

Kwaliteitsbeeld 2025

Onze zorg en kwaliteit in beeld

In dit kwaliteitsbeeld



1. Het kennen van wensen en behoeften

Hoe zorgen we ervoor dat wat we doen, aansluit bij wat onze cliënten willen en nodig hebben?



2. Het bouwen van netwerken

We willen de zorg die we bieden, niet alléén vormgeven. Hoe bouwen we aan relaties die onze zorg verbeteren?



3. Het werk goed organiseren

Wat is er nodig om passende zorg te kunnen bieden? Hoe werken we daarin samen met mensen en middelen?



4. Samen leren en ontwikkelen

Het ambitieuze karakter van ActiVite zien we ook terug bij onze collega's. Hoe helpen we hen groeien?



5. Inzicht in kwaliteit

Hoe houden we kwaliteit hoog op de agenda van onze zorgprofessionals en hoe vertalen we feedback naar betere zorg?



Op de cover

Wijkverpleegkundige Nicole Vrijburg is een grote steun voor cliënten in de wijk.

Check en volg ons ook online

Facebook @ActiViteZorg

Instagram @werkenbij.ActiVite

YouTube @ActiViteZorgt

LinkedIn @ActiVite

Of kijk op [ActiVite.nl](https://www.activite.nl)



ActiVite

Bezoekadres: Simon Smitweg 8, Leiderdorp

Postadres: Postbus 149, 2350 AC Leiderdorp

Telefoon (071) 516 14 15

Project Leontine van Dijk, Maaïke Lekkerkerk

Teksten Leontine van Dijk, Maaïke Botden,

Anne van Arkel, Jolanda van Leeuwen, Peter Bartelink,

Karin Versteegh, Astrid Warntjes

Eindredactie Michèle Hartevelt

Vormgeving deWereldvanIM.nl

Fotografie Maarten de Groot, Fritz Kok

Met dank aan alle betrokkenen, collega's en vrijwilligers van ActiVite

Onze kwaliteit zichtbaar maken

Met dit **Kwaliteitsbeeld** geven we inzicht in de kwaliteit van zorg bij ActiVite. Ook in 2025 hebben we hierin mooie ontwikkelingen doorgemaakt. Op grote en zeer kleine schaal! Zo sluiten we nu beter aan bij de behoeften van bewoners door de warme maaltijden in de avond aan te bieden in plaats van de middag. Bij mensen met dementie voert de casemanager gesprekken om voor zowel de cliënt als mantelzorger meer rust en overzicht in huis te hebben. In het werk doen we dit samen met verschillende collega's, zowel intern als extern. Ook leren en ontwikkelen we hiervan in onder andere Groeidagen en lokale kwaliteitsoverleggen.

Voor het maken van dit **Kwaliteitsbeeld** hebben we breed in de organisatie gekeken. Ook zijn hierbij onze medezeggenschapsorganen betrokken. We schetsen de ontwikkelingen van kwaliteit tussen cliënt en collega, want volgens onze visie ontstaat daar de kwaliteit.

Zowel de verhalen en cijfers als de quotes vormen ons **Kwaliteitsbeeld**.

Voor 2026 zijn en blijven we actief, met lef, uniek en samen werkzaam in de regio Zuid-Holland Noord voor *zorg die bij je past*. We focussen ons op het verbeteren van de zorg en dienstverlening aan de mensen in onze regio. We verbinden de netwerken van mensen beter. Ten slotte organiseren we met aandachtsvelders goede expertise voor collega's.

Veel leesplezier,

Anne Veldhof

Voorzitter Raad van Bestuur ActiVite



ActiVite

Zorg die bij je past

Hoofdstuk 1

Het kennen van de wensen en behoeften

Clïenttevredenheid

We vinden het belangrijk om het geluid van onze cliënten en bewoners te horen. Zowel over zaken die goed gaan, als kwesties waar we op kunnen verbeteren. Aandacht staat hierbij centraal.

Thuiszorg:

38%

Respons: aantal cliënten dat het cliënttevredenheids-onderzoek heeft ingevuld: 666

NPS:
74

Dit cijfer hebben we berekend door het percentage positieve antwoorden [8 of hoger] te verminderen met het percentage negatieve antwoorden [5 of lager].

