medische staf**

In februari 2025 zijn onze specialisten ouderengeneeskunde gevisiteerd door de visitatiecommissie van Verenso, een verplicht onderdeel van de herregistratie die eens per vijf jaar plaatsvindt. De commissie zag een goed gepositioneerde medische staf binnen een stabiele organisatie, met sterke samenwerking en een duidelijke verdeling van expertise. Ook werd de proactieve houding en verantwoordelijkheid voor de toekomst van de medische zorg positief benoemd. Verbetertips waar we mee aan de slag gaan, zijn het verder delen van expertise binnen de vakgroep en het verduidelijken van de positionering van de specialisten ouderengeneeskunde in de eerstelijnszorg. Een resultaat om trots op te zijn.

### **Inventariseren tevredenheidsmetingen cliëntportaal**

In overleg met de Centrale Cliëntenraad is eind 2025 via het cliëntportaal Caren een tevredenheidsmeting uitgezet. Het doel van deze meting was om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met het gebruik van het portaal en met de planbespreking. De resultaten laten zien dat cliënten en naasten veel complimenten geven over onze zorg en dienstverlening. Daarnaast zijn waardevolle aandachtspunten en suggesties aangedragen, onder meer over het gebruik van de berichtenfunctie, het verduidelijken van wederzijdse verwachtingen en de inrichting van de periodieke planbespreking.

