

Jaarbeeld 2024

Dat gun je iedereen met dementie





Voorwoord

Annemieke

Het afgelopen jaar stond voor Het Gastenhuis in het teken van groei en versterking. Met de opening van vier nieuwe locaties hebben we onze zorg voor mensen met dementie verder uitgebreid. Maar groei brengt ook de vraag met zich mee hoe we onze identiteit en waarden behouden. Wat maakt Het Gastenhuis uniek? En hoe zorgen we ervoor dat onze visie en werkwijze, die zo wezenlijk zijn voor wie we zijn, gewaarborgd blijven?

Het afgelopen jaar hebben we hier met elkaar intensief aan gewerkt. Onze waarden waren altijd voelbaar in onze huizen, in de manier waarop we werken en met elkaar omgaan. Toch voelden we de behoefte om ze expliciet vast te leggen. Dit hebben we samen gedaan, en nu ligt er een stevig fundament waarop we verder bouwen.

Annemieke Bambach
Directeur en initiatiefnemer van Het Gastenhuis

Centraal in onze visie staat autonomie: de autonomie van onze bewoners, onze medewerkers en onze locaties. Onze collega's krijgen de ruimte om vanuit hun professionaliteit en persoonlijke betrokkenheid de beste zorg te bieden. Onze locaties hebben de vrijheid om binnen onze gedeelde visie een eigen invulling te geven aan het dagelijks leven. Wij geloven dat mensen met dementie het beste gedijen in een omgeving waarin zij hun eigenheid kunnen behouden. Dit uitgangspunt vormt de basis van alles wat we doen.

Met trots kijken we terug op een jaar waarin we niet alleen groeiden in aantal, maar vooral in kracht en bewustzijn. 2024 was een jaar waarin we onze identiteit hebben verstevigd en klaar zijn voor de toekomst. Samen blijven we werken aan een warme en betekenisvolle woonomgeving voor mensen met dementie.



Onze waarden in actie

In 2024 hebben we als organisatie bewust stilgestaan bij wat ons uniek maakt. Onze waarden – autonomie, aandacht, vindingrijkheid, vitaliteit en verbondenheid – vormen het kompas van onze dienstverlening en de kwaliteit van onze zorg. Ze bepalen hoe we samenwerken en keuzes maken.

Om deze kern te borgen, investeren we in begeleiding, opleiding en innovatie. Met initiatieven zoals de formulecoach, de Startdag en het traineeship zorgen we ervoor dat onze visie in alle huizen voelbaar blijft, nu en in de toekomst.

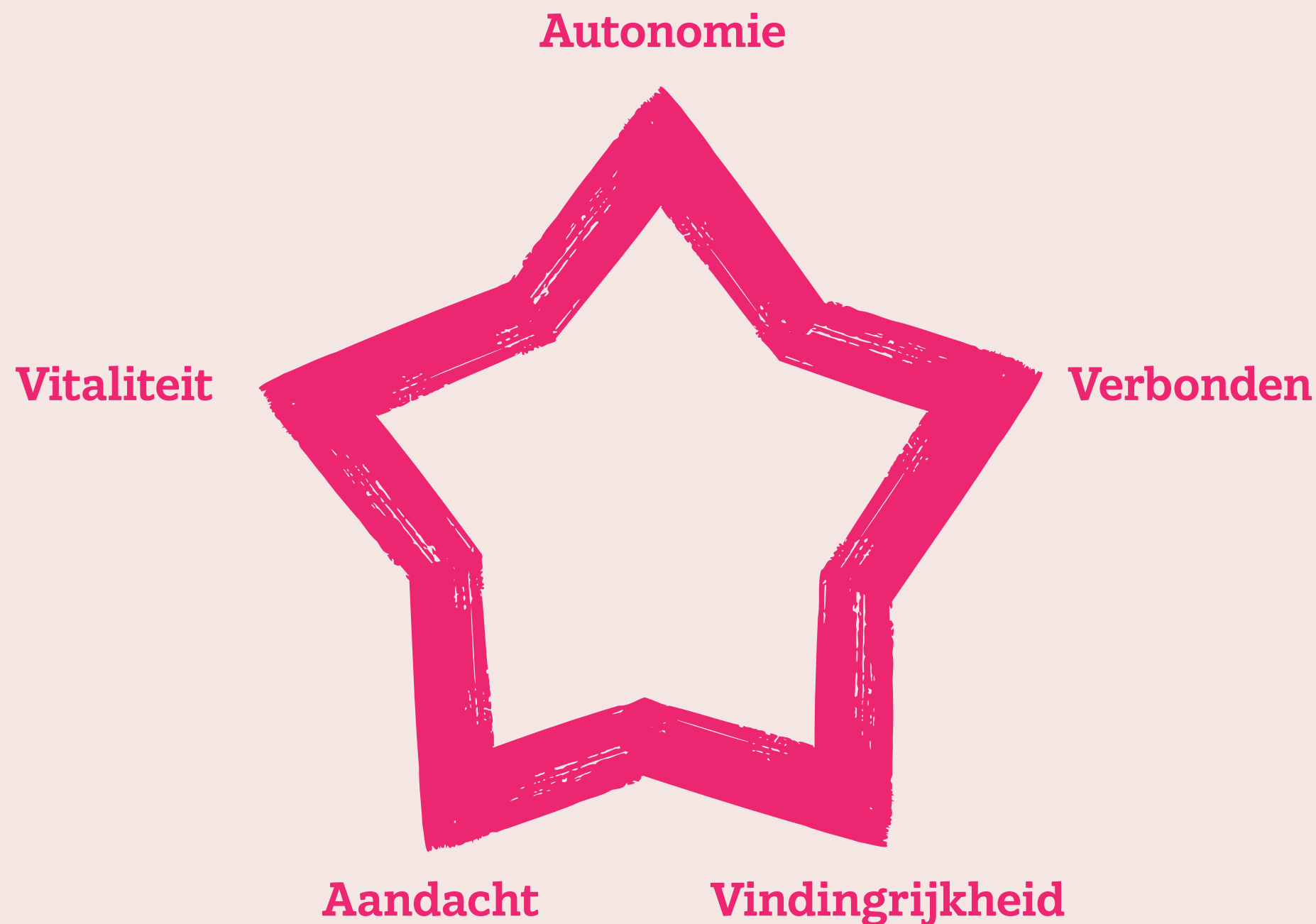


Onze waarden

In het afgelopen jaar hebben we als organisatie bewust stilgestaan bij onze identiteit en wat ons uniek maakt. Met de groei van Het Gastenhuys werd het steeds belangrijker om onze visie en waarden expliciet vast te leggen en te delen. Dit fundament helpt ons om onze koers vast te houden en in al onze huizen dezelfde warmte en betrokkenheid te waarborgen.

Onze waarden vormen de leidraad in alles wat we doen en zijn verankerd in onze cultuur. Ze bepalen hoe we zorgen, samenwerken en keuzes maken. Dit zijn de principes waar we geen concessies aan doen.

Onze waarden zijn meer dan woorden op papier. Ze vormen de basis van ons handelen, elke dag opnieuw. Zo zorgen we ervoor dat Het Gastenhuys niet alleen een plek is waar mensen wonen, maar een thuis waar zij zichzelf kunnen blijven, ondanks dementie.





Onze waarden

Onze sterwaarde Autonomie

Autonomie staat bij Het Gastenhuys centraal. We geloven dat mensen met dementie zoveel mogelijk zelf de regie over hun leven moeten kunnen behouden. Dit geeft hen een gevoel van controle en eigenwaarde.

Autonomie betekent voor ons dat we bewoners betrekken bij beslissingen die hen aangaan en dat we hun voorkeuren en keuzes respecteren, zelfs als die voor anderen niet altijd logisch lijken. Er is geen standaardaanpak: we passen onze zorg aan op de unieke behoeften en wensen van iedere bewoner. Op deze manier zorgen we ervoor dat iedereen zich gezien, gehoord en gerespecteerd voelt.



Onze waarden

Onze basiswaarden Aandacht & Vindingrijkheid

Aandacht betekent dat we écht kijken en luisteren naar onze bewoners. We creëren een omgeving waarin zij zichzelf kunnen zijn, met ruimte voor hun tempo en voorkeuren. Oprechte aandacht zorgt voor vertrouwen en verbondenheid – de basis van een warm thuis.

Vindingrijkheid staat voor onze pioniersgeest. We zoeken voortdurend naar nieuwe manieren om het leven van onze bewoners te verrijken. Dit doen we door open te staan voor innovatie, samenwerking en feedback. We denken in mogelijkheden, niet in beperkingen, en vinden flexibele oplossingen die aansluiten bij de behoeften van elke bewoner.





Onze waarden

Onze ambitiewaarden Vitaliteit & Verbondenheid

Om onze visie en waarden duurzaam te verankeren, bieden we een traineeship aan. Dit programma stoomt collega's en geïnteresseerden van buitenaf in anderhalf jaar klaar om locatiemanager te worden. Gedurende deze periode leren zij werken volgens de principes van Het Gastenhuys, zodat de essentie van onze zorg gewaarborgd blijft in elke locatie.

Vitaliteit betekent voor ons dat we bewoners ondersteunen in hun energie, veerkracht en levenslust. Dit doen we door een omgeving te bieden die beweging stimuleert, gezonde voeding aanmoedigt en stress vermindert. Wanneer mensen zich op hun gemak voelen en zichzelf kunnen zijn, groeit hun zelfvertrouwen en blijven ze actief deelnemen aan het leven.

Verbondenheid is de kern van een thuis.

Het gaat verder dan fysieke nabijheid: het draait om empathie, begrip en ondersteuning. We bouwen aan een hechte gemeenschap waarin bewoners, familieleden, zorgprofessionals en de buurt samen een warme en vertrouwde omgeving creëren.



Toepassen in de praktijk

Van het Generiek kompas naar een kwaliteitskader Gastenhuis

Op 1 juli is het Generiek Kompas in de plaats gekomen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het Generiek Kompas biedt meer ruimte om zelf bepaalde zaken in te richten.

De grootste verandering is dat dit kompas de vraag van de bewoner volgt, ongeacht de locatie waar de zorg wordt geleverd of vanuit welke wet.

Het Generiek kompas biedt ruimte om op een andere manier naar kwaliteit te kijken en de zorg en ondersteuning rond de cliënt te organiseren en vorm te geven.



Een belangrijke verschuiving is die van kwaliteitskader naar Kompas, waarbij er geen sprake is van een statisch kader, maar van een lerende beweging op basis van het Kompas. Die beweging wordt vormgegeven in een Kompas die in de praktijk verder geconcretiseerd moet worden.

Het open gesprek:

thema's als het open gesprek, werken in netwerken en informele zorg hebben een prominente plek gekregen in deze beweging. De beweging is een manier om aan te sluiten bij wat er bij zowel de individuele patiënt als in de maatschappij leeft.

Vanuit de afdeling Kwaliteit wordt een eerste aanzet gemaakt om tot een Gastenhuys model te komen. Uitgangspunt is dat kwaliteit gericht is op onze kernwaarden. Wat maakt Het Gastenhuys uniek en onderscheidend? De eerste contouren daarvan zijn gereed en zal in 2025 zijn vervolg gaan krijgen.

Daarnaast is door de komst van het Generiek Kompas de jaarlijkse uitvraag van basisindicatoren kwaliteit komen te vervallen en is het kwaliteitsverslag vervangen door een vrijer in te vullen kwaliteitsbeeld. Voor het meten van klanttevredenheid gaan we in 2025 juist naar een vaststaand format.