ActiVite krijgt als rapportcijfer gemiddeld een

8,2

8,6

Het cijfers van cliënten dat medewerkers van ActiVite krijgen als gemiddeld rapportcijfer

Verpleeghuiszorg:

Respons: aantal cliënten dat het onderzoek heeft ingevuld is 85

56%

63%

Respons: het aantal vertegenwoordigers dat het onderzoek heeft ingevuld

NPS:
58

Dit cijfer hebben we berekend door het percentage positieve antwoorden [8 of hoger] te verminderen met het percentage negatieve antwoorden [5 of lager].

Cliënten en vertegenwoordigers geven ActiVite gemiddeld een

7,6

Cliënten en vertegenwoordigers geven onze collega's gemiddeld een

8,0

Logeerszorg: waardevol en noodzakelijk

In verpleeghuis Noorderbrink in Alphen aan den Rijn kunnen mensen tijdelijk logeren. Deze logeerszorg is er vooral om mantelzorgers te ontlasten. Coördinerend verpleegkundigen Esther en Margareth zien dagelijks hoe belangrijk dit is.

Logeerszorg is vooral bedoeld als steun voor de mantelzorger. Noorderbrink heeft hier speciaal een aantal kamers voor gereserveerd. Esther legt uit dat er verschillende vormen van logeerszorg zijn. “Een bekende vorm is logeerszorg binnen het Volledig Pakket Thuis (VPT). Mensen met een zorgzwaartepakket 4, 5 of 6 kunnen maximaal 42 dagen per jaar bij ons logeren. Dat kan in één keer of verdeeld over meerdere momenten. Ook andere mensen kunnen zich aanmelden voor logeerszorg, dat is voor maximaal twee weken. Het maakt daarbij niet uit of iemand al thuiszorg ontvangt of niet.”

Opladen

Volgens Margareth zijn de reacties meestal positief: “Voor mantelzorgers is het soms best een drempel om hun naaste aan ons toe te vertrouwen. Ook voor cliënten is het logeren wennen, want zij missen wel eens de nabijheid van hun mantelzorger. Toch komt dat meestal goed, want na een keer logeren zien we mensen vaak regelmatig terug. Voor mantelzorgers is het fijn dat ze door de logeerszorg wat rust krijgen of bijvoorbeeld op vakantie kunnen gaan. Hierdoor kunnen ze opladen om daarna de zorg weer aan te kunnen.” Esther vult aan: “Als een cliënt een positieve ervaring heeft met het logeren bij ons, dan kan dat ook de drempel verlagen om later eventueel te verhuizen naar een verpleeghuis, mocht dat nodig zijn.”

Langer thuis

Volgens Esther is logeerszorg geen luxe, maar eerder noodzaak: “Als een mantelzorger overbelast is of emotioneel uitgeput raakt, kan de thuissituatie onveilig worden. De rust die logeerszorg kan bieden, is daarom belangrijk. Door logeerszorg kan iemand zo vaak langer thuis blijven wonen.” Margareth ziet ook een andere waarde: “Wij zien mensen hier 24 uur per dag. Daardoor signaleren we soms dat iemand meer zorg nodig heeft. Dan komt het voor dat we laten zien welke hulpmiddelen verlichting kunnen bieden, zoals een steunkoushulp, een Medido of beeldzorg. Of we zien dat iemand die alleen woont, echt niet meer veilig naar huis toe kan omdat hij of zij 's nachts dwaalt en de medicijnen niet (goed) inneemt. Logeerszorg kan zo helpen om op tijd de juiste zorg te regelen.”

Laagdrempelig

Dit alles maakt logeerszorg tot een waardevol product. Casemanagers dementie, wijkverpleegkundigen en naasten van cliënten weten Noorderbrink dan ook steeds beter te vinden. Esther en Margareth vinden het belangrijk dat het contact laagdrempelig is: “Wij denken graag mee over de mogelijkheden voor een cliënt.”



