

2025

Kwaliteitsbeeld

Samen de beste zorg dichtbij

Welkom bij Omring

Waar we op een positieve manier in het leven staan.
Waar we tot vindingrijke oplossingen komen.
En waar we mensen helpen regie te houden op hun gezondheid.

Samen de beste zorg dichtbij.

Met trots presenteren wij ons Kwaliteitsbeeld 2025. Dit tweede jaarbeeld vormt ons gezamenlijke verhaal: het verhaal van onze bewoners en cliënten, hun naasten en alle collega's die elke dag en elke nacht met hun aandacht en met hun hart goede zorg leveren en nabij zijn. Het generiek kompas helpt ons steeds te blijven kijken naar wat écht belangrijk is in het leven van mensen.

In dit verslag laten wij zien hoe wij werken aan persoonsgerichte zorg, hoe wij onze netwerken in de regio beter benutten, hoe technologie ons helpt om gezondheidszorg slimmer en prettiger te maken, en hoe we blijven investeren in deskundigheid, werkplezier en reflectie. We vertellen openhartig wat wij hebben geleerd, wat goed gaat en waar we nog stappen willen zetten. Soms doen we dat aan de hand van verhalen die ons raken, soms met getallen die laten zien waar we staan. Zo zagen we hoe een

collega met een bewoonster dagelijks een wandelingetje maakte, waardoor niet alleen haar mobiliteit verbeterde, maar ook haar glimlach terugkwam. En we merkten hoe een digitale medicatiecheck een team hielp om fouten te voorkomen én tegelijkertijd meer rust in het werk te ervaren. Voor ons draait kwaliteit om dit soort betekenisvolle momenten. Om contact, vertrouwen en continu verbeteren, met ruimte voor ieders eigenheid.

Wij zijn dankbaar voor iedereen die daaraan bijdraagt. Samen blijven wij bouwen aan zorg die dichtbij voelt, verbindt en waarde toevoegt aan het leven van mensen.

Jolanda Buwalda en Robin Bremekamp
Raad van Bestuur

Rutger van Soelen
Centrale Cliëntenraad

Samen de beste zorg dichtbij

Onze missie 'Samen de beste zorg dichtbij' vormt het fundament van alles wat wij doen en geeft richting aan onze inspanningen voor zowel cliënten als medewerkers. We streven naar zorg die innovatief en creatief is en die bijdraagt aan het welzijn van iedereen binnen Omring. Onze visie benadrukt het belang van eigen regie; we geloven in de kracht, mogelijkheden en zelfstandigheid van iedere medewerker én cliënt. Door samen te werken in een ondersteunende, open en vertrouwde omgeving, ontstaat er ruimte voor groei, ontwikkeling en het nemen van verantwoordelijkheid.

Onze kernwaarden zijn: eigen regie, positief, samen en vindingrijk. Deze waarden zijn zichtbaar in het dagelijks handelen en beleid. Medewerkers worden gestimuleerd om met een positieve houding naar oplossingen te zoeken, samen te werken en vindingrijk te zijn in het aanpakken van uitdagingen. Organisatieontwikkeling, professioneel leiderschap en een stimulerend personeelsbeleid zorgen ervoor dat medewerkers zich betrokken en gewaardeerd voelen. Door deze cultuur van vertrouwen en het delen van kennis, blijven we wendbaar en klaar voor de toekomst, met als doel om altijd samen de beste zorg dichtbij te bieden.



Samenvatting

Bouwsteen 1 – Het open gesprek

[Visie op vrijheid en veiligheid](#)
[Het open gesprek als vanzelfsprekendheid](#)
[Leren van de analyse onvrijwillige zorg](#)
[Inspectiebezoek locatie Nicolaas](#)
[RAI in de langdurige zorg thuis](#)
[Gidsrol van zorgconsulent tijdens klantreis](#)

[Interview](#)

Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

[Visie op Informele zorg](#)
[Van visie naar dagelijkse praktijk](#)
[Cliënt en netwerk als uitgangspunt](#)
[Zorgzame buurten als duurzame basis](#)
[Vrijwilligerswerk in beweging](#)
[Regionalisering: samenwerking als transformatieopgave](#)

[Interview](#)

Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

[Professional in positie](#)
[Waarderend werkgeverschap](#)
[Samen Vitaal](#)
[Omring.LAB](#)
[Otiom](#)
[Luna en Tessa](#)
[Hume](#)
[Ringo](#)
[Roosteren is een vak](#)
[Medezeggenschap en vakgroepen](#)
[Cliëntmedezeggenschap](#)
[Medewerkersmedezeggenschap](#)
[Professioneel zeggenschap en vakgroepen](#)
[Podcast medezeggenschap en vakgroepen](#)

[Interview](#)

Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

[Visie op lerende cultuur](#)
[Leiderschapstraject en management](#)
[Professionals in positie](#)
[Transition into Practice](#)
[Onderzoek en praktijkontwikkeling](#)
[Duurzame en toekomstbestendige herstellzorg](#)
[Blended zorgpad](#)
[Toekomstbestendige ouderenzorg](#)
[Topcare-predicaat](#)
[Blijvende positieve impact](#)
[Van BITE-IT tot ADAPT](#)
[Samenzorgacademie voor informele zorg](#)

[Interview](#)

Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

[Een helder beeld van kwaliteit](#)
[Commissies Kwaliteit en veiligheid](#)
[Hygiëne en infectiepreventie](#)
[Medicatieveiligheid](#)
[Vrijheid en veiligheid](#)
[Kwaliteitsdashboard](#)
[Relationele kwaliteit](#)
[Professionele kwaliteit](#)
[Organisatorische kwaliteit](#)

[Interviews](#)

Inhoud

Samenvatting



Het kwaliteitsbeeld 2025 van Omring kenmerkt zich door open gesprekken, sterke netwerken, eigenaarschap in werk, een lerende cultuur en inzicht in kwaliteit. Dit zorgt tezamen voor toekomstbestendige zorg en continue groei.

Het open gesprek

De visie op vrijheid en veiligheid draait om het open gesprek en een gezamenlijke risicoweging. Het instrument RAI is geïntegreerd in het Volledig Pakket Thuis en versterkt gezamenlijke besluitvorming en kwalitatieve gesprekken. De zorgconsulent gidst cliënten en professionals vanuit een open gesprek door een soepele klantreis.

Het bouwen van netwerken

Omring versterkt informele zorg door het stimuleren van de samenwerking tussen cliënten, hun netwerk en professionals. De eigen kracht van het netwerk staat hierbij centraal. Dit wordt ondersteund door hulpmiddelen en lokale partners. Het doel: sociale samenhang en toegankelijke, duurzame, innovatieve zorg.

Het werk organiseren

Omring geeft professionals eigenaarschap en zeggenschap. We zetten ons in voor waarderen werkgeverschap en via Samen Vitaal voor vitale medewerkers. Omring stimuleert innovatie met Omring.LAB en slimme hulpmiddelen en organiseert centrale en stabiele roostering. Via raden en vakgroepen waarborgen we medezeggenschap.

Leren en ontwikkelen

Binnen Omring ligt de focus op leiderschapsontwikkeling, coaching en lerende cultuur. Door programma's en samenwerking met onderwijs en onderzoek worden professionele groei, evidence-based werken en innovatie gestimuleerd. Aan de Samenzorgacademie krijgen naast en vrijwilligers ondersteuning.

Inzicht in kwaliteit

Het kwaliteitsmodel van Omring richt zich op relationele, professionele en organisatorische kwaliteit, ondersteund door een kwaliteitsstructuur en -dashboard. De kwaliteit is stabiel en hoog, met enkele aandachtspunten voor verdere verbetering en professionalisering. De totaalscore van de cliënt-ervaring is 8,4.

Terugblik 2025

Omring investeerde in intensievere samenwerking, professionalisering, leiderschapsontwikkeling, vitaliteitsinitiatieven en de Samenzorg-academie voor toekomstbestendige zorg.

Speerpunten 2026

Omring focust op samenwerking, innovatie, robotica en AI, vitaliteit, professionalisering van planning, doorontwikkeling van zorgprogramma's en collectief leren voor continue groei.

Bouwsteen 1

Het open gesprek

Bouwsteen 1 benadrukt dat bij Omring elke stem telt en dat het open gesprek de kern van onze benadering is. Kwaliteit van bestaan ontstaat namelijk wanneer cliënten, hun naasten en zorgprofessionals samen onderzoeken wat belangrijk is, welke keuzes er zijn en hoe verantwoordelijkheid kan worden gedeeld. In een interview vertellen een kwaliteitsverpleegkundige en een manager zorg en bedrijfsvoering hoe zij dat ervaren.





Visie op vrijheid en veiligheid

In 2025 is onze visie op vrijheid en veiligheid opnieuw onderstreept. Deze visie is gebaseerd op drie kernprincipes: vrijheid als uitgangspunt, het besef dat volledige veiligheid niet bestaat en het belang van gezamenlijke afwegingen. Dit betekent dat risico's samen zorgvuldig worden besproken en gewogen, zonder ze te vermijden. Het open gesprek staat hierbij centraal: door samen wensen, zorgen en risico's te bespreken, maken we bewuste keuzes en houden we de balans tussen vrijheid en veiligheid in een vertrouwde zorgomgeving.

In 2026 wordt de aangescherpte visie verder doorvertaald naar alle locaties. Teams krijgen ondersteuning om het open gesprek structureel centraal te stellen, risico's gezamenlijk zorgvuldig te wegen en afspraken consequent vast te leggen. Daarbij wordt toegewerkt naar een uniforme werkwijze binnen alle woonzorglocaties, waardoor cliënten en naasten overal dezelfde aanpak ervaren en kennis en leerervaringen breed gedeeld worden. Door de verbinding te leggen tussen 'veilig open' en Positieve Gezondheid, blijft vrijheid het uitgangspunt en wordt veiligheid steeds zorgvuldig afgewogen tegen het brede perspectief van het welbevinden van cliënten. Zo sluit de organisatiebrede ontwikkeling aan bij het kwaliteitsbeeld van 2024, waarin gezamenlijk leren, eigen regie en persoonsgerichte zorg nadrukkelijk centraal staan. Op deze wijze wordt in 2026 verder gebouwd aan een stabiele en herkenbare manier van werken, waarbij zowel het open gesprek als Positieve Gezondheid het fundament vormen.



Het open gesprek ondersteunt de gezamenlijke besluitvorming

Het open gesprek als vanzelfsprekendheid

In 2025 is het open gesprek verder verankerd als onderdeel van methodisch werken. Tijdens dit gesprek worden de wensen, zorgen en risico's van cliënten en hun naasten helder in kaart gebracht. Ook biedt het ruimte om samen alternatieven en mogelijkheden te verkennen, waarbij ieders perspectief wordt meegenomen.

Het open gesprek ondersteunt de gezamenlijke besluitvorming, zodat keuzes niet alleen transparant zijn, maar ook duidelijk worden vastgelegd in het zorgplan en het elektronische cliëntdossier. Dit gesprek is geen extra taak, maar vormt juist een vast en vanzelfsprekend onderdeel van goede zorg. Het maakt inzichtelijk waarom bepaalde maatregelen wel of niet worden genomen, en draagt zo bij aan bewuste en gedeelde keuzes in de zorgverlening.

Leren van de analyse onvrijwillige zorg

De commissie Vrijheid en veiligheid van Omring volgt structureel de cijfers over onvrijwillige zorg. Door deze cijfers goed te volgen ziet de organisatie waar het goed gaat en waar nog verbeteringen nodig zijn. De jaarlijkse analyse laat zien dat er in 2025 iets minder onvrijwillige zorg is ingezet, al verschilt dit per locatie. Het blijft belangrijk om alert te zijn op wat er speelt en



om alles zorgvuldig vast te leggen. De resultaten onderstrepen dat het open gesprek onmisbaar is om gezamenlijk risico's, gemaakte keuzes en afspraken helder te krijgen en te houden.