Borgen van de waarden

Onze waarden zijn meer dan woorden op papier. Ze vormen de basis van ons handelen, elke dag opnieuw. Zo zorgen we ervoor dat Het Gastenhuys niet alleen een plek is waar mensen wonen, maar een thuis waar zij zichzelf kunnen blijven, ondanks dementie.



Borgen van de waarden

De formulecoach

Met de groei van Het Gastenhuys zagen we de behoefte ontstaan om ons gedachtengoed en onze visie structureel te borgen, vooral bij nieuwe locaties. Daarom hebben we de rol van formulecoach in het leven geroepen. Een voormalig locatiemanager van het eerste uur begeleidt nieuwe locatiemanagers en zorgt ervoor dat zij zich onze visie eigen maken.

Vanaf de start worden locatiemanagers actief betrokken bij dit proces, zodat zij het snel onder de knie krijgen. De formulecoach ondersteunt hen bij belangrijke aspecten zoals familiegesprekken en sollicitatieprocedures. Zo zorgen we ervoor dat de visie van Het Gastenhuys bij elke nieuwe locatie stevig verankerd blijft en dat iedere vestiging, op zijn eigen manier, een liefdevol thuis biedt aan mensen met dementie.



Borgen van de waarden

De Startdag

In 2024 hebben we, samen met de formulecoach en enkele locatiemanagers, de Startdag ontwikkeld als onderdeel van een breder onboardingtraject: de Welkom-Thuis-dag. Tijdens deze interactieve dag maken nieuwe collega's kennis met de cultuur van Het Gasten Huis. Ze leren onze waarden en visie begrijpen en krijgen handvatten om deze in de praktijk te brengen. Zo zorgen we ervoor dat iedereen zich direct verbonden voelt met onze manier van werken.

Borgen van de waarden

Traineeship

Om onze visie en waarden duurzaam te verankeren, bieden we een traineeship aan. Dit programma stoomt collega's en geïnteresseerden van buitenaf in anderhalf jaar klaar om locatiemanager te worden. Gedurende deze periode leren zij werken volgens de principes van Het Gasten Huis, zodat de essentie van onze zorg gewaarborgd blijft in elke locatie.

Met deze initiatieven bouwen we samen aan een sterke, consistente organisatie waarin onze kernwaarden niet alleen worden nageleefd, maar ook worden doorgegeven aan nieuwe generaties medewerkers.



‘Het Gastenhuys-DNA krijg je pas echt mee als je meedraait op de werkvloer. In het contact met bewoners – horen, zien, voelen – ervaar je de gastvrijheid en warmte die in elke locatie aanwezig is. Door veel locaties te bezoeken en verhalen op te halen, heb ik onze visie en kernwaarden van dichtbij leren kennen. Binnen anderhalf jaar ben ik van startende trainee doorgegroeid tot locatiemanager van mijn eigen Gastenhuys.’

Marloes Haaksman
is de locatiemanager van
Het Gastenhuys
Amsterdam Overhoeks.





Zorg voor mensen met dementie onze kwaliteit

We bieden bewoners een fijne en veilige woonomgeving. We vinden het belangrijk dat de kwaliteit van onze zorg en begeleiding goed en consistent is. In dit hoofdstuk vertellen wij hoe we onze kwaliteit borgen en toetsen.

Goede zorg staat of valt met de kwaliteit van medewerkers. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt weten we goede en gedreven mensen aan ons te binden. Mensen met passie voor hun vak, die bij ons willen werken omdat we de kwaliteit en zorg bieden waarin zij geloven.

Naast onze professionele zorgteams borgen we de kwaliteit door te voldoen aan alle wettelijke eisen. We zijn aangesloten bij Actiz, de brancheorganisatie voor de verpleeghuissector. We zijn ISO-gecertificeerd, werken met een kwaliteitsmanagementsysteem en hanteren onze eigen visie op de kwaliteit van wonen, zorg en dienstverlening. Wat dat ons leert en oplevert, leest u op de volgende pagina's.



Onze visie

Bij Het Gastenhuus geloven we dat iedereen het recht heeft op een thuis. Thuis is niet alleen een plek, thuis is wat we er met elkaar van maken. Een thuis voor mensen met dementie is niets anders. Daar zetten we ons met hart en ziel voor in vanuit verschillende locaties door heel Nederland. Kleinschalig, open en midden in de maatschappij.

In Het Gastenhuus zijn de deuren altijd open, zodat bewoners gewoon naar buiten kunnen voor een bezoek, boodschap of ommetje. Door onze kleinschalige opzet kunnen we de zorg bieden die aansluit op ieders individuele persoonlijkheden en behoeften. Zelf blijven bepalen hoe je leeft, met wie je omgaat, hoe laat je thuis komt of naar bed gaat. Dat vinden we belangrijk. Dit alles in een vertrouwde omgeving en zo thuis als mogelijk.

Onze toegewijde teams van medewerkers zijn de kern van onze service. We bewegen nieuwsgierig met onze bewoners mee, en willen onze bewoners echt leren kennen. Daar horen geen vinkenlijstjes bij, dat doen we vanuit deskundigheid, professionaliteit en het hart.



Onze visie

Zeg JA bij Dementie

Het begeleiden en zorgdragen voor mensen met dementie is dankbaar werk. Vaak genoeg ook lastig, zeker als je te maken krijgt met onbegrip of opstandigheid. Ondanks je goede wil en goede bedoelingen.

Contact en communicatie met mensen met dementie gaat niet altijd vanzelf, maar is essentieel om elkaar te begrijpen. We bieden sinds dit jaar alle medewerkers, maar ook vrijwilligers en familie of contactpersonen training aan op dit gebied. Er is een samenwerking aangegaan met de trainers en bedenkers van Zeg ja bij Dementie. Zij hebben de SPEELS methode opgezet, gericht op het contact maken met mensen met dementie waardoor je goed kunt aansluiten bij hún belevingswereld. SPEELS is gebaseerd op wat iemand nog wél wil en wél kan.



‘Kies voor connectie in plaats van correctie!’

Mensen met dementie horen vaak het grootste gedeelte van de dag ‘Nee’ in allerlei vormen en maten.

“Nee, daar u kunt u niet zitten, daar zit meneer Jansen.” of “Nee, uw moeder leeft niet meer.” We verbeteren, corrigeren en houden tegen. Wij vinden dat dat anders moet, vandaar dat wij Zeg JA bij dementie heten.

Door mensen met dementie in hun waarde te laten en mee te bewegen met hun belevingswereld krijg je echt contact met elkaar en voelt jouw persoon met dementie zich van waarde, geliefd en geborgen.

Hanneke van de Pol & Freya Flach
Oprichters van Zeg JA bij dementie



Borgen van kwaliteit

Ons Gastenhuiskoncept spreekt bewoners en familie aan. Het geeft veel voldoening en stimulans om een fijne woonplek voor bewoners te bieden, nu en in de toekomst.

Om het kwaliteitsniveau hoog te houden is het van belang voortdurend te luisteren naar de klant en te leren van mogelijkheden en suggesties om te verbeteren.

Hoe kijkt de klant naar ons?





Borgen van kwaliteit

Klanten-tevredenheid

Jaarlijks vragen we naar de klanttevredenheid. In 2024 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door het onafhankelijke bureau ZorgFocuZ, op 23 locaties. Maar liefst 13 locaties hebben een NPS van 100. D.w.z. dat alle ondervraagden daar Het Gastenhuys van harte aanbevelen aan familie of vrienden.

Veel lof is er voor de kleinschalige en persoonlijke aanpak, de betrokkenheid van medewerkers en de kwaliteit van de zorg en faciliteiten. En daar mogen we trots op zijn. Er zijn ook enkele aandachtspunten die verbeterd kunnen worden, zoals hygiëne/schoonmaak, personeelwisselingen en het activiteiten aanbod.



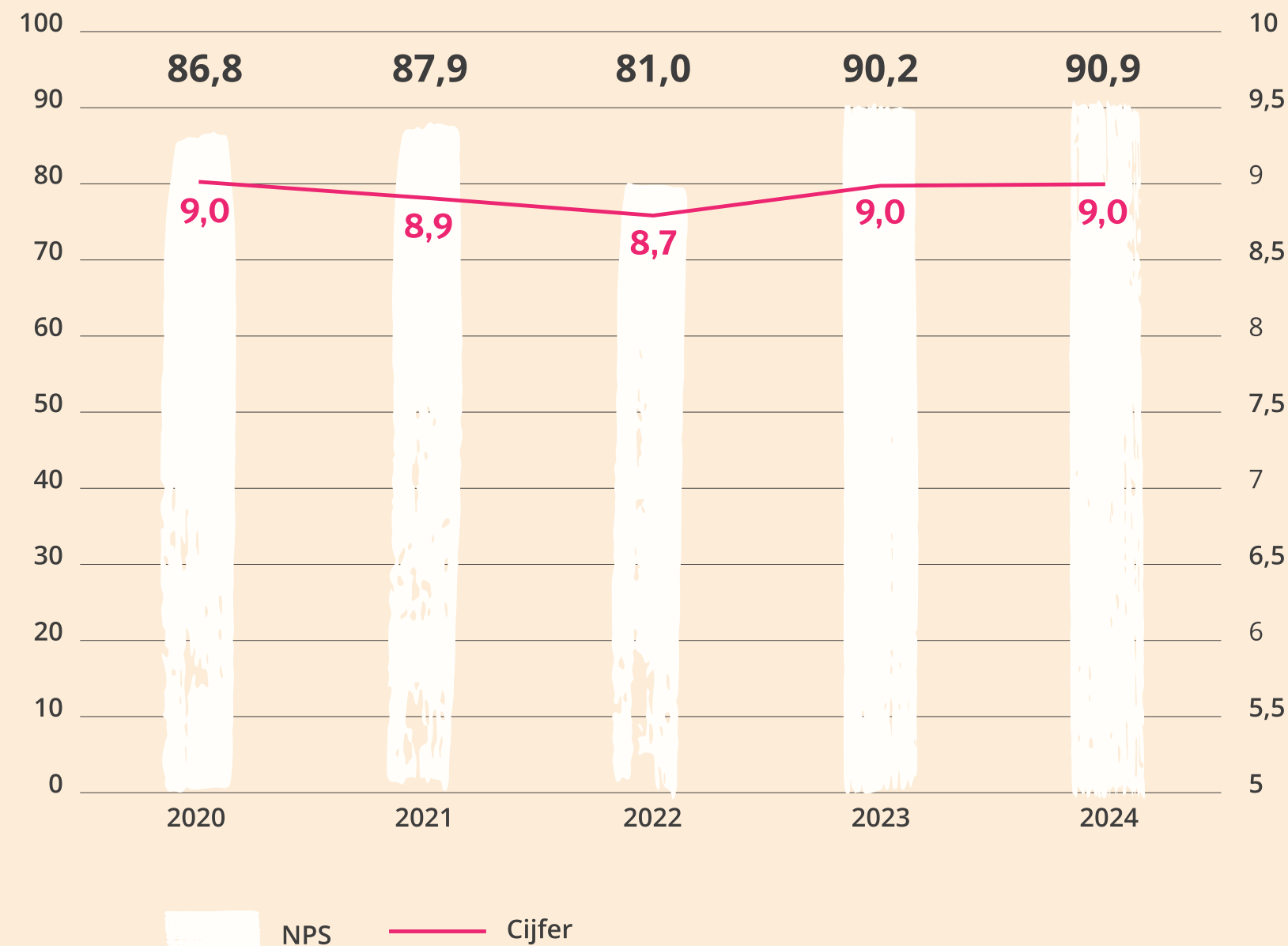
NPS en cijfers

- Rapportcijfer 9,0 is gelijk gebleven, als in 2023
- NPS is licht gestegen naar 90,9
- 13 locaties met een NPS van 100 (gestegen van 48% naar 57%)
- Laagste NPS is 50
- Rapportcijfer tussen de 7,6 en 9,8
- De response-rate was 54% (= hoogste response-rate tot nog toe)