“Als een mantelzorger overbelast is of emotioneel uitgeput raakt, kan de thuissituatie onveilig worden.”

De nieuwe functie die zorgteams ontlast én bewoners laat stralen

Sinds 2025 is er een nieuwe rol bij ActiVite: de medewerker gastvrijheid. Een functie waarin de vroegere huiskamermedewerker en keukenmedewerker samenkomen, aangevuld met een duidelijke hospitality en welzijnstaak. Het resultaat: meer persoonlijke aandacht voor de bewoner en een direct aanspreekpunt voor familie en mantelzorgers.

Ellen van der Voorn is sinds een klein jaar medewerker gastvrijheid bij Rietveld. “Ik had geen ervaring in de zorg, maar was er wel altijd mee bezig om het anderen naar hun zin te maken. Deze functie past dan ook perfect!”

Huiselijk gevoel

Voor een medewerker gastvrijheid is de voornaamste taak om bewoners een fijne tijd te bezorgen. Ellen neemt bewoners mee naar het restaurant voor een spelletje, maakt een wandeling of gaat met iemand het avondeten voorbereiden. “Soms zet ik stoofvlees op het vuur. Dit zorgt voor een huiselijke geur op de woning en geeft een nostalgisch gevoel. Ik hoop dat ik mensen hiermee thuis kan laten voelen.”

De ideale opstap naar de zorg

Dat de functie medewerker gastvrijheid een populaire functie is, blijkt wel. Studenten verpleegkunde, fysiotherapie en geneeskunde vinden er een ideale bijbaan, want het is een perfecte opstap naar de zorg. Ook moeders vervullen deze rol vanwege de fijne werktijden. En soms komen mensen in deze functie werken, omdat een ouder hier heeft gewoond.

Gestimuleerd in ontwikkeling

Sinds Ellen bij ActiVite werkt, is zij zichzelf nog meer gaan ontwikkelen. Via ROC Mondriaan volgt ze de zorgexpeditie tot Helpende 2. Als Ellen dit diploma heeft behaald, mag ze bewoners helpen met aankleden en naar bed brengen. Door het aanleren van deze basishandelingen, ontlast zij de verzorgende op de woning. “Ik vind het heel gaaf dat ik mijzelf bij ActiVite zo kan ontwikkelen en voel mij hierin erg gestimuleerd. Mijn zussen zijn zo trots dat ik nu, net als zij, in de zorg werk!”

Zoals we hoopten, en meer

Ellens leidinggevende is Meredith Heerenveen, teammanager in Rietveld. Volgens haar brengt de medewerker gastvrijheid precies datgene waar behoefte aan was: bewuste aandacht en ruimte om welzijn op te pakken. “Er is altijd iemand in de buurt, waardoor de zorgverlener wordt ontlast. Ze doen het echt samen!”

Als Meredith Ellen hoort praten over hoe zij haar rol ziet, verschijnt er een glimlach: “Ellen is het levende voorbeeld van hoe we vanuit ActiVite de rol hebben bedacht. Ze is enorm betrokken en let op iedere bewoner. Een dame die graag iets in haar handen houdt, geeft ze een haakpoppetje. Ze geeft net dat extra beetje aandacht. Deze functie van medewerker gastvrijheid is geworden zoals we hoopten – en een beetje meer.”



“Deze functie van medewerker gastvrijheid is geworden zoals we hoopten – en een beetje meer.”

Vastgoed dat biedt wat onze cliënten nodig hebben

Verpleeghuizen, Steunpunten in de wijk, Ontmoetingscentra, ons kantoor: door ons hele werkgebied heen vind je locaties van ActiVite. Hoe passen we die aan op de zorg van de toekomst? Onze programmamanager Vastgoed Ellen Jansen van Galen vertelt hoe we dat aanpakken, op korte én lange termijn.