Inspectiebezoek locatie Nicolaas

Op 2 oktober 2025 ontving woonzorglocatie Nicolaas een onaan-gekondigd bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit kwam vanuit de landelijke campagne 'Open je ogen voor gesloten deuren', die onderdeel is van een serie van 80 locatiebezoeken door het hele land. Tijdens dit bezoek beoordeelde de inspectie hoe Omring omgaat met gedwongen zorg en het open-deuren-beleid. De inspectie gaf aan dat er binnen de locatie een sterke bewustwording is rondom het thema 'vrijheid en veiligheid'. Teams pakken vraagstukken multidisciplinair aan en nemen zorgvuldig afwegingen in hun besluiten, waarbij het open gesprek steeds centraal staat. Hierbij is zichtbaar dat het beleid 'veilig open' niet alleen gericht is op het beperken van maatregelen, maar ook aansluit bij het gedachtegoed van Positieve Gezondheid: er wordt breed gekeken naar het welbevinden, de eigen regie en de mogelijkheden van cliënten. Door consequent samen met cliënten en hun netwerk te onderzoeken wat iemand zelf kan, welke ondersteuning nodig is en welke risico's en kansen zich voordoen, ontstaat ruimte voor maatwerk. Het inspectiebezoek bevestigde dat het open gesprek én de brede blik op gezondheid stevig verankerd zijn in het dagelijkse werk van het team.

RAI in de langdurige zorg thuis

Sinds 2025 wordt de RAI (Resident Assessment Instrument) als systematisch beoordelingsinstrument ingezet binnen de VPT (Volledig Pakket Thuis). Hiermee worden behoeften, mogelijk-



De inspectie gaf aan dat er binnen de locatie een sterke bewustwording is rondom het thema 'vrijheid en veiligheid'



heden en risico's van cliënten en hun netwerk in kaart gebracht, met speciale aandacht voor functioneren, beperkingen en welzijn. Deze integrale benadering vormt de basis voor een open gesprek over doelen en passende ondersteuning.

De zorgprofessional bespreekt samen met de cliënt en de contactpersoon niet alleen lichamelijke gezondheid, maar ook eigen mogelijkheden, actuele risico's en welzijn. Door de inzichten uit de RAI kan informele zorg vaker als eerste stap worden ingezet, waardoor formele zorg pas later nodig is. De RAI fungeert als startpunt voor een verdiepend gesprek en biedt direct input voor het vierdomeinenplan, zodat het zorgplan op maat kan worden opgesteld en geëvalueerd.

Het gebruik van losse vragenlijsten is vervangen door deze geïntegreerde aanpak, wat ruimte schept voor kwalitatieve gesprekken en gezamenlijke besluitvorming. Bij het afnemen van de RAI staat Positieve Gezondheid centraal, waarbij breed gekeken wordt naar wat de cliënt en het netwerk kunnen bijdragen. Familie en naasten worden actief betrokken, zodat er een gezamenlijke visie ontstaat op wat belangrijk is voor het welzijn en de veerkracht van de cliënt. Zo versterkt de RAI niet alleen de zorg, maar ook eigen regie en Positieve Gezondheid in de thuissituatie.

Gidsrol van zorgconsulent tijdens klantreis

De zorgconsulent is tijdens de hele klantreis de gids voor cliënten, naasten en zorgprofessionals. Vanuit een open gesprek sluit de zorgconsulent aan bij de behoefte van de cliënt en diens netwerk, met behulp van Positieve Gezondheid en het stappenmodel Zorg en begeleiding. Hierbij wordt samen gekeken naar wat iemand zelf kan, welke ondersteuning het informele netwerk biedt, welke digitale mogelijkheden er zijn en wat nodig is aan professionele zorg.

De zorgconsulent heeft een vaste, vertrouwde rol en stelt passende arrangementen samen over de verschillende zorgdomeinen heen. Door vroegtijdig het gesprek te voeren, ontstaat een soepele klantreis met persoonlijke, passende adviezen.

In 2025 versterkte de zorgconsulent haar gidsfunctie verder. Vanuit de vijf pilaren – eigen regie en Positieve Gezondheid, versterken van het informele netwerk, passende arrangementen, ontmoeting en verbinding, en domeinoverstijgende samenwerking inclusief revalidatie – wordt de gidsrol verder gepositioneerd. Dit sluit aan bij het project 'Waardig leven, slim werken', waarbij de zorgconsulent een pioniersrol vervult in informele zorg, het samenstellen en evalueren van arrangementen en de doorontwikkeling van onze revalidatieafdelingen. •

Terugblik 2025

- Ondersteuning zorgprofessionals bij methodisch werken.
- Versterking rol zorgconsulent door onder andere 'Waardig leven, slim werken'.
- Meer persoonlijke begeleiding en meer regie over eigen zorgproces voor cliënten.
- Meer integrale en toekomstbestendige zorgverlening door intensievere samenwerking tussen informeel netwerk en professionele zorg.

Speerpunten 2026

- Versterking gidsrol zorgconsulent door: domeinoverstijgende samenwerking, meer focus op eigen regie en Positieve Gezondheid, en actief betrekken informele netwerk.
- Innovatie in methodisch werken blijft belangrijk voor verlagen administratieve druk en verhogen kwaliteit verslaglegging en cliëntbetrokkenheid.



Trudie Doodeman, manager zorg en bedrijfsvoering (rechts)

Angela Wijs, kwaliteitsverpleegkunde (links)

“Nu mag ik óók verder, zei een cliënt”

We kijken terug op 2025. Waar ben je trots op?

Trudie: “Dat we nóg meer onze kernwaarden zoals zelfbeschikking, eigenwaarde en behoud van eigen regie uitdragen.”

Angela: “In juni werd de eerste afdeling opengesteld. Bewoners hebben meer leefruimte gekregen. Het verbetert duidelijk hun kwaliteit van leven.”

Wat levert dat op?

Angela: “Een mooi voorbeeld was een cliënt die verdrietig en boos was omdat hij opgesloten zat. Nu mag hij wel door de deur. Twee meter de gang op was voldoende. Anderen gaan verder. Zij maken een praatje bij de receptie, drinken koffie in het restaurant.”

Trudie: “Iemand reageerde geëmotioneerd: *ik mag nu óók verder*. Een mens is niet z’n aandoening. Je mag iemand niet beperken.”

Wat vraagt aandacht in 2026?

Angela: “In januari hebben we de twee

andere PG-afdelingen opengesteld. Na advies van de inspectie besloten we alle bewoners, ook die zonder aantoonbare behoefte, onbeperkt te laten gaan en staan. Alleen bij een hoog risico krijgen ze een gps. De zorg ontvangt dan een signaal als iemand de denkbeeldige grens over dreigt te gaan.”

Trudie: “De technologie moet voor meer bewoners meer vrijheid mogelijk maken. Denk aan domoticadeuren en onbeperkt gebruik van de lift.”

Wat moeten lezers tot slot echt nog weten?

Angela: “Zorgen horen erbij, maar uiteindelijk ontstaat voor iedereen meer rust, vertrouwen en welzijn.”

Trudie: “Het doet me zo goed dat ze naar buiten kunnen. De zon en de regen kunnen voelen. Maar weet dat we goed kijken wat kan en tot welke grens. We evalueren ook en blijven zorgen voor het beste voor onze bewoners met een continue reflectie op vrijheid én veiligheid.”

Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken

Bouwsteen 2 verbindt gezin, buurt en zorgketen tot één samenhangend netwerk van steun. Bij Omring bouwen we aan sterke netwerken rondom cliënten én professionals. Hierdoor komt zorg dichterbij het dagelijkse leven te staan, blijft de regie bij de cliënt en is samenwerking tussen informele en formele zorg vanzelfsprekend. In een interview vertellen een mantelzorger en een coördinator verzorgende IG hoe zij dat ervaren.





Visie op informele zorg

Sinds 2023 werkt Omring vanuit een duidelijke en doorontwikkelde visie op informele zorg. De kern is dat goede zorg ontstaat in samenwerking tussen cliënten, hun sociale netwerk en professionals. Cliënten houden zoveel mogelijk zelf regie over hun dagelijks leven, terwijl familie, naasten, vrijwilligers en burens een natuurlijke en betekenisvolle rol vervullen. Formele zorg sluit daarop aan waar dat nodig is, in gelijkwaardigheid en met respect voor ieders mogelijkheden en grenzen. Deze visie sluit aan bij landelijke ontwikkelingen zoals het generiek kompas en de beweging naar passende zorg, en vormt de basis onder het dagelijkse handelen binnen Omring.

Van visie naar dagelijkse praktijk

De afgelopen jaren is deze visie verder verdiept en concreet gemaakt. De sociale omgeving van cliënten wordt gezien als een bron van welzijn, regie en zingeving. Daarom richt Omring zich op het versterken van netwerken, zowel binnen families als in buurten en gemeenschappen. Op de SharePoint-pagina Informele Zorg staan hulpmiddelen, voorbeelden en gespreksinstrumenten die teams helpen om met naasten in gesprek te gaan en samen te bepalen wat mogelijk en wenselijk is. Ook sluit de visie aan bij maatschappelijke bewegingen zoals het manifest 'Gezond ouder worden doe je samen in de buurt'. Hierin staan zorgzame buurten, wederkerigheid en lokale verbondenheid centraal. Deze uitgangspunten zijn opgenomen in de meerjarige ontwikkellijn tot 2030.

In 2025 is deze manier van werken verder vormgegeven in de praktijk. Teams gingen vaker met cliënten en hun netwerk in gesprek over wensen, mogelijkheden en een passende verdeling van taken. Deze gesprekken maakten helder wat mensen zelf kunnen en wat naasten – vaak in kleine maar betekenisvolle handelingen – kunnen bijdragen. Vrijwilligers en professionals sloten aan waar hun inzet aanvullend was. Met ruim 1600 vrijwilligers, zowel intra- als extramuraal, beschikt Omring over een waardevolle schakel die het netwerk rondom cliënten versterkt.

Teams kregen, wanneer gewenst, ondersteuning bij het verkennen van hun aanpak, het delen van ervaringen en het verduidelijken van verwachtingen. Goede voorbeelden, voorlichting aan naasten en het stroomschema 'Wat kan en mag' hielpen om samenwerking concreter, gelijkwaardiger en begrijpelijker te maken.

In 2025 groeide de bewustwording binnen de teams. Dat blijkt uit ervaringen waarbij families na goede afstemming zorgmomenten, zoals hulp bij de avondroutine, overnamen. Ook zijn er voorbeelden waar familie en het netwerk kleine handelingen oppakten die een groot verschil maakten, zoals kleding klaarleggen of steunkousen uittrekken als iemand later thuiskomt. Er zijn veel voorbeelden waar mantelzorgers actief betrokken zijn bij het dagelijkse leven van cliënten. Dit wordt versterkt door teams die voor familie informatiebijeenkomsten organiseerden om de samenwerking te verdiepen. Deze voorbeelden laten zien dat de beweging naar meer informele zorg in 2025 echt in gang is gezet.



Met ruim 1600 vrijwilligers beschikt Omring over een waardevolle schakel die het netwerk rondom cliënten versterkt

Vanaf 2025 onderzoekt Omring manieren om beter zichtbaar te maken welke ondersteuning door het netwerk kan worden overgenomen. Het gaat vaak om gewone momenten in het dagelijks leven: hulp bij een avondroutine of samen boodschappen doen. De inventarisatie van meetmethoden loopt door in 2026 en vormt straks de basis voor bewuste keuzes in teams en voor monitoring van de beweging.