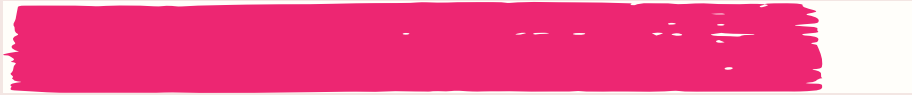
Thema's

- Thema's van de vragenlijst:
 - Daginvulling & Participatie
 - Zorg & Ondersteuning
 - Wonen & Maaltijden
 - Contact & Communicatie
- Geen grote verschillen met vorig jaar op deelvragen per thema.
- Scores tevredenheid tussen de 87% en 98%

***NPS** De Net Promotor Score is het verschil tussen het percentage promotors en criticasters. Een score boven de 0 wordt als goed gezien, een score boven de 50 als uitstekend



Waarderingen historie

2024		9,6
2023		9,5
2022		9,0
2021		9,0
2020		9,3
2019		8,8

Borgen van kwaliteit

Zorgkaart Nederland

2024 wordt afgesloten met een 9.6 score op ZorgkaartNederland! Opnieuw een hogere gemiddelde score dan voorgaande jaren. Een mooie opsteker, naast de hoge waardering die we het afgelopen jaar vanuit het klanttevredenheidsonderzoek ontvingen.

ZorgkaartNederland bestaat inmiddels 15 jaar en in die tijd is het platform gegroeid van een eenvoudige reviewsite naar een uitgebreid keuzeplatform. En die ontwikkeling wil Patiëntenfederatie Nederland doorzetten. ZorgkaartNederland blijft dus bestaan en blijft voor ons dus een belangrijk platform voor potentiële bewoners en diens familie.

Wel is ZorgkaartNederland gestopt met de jaarlijkse TOP ranking. We zien het Gastenhuus dus niet meer terug in de TOP 5 van best gewaardeerde zorgorganisaties, zoals afgelopen jaren.



Borgen van kwaliteit

Enkele reviews van Zorg Kaart Nederland

‘Onder de indruk van de liefde, zorg en humor in de verzorging van mijn moeder. Men had eindeloos geduld om de juiste aanpak te ontdekken. Wat een ruimte heeft mijn moeder hier gehad om zichzelf te zijn. Om er op uit te mogen. Om haar waardigheid te houden.’

‘Waar mogelijk krijgen de bewoners zoveel mogelijk vrijheid. Onze moeder voelde zich er thuis in een warme en veilige omgeving. Ze genoot van de vele activiteiten en van de prima maaltijden. Het zorgteam is erg betrokken bij de bewoners. Niets was de medewerkers teveel om het onze moeder zo comfortabel mogelijk te maken.’

‘Geweldig veel inlevingsvermogen met familie en bewoner. Menselijkheid niet te evenaren, alsof het familie is. Snelle interactie met medische zorg, de afspraken met de arts zijn al gemaakt voordat je dit zelf aangeeft. Leuke sfeer, de bewoners zijn één grote familie.’



Borgen van kwaliteit

Klachten, incidenten en calamiteiten

Binnen de Gastenhuizen is een laagdrempelig contact tussen bewoners, familie en contactpersonen en de locatiemanagers en het zorgteam. Vragen, klachten of problemen worden snel besproken of opgepakt.

Niettemin kan het voorkomen dat er niet naar tevredenheid wordt gehandeld of zaken worden opgepakt. Dan is er de mogelijkheid om via het regio management of via de directie hierover contact op te nemen. In 2024 is dat 6 maal gebeurd, meestal gaat het daarbij over zaken op het gebied van communicatie en veiligheid.

Naast registratie van klachten is er ook een systeem van melden van incidenten (MIC).

In 2024 is 1 calamiteit gemeld aan de IGJ. Dit betrof een ernstig valincident en heeft geleid tot een uitgebreid onderzoek en daaraan verbonden verbeterplan.



Belangrijkste signaleringen

- Het gemiddelde aantal MIC's per locatie is gedaald
- De daling bij vermissing komt met name door sterke daling op 1 locatie. Vermissing is gemeld door elf locaties, vaak een eenmalige situatie. Bijna de helft van de vermissingen gaat over één locatie.
- In >95% van de meldingen is er géén consult van de arts, bezoek aan polikliniek of ziekenhuisopname nodig. Consult arts (63x), poliklinisch consult (6x) en ziekenhuisopname (18x)

Mate van ernst

Niet ernstig	80% (1547)
Ernstig	18,8% (364)
Zeernstig	01,1% (22)





Sturen op kwaliteit

Om de prestaties op het gebied van kwaliteit te kunnen monitoren is een kwaliteitsmanagement systeem opgezet. Gericht op de PDCA cyclus (plan-do-act-check), waarbij we bevindingen en resultaten vanuit kwaliteitsonderzoek omzetten in concrete acties en verbeterpunten.

Deze systematiek helpt ons bijvoorbeeld bij het nagaan van de volgende zaken:

- Kennen de medewerkers de bewoners goed genoeg en is deze kennis zodanig vastgelegd in het Zorgleefplan (ONS) dat zij goed op individuele behoeften en veiligheid kunnen inspelen?
- Is het team voldoende deskundig: wie zijn bevoegd en bekwaam, welke opleiding en bijscholing hebben medewerkers voltooid?
- Voorgevallen incidenten, klachten of calamiteiten
- Waardering en klanttevredenheid
- Verzuim en verloop van medewerkers
- Tijdige controles op legionella-infectiepreventie en brandveiligheid



Sturen op kwaliteit

Intern auditprogramma

In 2024 is een intensief intern auditprogramma opgezet en uitgevoerd. Er zijn interne auditoren opgeleid op de methodiek van Waarderend auditen, passend bij de visie op kwaliteit van het Gastenhuys. Specifieke auditthema's dit jaar zijn geweest: onze visie in de praktijk, hygiëne & infectiepreventie, medicatieveiligheid en onvrijwillige zorg (Wzd).

Er zijn interne audits uitgevoerd in de Gastenhuizen Almere, Warmond, Kerkdriel, Bennekom, Roden, Druten, Goes, Deurne, Oosterbeek. Zwolle, Teteringen, Harderwijk, Deurne en Dordrecht.

Daarnaast zijn er audits uitgevoerd op de nieuwbouwlocaties en locaties waar een wisseling van management heeft plaatsgevonden (Leusden, Emmen, Geldermalsen, Zwolle). Hier lag het accent van de audit op de primaire processen (zowel op kwaliteit van zorg als op de bedrijfsvoering).

De audit gericht op hygiëne en infectiepreventie zijn uitgevoerd door Unic Medical Services (UMS).

“Auditen is voor mij ontmoeten,
erkennen en herkennen , waarderen en
wederzijds leren”

Yolanda Rutten is locatiemanager
Etten-Leur en interne auditor





“Mooi om te ervaren hoe je met een aantal mensen vanuit diverse functies, allen werkzaam bij Het Gastenhuis, samen vorm hebt kunnen geven aan een passende werkwijze binnen “ons” ONS”

Yvonne Cobussen is verpleegkundige bij Het Gastenhuis Druten

Sturen op kwaliteit

Zorgdossier ONS

Een aantal jaar na implementatie van Nedap ONS was het tijd om eens goed te kijken naar de afspraken die wij destijds hebben gemaakt over het zorgdossier. Tijdens twee bijeenkomsten heeft de werkgroep Zorgdossier gesproken over thema's als het zorgplan, levensverhaal en proactieve zorg. In de werkgroep zaten verpleegkundigen, locatiemanagers en medewerkers van de afdeling Kwaliteit.

De belangrijkste uitkomsten van de werksessies: herziene werkafspraken voor het zorgdossier en nieuw beleid rondom proactieve zorgplanning.





Sturen op kwaliteit

Wet zorg & dwang

Een werkgroep heeft samen met de afdeling Kwaliteit gewerkt aan een verbeterde en geactualiseerde richtlijn en beleid m.b.t. de Wet Zorg & dwang (Wzd). Het Gastenhuys biedt in principe uitsluitend vrijwillige zorg, maar in de praktijk komen situaties voor die enige drang of dwang in zich hebben. Wanneer is er dan sprake van onvrijwillige zorg en onder welke voorwaarden mag dat worden ingezet?

Best ingewikkeld soms. We merkten dat er nog veel misvatting is over de Wzd en behoefte is aan duidelijkheid. Met deze hernieuwde richtlijn wordt ingegaan op praktische en meest voorkomende vraagstukken en uitleg gegeven hoe om te gaan met het Wzd stappenplan in ONS. Een werkinstructie Wzd voor het stappenplan in ONS is opgemaakt.



Naast het herzien van het beleid, hebben we diverse scholingen georganiseerd, zoals workshops Wzd in de Leerhuisweken en allerlei scholingen op gebied van dementie. Jaarlijks bieden we de registratie van ingezette onvrijwillige zorg aan bij de IGJ. Hieruit blijkt dat de inzet van onvrijwillige zorg beperkt is. De vormen van onvrijwillige zorg die zijn ingezet zijn: beperking het eigen leven in te richten (ondersteuning ADL en een kastdeur op slot) en medische controles en handelingen (medicatie verdekt toedienen om verzet te voorkomen).

Uit de analyse van de stappenplannen bij onvrijwillige zorg is verder gebleken dat niet alle locaties hier voldoende bekend mee zijn. Soms worden stappenplannen ingevuld terwijl het niet nodig is of wordt het stoppen van de onvrijwillige zorg alleen in de rapportage vermeld en niet in het stappenplan.

In 2025 gaan we extra aandacht besteden aan de registratie van onvrijwillige zorg en zetten we scholingen over de Wzd voort. De Familieraad heeft meegedacht en ingestemd met de beleidslijn Wzd en geadviseerd om een Wzd functionaris aan het Gastenhuus te verbinden. Vanaf 1 januari jl. is daarom Yonos Doestzada als externe Wzd-functionaris beschikbaar.

“Ik ben laagdrempelig en 24/7 bereikbaar. Op die manier kan ik snel en vroegtijdig zorgmedewerkers adviseren en inzet van onvrijwillige zorg voorkomen”

Yonos Doestzada, Wzd functionaris



Sturen op kwaliteit

Proactieve zorgplanning

Dit jaar is nagedacht over hoe we invulling geven aan de proactieve zorgplanning bij Het Gastenhuys. Er is een gericht beleid opgesteld, met als kern: wat maakt dat proactieve zorgplanning belangrijk is voor onze bewoners, wat er allemaal onder valt en welke verantwoordelijkheid we hebben op de locaties.

Proactieve zorgplanning draagt namelijk bij aan het respecteren van de individuele voorkeuren van de bewoner, het vergroten van de kwaliteit van leven en het versterken van relaties. Daarnaast bereidt het mensen voor op het levenseinde en voorkomt het ongewenste overbehandeling.