“In de basis geldt: onze huisvesting moet passen bij de activiteiten die in een pand plaatsvinden. We willen dat onze cliënten er een aangenaam verblijf hebben en dat onze medewerkers er prettig en goed kunnen werken. Maar de zorg verandert: mensen blijven langer thuis wonen, komen later naar het verpleeghuis en hebben intensievere en mogelijk andere zorg nodig. Onze toekomstige bewoners zullen naar verwachting minder mobiel zijn. Daarom brengen we bijvoorbeeld huiskamers dichterbij de woningen en passen we gebouwen aan op bewoners met verschillende zorgbehoeften. Ja, daarvoor moeten we in sommige gevallen een appartement opofferen. Maar je moet soms moedige keuzes durven maken. Wat hebben we op korte termijn nodig en past dat bij de zorg op lange termijn? We denken daarbij vanuit vier perspectieven: werkomstandigheden van medewerkers, gezondheid en beleving van cliënten en kosten. Die wegen we zorgvuldig tegen elkaar af. Soms nemen we besluiten die niet volledig aansluiten bij de businesscase, omdat het belang van cliënten en medewerkers zwaar weegt. Geld is belangrijk, maar niet altijd leidend.”

Samenwerken in de regio

“Ons strategisch huisvestingsplan vormt de rode draad die tot 2040 richting geeft aan hoe we ons vastgoed aanpassen aan de toekomst. Elk jaar kijken we of er ontwikkelingen zijn waarop we onze plannen op moeten aanpassen. De verwachting is dat de vraag naar zorg toeneemt en dat er niet voldoende zorgpersoneel zal zijn om deze vraag goed op te vangen. Hoe kunnen we passende zorg blijven bieden in onze verpleeghuizen? Slimme oplossingen helpen, zoals de inzet van zorgtechnologie en het verbinden van huiskamers, zodat medewerkers overzicht houden. Dat geeft comfort voor cliënten, maar ook zekerheid en veiligheid voor medewerkers, dat je elkaar ziet en kunt bijspringen wanneer nodig.

Herkenbaar in de wijk

Ook buiten het verpleeghuis denken we vooruit. Ontmoetingscentra moeten op locaties zitten waar wij ook zorg leveren. Ze moeten goed herkenbaar zijn in de wijk en er moet gelegenheid zijn om deelnemers voor de deur af te zetten. Daarnaast is ActiVite echt van het samenwerken in de regio. Zo verkennen we nu met woningcorporatie Woonforte in Alphen aan den Rijn de ontwikkeling van een ‘zorgzame wijk’ rondom onze locatie Noorderbrink. Tegenover deze locatie realiseert Woonforte een complex met 43 seniorenwoningen, geschikt voor reguliere thuiszorg en verpleegzorg aan huis. Noorderbrink wordt daarbij mogelijk het centrale ontmoetingspunt in de wijk. Ook op deze manier draagt huisvesting bij aan de zorg van de toekomst.”



“Slimme oplossingen helpen, zoals het verbinden van huiskamers, zodat medewerkers overzicht houden.”

Zicht op wat er echt toe doet dankzij de cliëntenraad

Wie wil weten wat cliënten écht belangrijk vinden, kan niet om de cliëntenraad van ActiVite heen. Naast lokale raden op de verpleeghuislocaties denkt ook de Centrale Cliëntenraad [CCR] actief mee. Voorzitter Eric Noort: “Ik proef zoveel liefde in deze organisatie.”

Als een van de weinigen in de CCR komt Eric niet uit de zorg. Een voordeel, vindt hij. “Het geeft me de kans om de ‘domme’ vragen te stellen, die soms wél gesteld moeten worden. Als oud-ondernemer kijk ik met een andere blik naar de thema’s waar we mee te maken hebben of de manier waarop we ermee omgaan. Ik denk dat je niet te lang bij bepaalde zaken moet blijven hangen. Vanuit mijn ondernemerschap weet ik ook wanneer je weer dóór moet. Ik denk dat die balans in de groep goed werkt.”

Samen zijn we ActiVite

Eric houdt niet van negativiteit en dat merk je in hoe hij zijn rol vorm geeft. “Toen ik zeven jaar geleden in de CCR kwam, lag er wat veel nadruk op de rechten die we als cliëntenraad hebben. Alsof je die keihard zou moeten bevechten. Voor je het weet zit je dan in een soort wij/zij-patroon. Ik geloof niet dat dat nodig is en ook niet dat het zo werkt. We zijn sámen ActiVite en we staan niet tegenover de Raad van Bestuur, maar náást de bestuurder. Het grappige is dat je met die houding eigenlijk nooit hard op de tafel hoeft te slaan. We worden gerespecteerd en gewaardeerd in de organisatie.”