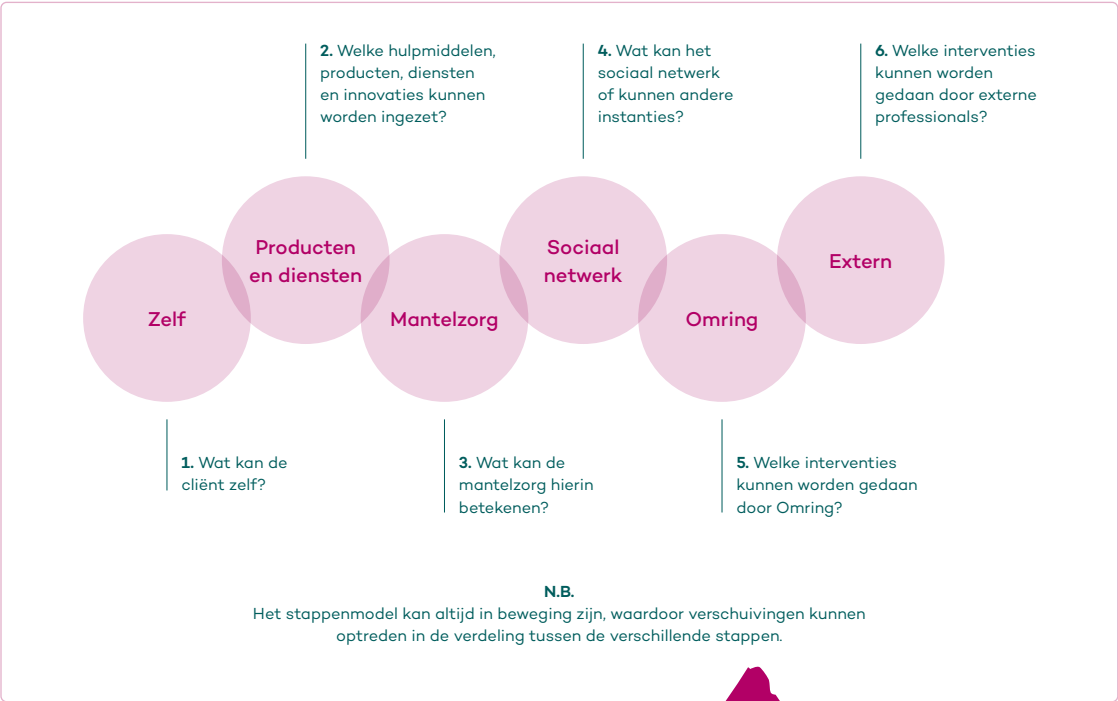
Clïënt en netwerk als uitgangspunt

Het stappenmodel Zorg en begeleiding was in 2025 leidend: eerst kijken wat iemand zelf kan of kan leren, daarna wat het netwerk kan of wat hulpmiddelen kunnen doen, en pas daarna de inzet van professionele zorg (zie illustratie 1). De ondersteunende communicatie is daarop aangepast met het motto ‘Zorgen doen we samen’.

Om teams hierin te ondersteunen zijn verschillende middelen ontwikkeld, zoals folders, het stroomschema ‘Wat kan en mag’, een podcastserie en een webpagina Informele Zorg. Deze hulpmiddelen dragen bij aan een vanzelfsprekender samenwerking tussen formele en informele zorg.

Zorgzame buurten als duurzame basis

Binnen Omring sluiten we aan bij buurten waar al sterke sociale structuren aanwezig zijn. In de regio’s waar Omring actief is – zoals West-Friesland, Wieringermeer en de Kop van Noord-Holland – werken we samen met welzijnsorganisaties, buurtverbinders, buurtkamers en lokale initiatieven om de verbondenheid te versterken. Deze zorgzame buurten kenmerken zich door ontmoeting, ondersteuning en onderlinge betrokkenheid. Initiatieven worden vooral vormgegeven in samenwerking met partners in de buurt, zoals welzijnsorganisaties, woningcorporaties, huisartsen en burgerinitiatieven. Omring bouwt zo mee aan een leefomgeving



Illustratie 1 Stappenmodel Zorg en begeleiding





waarin mensen zich veilig en verbonden voelen, en waarin sociale netwerken op een natuurlijke manier kunnen groeien.

Vrijwilligerswerk in beweging

De relatie tussen cliënten en vrijwilligers werd hechter en meer verweven met het dagelijks leven. Vrijwilligers werden vaker gevraagd voor activiteiten die aansluiten bij wat cliënten belangrijk vinden. De voorbereidingen voor de Samenzorgacademie – een gezamenlijke leeromgeving voor vrijwilligers, naasten, cliënten en professionals – werden in 2025 afgerond; de start volgt in 2026.

Binnen het project Zorgsamer bezochten sociale netwerkers mensen met dementie die nog thuis wonen. Zij onderzochten samen met hen en hun netwerk hoe het netwerk kan worden versterkt, met aandacht voor continuïteit bij eventuele verhuizing.

Regionalisering: samenwerking als transformatieopgave

Nederland maakt tegelijkertijd meerdere transitie door. In het oog springend voor Omring is in ieder geval de vergrijzing: over vijf jaar zal het aantal ouderen fors zijn gestegen, terwijl de arbeidsmarkt krimpt; landelijk en zeker in onze omgeving. Die ontwikkeling houdt onder meer in dat er een groeiend beroep gedaan zal worden op mensen die niet als professional aan de zorg verbonden zijn, maar als kind, broer, vriendin, buurvrouw of als vrijwilliger.

Over vijf jaar zal het aantal ouderen fors zijn gestegen, terwijl de arbeidsmarkt krimpt



Deze transitie stelt nieuwe eisen aan de manier waarop we samenwerken.

Onze zorg en de klantvraag veranderen substantieel. De zorg zal in toenemende mate een digitale of technologische component hebben, als aanvulling op reguliere zorg. Naast onze eigen deskundigheid zal ook artificiële intelligentie een rol spelen bij onderdelen van de zorgverlening en de ondersteuning daarvan.

Tegelijkertijd wil Omring in een veranderende samenleving als betrokken organisatie een rol spelen in het landelijke en regionale netwerk. We willen dat op maatschappelijk verantwoorde wijze doen, met een open oog voor duurzaamheid, voor inclusiviteit, voor (informatie)veiligheid en voor een gezonde financiële positie van onze organisatie.

Met de ondertekening van onder meer het Integraal Zorgakkoord (IZA) en met akkoorden zoals het HLO, WOZO, GALA en de woondeal, geven we een impuls aan regionale samenwerking rond de transformatie in de zorg. De regiodeal van de gemeenten in Noord-Holland Noord (NHN) biedt kansen op het gebied van duurzaamheid, nutsvoorzieningen, vastgoed en mobiliteit. Ondertussen blijven de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de totale zorg onder druk staan. De belangrijkste vraagstukken hierbij zijn: voldoende gekwalificeerde medewerkers aantrekken en behouden, de inzet van informele zorg bevorderen en het gebruik van technologie in de zorgpraktijk verder invoeren. Regionaal werkt Omring op dit gebied samen met de belangrijkste zorgpartijen in het platform ZWPlus/Sigra.



Omring is mede initiatiefnemer van het Regioplatform Noord-Holland Noord, Noord-Holland Noord Gezond (NHNG), RSO en het Coördinatiepunt Ouderenzorg Noord-Holland. Daarnaast vervult Omring het voorzitterschap van het arbeidsmarktplatform ZWPlus. De regionale dynamiek kenmerkt zich door een groot aantal transformatieplannen waar Omring bij betrokken is. Bij het Regioplatform is het transformatieplan inmiddels goedgekeurd en de programma's lopen. Voor het regionale transformatieplan NHNG is de NZa-beschikking begin 2026 ontvangen en is het proces voor de governance (het opstellen van samenwerkings- en andere overeenkomsten) en voor de inrichting van het regiobureau gaande. De (Omring) initiatieven Zorggids, Dag- & Doecentrum, Informele Zorg en Kern Gezond Texel zijn opgenomen in dit transformatieplan. Verder heeft Omring als samenwerkingspartner adhesie betuigd aan de IZA-plannen van de GGZ, het Dijklander Ziekenhuis, de Noordwest Ziekenhuisgroep en de drie huisartsenkoepels in de regio. Vanuit het ROAZ (Regionaal Overleg Acute Zorg) is een IZA-plan goedgekeurd waarbij Omring betrokken is als partner in de (sub)acute zorg.

In de regio NHN functioneert onder regie van De Zorgcirkel en Omring het Coördinatiepunt Ouderenzorg Noord-Holland. Inmiddels is dit een gevestigde functie in de keten voor subacute ouderenzorg met triage en plaatsing van cliënten naar herstelbedden. Voor verwijzende huisartsen en ziekenhuizen is dit een cruciale voorziening om snel en adequaat de juiste zorg op de juiste plek te realiseren en de belasting op de acute spoedzorg te verminderen.

Binnen het Regioplatform zetten zorgaanbieders zich samen in om zorg voor kwetsbare ouderen in de toekomst toegankelijk te houden. Ziekenhuizen, huisartsen en VVT-aanbieders werken hierin samen op het gebied van triage en transfer, het inrichten van een zorgservicecentrale en het organiseren van netwerkzorg rond cliënten. Op het gebied van data-uitwisseling is Omring aangesloten bij het RSO.

Op het snijvlak van wonen, zorg en welzijn werkt Omring in de verschillende regio's samen met gemeenten, welzijnspartijen, corporaties en andere zorgaanbieders. Op Texel doen we dat met 'Kern Gezond Texel', in de Kop van Noord-Holland met 'Noordkop Gezond voor Elkaar' en 'Van Vergrijzing naar Vernieuwing' en in West-Friesland met het 'Westfries Woonzorgpact'.

Dankzij de fusie met Gezondheidscentrum Kersenboogerd is het portfolio van Omring uitgebreid met huisartsenzorg, eerstelijns fysiotherapie en een apotheek. In 2025 zijn we doorgegaan met het optimaliseren van de praktijk- en bedrijfsvoering van het centrum. Parallel daaraan verkennen we de mogelijkheden voor dienstverlening, preventie en zorgverlening in samenwerking met de betrokken professionals. Zo werkten we ook aan de invulling van Gezondheidsplein Het Baken: een multifunctionele afdeling voor eerstelijns gezondheidszorg, keuringen, advies en verrichtingen of behandelingen. Ook worden hier cursussen gegeven voor Omringpashouders. •

Terugblik 2025

- Intensiever in gesprek met cliënten en hun netwerk over wensen en passende verdeling van zorg.
- Ontwikkeling van diverse ondersteunende middelen ter bevordering van de samenwerking tussen formele en informele zorg.
- Afronding voorbereidingen Samenzorg-academie.
- Invulling Gezondheidsplein Het Baken.

Speerpunten 2026

- Optimalisering van doorstroom en verbetering van toegankelijkheid en kwaliteit van bestaan.
- Borgen van continue afstemming tussen partners binnen én buiten de VVT-sector.
- Doorontwikkelen van gezamenlijke data infrastructuur en stimuleren van innovatieve zorgvormen.
- Versterking van mantelzorgers en vrijwilligers-netwerken.
- Gerichte focus op passende zorg voor cliënten met complexe, domeinoverstijgende zorgvragen.



Marja Spanjaard, coördinator verzorgende IG (rechts)
Cees van Os, mantelzorger (links)

“Het is fijn iets niet gehaast te doen, omdat je weet: zij zijn er”

We kijken terug op 2025. Waar ben je trots op?

Cees: “Vorig jaar werd mevrouw Vermeulen 108. Ze is een oud-cliënt van mijn vrouw, die bij Thuiszorg werkte. Ze had bijna geen familie. Ook na werktijd keken we naar haar om. Vooral omdat er steeds meer zorg werd wegbezuinigd.”

Marja: “Sinds twee jaar woont ze in De Golfstroom. Zo leerden wij ook Cees en zijn vrouw Monika kennen. Het is fijn dat ik soms iets niet gehaast hoeft te doen, omdat ik weet: zij zijn er.”

Wat levert die informele zorg op?

Marja: “Zonder redden we het niet. De werkdruk is hoog, soms zijn er zieken. Meer aandacht voor de één, betekent minder voor de ander. Mantelzorgers zien soms ook dingen die wij niet opmerken. Door de korte lijnen kunnen we samen snel iets oppakken.”

Cees: “Dat ze er fijn bij zit, geeft ons

een goed gevoel. Ze zegt op alles dank je wel, maar dat hoeft niet. Ze is een fijn mens om iets voor te betekenen.”

Wat vraagt aandacht in 2026?

Marja: “Ik leef bij de dag, maar ik weet: de zorg wordt steeds zwaarder. Ik hoop dit jaar meer mantelzorgers bij ons werk te kunnen betrekken.”