Sturen op kwaliteit

Hygiëne en infectiepreventie, een HIP onderwerp

Dit jaar is op vier locaties een quick scan uitgevoerd op het gebied van hygiëne en infectiepreventie. In algemene zin gaf dat een positief beeld. Maar ook een aantal adviezen om intern meer richting en kader m.b.t. hygiëne en infectiepreventie (HIP) aan te brengen.

De basis is de hygiënecode voor zorginstellingen en woonvormen, maar dat blijkt in de praktijk een te lijvig document. Een werkgroep heeft zich hierover gebogen en heeft de belangrijkste thema's concreet gemaakt en in een kort en bondig overzicht gezet.

Het gaat om onderwerpen als persoonlijke hygiëne, inzet van beschermingsmiddelen, schoonmaak en desinfectie, voeding en HACCP, afvalverwerking, opslag en beheer van verpleegkundige en medische materialen en instructie over hoe te handelen bij Norovirus.



Persoonlijke zorg

- Start bij kennismaking huisbezoek
- Een warm thuis
- PDL zorg heeft vorm gekregen
- Regie bij bewoner

Gebruik ONS dossier

- Vastleggen wensen pro-actieve zorg
- Opslag documenten (wilsverklaringen)
- Ingevuld levensverhaal
- Vastleggen medische voorgeschiedenis
- Zorgplannen beknopt, actueel en volledig houden

Inzet Onvrijwillige zorg

- Kennis Wet Zorg & dwang
- Gebruik stappenplan
- Casuïstiek bespreking met derden
- Gebruik van alternatievenbundel
- Behoeftte aan Wzd functionaris.

Welzijn en activiteiten

- Organiseer ruimte voor welzijnsactiviteiten
- Investeer in het kennen van de bewoner en richt daar je activiteit op
- Wees creatief, houd het klein

Wat hebben wij geleerd?

Melden van incidenten (MIC)

- Zorg voor een gedegen analyse MIC meldingen
- Zorg voor terugkoppeling acties en analyse aan het zorgteam
- Accepteren van valrisico, hoe daarmee om te gaan

Palliatieve zorg

- Aandacht voor terminale zorg
- Casuïstiekbepreking in het team
- Betrek externe deskundige en/of expertise
- Gebruik van een waakmand

Hygiëne en infectiepreventie

- Beleidsmatig inhaalslag op infectiepreventie
- Kennis en vaardigheden infectiepreventie en schoonmaak
- Juiste desinfectiematerialen beschikbaar
- Opslag materialen
- Schoonmaak en onderhoud

Veilig medicatie verstrekken

- Dubbele controle bij risicovolle medicatie
- Rapporteren op weigeren medicatie
- Overstap naar ONS medicatie module
- Jaarlijkse evaluatie met de apotheker





De kracht van verbondenheid Samen bouwen aan thuis

Bij Het Gastenhuus bieden we zorg op maat, samen met familie en mantelzorgers, zodat bewoners hun gewone leven kunnen voortzetten. Medezeggenschap is hierin belangrijk, met een familieraad en open dialoog.

Onze huizen staan midden in de samenleving. We stimuleren bewoners om sociaal actief te blijven en betrekken de buurt bij onze locaties. Samenwerking met lokale organisaties en vrijwilligers draagt bij aan een gastvrije omgeving.

Ook werken we nauw samen met professionals. Huisartsen en specialisten ouderengeneeskunde blijven betrokken, ondersteund door het Convenant Medisch Generalistische Zorg en digitale spreekuren met een Gz-psycholoog.

Zo creëren we samen een warme, inclusieve omgeving waarin mensen met dementie zichzelf kunnen blijven en passende zorg ontvangen.



Samen met de familie en/of mantelzorgers

De zorg en begeleiding aan onze bewoners is maatwerk. Samen met familie en mantelzorgers dragen wij bij aan het voortzetten van het gewone leven en ondersteunen waar dat moet en kan. Het bestaande netwerk van de bewoner betrekken we dus bewust bij de zorg. We doen het samen.

‘Als ik er heenga, ga ik echt gewoon voor de gezelligheid. Dat is zo mooi van het Gastenhuus, het compacte, het ons kent ons. Het is feitelijk een soort van mini-dorpje.’

Marthe mantelzorger van moeder Gonnie

[Lees hier volledig interview](#)





Samen met de familie en/of mantelzorgers

Medezeggenschap Bewoners/familie

De stem van de bewoner is leidend voor hetgeen we bieden aan zorg. Waar liggen de behoeften en waar spelen we op in. Daarbij gaat het over de dagelijkse zaken, belangrijk in het welbevinden en de kwaliteit van leven. Het goed luisteren naar bewoners en inspelen op wensen en mogelijkheden staat daarbij centraal.

De familieraad spreekt over de 'kleine kwaliteit', die van grote invloed is op het wel en wee in het dagelijks leven. Medezeggenschap krijgt vorm in de open houding van onze medewerkers, het open gesprek voeren en het open staan voor ieders behoeften.

De familieraad heeft sinds 2021 een formele rol in de medezeggenschap, zoals verankert in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. Begin 2024 heeft een interne sessie plaatsgevonden met de familieraad om de samenwerking met de directie en de invulling van het advies- en instemmingsrecht te evalueren.

Inhoudelijk is stilgestaan op welke wijze de raad haar centrale rol kan invullen en ook hoe op lokaal niveau medezeggenschap het best tot zijn recht kan komen.

Samen met de buurt

Het Gastenhuys staat midden in de samenleving en draagt actief bij aan een dementievriendelijke buurt. Onze bewoners maken deel uit van de gemeenschap en blijven zo lang mogelijk zelfstandig en in contact met hun omgeving. We sluiten hen niet buiten, maar zorgen voor een open en gastvrije sfeer waarin zij zich vrij kunnen bewegen en betrokken blijven bij het sociale leven.

Elke locatie investeert op haar eigen manier in de band met de buurt. Dit doen we door buurtactiviteiten te organiseren, samen te werken met lokale organisaties en vooral door zichtbaar en benaderbaar te zijn. Onze voor- en achterdeuren staan open, zodat bewoners eenvoudig naar buiten kunnen voor een boodschap, een wandeling of een bezoek.

Als extra ondersteuning is er de mogelijkheid om een gps-tracker te dragen, zodat we bewoners indien nodig kunnen helpen de weg terug te vinden.



Het Gastenhuys Kerkdriel
Feestelijke opening Vergeet-mij-niet pad.



Het Gastenhuys Emmen
Op stap naar de asperge boer met de bewoners.



Het Gastenhuys Emmen
Een leuke open dag en een fair.



Het Gastenhuys Bergen op Zoom
Een leuke 3-daagse bewoners vakantie naar Zeeland.





Het Gastenhuus Bennekom
Bewoners genieten van de feestweek (de Heideweek)!



Het Gastenhuus Hoevelaken en Harderwijk
Sint Maarten, een vrolijke avond

Ook in 2024 hebben we hier extra aandacht aan besteed. In Kerkdriel werkten we samen met de gemeente en ketenpartners aan een ‘vergeet-me-niet-pad’, een herkenbare wandelroute door de wijk. In Emmen gingen bewoners op bezoek bij de lokale aspergeboer en werd er een sfeervolle fancy fair georganiseerd. Het Gastenhuus Bergen op Zoom nam bewoners zelfs mee op een driedaagse vakantie naar Zeeland en later in het jaar volgde een uitstapje naar voetbalclub NAC in Breda. In Bennekom genoten bewoners van bezoeken aan de heide en deden zij mee aan de festiviteiten op ‘Vlegeldag’ tijdens de Heideweek. In Hoevelaken werd Sint Maarten een groot feest, met wel 150 kinderen die langskwamen.

Dankzij deze initiatieven – en de kracht van de buurt – creëren we samen een warme en inclusieve leefomgeving voor mensen met dementie.



Het Gastenhuus Bergen op Zoom
Uitstapje naar voetbalclub NAC in Breda



in Het Gastenhuys Harderwijk hebben we een waardevolle activiteit opgezet. Iedere maandagochtend zijn onze bewoners van harte welkom bij het restaurant in Harderwijk. Wat deze ontmoeting extra bijzonder maakt, is dat ze worden bediend door een aantal bewoners van 'Woonsupport & Ik', jong volwassenen met een complexe zorgvraag. Dit zorgt niet alleen voor een bijzondere ochtend vol aandacht en verbondenheid, maar biedt ook mooie ontmoetingen die beide groepen verrijken. Zo bouwen we samen aan een sterkere gemeenschap waarin iedereen een rol speelt.



Samen met professionals; Medisch Generalistische zorg

Huisartsenzorg in Nederland staat onder druk en dat raakt ook de samenwerking met de Gastenhuizen. Bij de opstart van nieuwe locaties slagen we er vaak in om een duurzame en goede samenwerking met een lokale huisartsenpraktijk op te starten.

Ook in het vinden van een samenwerking met een specialist Ouderengeneeskunde hebben alle locaties succes. Dat dit helaas moeilijker wordt en soms niet lukt, is een landelijke trend. Dit jaar ondertekenden LHV, InEen, ActiZ, NVAVG, Verenso, VGN en ZN het Convenant Medisch Generalistische Zorg (MGZ).

Het convenant is bedoeld om medisch-generalistische zorg (MGZ) beschikbaar en toegankelijk te houden voor mensen met een indicatie voor langdurige zorg (Wlz). Vanuit Actiz en namens de kleinschalige woonvormen heeft Annemieke Bambach deelgenomen aan de totstandkoming van dit Convenant.

In de regio Rivierenland gaf dit jaar de gezamenlijke huisartsensamenwerking aan geen avond, nacht en weekendzorg meer te bieden aan kleinschalige woonvormen. Voor de bewoners van Het Gastenhuis Geldermalsen is daarom een samenwerking aangegaan met MedTzorg. Zij leveren daar de huisartsenzorg buiten kantooruren.



‘Gebruik feiten en cijfers voor wederzijds begrip’

MGZ door de ogen van Annemieke Bambach en René Leideritz van Het Gastenhuus

‘Gemiddeld zitten we bij de huisarts op 4,1 consulten per week voor een locatie met rond de twintig inwoners. Dat gaat voor 59 procent van de gevallen om telefonische consulten. Slechts in 14 procent van de gevallen zijn de consulten acuut en maar in 9 procent van de gevallen vinden ze tijdens het weekend plaats.

Zulke feiten kunnen bezwaren en angsten bij huisartsen wegnemen. Huisartsen voelen zich soms overvallen door de komst van een kleinschalige woonvorm, en zijn bang dat de druk op hun praktijk zal toenemen. Maar in gesprek met elkaar en aan de hand van dit soort cijfers, kun je al heel wat onderling begrip kweken en blijkt er veel mogelijk te zijn in de samenwerking.’

[Lees het hele interview op ActiZ.nl](#)



Samenwerking Gz-psycholoog van Novicare

Steeds vaker wordt er gebruik gemaakt van het spreekuur van Novicare. Een tweemaandelijks digitaal spreekuur biedt zorgteams de mogelijkheid om gebruik te maken van de expertise van een Gz-psycholoog.

Vanuit Gorinchem heeft het zorgteam dit inmiddels een aantal keer gedaan en zijn ze erg enthousiast. Het doorvragen van de psycholoog wordt als behulpzaam ervaren en met de praktische adviezen kan het team goed aan de slag. Zo heeft het team bijvoorbeeld een benaderingsadvies gevraagd voor een bewoner met een mengbeeld van dementie en psychiatrie.