Wat doet de CCR?

De Centrale Cliëntenraad houdt scherp in de gaten wat er speelt binnen ActiVite en verzamelt signalen van bewoners,

familieleden en de lokale cliëntenraden. Die input vormt de basis voor de gesprekken die de CCR regelmatig voert met de Raad van Bestuur. Zo wordt wat cliënten écht belangrijk vinden niet alleen gehoord, maar vindt het ook zijn weg naar de besluitvorming. Andersom werkt het ook: de RvB vraagt de CCR ook mee te denken met onderwerpen waar zij over moet beslissen.

Leden vinden blijft lastig

Het is best lastig om met name de bewoners van de verpleeghuizen te stimuleren om mee te denken over de kwaliteit van zorg. Eric: “Cliënten hebben vaak al intensieve zorg nodig als ze hier komen wonen, een rol in de cliëntenraad is dan vaak te zwaar. Bovendien is hun verblijf steeds korter. Familieleden die zich inzetten, vertrekken vaak als hun naaste overlijdt. We moeten daar dus echt hard aan blijven trekken. Tegelijkertijd ben ik onder de indruk van de mensen die zich wel blijven inzetten in de cliëntenraad: sommige zijn wekelijks aanwezig om te horen wat er leeft onder de bewoners.”

Reële verwachting voor bewoners

Een fijn verblijf begint met realistische verwachtingen, vindt Eric. “Het is hier geen vijfsterrenhotel en ook niet altijd hetzelfde als thuis, daar moeten bewoners zich bewust van zijn. Maar we doen er wel alles aan om héél goed voor mensen te zorgen.” Dat ziet Eric van dichtbij. Afgelopen jaar was hij bij het kerstdiner in locatie Rijnzate. “Als ik dan zie hoe de bewoners genieten, denk ik: dat doet ActiVite goed!”



“We doen er alles aan om héél goed voor mensen te zorgen; dat doet ActiVite goed!”

Hier doen we het voor!

“Ik merk dat ze weten wat mijn moeder nodig heeft, omdat ze enorm goed voor haar zorgen. Ze houden in stand hoe ze vroeger was; hoe ze zich kleepte en haar make-up deed. Ze laten haar in haar waarde zoals ze altijd is geweest.” **Dochter bewoner De Ommedijk**  “De zorg is vriendelijk,

behulpzaam en biedt een luisterend oor. Dat is heel belangrijk.” **Cliënt**

Thuiszorg Leiden/Leiderdorp 

“Mijn moeder kan niet meer zo goed met woorden communiceren, maar de vaste medewerkers zien aan haar gezichtsuitdrukking als ze iets wil.” **Dochter bewoner Rietveld** 

“Ik vind het fijn dat ik laat op bed word gelegd, daar houd ik van.” **Bewoner De Ommedijk**

 “De zorg is zeer attent en liefdevol. Ze zijn nooit gehaast, hebben altijd tijd en zijn zeer geïnteresseerd in mijn welzijn.” **Cliënt Thuiszorg Duin & Bollenstreek** 

“Mijn moeder wordt in haar waarde gelaten en ze houden bijvoorbeeld rekening met de wens om langer uit te slapen.” **Mantelzorger bewoner AgnesStaete**