Cees: “De Golfstroom zal onveranderd onderdeel van ons dagelijkse leven blijven. Samen maken we het gezellig voor haar, maar ook voor onszelf, voor de zorgmedewerkers en andere bewoners.”

Wat moeten lezers tot slot echt nog weten?

Marja: “Ik doe mijn werk nog altijd heel graag. Bewoners aandacht geven, zien dat ze genieten, dat is mooi.”

Cees: “Soms hoor je: wat knap dat jullie dit doen. Ze is geen familie, maar we doen het met veel plezier.”

Bouwsteen 3

Het werk organiseren

Bouwsteen 3 besteedt aandacht aan waarderend werkgeverschap, Samen Vitaal, zorginnovaties, 'Roosteren is een vak' en aan de verankering van de medezeggenschap, zoals de MAR (Multidisciplinaire Adviesraad) en de CCR (Centrale Cliëntenraad). In een interview vertellen een wijkverpleegkundige en een projectmanager hoe zij dat ervaren.





Professional in positie

Bij Omring geloven we dat de kwaliteit van zorg valt of staat met de kracht van onze professionals. Onze visie is helder: wij zetten de professional in positie. Dit betekent dat we niet alleen praten óver de zorg, maar dat degenen die het werk dagelijks uitvoeren, de regie en de ruimte krijgen om te bepalen wat goede zorg is.

Het organiseren van het werk is bij Omring geen doel op zich, maar een middel om vakmanschap te faciliteren. Door eigenaarschap laag in de organisatie te leggen en de professionele zeggenschap te versterken, creëren we een werkomgeving waarin expertise wordt gehoord en gewaardeerd. Want alleen als onze medewerkers in hun kracht staan, kunnen zij met passie en aandacht de beste zorg bieden aan onze cliënten.

Waarderend werkgeverschap

Omring wil graag dat alle medewerkers zich gewaardeerd, gerespecteerd en betrokken voelen. Als Omringer voel je je veilig om helemaal jezelf te zijn: we omringen iedereen, we waarderen je zoals je bent en respecteren waar je voor staat en waar je vandaan komt. We willen dat je je als medewerker verbonden voelt met de organisatie en dat je ervaart dat het extra waarde heeft om voor Omring te werken en een Omringer te zijn. Samen kunnen wij meer dan jij alleen. Om dit te bewerkstelligen is het als organisatie belangrijk om ervoor te zorgen dat alle randvoorwaarden en mogelijkheden op orde zijn om medewerkers



De kwaliteit van zorg valt of staat met de kracht van onze professionals

maximaal te kunnen faciliteren en ontzorgen. In 2025 deden 1164 medewerkers mee aan de verschillende waarderende activiteiten binnen het programma Waarderend werkgeven.

Een mooi voorbeeld hiervan was de vitaliteitsmarkt in De Zeester, georganiseerd voor alle collega's van regio Noord. Op 6 november 2025 stond deze locatie volledig in het teken van gezondheid en ontspanning. Hiermee wilden we onze medewerkers in het zonnetje zetten en op een leuke manier aandacht besteden aan hun gezondheid. In een sector waar het werk fysiek en mentaal veel vraagt, is goed voor jezelf zorgen essentieel. De markt was écht een cadeautje, waarbij medewerkers onder andere genoten van een pedicure- en manicurebehandeling, aromatherapie en hand-massages, gegeven door hun collega's. Naast de eigen inbreng konden de circa 120 bezoekers fietsen voor een gezond drankje op de smoothie-fiets, yogales volgen, een massage op de massagestoel ontvangen, advies van een diëtiste of vitaliteitscoach krijgen en het aanbod van de vitaliteitskaart bij de kraam van de Arbo-dienst bekijken. Ook voor hun kinderen was er wat te doen – er was een reuzesjoelbak, een springkussen en een Kop van Jut – en de lange rij bij de tarotkaartlezer liet zien dat er veel animo was voor een stukje verwondering.

Vanwege het succes van deze dag is het ons streven om in het najaar van 2026 opnieuw een vitaliteitsmarkt in De Zeester te organiseren, waarbij we de ervaringen van deze editie meenemen.



Samen Vitaal

Omring wil een vitale organisatie zijn met vitale medewerkers. We willen het vergroten van de vitaliteit van medewerkers daarom ook faciliteren. Daarvoor is het belangrijk dat medewerkers de regie nemen over hun eigen vitaliteit. Positieve Gezondheid is hierbij richtinggevend in de arbeidsrelatie.

In 2025 heeft Omring geïnvesteerd in het preventieve programma Samen Vitaal. Met diverse interventies zijn 1342 medewerkers bereikt. Hiervan kozen 714 medewerkers voor individuele begeleiding met professionele hulp, 490 medewerkers deden mee aan ondersteunende vitale activiteiten en 138 medewerkers namen deel aan groepstrainingen met professionele hulp. Deze verdeling laat zien dat medewerkers actief de regie nemen over hun eigen vitaliteit, met een duidelijke voorkeur voor een persoonlijke aanpak.

De reacties zijn positief. Op de vraag wat de begeleiding van een fysiotherapeut heeft opgeleverd, vertelde een medewerker dat zij de geleerde oefeningen geregeld thuis doet en merkt dat het haar helpt. Over het effect van gesprekken met de vitaliteitscoach vertelde iemand dat het rust en redelijkheid heeft gebracht.

Omring.LAB

Innoveren, Inspireren en Informeren. Dát is Omring.LAB. Een inspirerende plek waar wordt geëxperimenteerd met innovaties en waar ideeën worden

uitgewisseld. Samen werken we aan het continu verbeteren en vernieuwen van de zorg. Zo bieden we oplossingen voor de uitdagingen van de toekomst. En dat leidt tot mooie ontwikkelingen, onder meer op het gebied van sensortechnologie, informatieoverdracht en veiligheid.

De zorg van morgen vraagt om samen slimmer werken. Digitaal vaardig zijn hoort gewoonweg bij de rol van de zorgprofessional van nu. Om deze ontwikkelde en verkregen kennis verder te verspreiden is er binnen Omring.LAB een studio ingericht. Hier worden webinars, video's en podcasts opgenomen waarmee we mensen informeren en inspireren over innovatieve oplossingen. Zo wordt Omring.LAB binnen en buiten Omring een communicatieplatform over innovatie.

Otiom

In 2025 hebben we op drie woonzorglocaties Otiom geïntroduceerd. Otiom is een gps-tracker voor mensen met dementie. Op woonzorglocaties kan het worden ingezet om cliënten die buitenshuis mogelijk zijn verdwaald te lokaliseren. Het komende jaar wordt Otiom over de overige woonzorglocaties uitgerold.

Luna en Tessa

In de wijk hebben we de Luna en Tessa geïntroduceerd. Dit zijn ondersteunende hulpmiddelen bij de persoonlijke dagplanning. Naast en zorgprofessionals zetten afspraken, bijvoorbeeld over hoe laat de zorg komt, in het portaal. Cliënten ervaren meer eigen regie en kunnen met deze hulpmiddelen langer zelfstandig thuis wonen.

Hume

Samen met psychologen hebben we met Hume geëxperimenteerd. Deze stressherkenningssok bevat sensoren waarmee realtime inzicht wordt verkregen in de mate van stress die iemand ervaart. Bij een melding kan de zorgprofessional direct reageren met een passende, stressverlagende actie. Ook kan nadien worden bekeken welke situaties stress opleverden.

Ringo

De ontwikkelingen in (zorg)technologie gaan snel. In 2025 hebben we een robot, Ringo genaamd, op verschillende locaties kennis laten maken met onze zorgprofessionals en cliënten. Zij reageerden enthousiast op de mogelijkheden die robots in de toekomst kunnen bieden. We zien kansen om met robots meer persoonsgerichte dagbesteding te bieden en zorgprofessionals te ontzorgen.

Roosteren is een vak

Omring erkent planning als een specialistisch vakgebied. Door dit te centraliseren in een professionele organisatie, ontlasten we de zorgprofessional en creëren we een stabiele, efficiënte werkomgeving waarin de balans van de medewerker centraal staat. Hiermee bereikt Omring onder andere een optimale personeelsbezetting, een hogere kwaliteit van zorg en meer tijd voor cliëntenzorg.

In 2025 is deze visie verder vertaald naar de praktijk met de start van het centrale planbureau. Door de intramurale planners samen te brengen in planteam,



werken we dichterbij de dagelijkse praktijk. Hierdoor worden signalen sneller opgepakt en sluiten roosters beter aan op de behoeften van cliënten en zorgprofessionals. Ook de extramurale planners zijn in september naar het planbureau verhuisd. In de toekomst zorgt dit voor een uniformere werkwijze en meer samenhang tussen alle onderdelen van de organisatie. Met de komst van het planbureau kan het proces van planning beter worden aangestuurd.

Een belangrijke stap was ook het inventariseren van rooster- en werktijdvoorkeuren van alle zorgprofessionals binnen Wonen met zorg en de Thuiszorg. Deze inventarisatie heeft waardevolle inzichten opgeleverd in wensen, belastbaarheid en mogelijkheden. Teams kunnen hierdoor gericht in gesprek over balans, voorspelbaarheid en inzetbaarheid. En de planners kunnen – geheel volgens ons motto ‘Medewerker op 1’ – zoveel mogelijk rekening houden met de voorkeuren van de zorgprofessionals.

In 2026 volgen alle planners een opleiding en werken we gezamenlijk aan een verdere harmonisatie van de planningswerkwijzen. We gaan bij het plannen meer optrekken met Omring Flex en we integreren de inzet van flexibele medewerkers eerder in het planningsproces. Met deze acties willen we het plannen als vak verder neerzetten, de planners echt in positie brengen en voor de medewerkers een stabiele planning opleveren.

Medezeggenschap en vakgroepen

Binnen Omring is de medezeggenschap stevig verankerd via verschillende lagen en organen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen cliënten, medewerkers en zorgprofessionals.

Cliëntmedezeggenschap

De basis van de cliëntenmedezeggenschap ligt bij de individuele locaties. Elke woonzorglocatie beschikt over een eigen of geclusterde cliëntenraad, gevormd door cliënten en hun vertegenwoordigers. Voor de zorg aan huis is er een specifieke Cliëntenraad Thuiszorg. Op overkoepelend niveau fungeert de CCR als strategisch partner van de Raad van Bestuur. De CCR bestaat grotendeels uit de voorzitters van de lokale raden. Zij adviseren over organisatiebrede thema's, zoals de begroting, vastgoedontwikkelingen en het kwaliteitsbeleid.

Medewerkersmedezeggenschap

De belangen en de inspraak van de medewerkers zijn georganiseerd via één centrale Ondernemingsraad (OR). Deze voert periodiek overleg met de Raad van Bestuur over zaken als de inrichting van de organisatie, arbeidsvoorwaarden en veiligheid, zoals de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E). Om de verbinding met de werkvloer te waarborgen, maakt de OR gebruik van een breed contactpersonennetwerk en worden er regelmatig achterbanraadplegingen gehouden.



Elke woonzorglocatie beschikt over een eigen of geclusterde cliëntenraad



Professioneel zeggenschap en vakgroepen

Naast de formele medezeggenschap voor cliënten en personeel, hebben de zorginhoudelijke experts hun eigen inspraakorganen om de kwaliteit van bestaan te bewaken. Dit zijn:

- *de medische vakgroep*, waarin de specialisten ouderengeneeskunde, de eerste geneeskundigen en de verpleegkundig specialisten zijn vertegenwoordigd. Zij richten zich op medisch-inhoudelijke dossiers en de bedrijfsvoering van de medische dienst.
- *de vakgroep GZ-psychologen*, waarin men zich specifiek richt op de psychologische aspecten van de zorg en uitvoering van de Wet zorg en dwang.
- *de Multidisciplinaire Adviesraad (MAR)*, een relatief nieuwe orgaan (geïnstalleerd in 2023) dat een onafhankelijke positie inneemt. De MAR brengt de visies van verschillende disciplines – van paramedici tot wijkverpleegkundigen – samen om de Raad van Bestuur strategisch te adviseren over de toekomstbestendigheid van de zorg.