Gedragsverandering kan vervelend zijn voor de bewoner en kan mogelijk ook voor problemen in de omgang zorgen. Denk bijvoorbeeld aan agitatie, ontremming, claimend gedrag, verzamelwoede of apathie. Vaak kom je er samen met je team uit, maar soms is het goed om de expertise van een psycholoog in te schakelen.

‘Vooraf delen we de voorbereiding van de casus met Novicare. Op deze manier halen we het meeste uit het gesprek.

In het gesprek stemt de psycholoog af met de zorg, vraagt door en geeft tips voor het team. Soms is dat voldoende en in andere gevallen is het goed als ook een specialist ouderengeneeskunde betrokken is, bijvoorbeeld via een MDO.’

Ronald Roeleveld,
locatiemanager Het Gastenhuys Gorinchem



Innovatie en zorg Een thuis voor de toekomst

In 2024 verbeterden we onze dienstverlening met innovaties in technologie, digitale veiligheid, duurzaamheid en wooncomfort – altijd met focus op welzijn, privacy en een toekomstbestendig thuis voor onze bewoners.

**Zorg
technologie**



**AI verkenning
& ICT**



Duurzaamheid



**Vastgoed
& Facilitair**



Financieel



Zorgtechnologie

Privacy & informatie-beveiliging

Het Gastenhuus heeft in 2024 een onderzoek (0-meting) gedaan op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Daarnaast heeft een extern cybersecurity bureau een Gap analyse uitgevoerd op het gebied van informatiebeveiliging en cybersecurity.

Op basis van deze twee externe onderzoeken kunnen we concluderen dat de implementatie van Het Gastenhuus beter is dan gemiddeld voor een organisatie van haar omvang en binnen haar sector. Op basis van de uitkomsten van deze Gap analyse hebben we maatregelen genomen om de cyber weerbaarheid van de organisatie te verbeteren.



‘Bij Het Gastenhuys wordt privacy- en informatieveiligheid zeer serieus genomen. Niet omdat het moet, maar omdat het in het belang is van de bewoners en medewerkers. Als Functionaris Gegevensbescherming constateer ik dat er flinke stappen zijn gezet om aan de hoogste normen te voldoen.’

Onno Adolfs,
Functionaris Gegevensbescherming



Zorgtechnologie

Veiligheid, preventie en zorgtechnologie

Binnen Het Gastenhuys worden meerdere domotica systemen ten behoeve van alarmering, toezicht en signalering ingezet. Niet alle technologie is even betrouwbaar en of gericht op onze visie.

Daarom is gestart met een project gericht op:

1. In beeld krijgen welke systemen er met welke doelen op dit moment in de Gastenhuizen worden gebruikt.
2. In kaart brengen welke bewezen systemen op de markt passen bij de behoefte, onze visie en de veiligheid van deze systemen.
3. Offertetraject en advies

Afgelopen zomer stond de enquête inzet zorgtechnologie t.b.v. monitoring en toezicht uit. Uit de enquête komt naar voren dat verschillende systemen worden ingezet met meestal hetzelfde doeleinde: valpreventie/detectie en toezicht op bewoners die de neiging hebben te (ver)dwalen. Met de resultaten van de enquête is een programma van eisen samengesteld voor passende zorgtechnologie voor onze Gastenhuizen. En een offertetraject opgestart.

In 2025 wordt dit afgerond en toegewerkt naar standaardisatie van zorgtechnologie. De proef met de Slimme lamp (Nobi) in de Gastenhuizen Dordrecht en Oosterbeek is afgerond. Mede op basis van de door Vilans uitgevoerde functionele test is besloten de Nobi niet op brede schaal in te zetten in de Gastenhuizen. Ook de pilot met de Momo Bedsense wordt niet vervolgd.

In het verlengde is inmiddels een Visie op innovatie & zorgtechnologie opgemaakt. Kern is dat inzet van zorgtechnologie altijd maatwerk is en alleen daar wordt ingezet waar dat meerwaarde heeft op de zelfstandigheid en veiligheid van de bewoner en de privacy niet onnodig schaadt.



Zorgtechnologie

Samenwerking Medipoint

Donderdag 12 december is de samenwerking met Medipoint officieel vastgelegd. Deze samenwerking én de nieuwe koppeling met het cliëntdossier ONS zorgt ervoor dat we sneller en eenvoudiger hulpmiddelen voor bewoners kunnen bestellen en beschikbaar hebben.

Hierbij gaat het om bijvoorbeeld tilapparatuur en hoog-laagbedden. Daarnaast bieden de Medipoint Care Consulenten ondersteuning en advies bij het kiezen van de juiste hulpmiddelen. Zorg op maat is daarbij het uitgangspunt. Zij kijken dan mee en geven aan waar verbetering mogelijk is.



‘Samen meer betekenen met goede hulpmiddelen’

Mirjam Voetberg (Locatiemanager Het Gastenhuus Leusden) en Baukje Warmink-Koek (Medipoint) regelen samen de juiste hulpmiddelen voor zelfstandige en actieve bewoners



**AI & ICT**

Op de toekomst voorbereid

In 2024 hebben we gewerkt aan optimalisatie toegang en gebruikersvriendelijkheid voor (zorg)medewerkers. Er is gestart met de uitrol van persoonlijke accounts voor alle medewerkers. Gekoppeld daaraan is inloggen via Single Sign On (SSO), oftewel inloggen met 1 organisatie account, en daarmee toegang tot de applicaties. Daarmee verhogen we de beveiliging en de gebruikersvriendelijkheid. Alle medewerkers op het hoofdkantoor en de locatiemanagers werken inmiddels op deze manier.

Samen met externe partners hebben we in 2024 de beveiliging naar een hoger niveau gebracht. De diverse systemen worden gemonitord en waar nodig wordt ingegrepen. We voeren periodiek overleg met hen om constant alert te zijn op mogelijke beveiligings issues.

De basis infrastructuur is verder ingericht en voorzien van beveiligingsupdates. Er is een ronde gemaakt langs de locaties waarin er preventief onderhoud is gepleegd aan werkplekken. Waar nodig zijn verouderde laptops vervangen voor nieuwe, bijvoorbeeld vanwege het aflopen van de ondersteuning op Windows 10.

Op het gebied van AI is er een scan gedaan om te kijken hoe we klaar kunnen zijn voor de ontwikkelingen op dit gebied. Daarbij is gekeken naar de standaard software producten die in de organisatie worden gebruikt. Tevens is er gekeken naar de onderliggende data structuren. De uitkomsten van deze scan leveren input voor de verdere ontwikkeling van de data platformen, en geven richting aan de stappen die gezet kunnen worden op dit gebied.



Financieel

Onze financiële en administratieve organisatie

De afgelopen jaren is gebouwd aan en geïnvesteerd in het verstevigen van de financiële en administratieve organisatie. Hierop is het afgelopen jaar op voortgeborduurd. Trajecten omtrent de jaarrekening, productieverantwoording, zorginkoop, interne maandrapportages, periodieke verantwoordingen aan de RvC en de begroting 2025 zijn allemaal binnen de deadlines opgeleverd en naar volle tevredenheid verlopen.

In 2024 heeft Het Gastenhuis zich op financieel-economisch gebied positief ontwikkeld. Aan het einde van het boekjaar hadden we ten opzichte van 2023 verbeterde financiële ratio's. Met onze huidige financiële situatie kunnen we, zonder externe financiering, toekomstige groei mogelijk maken en het kwaliteitsniveau in stand houden.



Duurzaamheid

CSRD: Van Materialiteits-analyse naar Implementatie

In 2024 hebben we grote stappen gezet op het gebied van CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Een van de belangrijkste mijlpalen was de uitvoering van de materialiteitsanalyse. Dit proces hielp ons om scherp in beeld te krijgen welke duurzaamheidsthema's het meest relevant zijn voor onze organisatie én onze stakeholders. Op basis van deze analyse hebben we prioriteiten gesteld en een duidelijke koers bepaald voor verdere implementatie.

Naast de materialiteitsanalyse hebben we gewerkt aan de verdere invulling van onze CSRD-verplichtingen. Dit omvatte onder andere het vaststellen van de belangrijkste KPI's, het inrichten van een gestructureerd proces voor dataverzameling en de koppeling van verschillende databronnen, zoals AFAS en ONS. Daarnaast hebben we stappen gezet in de ontwikkeling van een rapportagestructuur die voldoet aan de European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

De implementatie van CSRD is niet alleen een verplichting, maar biedt ons ook kansen om onze impact op duurzaamheid inzichtelijk te maken en gericht te sturen op verbeteringen. In 2025 zetten we de volgende stappen, zoals het verder automatiseren van dataverzameling, het trainen van collega's in het interpreteren van CSRD-data en het ontwikkelen van een toegankelijk duurzaamheidsverslag.



Vastgoed & Facilitair

Veilig en prettig wonen

In 2024 heeft het Facilitaire team weer een mooie ontwikkeling doorgemaakt op verschillende gebieden. De focus van dit jaar lag op het ondersteunen en begeleiden van locaties om ze sneller te helpen of ontzorgen. Om de professionalisering te verbeteren hebben we het team uitgebreid met een nieuwe Coördinator en een Facilitair Manager Hard services om de technische vraagstukken op te pakken.

Met de uitbreiding van het team hebben we ook al onze processen aangepast waardoor we nu de locaties beter kunnen faciliteren; zoals technische vraagstukken behandelen, reactie tijd meldingen, uitgebreide kennisbank, nieuwe instructie voor nieuwe locatie managers en samenwerking op het gebied van jaarplanning 2025. We hebben mooie stappen genomen en de basis nog beter ingericht, in 2025 blijven hier verder op focussen.

We hebben dit jaar veel aandacht besteed aan het onderhoudscontract van Breman en hebben een addendum opgesteld. Ondanks de addendum zien we veel uitdagingen en zullen we in 2025 het onderhoud opnieuw tenderen. Hetzelfde geldt voor legionella beheer en Immolab, we hebben mooie stappen gemaakt in de vorm van een duidelijk Legionella protocol en bijbehorende processen, maar we blijven uitdagingen hebben met deze partij en werken hard samen met Immolab om de kwaliteit omhoog te krijgen. Desalniettemin zullen we in 2025 een tender uitzetten.

Naast het verbeteren van processen zijn we ook druk bezig geweest om een duidelijk visie neer te zetten voor onze tuinen. Met de hulp van een tuinarchitect hebben we nu een mooie visie op tuinen en duurzaamheid. We hebben dit meteen uitgerold en een aantal locaties hebben een nieuwe tuin en voor de nieuwe locaties hebben we meteen een mooie tuin laten aanleggen. In 2025 zullen we de tuinvisie verder integreren in de organisatie en samen met locaties werken om hier naar toe te werken.



Vastgoed & Facilitair

Verbouwing woningen zorgechtpaar

Op meerdere locaties zijn de woningen die bestemd zijn niet in gebruik. Deze situatie is ontstaan doordat zorgechtparen zijn verhuisd of omdat er afzonderlijke locatiemanagers in dienst zijn gekomen. In 2024 is de woning van Het Gasten Huis Vleuten verbouwd tot 3 extra zorgappartementen. Op deze manier is het gelukt om extra zorgcapaciteit te realiseren en een deel van de wachtlijst op te lossen.

Daarnaast zijn we gestart met gebouweigenaar Amvest om plannen te maken voor de verbouwing van 12 andere locaties waar de woning niet wordt gebruikt.