ActiVite

Zorg die bij je past

Hoofdstuk 2

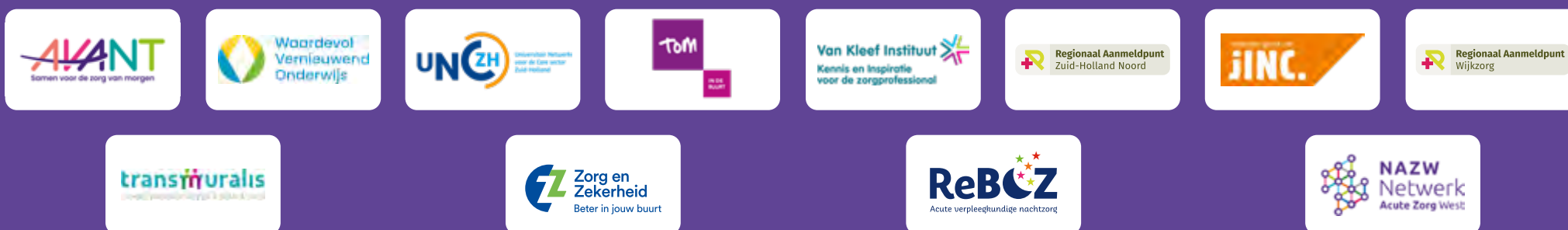
Het bouwen van netwerken

In beeld: Hulp bij het huishouden Sandra Hofman maakt het gezellig bij haar cliënt.



Samen voor de zorg

Een van de kernwaarden van ActiVite is 'samen'. Dat dit geen loze term is, blijkt niet alleen uit hoe we met onze collega's samenwerken. Ook uit hoe we onze rol pakken in de regio en samen met vele partners de zorg verbeteren, getuigt daarvan.



AVANT > Regionale vereniging van aanbieders van verpleging, verzorging en wijkverpleging in de regio Zuid-Holland Noord.

Transmuralis (IZA) > Samenwerkingsverband tussen verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, ziekenhuizen, huisartsen, huisartsenposten, revalidatiezorg, GGZ, GGD, Zorg en Zekerheid, gemeentes en welzijnsorganisaties in Zuid-Holland Noord. Vanuit Transmuralis wordt de uitvoering van de IZA regioplannen gecoördineerd.

Waardevol Vernieuwend Onderwijs (WVO) > Een werk-leertraject in samenwerking tussen regionale zorgorganisaties in Zuid-Holland met erkende onderwijspartners;

UNC-ZH (universitair netwerk voor de caresector in Zuid-Holland) > Netwerk van zorginstellingen en het LUMC gericht op het verbeteren van zorg door inzet van (wetenschappelijk) onderzoek.

Zorg en Zekerheid > Regionale zorg-verzekeraar en zorgkantoor waarmee we als ActiVite een partnership hebben.

Tom in de buurt > Een coöperatie van ActiVite, De Binnenvest, Gemiva, Kwadraad en WMO Maatwerk voor de uitvoering van welzijn en ondersteuning in de gemeenten Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en Kaag en Braassem.

Van Kleef Instituut > Het kennis- en inspiratienetwerk waarin ActiVite met partners onze kennis en ervaring inzet voor praktische oplossingen in de zorg.

ReBOZ > Het regionale samenwerkingsverband van ActiVite, DSV, Libertas Leiden, Marente en WIJdezorg voor de acute en onplanbare (nacht-)zorg.

RAP Zuid-Holland Noord > Een gezamenlijk, regionaal aanmeldpunt voor de beschikbare capaciteit van Wlz-crisis, IBS en ELV voor heel de regio.

JINC > ActiVite werkt samen met JINC om kinderen uit wijken met een sociaal-economische achterstand op weg te helpen naar een goede start op de arbeidsmarkt.

ROAZ (Regionaal Overleg Acute Zorgketen) > Het (bestuurlijk) overleg verantwoordelijk voor de coördinatie en afstemming van acute zorg in de regio.

Regionale aanmeldpunten wijkzorg > De aanvragen voor thuiszorg in komen op één punt binnen en worden door de ketenpartners van die regio verdeeld. Er zijn al drie aanmeldpunten: Nieuwkoop e.o., Lisse en Leiden.

Regionaal met elkaar aan het werk voor betere zorg

ActiVite verdeelde al samen met andere VVT-organisaties in de regio de aanvragen voor acute zorg. In 2025 zijn we met een vergelijkbare werkwijze gestart voor de thuiszorg. Alle aanvragen komen op één punt binnen en daar vindt de triage plaats. Dat heeft veel voordelen en daarom ligt verdere uitbreiding voor de hand.