Podcast medezeggenschap en vakgroepen

In deze inspirerende podcast gaan we met vertegenwoordigers uit alle lagen van de organisatie in gesprek over de ingrijpende ontwikkelingen in de ouderenzorg. Centraal staat de beweging die nodig is om tijdig in te spelen op de toekomst die zich nu al aandient. Door de stemmen van cliënten, naasten, professionals en medezeggenschapsleden samen te brengen, gaan we dieper in op de bouwstenen van Omring en op de stelling of deze ontwikkelingen leiden tot een betere 'SAMENleving'. Ook wordt er vooruitgeblikt naar de kansen van de komende jaren. •



Benieuwd naar de gesprekken?
Luister naar de [podcast](#).

Terugblik 2025

- Deelname van 1164 medewerkers aan het programma Waarderend werkgeven.
- Betrokkenheid van circa 120 medewerkers bij de vitaliteitsmarkt.
- Bereik van 1342 medewerkers met interventies binnen Samen Vitaal.
- Inzet van innovatieproducten binnen de organisatie.
- Professionaliseringsslag op het gebied van planning.

Speerpunten 2026

- Waar mogelijk continuering van vitaliteitsmarkten.
- Verkenning van de inzet van robotica en AI ter ondersteuning van zorgprofessionals.
- Verkenning van de inzet van robotica en AI ter verbetering van de kwaliteit van bestaan van cliënten.
- Verdere professionaliserings- en harmonisatieslag van de planning.



Julia Kager, wijkverpleegkundige (rechts)

Maxime de Gooijer, projectmanager K&M Omring.LAB (links)

“De Luna is echt een onderdeel van haar leven geworden”

We kijken terug op 2025. Waar ben je trots op?

Maxime: “We zijn gestart met het testen van de Luna. Dat is een agenda die eruitziet als een fotolijstje.”

Julia: “Met succes! Toen een cliënt naar een woonzorglocatie verhuisde, wilde ze het apparaat heel graag meenemen. De Luna is echt een onderdeel van haar leven geworden.”

Wat levert de Luna zorgprofessionals en cliënten op?

Maxime: “Zorgverleners en mantelzorgers zetten alle afspraken erin. Zo ziet de cliënt of er die dag iemand komt en hoe laat. Ze zijn beter voorbereid, houden grip op hun leven en kunnen langer zelfstandig wonen. Daarmee stel je intensievere zorg uit.”

Julia: “Het biedt cliënten een dagstructuur. Ze worden herinnerd aan hun medicatie, aan douchedagen, eetmomenten, of ze de planten water moeten geven, noem maar op. Dat

geeft rust en een mooiere thuis-situatie.”

Wat vraagt aandacht in 2026?

Maxime: “We gaan kijken of de Luna mee kan verhuizen als mensen intern gaan wonen. Ook dan is regie houden belangrijk.”

Julia: “Ik ben zo enthousiast. Ik hoop dat de Luna binnen Omring iets wordt dat je standaard in kunt zetten.”

Wat moeten lezers tot slot echt nog weten?

Julia: “De voordelen zijn groot. Als iemand voorheen niet kwam opdagen bij de dagbesteding, moest diegene worden opgehaald. Dat voorkom je als het op de Luna staat aangegeven.”

Maxime: “De Luna is fijn voor zowel de cliënt, voor mantelzorgers, onze medewerkers als voor de organisatie. Je stelt intensievere zorg uit en daar is iedereen bij gebaat.”

Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

Bouwsteen 4 stelt professionele groei centraal. We besteden aandacht aan het leiderschapstraject, professionals in positie en de inzet van studentcoaches en trainees binnen Omring. Daarnaast werken we aan onderzoek en ontwikkeling als integraal onderdeel van onze lerende cultuur en aan de Samenzorgacademie voor de informele zorg. In een interview vertellen een beleidsadviseur en een manager zorg en bedrijfsvoering hoe zij dat ervaren.





Visie op lerende cultuur

Bij Omring vormen deskundige, zelfbewuste professionals en krachtige informele netwerken de basis voor toekomstbestendige zorg. Wij stimuleren een lerende cultuur waarin wetenschappelijk onderzoek, innovatie en praktijkontwikkeling integraal verbonden zijn met het dagelijks werk. Door continu te investeren in persoonlijk leiderschap en gelijkwaardige samenwerking tussen formele en informele zorg, versterken we de eigen regie van de cliënt en de kwaliteit van bestaan.

Leiderschapstraject en management

In 2025 is verder gewerkt aan het versterken van een professionele en lerende organisatiecultuur. We hebben geïnvesteerd in keuzevrijheid binnen het leiderschapsaanbod en in het beter en duidelijker informeren van deelnemers, zodat leidinggevenden meer eigenaarschap ervaren en hun leerpad gericht kunnen vormgeven.

Naast teammanagers zijn ook regieverpleegkundigen en managers van ondersteunende diensten gestart met leiderschapsontwikkeling, waardoor leren en ontwikkelen organisatiebreed worden gedragen.

In het kader van duaal leiderschap is gericht gewerkt aan het versterken van de samenwerking tussen de duale partners. Dit doen we door het aanbieden van sessies waarin zij teruggaan naar hun kerntaken en kaders, en vandaaruit expliciet verkennen wat zij van elkaar nodig hebben. Door verwachtingen te verhelderen en rollen te verduidelijken ontstaat meer balans, gelijkwaardigheid en onderling vertrouwen.



Door verwachtingen te verhelderen en rollen te verduidelijken ontstaat meer balans, gelijkwaardigheid en onderling vertrouwen



Deze aanpak draagt bij aan een steeds sterkere leercultuur waarin leidinggevend en elkaar opzoeken, reflecteren, vragen durven stellen en actief bouwen aan continue verbetering. Uit evaluaties blijkt dat dit programma als toepasbaar, relevant en ondersteunend wordt ervaren, wat de beweging naar een lerende organisatie verder versterkt.

Professionals in positie

Wij geloven dat deskundige, zelfbewuste zorgverleners met een sterke eigen positie de basis vormen voor een toekomstbestendige organisatie. In 2025 hebben de intramurale (coördinerend) verpleegkundigen het programma 'Verpleegkundigen in Positie & Kracht' afgerond. Dit programma heeft bijgedragen aan het versterken van de professionele positie, het eigenaarschap en de competenties van (coördinerend) verpleegkundigen. Hiermee is een belangrijke basis gelegd voor het leveren van veilige en kwalitatief hoogwaardige zorg. Om de opbrengsten duurzaam te borgen, worden op basis van drie geaccordeerde adviezen concrete implementatiestappen uitgewerkt. De focus ligt op structurele verankering in de praktijk en op zichtbare impact voor cliënten, medewerkers en de organisatie.

Daarnaast is in 2025 gestart met het programma 'Verzorgenden in Positie', gericht op alle (coördinerend) verzorgenden IG, zowel intra- als extramuraal. Dit programma richt zich op het versterken van vakinhoudelijke deskundigheid, het bewustzijn van de eigen rol en het vergroten van persoonlijk en profes-

sioneel leiderschap. De uitvoering is gestart met de Festivals Verzorgenden in Positie, die bewustwording en veranderbereidheid stimuleren en inzicht bieden in de veranderende zorg, de veranderende professionele rollen en in de competenties die nodig zijn om de juiste zorg te kunnen blijven bieden. Zo versterken (coördinerend) verzorgenden IG hun positie als professional en dragen zij duurzaam bij aan hoogwaardige en toekomstbestendige zorg.

In 2026 wordt deze programmalijn verder uitgerold. Thema's zoals klinisch redeneren, slimme zorg en zorgtechnologie, en communicatie en samenwerking worden gefaseerd geïmplementeerd. Daarnaast wordt onderzocht welke thema's passend zijn om ook helpenden beter te positioneren. Op basis hiervan wordt een programmalijn 'Helpenden in Positie' ontwikkeld. Met deze samenhangende aanpak versterken zorgprofessionals hun professionele positie, ontwikkelen zij zich continu en werken zij samen aan veilige, persoonsgerichte en toekomstbestendige zorg.

Transition into Practice

In 2025 hebben vijf hbo-verpleegkundigen het programma 'Transition into Practice' (TiP) doorlopen. Alle deelnemers zijn na afronding binnen Omring gebleven; twee vonden hun plek als kwaliteitsverpleegkundige en drie als wijkverpleegkundige. Daarmee draagt TiP zichtbaar bij aan het behouden én laten doorgroeien van jonge professionals binnen onze organisatie.

Het programma biedt een structuur die past bij onze visie op leren in de praktijk, ingebed in coaching, reflectie en feedback. Deelnemers ervaren veel houvast aan de combinatie van intensieve begeleiding, peer support en het opdoen van praktijkervaring. Dit sluit aan bij de ambitie om professionals vroeg te ondersteunen bij het versterken van hun professionele identiteit en vakverantwoordelijkheid.

Vanaf 2026 borgen we deze extra ondersteuning daarom structureel in het onboarding- en inwerkprogramma voor nieuwe regieverpleegkundigen. Ook gaan we werken aan het ontwikkelen van een mentorstructuur die zorgt voor continuïteit, betrokken begeleiding en ruimte voor groei. Zo bouwen we verder aan een lerende organisatie waarin startende professionals zich gesteund voelen én duurzaam kunnen doorgroeien.

Onderzoek en praktijkontwikkeling

'Samen de beste zorg dichtbij' is de missie van Omring. Onderzoek en praktijkontwikkeling spelen hierin een centrale rol door het stimuleren van evidence-based werken en het creëren van een lerende cultuur, waarin onderzoek en ontwikkeling integraal onderdeel zijn van het dagelijks werk van professionals. Vanuit zowel kennisontwikkeling als arbeidsmarktperspectief versterkt Omring de verbinding met onderwijs en wetenschap. Dit vertaalt zich in interne onderzoekslijnen, praktijkontwikkeling



in samenhang met innovatie en in het vergroten van het opleidingspotentieel.

De doorontwikkeling van de wetenschappelijke infrastructuur is hierbij een belangrijk strategisch speerpunt. In samenwerking met universiteiten, hogescholen, ROC's en kennisinstituten wordt onderzoek structureel verbonden met de praktijk, met als doel het verbeteren van de kwaliteit van bestaan en de uitkomsten voor cliënten. Binnen dit kader kent Omring twee onderzoekslijnen: Langdurige Zorg, onder leiding van een senior onderzoeker, en Herstelgerichte Zorg in de keten, onder leiding van een bijzonder lector.

Duurzame en toekomstbestendige herstelzorg

Omring heeft in 2022 in samenwerking met Hogeschool Inholland een bijzonder lectoraat ingesteld. Deze onderzoekslijn, onder leiding van de bijzonder lector, richt zich op duurzame en toekomstbestendige herstelzorg. Binnen het lectoraat zijn twee promovendi, één senioronderzoeker, één docentonderzoeker en één coördinator onderzoek en innovatie vanuit Omring werkzaam. Een van de promovendi is geriatriefysiotherapeut bij Omring (GRZPLUS) en richt zich op de doorontwikkeling van revalidatie thuis. Dit promotietraject is onderdeel van de ontwikkelpraktijk; een samenwerking van het Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) bij Amsterdam UMC en vier zorgorganisaties, waaronder Omring (GRZPLUS). Naast dit promotietraject binnen de ontwikkelpraktijk loopt een extern promotietraject naar de kwaliteit van geriatrische revalidatie. Het doel van dit traject is te bepalen wat van belang is voor succesvolle geria-



Een slimme mix van persoonlijke behandeling en digitale technologie

trische revalidatie vanuit het perspectief van de revalidant om daarmee vervolgens de kwaliteit van geriatrische revalidatie te verbeteren.