Vastgoed & Facilitair

Verduurzaming gebouwen

Bijna al onze gebouwen zijn duurzaam en voldoen al aan het Parijs akkoord. De locaties Dordrecht, Goes en Warmond zijn herontwikkelingen van oude gebouwen. Deze gebouwen zijn in 2024 onderzocht door Het Gasten Huis en Amvest om te beoordelen op welke wijze verduurzaming kan worden uitgevoerd en wat de te verwachten investeringskosten zijn. De locatie Dordrecht staat als eerste op de nominatie om een deel van verduurzaming te realiseren in 2025. Vanwege de monumentale status is Amvest als gebouweigenaar hierover in overleg met de gemeente Dordrecht.



Vastgoed & Facilitair

Nieuwe Gastenhuisen

In 2024 hebben we een forse uitbreiding gerealiseerd door 4 nieuwe locaties te openen:

- Emmen, 20 appartementen (februari)
- Geldermalsen, 42 appartementen (maart)
- Nijmegen, 23 appartementen (juni)
- Soesterberg, 38 appartementen (juli)

De nieuwe locatie in Maastricht met 41 appartementen is helaas niet geopend omdat de levering van stroom door de netbeheerder niet mogelijk was vanwege netcongestie. Projectontwikkelaar Amvest en aannemer zijn nog steeds in overleg met de netbeheerder, gemeente Maastricht en de rijksoverheid hierover.



Gebouweigenaar Amvest bouwt op dit moment nieuwe Gastenhuizen in:

- Amsterdam Overhoeks, 20 appartementen
- Hoogeveen, 20 appartementen
- Voorschoten, 20 appartementen
- Sint-Michielsgestel, 42 appartementen
- Bergeijk, 20 appartementen
- Meppel, 20 appartementen
- Huizen, 42 appartementen
- Amsterdam Wenckebachplein, 42 appartementen
- Noordwijk, 22 appartementen

De locaties Amsterdam Overhoeks, Hoogeveen, Voorschoten, Sint-Michielsgestel en Bergeijk openen in 2025.

In 2023 zijn we met projectontwikkelaar en woningfonds BPD in zee gegaan voor de realisering van nieuwe locaties. De eerste stedelijke variant in Eindhoven met 42 appartementen is onderdeel van een woontoren. De bouw is gestart in 2024 en de oplevering is gepland in 2027. Diverse nieuwe locaties zijn in onderzoek.



Aandacht voor medewerkers De kracht van ons team

In 2024 investeerden we in vitaliteit, ontwikkeling en werving. Minder ziekteverzuim, betere scholing en sterkere binding zorgden voor gemotiveerde teams, waardoor medewerkers écht zorg op maat konden leveren.



Vitaliteit

Onze medewerkers meldden zich steeds minder vaak ziek en waren ook korter ziek. Daardoor is het ziekteverzuim gedaald van 5,97% in 2023 naar 5,65% in 2024 ten opzicht van een branchegemiddelde van meer dan 9% (volgens BrancheMonitor VVT Q3 van AOVVT).

‘Ik voel mij gewaardeerd
als mens en als collega.
Dat doet goed.’





Dat roept natuurlijk de vraag op hoe dat komt.
De belangrijkste oorzaak is dat we sinds mei 2024 hebben we de samenwerking met onze arbodienst ArdoSZ verbeterd:

‘Ik ben erg dankbaar en blij dat
Het Gastenhuus mij heeft aangenomen en
deze kans heeft geboden. Ik werk naar wens
en er wordt veel rekening gehouden met
mijn privé leven.’

1. We hebben vaste bedrijfsartsen per regio waar ook heel regelmatig overleg mee is over onze medewerkers en wat we eraan kunnen doen om hen te helpen gezond terug te keren in hun werk.
2. We nemen binnen een week contact op met een collega als deze uitvalt met psychische klachten en bieden dan een traject aan dat werkt volgens de ICF-methode van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO).
Op deze manier is een aantal medewerkers in staat geweest om toch gedeeltelijk te blijven werken en daarna weer op te bouwen naar volledige inzetbaarheid waar collega's anders mogelijk zouden zijn uitgevallen.
3. Op een toenemend aantal locaties worden medewerkers op dag 3 bij ziekte gebeld door de arbodienst om te vragen op welke manier we kunnen helpen.



Daarnaast hebben we een externe adviseur betrokken die ons adviseert in complexe gevallen. Daardoor zijn we beter in staat om collega's daar waar nodig te helpen om duurzaam inzetbaar te blijven.

Soms betekent dit dat collega's buiten de organisatie met hulp op zoek gaan naar passend werk. We werken zelf ook samen met organisaties die mensen helpen om werk te vinden waarin ze gezond aan de slag kunnen. In dat kader hebben we ook een aantal medewerkers van buiten een plek kunnen geven bij Het Gastenhuus.

'Ik ben blij met en trots op deze
fijne werkplek.'





Leren en ontwikkelen

Naast de voortzetting en uitbreiding van onze bestaande leiderschapsprogramma's voor locatiemanagers, het traineeship voor toekomstige locatiemanagers en de leerhuisweken zijn we gestart met het aanbieden van een basistraining dementie voor al onze medewerkers in samenwerking met Zeg JA bij dementie, naar het gelijknamige boek. Deze training geeft al onze medewerkers (van de kok tot de gastvrouw en van verpleegkundige tot administratief medewerkers) heel concrete handvatten in de omgang met onze bewoners. De essentie van de training past goed bij onze fundamentele kernwaarden: autonomie, aandacht en vindingrijkheid.

Zeg JA bij dementie is een onderdeel van het welkom thuis-leerpad voor alle nieuwe medewerkers.

Naast deze vakinhoudelijke training hebben we samen met onze formulecoach en een aantal locatiemanagers een Welkom Thuis-dag ontwikkeld. Op deze dag krijgen teams op nieuwe locaties in 1 dag begrip en trots voor onze waarden en hoe je ze in de praktijk brengt. Daarnaast is een e-learning ontwikkeld die ook deel uitmaakt van het leerpad over hoe we het prettigst met elkaar samenwerken dat als aanvulling geldt voor het personeelsreglement.

Daarnaast zijn we gestart met het aanbieden van certificaatleren. Daardoor kunnen we bestaande medewerkers die onze bewoners willen begeleiden bij de activiteiten in hun dagelijks leven (ADL) helpen met een goed en snel leerpad om hiervoor gecertificeerd te worden. We hoeven onze collega's niet te vermoeien met reken- en taallessen zoals wel onderdeel van het gewone mbo-diploma.



In een periode van maximaal 12 weken worden zij gecertificeerd als verlener van basiszorg. Voor medewerkers die daarna verder willen leren, ontwikkelen we vervolgopleidingen. Voor mensen van buiten de zorg, die interesse hebben in betekenisvol werk bij Het Gastenhuus, gebruiken we deze zelfde route omdat deze zich goed leent als zij-instroomopleiding.

Tot slot is het binnen Het Gastenhuus het interne leerplatform doorontwikkeld. Daardoor kunnen alle collega's direct zien welke bekwaamheden zij bezetten, welke bekwaamheden verlopen, of er verplichte trainingen zijn waaraan ze deel kunnen nemen en kunnen ze zich opgeven voor online en klassikale trainingen op 1 plek.



Werving

We hebben in 2024 363 nieuwe collega's verwelkomd. Door de groei van onze organisatie vonden we 143 nieuwe medewerkers. De rest van de collega's mochten we verwelkomen als vervanger voor een bestaande collega. Zij verlieten Het Gasten Huis omdat ze met pensioen gingen of grotendeels omdat zij buiten de sector gingen werken. We hadden als organisatie op veel van onze locaties nog de luxe om op zoek te gaan naar de medewerkers die onze visie en waarden met heel hun hart onderschrijven.

Op die manier hebben we een derde van al onze nieuwe medewerkers overtuigd om ofwel terug te keren naar werken in de zorg en welzijn-branch, ofwel om te starten in onze branche. Daar zijn we trots op.

Tegelijkertijd zien we op een aantal locaties dat het werven van nieuwe medewerkers langer duurt dan eerst. Dat geldt met name voor de rol van verzorgende.



Vind het een fijne organisatie bij te mogen werken. Na 15 jaar bij een grote organisatie gewerkt te hebben waar je er als personeel en als bewoner er niet toe doet.. nu weer een plek gevonden waar je gezien en gehoord wordt. Mijn liefde voor het vak weer gevonden!!





We zijn daarom gestart om onder begeleiding van een extern adviseur onze waardepropositie voor nieuwe medewerkers (employee value proposition) duidelijker te gaan communiceren. Een van de dingen die de adviseur gedaan heeft is om in gesprek te gaan met onze medewerkers op locatie om bij hen op te halen waarom ze hebben gekozen voor werken bij Het Gastenhuus. De kern van de reden is dat onze medewerkers bij Het Gastenhuus zeggen eindelijk weer te kunnen doen waarvoor ze ooit startten in de zorg: om aandacht en zorg te kunnen geven aan onze bewoners en zich aan te passen aan het ritme van hun leven in plaats van dat we bewoners vragen om zich aan ons ritme aan te passen.

In de branche zien we vaak dat er een beroep moet worden gedaan op uitzendkrachten of zzp'ers. De gemiddelde inzet van personeel niet-in-loondienst (PNIL) was in de VVT hoger dan 11%. Bij Het Gastenhuus hebben we deze inzet sterk gereduceerd van 3% aan het begin van 2024 naar 0,6% in januari 2025.

Deze daling van 80% is het resultaat van de gesprekken die locatiemanagers aan zijn gegaan met de zzp'ers met wie zij vaak regelmatig samenwerkten. In een aantal gevallen heeft dat geleid tot conversie van een zzp-verband naar loondienst. Daarnaast hebben we onze interne flexibele schil met oproepkrachten uitgebreid en zien we een toename van medewerkers die bereid zijn om op meer dan een vaste locatie te werken. Dat wordt ook steeds toegankelijker omdat we door de groei van Het Gastenhuus, steeds betere regionale dekking krijgen. Denk bijv. aan de opening van onze locatie in Geldermalsen, waardoor medewerkers die in de regio rondom Zaltbommel wonen, in een klein half uurtje kunnen forenzen naar onze locaties in Geldermalsen, Kerkdriel, Gorinchem of Vlijmen.



Boeien en binden

Als je medewerkers wilt boeien & binden, dan zul je eerst moeten luisteren naar wat ze nodig hebben en niet iedereen heeft hetzelfde nodig. In 2024 hebben we veranderd hoe we naar onze medewerkers luisteren. Voorheen deden we ieder jaar een groot medewerkertevredenheids-onderzoek (mto).

Je zou kunnen zeggen dat de vragen die we stelden gingen over onderwerpen waar we als organisatie meer over wilde leren van onze medewerkers. In 2024 zijn we gestart met een nieuwe visie op het luisteren naar onze collega's: in plaats van dat we hen bevragen op een voor ons belangrijk moment, draaien we ons om en sluiten we aan bij de belangrijke momenten voor onze medewerkers. Ben je gestart op een nieuwe locatie? Heb je een nieuwe leidinggevende? Heb je net een opleiding gevolgd? Dat zijn de momenten waarop we graag willen luisteren.

Uiteindelijk wordt ons jaarlijkse mto daardoor onnodig omdat we gedurende het jaar van iedereen horen hoe het gaat. We hebben in 2024 toch een aangepast, ingekort onderzoek gedaan waarbij de respons van 60% hoger was dan het jaar ervoor en waarbij onze collega's Het Gastenhuys beter dan ooit beoordeelden. Is er dan niets om van te leren? Zeker wel. Iedere locatie heeft de resultaten besproken en gebruikt deze om lokaal verbeteringen te doen op de punten die leven binnen het team.