Het Regionaal Aanmeldpunt (RAP) Wijkzorg werd getest in Nieuwkoop en omgeving door ActiVite en WIJdezorg. De wijkteams van beide zorgorganisaties verdelen daar dagelijks de aanvragen voor thuiszorg op basis van capaciteit en expertise. Wijkverpleegkundige Kelly Friedhoff deed mee aan de pilot: “In het begin was het nog aftasten. Elke organisatie heeft zijn eigen manier van werken en daar moet je elkaar in vinden. Nu werkt het goed en kennen we elkaars expertises. Door de gebundelde krachten kunnen we altijd zorg leveren.”

Win-winsituatie

Na de succesvolle pilot in Nieuwkoop, werd het RAP Wijkzorg in 2025 ook opgezet in Leiden (ActiVite, Libertas Leiden, Roomburgh en WIJdezorg) en Lisse (ActiVite en Marente). Marco Knetsch, transferverpleegkundige bij Alrijne Zorggroep, is enthousiast over het RAP Wijkzorg: “Het is echt fijn dat ik nu nog maar één aanvraag voor thuiszorg hoef in te dienen in plaats van meerdere bij verschillende zorgorganisaties. Dat scheelt mij veel tijd.” Kelly voegt toe: “Doordat je vanuit één punt communiceert, wordt het ook makkelijker om af te stemmen met ziekenhuizen over wat we wel doen en wat niet. Drie keer per dag ADL is bijvoorbeeld niet meer haalbaar.

De aanvragen vanuit ziekenhuizen worden hierdoor duidelijk beter, wat ons weer tijd scheelt en we sneller tot de juiste zorg kunnen komen.”

Nog meer in het verschiet

Carola van den Oever is teammanager van het RAP Acute zorg. Dat coördineert de bedden capaciteit in de regio voor WLZ-crisis, IBS, ELV en logeerszorg. Carola is van mening dat RAP's de toekomst hebben: “Ik denk dat we over een aantal jaar een zorgcoördinatiecentrum hebben van waaruit alle zorg in de regio geregeld wordt. Het voordeel hiervan is dat je veel beter inzicht hebt in de beschikbare capaciteit en in welke bedden waar nodig zijn in de regio. Per 1 maart 2026 gaat het RAP ook de acute hospicezorg coördineren. En we zijn in gesprek met het Alrijne en het LUMC over verdere samenwerking. Regionaal met elkaar werken maakt de zorg echt beter.” Kelly ziet ook nog extra mogelijkheden: “Ik zou graag zien dat we ook aanvragen voor palliatieve zorg, casemanagement dementie en het Technisch Thuiszorgteam via het RAP Wijkzorg kunnen doen. Dan hebben we één uniform aanvraagproces.” Marco sluit zich hierbij aan: “Brede coördinatie van zorg neemt ons veel werk uit handen. Ik ben al blij met RAP Wijkzorg, maar een uitbreiding naar revalidatie- en hospicezorg zou helemaal mooi zijn. Wij zijn als transferverpleegkundigen dan vooral scherp op de aanvragen en trainen onze afdelingen daarin. Op die manier verbeteren we met elkaar de weg naar zorg.”



“Door de gebundelde krachten kunnen we altijd zorg leveren.”

Minder zorgaanvragen door slim samenwerken in de regio

Nu de zorg onder druk staat, is het belangrijker dan ooit dat de professionele zorg terecht komt bij de mensen die dit het meeste nodig hebben. In het project Zelfstandig Zuid-Holland Noord (ZZHN) hebben we met ketenpartners in de regio onderzocht of we veelvoorkomende eenvoudige zorghandelingen zorgvuldig kunnen overdragen, zodat er meer ruimte komt voor complexere zorg. Met succes.

Judie Slingerland is projectleider bij ActiVite en heeft samen met een projectleider van WIJdeZorg en Innovant dit project onder haar hoede. “ZZHN is een initiatief van de T10, de tien grootste VVT-organisaties in onze regio. Met de support van samenwerkingsverband Avant en zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid hebben we met ketenpartners een zorgpad opgesteld voor oogdruppelen en steunkousen aan- en uittrekken. Zo kregen we zicht op de knelpunten en mogelijkheden om deze handelingen anders en beter te beleggen in de keten.”