Blended zorgpad

Het tweede promotietraject richt zich op de ontwikkeling van een blended zorgpad: een slimme mix van persoonlijke behandeling en digitale technologie. Dit is een hybride manier van revalideren, waarbij het gebruik van revalidatie-apps en beeldzorg wordt geïntegreerd in het dagelijks handelen. De promovendus combineert dit onderzoek met werkzaamheden als fysiotherapeut bij Omring. In dit promotietraject wordt samengewerkt met een externe promovendus die zich richt op de ontwikkeling van een blended behandelmodule. Deze onderzoeken zijn onderdeel van het Medical Delta Living Blended Rehabilitation in samenwerking met drie hogescholen, twee zorgorganisaties (waaronder Omring) en Medisch Specialistische Revalidatie van Basalt.

Binnen dit samenwerkingsverband is een subsidie gehonoreerd om professionals te ondersteunen in een andere manier van blended werken, de BARBAPAPA study, die in 2025 is opgestart.

Omring is mede verbonden aan SPIRIT, een landelijke infrastructuur die kennis over technologie voor bemensbare zorg samenbrengt en regionale kennis met landelijke kennis verbindt. Bemensbare zorg is zorg die met slimme technologie en innovatie zo wordt georganiseerd dat minder zorgverleners toch goede en toegankelijke zorg kunnen blijven geven, zonder dat de werkdruk te hoog wordt. Resultaten uit interne



onderzoeken worden gepubliceerd in (inter)nationale tijdschriften en gedeeld via presentaties op de (inter)nationale podia.

Toekomstbestendige ouderenzorg

Sinds januari 2025 is een wijkverpleegkundige van Omring gestart als junioronderzoeker binnen de Academische Werkplaats Wijkverpleging. Deze academische werkplaats is een samenwerkingsverband tussen zorgorganisaties, onderwijs en kennisinstituten en heeft als doel de kwaliteit en onderbouwing van de wijkverpleging te versterken en deze toekomstbestendig te maken. De junioronderzoeker bij Omring richt zich op het thema acute zorg. Haar onderzoek gaat over vroegsignalering in de thuis-situatie en de wijze waarop signalen van verslechtering bij cliënten voorafgaand aan een SEH-opname worden herkend en opgevolgd.

Daarnaast heeft Omring in samenwerking met VONK (ROC Kop van Noord-Holland) een expertiseplatform zorgtechnologie ingericht. Hier werken mbo-studenten, docent-onderzoekers en zorgprofessionals samen aan praktijkgericht onderzoek. De inzet van zorgtechnologie draagt hiermee bij aan toekomstbestendige ouderenzorg en aan innovatie in zowel de beroepspraktijk als het onderwijs.

Topcare-predicaat

In 2024 heeft Omring opnieuw het Topcare-predicaat behaald voor revalidatie en herstel. Hierdoor behoort Omring tot de woonzorglocaties met topexcellente

gespecialiseerde geriatrische revalidatiezorg. Dit alles door het verweven van onderzoek, praktijk en onderwijs in de organisatie.

GRZPLUS is het samenwerkingsverband van Omring en De Zorgcirkel op het gebied van geriatrische revalidatiezorg en herstel. Er is een structurele samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam, waaraan HvA-lectoren zijn verbonden en waarbij studenten samen met professionals praktijkgericht onderzoek uitvoeren. Alle onderzoeken, projecten en resultaten worden gepubliceerd op de kennisbank van GRZPLUS. De onderzoekscommissie van GRZPLUS organiseert ook de leesclub, een heldere vertaling van wetenschappelijke literatuur naar de praktijk, en digitale onderzoekpresentaties.

Blijvende positieve impact

Omring participeert actief in UNO Amsterdam en in de themagroepen 'Goede zorg bij hersenaandoeningen', 'Goede organisatie van zorg' en 'Goede zorg voor revalidanten'. Binnen Omring richt de commissie Onderzoek in de praktijk zich op de langdurige zorg. Zij organiseert onder andere de colлетage, waarin medewerkers hun praktijkonderzoeken presenteren.

Daarnaast neemt Omring deel aan het Medical Delta Living Lab TIPIZ (Technologische Implementatie met Positieve Impact op de Zorg). Dit living lab heeft de ambitie om uit te groeien tot hét ecosysteem in Zuid- en Noord-Holland dat zorgorganisaties ondersteunt

bij de inzet en duurzame implementatie van bestaande zorgtechnologie, met als doel een blijvende positieve impact op de zorg te realiseren.

Van BITE-IT tot ADAPT

Omring participeerde in 2025 in meerdere langlopende onderzoeken. Hieronder noemen we vijf voorbeelden.

1. BITE-IT: de ontwikkeling en evaluatie van een gecombineerde interventie voor lichaamsbeweging en voeding voor kwetsbare ouderen.
2. OTHER: ergotherapie in de thuissituatie met behulp van eHealth en (online) coaching.
3. Thuis als het kan: de doorontwikkeling van goede voorbeelden binnen de kortdurende herstelgerichte zorg voor ouderen.
4. LeTs Care: een grootschalige Europese studie naar betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid van de langdurige ouderenzorg.
5. ADAPT: onderzoek naar het gebruik van psychofarmaca buiten de richtlijn bij geagiteerd gedrag bij mensen met dementie, met focus op effectiviteit en besluitvorming rondom voorschrijven.

Samenzorgacademie voor informele zorg

Zorgen, dat doen we samen. Om dit in de praktijk waar te maken, introduceren we de Samenzorgacademie: een gecombineerde plek met zowel fysiek als digitaal



aanbod. Hier kunnen naasten en vrijwilligers terecht voor ondersteuning, kennis over ziektebeelden en praktische vaardigheden voor zorghandelingen, zodat door de kracht van de eigen omgeving de professionele hulp wordt aangevuld.

Deze tijd vraagt namelijk om anders samenwerken: met naasten en vrijwilligers, en met een taakverschuiving van formele naar informele zorg. In gelijkwaardige samenwerking en in afstemming met elkaar willen we de beste zorg dichtbij organiseren.

De mensen die zorg nodig hebben staan in het middelpunt. Het gaat om hún hulpvragen en zij hebben de regie. Ze bepalen zelf wie ze om hulp vragen – familie, vrienden, burens, medecliënten, vrijwilligers of buurtnetwerken – en wanneer.

Omring vult die zorg aan. We vormen zo één team, waarbij we gelijkwaardig zijn en samen de zorg bieden die écht nodig is. Maatwerk dus. We werken samen vanuit waardering voor elkaar. Familie, vrienden, vrijwilligers, medecliënten en andere betrokkenen hebben elk dankzij hun kennis, ervaring en achtergronden veel te bieden. Omring versterkt die warme inzet en aandacht. Deze manier van samenwerken sluit aan bij de veerkracht van mensen, bij wat ze wél kunnen en willen, of willen leren.

Om ervoor te zorgen dat cliënten en naasten goed voorbereid en gefaciliteerd worden – en tegelijkertijd de kwaliteit van bestaan behouden blijft – is het van belang om gestructureerde, en waar het kan collectieve, scholing aan te bieden. Investeren in

scholing van cliënten, naasten en vrijwilligers leidt tot verhoogde zelfstandigheid in de eigen omgeving en samenredzaamheid. Dit draagt bij aan een verbeterde kwaliteit van bestaan. •

Terugblik 2025

- Versterking fundament voor lerende organisatie door inzet op duaal leiderschap en een breed ontwikkelaanbod.
- Borging van het programma voor verpleegkundigen en succesvolle start voor verzorgenden.
- TiP succesvol ingezet voor behoud en doorstroom van hbo-verpleegkundigen.
- Nauwe samenwerking met onderwijs- en onderzoeksinstellingen bij de doorontwikkeling van de zorg.
- Begeleiding van promotietrajecten en junior onderzoekers op het gebied van herstelgerichte zorg in de keten en wijkverpleging.
- Verdere uitwerking en oplevering van de Samenzorgacademie voor de informele zorg.

Speerpunten 2026

- Ontwikkeling en uitrol van nieuwe programmalijs 'Helpenden in Positie'.
- Extra ondersteuning voor nieuwe regieverpleegkundigen structureel borgen in het inwerkprogramma.
- Vergroten van zichtbaarheid en impact van onderzoek, met focus op samenwerking, kennisdeling en de onderzoeksagenda langdurige zorg.
- Lancering van Samenzorgacademie met eerste fysieke bijeenkomsten en digitaal platform.
- Scholingen van Samenzorgacademie zowel fysiek als digitaal aanbieden op momenten die passen bij cliënt, naaste of vrijwilliger.
- Focus bij fysieke scholingen verleggen van individuele instructies naar collectieve bijeenkomsten.



*Petra Oudt, manager zorg en bedrijfsvoering/regiovoorzitter (links)
Angela Boeijen-Lindhout, beleidsadviseur (rechts)*

“Het is niet de rode pen van de schooljuffrouw”

We kijken terug op 2025. Waar ben je trots op?

Petra: “Het moment dat ik wist: het werkt! Het vroegsignaleringsinstrument gaf op een locatie aan dat er mogelijk iets speelde. De manager was zich er niet van bewust en kwam er na onderzoek achter dat het klopte, om daarna meteen bij te sturen.”

Angela: “Dat we na een vervelende situatie het vertrouwen van de inspectie kregen in onze aanpak. Ze zagen dat we lerend zijn en transparant.”

Wat levert het instrument jullie op?

Angela: “Van de analyse die we destijds maakten, hebben we een format gemaakt dat gebruikt kan worden wanneer het vroegsignaleringsdashboard daar aanleiding toe geeft.”

Petra: “Het mooie van dit format is dat het breed inzetbaar is en nu ook gebruikt wordt als overdrachts- of 100-dagenrapportage.”

Wat vraagt aandacht in 2026?

Petra: “We gaan het dashboard testen voor de Thuiszorg, en sowieso ook verfijnen. Ook gaan we kijken of we de juiste kpi's, waaronder verzuim en uitstroom, gebruiken.”

Angela: “Het is een dynamisch instrument. We proberen steeds weer nieuwe inzichten op te doen.”

Wat moeten lezers tot slot echt nog weten?

Petra: “Een rood vakje op het dashboard is geen oordeel. Het is slechts een vroegsignaal. Er is dus niet per se iets fout. We willen van elkaar leren. Maar je moet er geen vervelende vragen door krijgen. Het is bedoeld om je nieuwsgierigheid te wekken: wat gebeurt hier?”

Angela: “De kleur komt van ons gebruikelijke dashboard, waar we al gewend waren te werken met stoplichtkleuren. Het is zeker niet de rode pen van de schooljuffrouw.”

Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit

Bouwsteen 5 vormt het fundament voor inzicht in kwaliteit binnen Omring. Kwaliteit blijkt uit cijfers én ervaringen van cliënten, hun naasten en medewerkers. Door data en verhalen te combineren, krijgen we een duidelijk beeld van onze zorg. Samen zorgen we voor betrokken, waardevolle zorg met als streven: altijd de beste zorg dichtbij. In twee interviews vertellen verschillende medewerkers hoe zij dat ervaren.





Een helder beeld van kwaliteit

De kwaliteitsbeloften van Omring zijn leidend voor ons kwaliteitsmodel. Het model fungeert als kompas voor het werken aan en sturen op de kwaliteit van bestaan van onze cliënten. De relatie tussen cliënt en zorgprofessional (relationele kwaliteit) staat centraal en wordt ondersteund door de kwaliteit van zorgprofessionals (professionele kwaliteit) en de manier waarop kwaliteit is georganiseerd (organisatorische kwaliteit). Deze drie aspecten van kwaliteit vormen de kapstok van ons model. In het kwaliteitsmodel wordt onderscheid gemaakt tussen meetbare en merkbare kwaliteit: tellen en vertellen. Meetbare kwaliteit gaat over objectieve, kwantitatieve gegevens. Merkbare kwaliteit is subjectief en kwalitatief. Deze gaat over beleving en kan alleen met de zintuigen worden opgemerkt.

Vanuit het kwaliteitsmodel is de kwaliteitsstructuur van Omring opgebouwd. De concerncommissie Kwaliteit en veiligheid en de vier regiocommissies hebben hun beslag gekregen in 2025. In 2026 zullen de gebiedscommissies Kwaliteit en veiligheid in de vier regio's van Omring volgen. De afstemming tussen de verschillende gremia heeft blijvend aandacht. Verder maken de commissies Kwaliteit en veiligheid ook deel uit van de kwaliteitsstructuur.