'Een vriendin werkt er nu ook, vanwege mijn positieve verhalen.'





Ik werk in twee organisaties, bij Het Gastenhuus en een 'gewoon' verzorgingshuis. Ik merk duidelijk het verschil tussen omgang met bewoners. Bij het Gastenhuus wordt veel meer de eigen regie van de bewoner gerespecteerd en dat vind ik heel belangrijk! Er mogen er nog wel meer komen!





De mantelzorger

‘Alzheimer
bracht ons
dichter bij elkaar’



De bewoner

‘Mijn fitheid
is genetisch
bepaald’



De locatiemanager

‘Dementie
of niet, je bent en
blijft een mens’

Verhalen van thuis

Bewoners en teams aan het woord



‘Alzheimer bracht ons dichterbij elkaar’

De mantelzorger

Vanachter een groot glas warme chocolademelk in het Rodense centrum, vertelt Marthe hoe Alzheimer beetje bij beetje het leven van haar moeder Gonny én dat van haar overnam. “Mijn moeder – Mutti, noem ik haar altijd – woont sinds juni 2023 in Het Gastenhuys Roden, daarvoor had ze een eigen huis in Groningen. Het begon allemaal heel onschuldig, maar uiteindelijk kon ze niet zelfstandig meer wonen. Het Gastenhuys werd haar nieuwe thuis.



“Mijn moeder belde me continu als er iets was; de sleutels waren kwijt, de tv was ‘stuk’, het internet of haar mobiel deden het niet. Ze wilde me niet lastigvallen, maar de angst om niet bereikbaar te zijn was groter vanwege haar hartproblemen. Een jaar of vijf geleden zei ik tegen haar: ‘Mutti, ik denk dat er iets met je is’.

Om mijn broer en mij een plezier te doen wilde ze uiteindelijk een test doen. Ook om ons te laten zien dat er niets met haar was. Ze bleek MCI te hebben, mild cognitive impairment. Het lijkt op dementie, maar het is minder ernstig. Wel bleek het bij mijn moeder de voorloper te zijn van Alzheimer, wat in de test erna duidelijk werd. Bij zo’n diagnose komt alles op gang, inclusief een eigen casemanager en thuiszorg die kwam checken of ze haar medicatie wel elke dag innam; iets wat mijn moeder vreselijk vond. Ik kwam na mijn werk en in het weekend vaak langs om samen te eten, iets te repareren of te regelen. Na verloop van tijd zei ik dat ik het niet meer trok naast mijn fulltimebaan. Ik deed het mantelzorgen met liefde, maar het werd me simpelweg te veel. Zelfs als je niet bij iemand bent, ben je er wel mee bezig in je hoofd en maak je je zorgen”





Mooie gesprekken

“Ook merkte ik tegelijkertijd haar paniek, ze ging minder naar buiten en haar sociale kring werd steeds kleiner. Dit was voor mij het moment om samen te gaan kijken naar een veilige plek om te kunnen gaan wonen. Dat vond ze aanvankelijk lastig, wat ik vrij goed kan begrijpen natuurlijk. Ik zei: ‘Mutti, ik ga met jou echt niet zomaar ergens heen. We gaan kijken wat bij jou past en wat jij wilt.’ Ze kon zelf nog prima meebeslissen en dat was fijn, dat voelde goed. Ik vond het heel belangrijk dat ze zelf kon meebeslissen omdat het háár huis zou worden. Als eerste kwamen we bij het Gastenhuus in Roden en dat voelde meteen goed. We hebben ook nog andere plekken bezocht, maar Roden voelde het beste.

We hadden een paar mooie gesprekken met locatiemanagers Klaas en Els en op een gegeven moment werden we gebeld, omdat er een plekje was. Mutti vond het wel wat vroeg, maar nadat we nog een keer zijn gaan kijken gaf ze aan dat het voor haar ook goed voelde. Wat ik zelf heel bijzonder vond is dat Klaas en Els nog zijn langs geweest in haar oude huis. Gewoon om te kijken hoe zij woonde, hoe haar omgeving was. Toen was de beslissing snel gemaakt.”



Toneelkaartjes

“Natuurlijk ging Mutti kleiner wonen, dus we moesten opruimen en weggooien. Ze houdt net als ik van schilderijen en spulletjes, overal leuke tierelantijntjes. Ik vond het best heftig om samen met haar alles uit te zoeken. Ze pakte dan bijvoorbeeld een bak met oude toneelkaartjes en reiskaarten van landen waar ze is geweest en zei terwijl ze alles bekeek; ‘Het voelt alsof we mijn geschiedenis weggooien’. Dat komt dan echt wel even binnen. De bak met kaarten is natuurlijk wel meegegaan. Het fijne is dat we het uitzoeken in overleg hebben gedaan, het was het een heel proces. Het is iets waar je samen doorheen gaat. Ik vroeg haar of ze het oké vond als ik onze gesprekken soms film. Dat vond ze prima. Ik weet niet wat ik ermee ga doen, maar het voelde goed voor mijn eigen proces.

Dat filmen doe ik tot op de dag van vandaag, weliswaar minder dan in het begin, maar toch. De insteek van mijn bezoeken is trouwens anders sinds ze bij het Gastenhuis woont. Als ik er nu heenga, ga ik echt gewoon voor de gezelligheid; lekker even kletsen, samen shoppen of lunchen in het centrum van Roden. In haar oude huis ging ik op den duur alleen nog maar langs om te helpen, dan mis je echt contact.”



Knuffelen

“Mutti leeft heel erg in het hier en nu en ze is zich enorm bewust van wat er om haar heen te zien is. In het bos bijvoorbeeld. Kijk, ik wandel gewoon, maar zij ziet de bomen, de kleuren van de bladeren, de kastanjes en eikels op de grond. Mooie takjes raapt ze op en die neemt ze mee om haar hele huis mee te versieren.

En ja, dat vind ik echt heel mooi. Het zet me wel eens aan het denken; misschien moet ik me ook bewuster zijn van het hier en nu. Gelukkig weet mijn moeder ook nog heel veel van vroeger, van haar eigen jeugd, daar kan ze goed over vertellen. Mutti is een andere moeder dan vroeger. Ik merk dat we meer naar elkaar toe zijn gegroeid sinds haar diagnose. Vanaf dat moment zijn we hechter geworden. Ik kwam steeds vaker langs om haar te helpen en steeds vaker hadden we mooie diepe gesprekken over vroeger en nu. Ook het fysieke, zoals elkaar knuffelen en vasthouden tijdens het wandelen, is iets wat we voorheen amper hadden. Ik durf wel te zeggen dat we echt veel dichterbij elkaar toe zijn gegroeid door dit hele proces.”

Mini-dorpje

“Sinds Mutti in het Gastenhuis woont is ze veel relaxter. Dat ze gewoon lekker bezig is, grappen maakt met iedereen en met de kok, waar ze zo goed mee op kan schieten. Ook de angsten die ze in het begin had zijn weg en dat geeft zoveel rust bij haar. En dus bij mij. Mutti voelt zich helemaal op haar gemak bij het lieve personeel. Het lijkt wel alsof het voor hen niet voelt als werk, heel bijzonder vind ik dat.

Dat is ook zo mooi van het Gastenhuis hè, het compacte, het ons kent ons. Het is feitelijk een soort van mini-dorpje, zo zie ik het. Iedereen heeft z'n eigen huis en kan overal heen, dankzij het opendeurenbeleid. Ook dat vond ik zo belangrijk voor Mutti, ze wandelt nog iedere dag met enorm veel plezier.”



‘Mijn fitheid is genetisch bepaald’

De bewoner

Meneer ten Berge is 85 lentes jong en geniet volop van het leven. Hij weet dat hij de diagnose dementie heeft, maar heeft voldoende levenslust om er met de fiets – en zelfs met de trein – geheel zelfstandig op uit te trekken. “Dat wij zelf de regie hebben, dat vind ik zó waardevol. Van betutteling moet ik namelijk niets hebben.”



“Inmiddels woon ik bijna een half jaar in het Gastenhuus in Leusden. Daarvoor woonde ik in Zwolle, daar heb ik nog veel familie wonen. Mijn dochter woont in Leusden met haar gezin en ze wilde graag dat ik bij haar in de buurt kwam wonen. Tja, zij vindt dat haar vader oud wordt, terwijl ik pas 85 jaar ben. Maar zo voel ik me niet hoor, ik zou eerder zeggen dat ik een vijftiger ben. Weet u, ik heb die leeftijd wel, maar in mijn hoofd voelt het niet zo.”

Vrede mee

“Tot voor kort reed ik nog auto, maar daar rijdt mijn dochter nu mee. Dat blijf ik wel moeilijk vinden, ook al heb ik er zelfstandig en vrijwillig afstand van gedaan toen ik de diagnose dementie kreeg. Het was een hele stap, afstand doen van je autonomie. Dat is wat, hoor. Maar goed, ik heb er vrede mee zoals het nu is. Ik stel het heel erg op prijs dat ik zo mijn ‘oude leven’ kan voortzetten hier. Inmiddels weten ze hier allemaal dat ik geheel zelfstandig mijn beslissingen neem en ook de hort op ga. Ik fiets ook veel in de buurt. En ik ga geregeld, een paar keer per jaar als het zo uitkomt, zelfstandig naar Zwolle toe met de trein. Daar woont onder andere mijn oudere zus.”





Familie-app

“Vanuit hier fiets ik naar het station van Amersfoort. Ze hoeven zich van het Gastenhuys zeker niet ongerust te maken, ik kom elke keer nog gewoon terug zoals u ziet. Als ik dan naar Zwolle ga, meld ik dat in onze familie-app. In Zwolle heb ik een fiets staan in de stalling. Dan fiets ik van het station naar mijn zus. Ja hoor, ik ga gemakkelijk op één dag op en neer. En nee, na zo’n dag ben ik niet moe. Ik lig wel graag om 23 uur in mijn bed, maar dat heb ik elke avond. Die fitheid van mij? Dat is genetisch bepaald, mijn 88-jarige zus is misschien nog wel fitter dan ik!”



Cryptogrammen

“Jazeker, in het begin had ik best wel heimwee naar Zwolle en naar mijn oude woonsituatie, maar dat is helemaal over. Toen ik hier in Leusden kwam wonen, wil niet zeggen dat ik van de ene op de andere dag hulpbehoevend was. Maar goed, ik woon hier niet voor niets, dat snap ik goed. Ik schijn hier met mijn dochter meerdere keren geweest te zijn om het Gastenhuus te bekijken, maar het gekke is, daar weet ik niets meer van. Dat is een teken dat er wel iets aan mij mankeert. Aan de andere kant ben ik nog erg scherp, houd ik van taal en maak ik dagelijks cryptogrammen. Dat vind ik het tegenstrijdige en ja, het baart mij wel zorgen.”

Roeping

“Ik ben mijn leven lang onderwijzer geweest op een lagere school en later gaf het ik het vak Duits op een mavo. Lesgeven wilde ik als kind al, je kunt wel zeggen dat het mijn roeping was, ik ben er simpelweg voor in de wieg gelegd. En neem, ik had geen ander vak gehad willen hebben. Bovendien had ik altijd veel plezier met de kinderen. En zij konden goed opschieten met mij. Ik was altijd vrolijk en toegankelijk, ik hoefde dan ook nooit boos te worden of te straffen. Omdat ik een beetje een Oost-Nederlands accent heb, vroegen de kinderen wel eens of ik Duitser was!”