Het kwaliteitsdashboard is het instrument waarmee de voortgang en resultaten binnen de kwaliteitsstructuur zichtbaar worden gemaakt. Door het dashboard te voeden met data uit de structuur, ontstaat een directe terugkoppeling naar het kwaliteitsmodel.

Onderdelen uit het elektronisch cliëntdossier, cliënt-ervaringen, evaluaties en audits maken onderdeel uit van het kwaliteitsdashboard. Omring is in 2025 opnieuw ISO-9001 gecertificeerd; in 2026 gaan we de eerste jaarlijkse audit in. In 2025 hebben wij een rapportage Vroegsignalering bedrijfsvoering en kwaliteit ontwikkeld om inzicht te krijgen in signalen die kunnen wijzen op een verhoogde kwetsbaarheid bij woonzorglocaties of de wijkverpleging. Andere belangrijke interne instrumenten zijn onder andere de kwaliteitsscan en teamevaluatie, die in 2026 worden herzien. In 2026 zullen we kijken welke instrumenten nog meer kunnen worden gebruikt om verhalende ervaringen op te tekenen.

Voordat we ingaan op het kwaliteitsdashboard staan we eerst nog stil bij de commissies Kwaliteit en veiligheid.

Commissies Kwaliteit en veiligheid

Omring kent de volgende commissies Kwaliteit en veiligheid: 'Hygiëne en infectiepreventie', 'Medicatie-veiligheid' en 'Vrijheid en veiligheid'. Deze hebben in 2025 een verdere professionaliseringsslag gemaakt. Alle commissies hebben gewerkt aan het uitvoeren van audits, het actualiseren van beleid en protocollen, het versterken en ondersteunen van aandachtsfunctionarissen, het bevorderen van scholing en deskundigheid, het uitbrengen van adviezen, het werken met jaarplannen en jaarlijkse evaluaties, en het leveren van

input voor de kwaliteitsstructuur. Ze volgden hetzelfde reglement, werkten met vergelijkbare formats en droegen daarmee gezamenlijk bij aan een uniforme en professionele kwaliteitscyclus binnen Omring. De voorzitters en secretaresses van de commissies trekken hierin gezamenlijk op en werken hier in 2026 verder aan.

Hygiëne en infectiepreventie

De commissie Hygiëne en infectiepreventie is als eerste gestart met formele overleggen met de directie zorg en klant. Op deze manier zorgen we voor verbinding met de lijnstructuur, die verder wordt verbeterd in 2026. De commissie heeft onder andere adviezen uitgebracht over de auditfrequentie en opvolging van audits, de schone handen challenge (het op speelse wijze onder de aandacht brengen van infectiepreventie), het uitbraakbeleid en de registratie van virale luchtweginfecties en ROAZ-rapportages. In 2026 zetten we verder in op het integreren van de BRMO-check (het testen op bijzondere bacteriën) in het elektronisch cliëntdossier en het doorontwikkelen van het handhygiënebeleid.

Medicatieveiligheid

Omring is in 2025 genomineerd voor De Gouden Uil Award tijdens het 30-jarige jubileum van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik. Een aantal niet-risicovolle geneesmiddelen, waaronder paracetamol, wordt niet meer op naam verstrekt en maakt nu onderdeel uit van de afdelingsvoorraad. Op deze manier wordt verspilling voorkomen en tevens gewerkt aan duurzaamheid. Ook de aantallen in de werkvoorraad zijn aangepast. De commissie heeft actief opvolging



gegeven aan PRISMA-onderzoekresultaten, waarbij incidenten worden geanalyseerd om herhaling te voorkomen, en laat zien dat leren en verbeteren écht cyclisch werkt. In 2026 ligt de focus op digitalisering van onder andere de werkvoorraad en op aansluiting op het landelijk schakelpunt.

Vrijheid en veiligheid

De commissie Vrijheid en veiligheid is nog zoekende naar de afstemming tussen de concern-, regio- en gebiedscommissie(s) Kwaliteit en veiligheid. Dat is niet zo verwonderlijk, omdat een deel van de kwaliteitsstructuur nog moet worden uitgerold en we hierover nog in gesprek zijn met elkaar. De commissie heeft onder andere advies gegeven over het project Veilig open. Naar aanleiding van een inspectiebezoek aan één van onze locaties in het kader van het beleid Veilig open zal de commissie in 2026 advies uitbrengen. Verder is de onvrijwillige zorg geanalyseerd en gedeeld met de inspectie. Wij willen verder vormgeven aan de verlaging van fixatiemaatregelen, zoals bedhekken en rolstoelgordels, na de uitrol van Veilig open in 2026.

Kwaliteitsdashboard

Tabel 1 ([zie volgende pagina](#)) toont kerncijfers over de ontwikkeling van relationele, professionele en organisatorische kwaliteit binnen Omring in de afgelopen drie jaar. In tabel 1 staat de cliënttevredenheid met als bron ZorgkaartNederland. In de tabellen 2 en 3 ([zie pagina 34](#)) staan de resultaten van ons eigen cliëntervaringsonderzoek. De cijfers worden na de tabellen toegelicht.

9,0

Gemiddeld cijfer cliënttevredenheid in 2025 op ZorgkaartNederland

29,1

Net Promoter Score (NPS) geriatrische revalidatiezorg in 2025

11,8

Net Promoter Score (NPS) eerstelijnsverblijf in 2025

Relationele kwaliteit

Cliënttevredenheid op ZorgkaartNederland

De cliënttevredenheid op ZorgkaartNederland blijft over de jaren 2023 tot en met 2025 op een hoog niveau. In 2023 en 2024 was het gemiddelde cijfer 9,2, met respectievelijk 252 en 224 metingen. In 2025 daalde het gemiddelde cijfer licht naar 9,0 op basis van 113 metingen. Dit wijst op een stabiel hoge tevredenheid, met een kleine daling in het meest recente jaar en een afname in het aantal metingen over de tijd. De verklaring hiervoor is dat er tot half september 2025 waarderungen zijn geregistreerd op ZorgkaartNederland.

De Net Promoter Score (NPS) van geriatrische revalidatiezorg laat tussen 2023 en 2025 een wisselend beeld zien. In 2023 was de NPS 27,6 op basis van 294 evaluaties. In 2024 daalde de NPS naar 22,9 met 297 evaluaties. In 2025 steeg de NPS naar 29,1 op basis van 199 evaluaties. Kortom, een lichte daling in 2024, gevolgd door een herstel in 2025. Het aantal evaluaties was in 2025 lager vanwege leegstand.

De NPS van eerstelijnsverblijf laat een dalende trend zien over de periode 2023-2025. In 2023 was de NPS 14,8 op basis van 263 evaluaties. In 2024 daalde de NPS naar 12,1 met 315 evaluaties. In 2025 zette de daling door naar 11,8 op basis van 85 evaluaties. Dit wijst op een afnemende tevredenheid onder cliënten, terwijl het aantal evaluaties in 2025 ook fors lager was dan in voorgaande jaren ten gevolge van spoedopnames en korte opnames.

Relationele kwaliteit

Cliënttevredenheid		2025	2024	2023
Woonzorglocaties Thuiszorg	Waardering op ZorgkaartNederland, tot 15 september 2025	9,0	9,2	9,2
	Aantal waarderingen op ZorgkaartNederland, tot 15 september 2025	113	224	252
Advies- en Behandelcentrum	Geriatrische revalidatiezorg: Net Promoter Score	29,1	22,9	27,6
	Geriatrische revalidatiezorg: aantal waarderingen	199	297	294
	Eerstelijnsverblijf: Net Promoter Score	11,8	12,1	14,8
	Eerstelijnsverblijf: aantal waarderingen	85	315	263

Professionele kwaliteit

Klachten		2025	2024	2023
Woonzorglocaties Thuiszorg	Aantal klachten	62	65	68
	Aantal preventieve bemiddeling	35	22	17
Advies- en Behandelcentrum	Aantal adviezen	91	48	63
	Aantal signalen	17	4	
	Aantal klachten bij klachtencommissie	0	0	4
	Aantal klachten bij Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg	0	0	0
Onderzoek naar incidenten cliënten		2025	2024	2023
Thuiszorg Advies- en Behandelcentrum	Aantal PRISMA-light onderzoeken	2	3	2
Woonzorglocaties Thuiszorg Advies- en Behandelcentrum	Aantal PRISMA-plus onderzoeken	6	3	3
Woonzorglocaties Thuiszorg Advies- en Behandelcentrum	Aantal meldingen Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of gemeente	5	1	1

Organisatorische kwaliteit

Incidenten medewerkers		2025	2024	2023
Woonzorglocaties Thuiszorg Advies- en Behandelcentrum	Aantal incidenten medewerkers	1001	857	666

Tabel 1 Kerncijfers van relationele, professionele en organisatorische kwaliteit

Cliëntervaringsonderzoek van Omring

Op basis van het generiek kompas voeren we elk jaar een ervaringsmeting uit en delen we de resultaten in het kwaliteitsbeeld. De tabellen 2 en 3 geven een overzicht van de cliëntervaringen in 2025, uitgesplitst per zorgsoort en per regio. Tabel 2 is exclusief Wmo-zorg en tabel 3 gaat alleen over Wmo-zorg. Tussendoor gaan we in op ‘Wat gaat goed?’ bij Wonen met zorg en ‘Wat kan beter?’ bij de wijkverpleging, onderschreven door een kernachtig citaat. Hierbij streven wij geen volledigheid na, maar willen we wel een beeld schetsen. We eindigen met de ervaringen van mantelzorgers en naasten.

De gemiddelde totaalscore van het cliëntervaringsonderzoek 2025 is 8,44 om precies te zijn. De wijkverpleging behaalt het hoogste cijfer (8,6), terwijl het eerstelijnsverblijf het laagste scoort (7,2). De laagste score is gebaseerd op de respons van 4 cliënten. Bij de geriatrische revalidatiezorg en geneeskundige zorg voor specifieke patiëntgroepen tellen de steekproeven 13 respectievelijk 2 cliënten. Deze resultaten moeten dus met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Regio Zuid (8,6) en regio-overstijgend (8,8) scoren bovengemiddeld, terwijl regio Noord het laagste cijfer laat zien (8,2). De totaalscore is stabiel bij Wonen met zorg: tussen een 8,0 (regio Noord en West) en 8,2 (regio Oost). De wijkverpleging scoort hoog in alle regio’s: van 8,4 (regio Noord) tot 8,8 (regio Zuid) en regio-overstijgend een 8,8 (steekproef met 10 cliënten). In totaal hebben 1749 cliënten deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek 2025 en de respons bedroeg 43%. De NPS van Omring is 52,2. Dat is zeer goed en duidt op een hoge mate van aanbevelingsbereidheid onder cliënten.

Cliëntervaring 2025, exclusief Wmo-zorg

	Overstijgend	Regio Noord	Regio Oost	Regio West	Regio Zuid	Totaalscore
Wonen met zorg		8,0	8,2	8,0	8,1	8,1
Wijkverpleging	8,8	8,4	8,6	8,6	8,8	8,6
Geriatrische revalidatiezorg		8,4	7,5		8,5	8,2
Eerstelijnsverblijf		5,0			9,4	7,2
Geneeskundige zorg voor specifieke patiëntgroepen	9,0				8,0	8,5
Totaalscore	8,8	8,2	8,4	8,5	8,6	8,4

Tabel 2

Cliëntervaring 2025, Wmo-zorg

	Overstijgend	Regio Noord	Totaalscore
Thuisbegeleiding	8,5		8,5
Dagbesteding	8,4	10,0	8,5
Totaalscore	8,5	10,0	8,5

Tabel 3



De antwoorden op de open vraag ‘Wat gaat goed?’ bij Wonen met zorg tonen een breed gedragen tevredenheid over de zorgverlening. Respondenten waarderen vooral de verzorging, het zorgpersoneel en de omgang. Er is veel lof voor de vriendelijkheid, betrokkenheid en inzet van medewerkers. Persoonlijke aandacht, een veilige en warme sfeer, en het aanbod aan activiteiten worden vaak als positief ervaren. Ook communicatie, vaste gezichten en het gevoel van rust en vertrouwen worden benoemd. Familieleden geven aan dat hun naasten zich thuis voelen en goed verzorgd worden, wat hen geruststelt en vertrouwen geeft in Omring.

Een reactie uit het onderzoek dat dit mooi samenvat: “Ze hebben vakkennis, een luisterend oor, ze bieden hulp, verzorging en meer. Het zijn gigatoppers. Ze doen met zoveel geduld en liefde hun werk. Petje af!”

De antwoorden op de open vraag ‘Wat kan beter?’ bij de wijkverpleging laten zien dat cliënten vooral verbeterpunten zien op het gebied van planning en tijdigheid van zorgmomenten, vaste gezichten en betere communicatie. Veel respondenten geven aan dat de wisselende of onduidelijke tijden als onprettig worden ervaren en dat het nakomen van afspraken belangrijk voor hen is. Ook wordt regelmatig genoemd dat meer continuïteit in zorgverleners gewenst is, evenals duidelijke en tijdige communicatie over wijzigingen of bijzonderheden. Daarnaast zijn er opmerkingen over het beter luisteren naar cliënten en het tonen van meer persoonlijke aandacht. Tegelijkertijd geven veel cliënten aan tevreden te zijn en geen verbeterpunten te hebben.



**“Het zijn gigatoppers.
Ze doen met zoveel
geduld en liefde hun
werk. Petje af!”**

Bij de Wmo-zorg is de gemiddelde totaalscore 8,5 (zie tabel 3). Voor de volledigheid zijn de totaalscores van de thuisbegeleiding en dagbesteding toegevoegd, naast de scores van Wlz- en Zvw-zorg (zie tabel 2).

Om het beeld compleet te maken, gaan we in op de ervaringen van mantelzorgers en naasten.

Ervaringen van mantelzorgers en naasten

In het cliëntervaringsonderzoek zijn ook twee vragen gesteld aan mantelzorgers en naasten. Bij Wonen met zorg voelen zij zich goed gehoord (8,2 gebaseerd op 471 antwoorden). Duidelijkheid over hun rol wordt iets lager beoordeeld (7,1 gebaseerd op 437 antwoorden). Bij de wijkverpleging voelen mantelzorgers zich relatief goed gehoord (8,5 gebaseerd op 816 antwoorden) en scoren de afspraken over hun rol lager (7,1 gebaseerd op 676 antwoorden). De overige steekproeven zijn te klein en worden buiten beschouwing gelaten. Net als voor alle andere cijfers geldt voor deze resultaten dat hierover het gesprek wordt aangegaan binnen de kwaliteitsstructuur van Omring om vervolgens aan de slag te gaan met verbeterkansen.

Professionele kwaliteit

Het aantal klachten blijft redelijk stabiel: 68 in 2023, 65 in 2024 en een lichte daling naar 62 in 2025. Er is een stijgende trend zichtbaar in preventieve bemiddeling: 17 in 2023, 22 in 2024 en 35 in 2025. Het aantal adviezen daalde van 63 in 2023 naar 48 in 2024, maar steeg fors naar 91 in 2025. Een advies kan bijvoorbeeld gaan over opgemerkte onvrede of grensoverschrijdend gedrag van een cliënt en/of naasten. De signalen stegen van 4 in 2024 naar 17 in



2025. In 2025 kwam de meeste groei van de adviezen, preventieve bemiddeling en signalen, terwijl het aantal klachten licht daalde. In 2023 zijn 4 klachten ingediend bij de externe klachtencommissie en in 2024 en 2025 geen. Daarnaast zijn er geen klachten ingediend bij De Geschillencommissie Zorg. Dit wijst op een dalende trend in escalatie van klachten over de jaren 2023-2025.

Het aantal PRISMA-plus onderzoeken is in 2023 en 2024 gelijk gebleven op 3 onderzoeken per jaar. In 2025 is het aantal verdubbeld naar 6 onderzoeken. Dit is een duidelijke stijging, die komt door meer twijfelgevallen over de vraag of er sprake is van een calamiteit. Het aantal PRISMA-light onderzoeken bleef nagenoeg hetzelfde, met 2 in 2025. Het aantal meldingen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is in 2023 en 2024 gelijk gebleven op 1 melding per jaar. In 2025 is het aantal gestegen naar 4 meldingen en is ook 1 melding gedaan bij de gemeente. In 2 van de 5 gevallen betrof het een calamiteit. Dit laat een sterke stijging zien in het meest recente jaar, na een stabiele periode. De stijging komt door de naleving van het 'bij twijfel melden'-principe. De kwaliteitsstructuur zal in 2026 nog beter kunnen worden benut om Omringbreed te leren van PRISMA-onderzoeken.

Zowel de klachtenfunctionarissen als een aantal leden van het PRISMA-team zijn in 2025 getraind in zogenaamde Learning Teams. De rest van het PRISMA-team zal in 2026 ook verder worden bekwaamd in deze methodiek.

Organisatorische kwaliteit

Het aantal meldingen incident medewerker vertoont een stijgende trend over de periode 2023-2025. In 2023 waren er 666 meldingen, in 2024 steeg dit naar 857 en in 2025 verder naar 1001 meldingen. Dit is een aanhoudende toename van het aantal gemelde incidenten door medewerkers in deze jaren. De stijging werd veroorzaakt door een combinatie van factoren: toegenomen zorgzwaarte en complexiteit van cliënten, stijging van agressie door zowel cliënten als derden, hogere werkdruk door personeelstekorten, onvoldoende kennis bij sommige teams in het omgaan met complex gedrag en een Omringbrede toename in meldbereidheid doordat managers het belang van melden nadrukkelijker onder de aandacht brengen. Er wordt beleid ontwikkeld, inclusief maatregelen, waarin agressie aan bod komt. Verder vindt er structurele monitoring plaats door de arbo-adviseurs. Er zijn diverse trainingen, zoals weerbaarheidstrainingen of coaching van teams. Ook het zorgpad Onbegrepen gedrag geeft stappen weer die kunnen worden gezet. Tot slot is er nazorg voor medewerkers. ●

Terugblik 2025

- Totstandkoming concerncommissie Kwaliteit en veiligheid en vier regiocommissies.
- Ontwikkeling rapportage Vroegsignalering bedrijfsvoering en kwaliteit.
- Verdere professionaliseringsslag voor de commissies Kwaliteit en veiligheid.
- Gesprek over resultaten kwaliteitsdashboard en verbeterkansen.
- Training van Learning Teams voor enkele leden PRISMA-team en klachtenfunctionarissen.

Speerpunten 2026

- Gebiedscommissies Kwaliteit en veiligheid in de vier regio's van Omring krijgen hun beslag.
- Herziening kwaliteitsscan en teamevaluatie.
- Bekijken welke instrumenten kunnen worden ingezet voor optekenen verhalende ervaringen.
- Commissies Kwaliteit en veiligheid werken gezamenlijk verder aan een uniforme en professionele kwaliteitscyclus.
- Bekwaming in Learning Teams door gehele PRISMA-team.



Sandra Dings, teammanager Thuiszorg (links)
Jodi Apeldoorn, kwaliteitsverpleegkundige (rechts)

“We hebben elkaar nodig”

We kijken terug op 2025. Waar ben je trots op?

Sandra: “De hoge cliënttevredenheid! En dat in een tijd dat de zorg onder druk staat.”

Jodi: “Het is fijn te zien dat bewoners en mantelzorgers zich bij ons gehoord voelen. Dat als ze iets aankaarten, we samen kijken hoe het anders kan.”

Wat levert het cliëntervaringsonderzoek jullie op?

Sandra: “Het helpt reflecteren en je doelen te formuleren. Het onderzoek geeft handvatten voor wat specifiek binnen jouw team aandacht nodig heeft. Het laat ook zien of het beeld dat je zelf hebt klopt.”

Jodi: “Of dat bijvoorbeeld de verbeterpunten al door het team waren aangegeven. Natuurlijk vind ik het leuk dat mijn team een goede score heeft, maar interessanter zijn de opmerkingen bij die scores. Het gaat er kortom om te weten wat we nog beter kunnen doen.”

Wat vraagt aandacht in 2026?

Sandra: “Het vergroten van de zelfredzaamheid en de inzet van informele zorg, om zo de zorg die nodig is te kunnen blijven bieden.”

Jodi: “Er zijn niet voldoende zorgmedewerkers. We moeten erkennen dat mantelzorgers onmisbaar zijn, ook intramuraal. Dat betekent omdenken, voor iedereen. Durven vragen en kijken hoe je de gewenste zorg anders kunt opvangen. Goede communicatie is het allerbelangrijkst hierin.”

Wat moeten lezers tot slot echt nog weten?

Sandra: “Dankzij duaal leiderschap staan we beter in onze kracht en expertise. We staan echt in verbinding met elkaar en voelen ons samen sterk.”

Jodi: “We hebben elkaar nodig; ook zorgmedewerkers onderling. Over en weer moet je om hulp kunnen vragen.”



*Sjoerd Walburg, manager zorg en bedrijfsvoering/regiovoorzitter (foto)
Levi van der Ster, adviseur Team projecten en implementatie*

“Doe en denk mee om tot betere kwaliteit van zorg te komen”

We kijken terug op 2025. Waar ben je trots op?

Sjoerd: “We hebben gemotiveerde mensen kunnen betrekken bij de implementatie van de kwaliteitsstructuur. We zaten aan tafel met verschillende functies en perspectieven. Dat was verrijkend.”

Levi: “Je voelde de zin om mee te denken. Om een volgende stap te zetten.”

Wat heeft de implementatie opgeleverd?

Levi: “Doordat we nu focussen op kwaliteitsonderwerpen, kunnen we sneller informatie bundelen en zijn er al concreet dingen verbeterd. Dat is precies de bedoeling.”

Sjoerd: “Mensen zagen al snel dat het niet weer een vergadering extra was, maar een plek waar waardevolle informatie over de kwaliteit van zorg werd besproken die voor hun hele achterban interessant is. Je voelde

aan alles dat we nog meer dan voorheen met z’n allen ernaar kijken en lerend willen verbeteren.”

Wat vraagt aandacht in 2026?

Levi: “Ik hoop dat alle betrokkenen de meerwaarde van de kwaliteitsstructuur, die ik nu al merk, gaan voelen en dat het snel tot resultaat leidt. In 2025 is dit op regioniveau ontstaan, in 2026 hopen we het ook op gebiedsniveau te zien.”

Sjoerd: “Hierbij moeten we inspelen op trends en op signalen. Vooruitdenken is anticiperen op de toekomst.”

Wat moeten lezers tot slot echt nog weten?

Levi: “Het is allemaal niet in beton gegoten. Denk en doe mee om tot betere kwaliteit van zorg te komen.”

Sjoerd: “De professionals hebben hierin een belangrijke stem die we willen horen. We geven écht eigenaarschap en benutten hun vakmanschap om ons te blijven ontwikkelen.”



Dank voor het lezen – tot volgend jaar!

Tot slot

Het kwaliteitsbeeld 2025 is tot stand gekomen in samenwerking met de Raad van Bestuur, de (concern)commissie(s) Kwaliteit en veiligheid, de regio's, het Advies- en Behandelcentrum, de Multidisciplinaire Adviesraad, de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad, de medische vakgroep, vakgroep GZ-psychologen, professionals, cliënten en mantelzorgers. Ze hebben input geleverd, feedback gegeven of deelgenomen aan een interview, podcast of uitlegvideo. Dankzij de gezamenlijke inzet van alle betrokkenen is het kwaliteitsbeeld 2025 breed gedragen en representatief voor Omring. Heel hartelijk dank voor ieders bijdrage!

Colofon

Tekst: Karin Kortekaas, Shirley Brandeis (interviews)
Fotografie: José de Jong, Studio Merike (interviews, cliëntenraad)
Vormgeving: Laurenz van Gaalen
Hoorn, maart 2026