Betutteling

“De verzorging in het Gastenhuus is fantastisch. Daar kan ik alleen maar over roemen. Alle mensen die ik aan tafel spreek, zijn ook allemaal lovend. Dat komt door de toewijding en dat iedereen het ons naar de zin wil maken. Ze hebben ook veel begrip voor de situatie, ja het hele huus is totaal en helemaal op ons toegespitst. En dat wij de zelf de regie hebben, dat vind ik zó waardevol. Van betutteling moet ik namelijk niets hebben, dat zou ik ook niet kunnen verdragen. In huus maak ik altijd veel grapjes, ik houd ervan om de boel een beetje te relativeren. Het Gastenhuus is mijn huus geworden, dat kan ik wel zo zeggen ja. Als ik dan weer aan kom fietsen en ik zie het Gastenhuus, dan voelt dat voor mij als thuiskomen. Dat me dat gegeven is op deze leeftijd, dat waardeer ik en ik ben er erg dankbaar voor.”





‘Dementie of niet, je bent en blijft een mens’

De locatiemanager

In Soesterberg is een prachtig nieuw en indrukwekkend Gastenhuys verrezen. Diane de Jong en Judith Eitink zijn de locatiemanagers die dit huis vanaf september 2024 mogen gaan leiden. “We zitten hier tussen het groen, op een prachtig landgoed, en de voorzieningen voor de bewoners zijn gewoon op loopafstand.”



Voor Diane is het niet voor het eerst dat zij een Gastenhuis zal runnen. Sterker nog, samen met haar man Emiel – die als formulecoach ook nog voor het Gastenhuis werkt – was zij verantwoordelijk voor het tweede Gastenhuis in Vleuten. Inmiddels is Het Gastenhuis Soesterberg het 24e huis dat dit jaar opent. Diane: “Ik wilde heel graag weer een nieuw huis opzetten en dat mag ik nu gaan doen, samen met kersverse locatiemanager Judith, die zelfs in Soesterberg woont.”

Matchgesprekken

“Vleuten was prachtig en deze wordt ook weer heel mooi,” zegt Diane stralend. “Ik miste het contact met de bewoners en met de families. Het mooie is dat dit een dubbel Gastenhuis is met in totaal 38 appartementen. Het gaat dus om twee aparte huizen waardoor het klein blijft aanvoelen en waar iedereen elkaar kent. Dat is echt de grote kracht.” Judith vertelt dat zij bij toeval het Gastenhuis heeft ontmoet: “Ik wandel heel graag en toen ik eens een andere route nam, stond ik oog in oog met dit indrukwekkende pand in aanbouw. Ik wist nog niet wat het was, maar ik weet nog dat ik dacht: als ik hier toch eens zou mogen werken, zo middenin het groen, op zo’n schitterende locatie.

Iets verderop zag ik een groot bord waarop stond dat er een bevlogen locatiemanager werd gezocht. Ik heb een facilitaire achtergrond in de zorg, binnen een ouderenorganisatie en in een ziekenhuis. Zo is het balletje gaan rollen en een paar gesprekken later was alles zo goed als rond.”



Kennis en ervaring

“Het is fijn om te weten dat Diane door de wol is geverfd,” aldus Judith. “Zij heeft heel veel kennis en ervaring, daar leer ik graag van. Het concept van het Gastenhuus spreekt ons beiden enorm aan; de regie in eigen hand houden en het open deurenbeleid zijn daar nog maar twee sterke voorbeelden van. Je bent mens en je blijft mens, of je nu wel of geen dementie hebt. Je wilt graag datgene blijven doen wat je kunt.”

Centrum Soesterberg

Diane: “Zo hadden we vanmorgen nog een gesprek met een meneer die in Soesterberg woont en graag naar de markt gaat. Hij wist prima te vertellen dat ze er een goede viskraam hebben, én knoflookolijven. Zo’n uitje is voor hem belangrijk, dus wij zorgen ervoor dat hij dit straks gewoon kan doorzetten bij ons. Wat ik meeneem vanuit Vleuten naar hier? Dat ook mensen zonder een zorgdiploma geweldige bijdragen kunnen leveren. Dat werkt echt heel goed, echt werken met je hart.

Noaberschap

Diane geeft aan dat het een prachtige woon en werkomgeving is: “Het is hier prachtig mooi in het groen en het lopen naar het centrum van Soesterberg is ook mogelijk. Op het landgoed staat naast Het Gastenhuus ook een villa en een appartementencomplex waar mensen kunnen wonen met een lichte zorgvraag. Onderdeel van het wonen is dat deze mensen naar elkaar omkijken”. Zowel Diana als Judith komen uit het oosten van het land waar ‘Noaberschap’, naar elkaar omkijken, belangrijk is.

Goede mensen zijn zeer welkom!

Diane en Judith zijn momenteel bezig met de sollicitatiegesprekken om het team op volle sterkte te krijgen, maar ze zoeken zeker ook nog goede en fijne mensen. “Dit mogen zowel gediplomeerde als niet gediplomeerde collega’s zijn, mensen met het hart op de juiste plek. Oftewel, ben jij nuchter en sta jij met beide benen op de grond? Dan kunnen wij jou heel goed gebruiken in ons mooie nieuwe huis. Binnen Het Gastenhuus krijg je als medewerker de regelruimte en tijd om je werk waardig te doen voor onze bewoners. Je kunt hier echt met je hart werken.



Doelen 2025

Meerjaren Doelen Het Gastenhuus



HR



Kwaliteit & Zorginkoop



Finance & Control



Facilitair en Vastgoed



Vastgoed



Marketing & Communicatie



Meerjaren Doelen Het Gastenhuus

- Versterken van de profilering als landelijk aantrekkelijk werkgever en woon-zorg aanbieder.
- Een toekomstgerichte, innovatieve en duurzame organisatie met duidelijke groeiambities.
- Financieel gezonde organisatie en uitmuntende kwaliteit van zorg, wonen en dienstverlening.



HR

- Salaris en arbeidsvoorwaarden: Minimaliseren van handmatige handelingen en transparante inschaling.
- HR-data: Betere tracking en gebruik van data voor dienstverlening.
- Continuïteit: Automatiseren van processen en stimuleren van werken na pensioen.



- Traineeship uitbreiding: Verbeteren en uitbreiden van traineeships.
- Lerende organisatie: Groter doorlopend leeraanbod aanbieden
- Competentie ontwikkeling: Duidelijke competenties per taak/rol en interne trainers.
- Psychologische veiligheid: Meerjarige aanpak voor een inclusievere organisatie.
- Vitaliteitsaanpak: Landelijk activatieplan voor vitaliteit.
- Verzuimaanpak: Begeleiding van psychisch verzuim en eenduidig verzuimproces.



Kwaliteit & Zorginkoop

- Kwaliteitskompas: Ontwerpen en implementeren van het 'kwaliteitskompas' voor Het Gastenhuys, gebaseerd op het Generiek Kompas.
- Clienttevredenheid: Implementeren van een nieuwe stijl voor het landelijk CTO (Cliënttevredenheidsonderzoek).
- Deskundigheidsbevordering medewerkers: Kennissessies op diverse thema's (Wzd, diabeteszorg, klinisch redeneren, etc.). Operationeel maken van de expertgroep Wzd.
- Palliatieve toolkit: Invoering op minimaal vijf locaties.
- Optimalisatie Prisma & calamiteitenonderzoek: Verbeteren van werkprocessen en kennisniveau.
- Voorbereiding en coaching nieuwe locatiemanagers & teams: Succesvolle opstart van nieuwe Gastenhuizen door formulecoaching aan 5-8 nieuwbouwlocaties.
- Intern audit programma: Uitvoeren van interne audits om de kwaliteit, visie en formule te waarborgen en te verbeteren.
- ISO 9001 certificering: Opstarten en invulling geven aan het certificeringstraject met een nieuw bureau
- Contractering Wlz: inkoopcontracten voor bestaande locaties, nieuwe en uitbreiding 2026.





Finance & Control

- CSRD-rapportage: Invoering en optimalisatie van CSRD-rapportage.
- Gebruik van data: Verbeteren van data-analyse en rapportage.
- Contractbeheer en inkoopstelsel: Optimaliseren van het Purchase-to-Pay proces.
- Verslaggeving: Versnellen van afsluitprocedures en verbeteren van rapportagevormen



Facilitair en Vastgoed

- Gebouwen: Verbeteren en uitbreiden van het Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP) met conditiemetingen van gebouwen en installaties. Uitvoeren van diverse tenders voor onderhoud van gebouwen en installaties, inclusief E&W, bouwkundig onderhoud, en schilderwerk.
- Veiligheid: Implementeren van gebouwpaspoorten en herzien van BHV-plannen.
- Energie & Water: Tender Gas/ Electra. Ontwikkelen van een dashboard voor inzicht in verbruik en productie van water, elektriciteit en gas.
- Schoonmaak: Verbeteren van de kwaliteit van schoonmaak en onderhoud. Implementeren en bijsturen van schoonmaakprogramma's en instructies.

- Tuinen: Uitwerken en realiseren van tuinplan met focus op duurzaamheid, klimaat en dementie.
- Meubilair: Ontwikkeling meerjaren meubelplan met oog op duurzaamheid.
- Mobiliteit: Onderzoek nieuwe mobiliteitspartners (lease).
- Duurzaamheid: implementatie duurzaam koken en verminderen en scheiden van afval.





Vastgoed

- Het Gastenhuus groeit tot en met eind 2027 naar 48 vestigingen; Indien Maastricht alsnog opent naar 50 vestigingen.
- Snellere groei door acquisitie van dubbele locaties en een combinatie met het “Seasons” concept.
- In 2025 zal acquisitie gericht zijn op een aantal nieuwe locaties in voorkeursgemeenten, clustering bij bestaande locaties en combinaties met het ‘Seasons’ concept van Amvest en een nieuw assisted-living concept van BPD.



Marketing & Communicatie

- Uitrollen van een nieuwe visuele identiteit: Consistente uitstraling in alle marketing- en communicatie uitingen.
- Versterken van de (hernieuwde) positionering: Door herkenbare communicatie en authentieke content.
- Employer branding & kandidaatwerving: Ontwikkelen van een wervingscampagne om talent aan te trekken en te behouden.
- Klantwerving: Optimaliseren van de middelenmix en testen van nieuwe kanalen en technieken.
- Actieve verwijzersmarketing: Versterken van relaties met verwijzers zoals huisartsen en zorgprofessionals.
- Online marketing: Vergroten van de online zichtbaarheid en vindbaarheid.



Slotwoord

De ambities van Het Gastenhuus blijven onverminderd groot. Ook in de komende jaren zetten we ons met volle overtuiging in voor onze belangrijkste missie: het bieden van een warme, comfortabele en veilige woonomgeving voor mensen met dementie. Een plek waar autonomie, zelfredzaamheid en persoonlijke aandacht niet alleen beloften zijn, maar de kern van ons handelen.

Onze gedreven medewerkers zetten zich hier dagelijks met hart en ziel voor in. Natuurlijk brengen groei en verandering uitdagingen met zich mee – van de krappe arbeidsmarkt tot energienetwerken en zorgcontractering. Maar met creativiteit, ondernemerschap en doorzettingsvermogen vinden we oplossingen.

We geloven in onze formules en maken onze beloften waar, vandaag en in de toekomst. Onze bewoners – en hun naasten – kunnen op ons rekenen.