Winst voor de organisatie én de cliënt

Oogdruppelen en steunkousen aan- en uittrekken zijn veel voorkomende handelingen in de thuiszorg. “We hebben berekend dat als we dit helemaal niet meer zouden doen, de thuiszorg in onze regio op ogen druppelen 10.000 uur per maand zou besparen en op steunkousen 17.000 uur. Behalve de grote winst die dit in uren zou opleveren, zijn deze handelingen ook vaak heel geschikt voor een cliënt om zelf of met hulp van een naaste te doen. Er zijn mooie hulpmiddelen waarmee veel cliënten dit met de goede

uitleg en begeleiding best zelf kunnen. Daarmee zijn ze niet meer afhankelijk van thuiszorg, wat ook voor hen grote winst is.”

Positief en bereidwillig aan tafel

Die goede uitleg en begeleiding zijn wel randvoorwaarden voor het slagen van deze ontwikkeling. Daar zijn de ketenpartners onmisbaar in. Judie: “We zijn met hen gaan kijken welke route een cliënt loopt als hij een indicatie krijgt voor deze handelingen. Waar zouden bepaalde taken en verantwoordelijkheden dan logischer passen? En ja, dat vraagt soms wat flexibiliteit. Maar bedenk wel dat bijvoorbeeld huisartsen er nu ook tegenaan lopen dat ze niet altijd zorg kunnen regelen voor nieuwe cliënten. Dus zij zijn er ook bij gebaat als wij meer ruimte krijgen, we hebben hetzelfde doel. Ik merkte sowieso dat iedereen steeds positief en bereidwillig aan tafel zat.”

Kansen omzetten in werkafspraken

“Toen we eenmaal met elkaar de kansen in kaart hadden gebracht, was de grootste uitdaging om die om te zetten in werkafspraken”, vertelt Judie. “We hebben voor het oogdruppelen bijvoorbeeld bedacht dat de cliënt het beste uitleg over het middel en eventuele hulpmiddelen kan krijgen bij de apotheek, als hij de druppels krijgt. Dan is de wijkverpleging vaak niet meer nodig. De apothekers waren daar gelukkig toe bereid, maar het regelen van de vergoeding hiervoor had nog wel wat voeten in de aarde. Dat soort processen kosten tijd, maar zijn uiteindelijk wel gelukt. Dat geeft moed voor de toekomst.”



“Niet meer afhankelijk
van thuiszorg, is
ook voor de client
grote winst.”

“ActiVite is een organisatie die verantwoordelijkheid neemt”

De Raad van Toezicht (RvT) kijkt met trots naar hoe ActiVite zich ontwikkelt in een steeds complexer wordend zorglandschap. Slimmer werken en vooral meer samenwerken vormen het credo en volgens voorzitter Esther Westerterp pakt ActiVite die handschoen als geen ander op. “Wij zien een organisatie die verantwoordelijkheid neemt met oog voor de cliënt én de medewerker.”

“ActiVite heeft samen met collega-zorgorganisaties, ziekenhuizen en zorgverzekeraars zoals Zorg en Zekerheid een stevig netwerk opgebouwd. Vanuit de kracht van samen wordt gekeken naar de vraag: hoe kunnen we cliënten in de regio het beste bedienen? Hoe kunnen we het met elkaar slimmer, beter en efficiënter doen, met de cliënt voorop? Dat vraagt om leiderschap en eigenaarschap en ook: soms over je eigen schaduw heen stappen. Als grote zorgorganisatie in de regio pakt ActiVite hierin haar verantwoordelijkheid en neemt regelmatig het voortouw om netwerken te versterken. Het mooie is dat deze manier van werken ook buiten ActiVite wordt herkend en erkend.”

Leiderschap door de hele organisatie

“Bestuurder Anne Veldhof ziet kansen en mogelijkheden tot synergie en weet die goed in balans te houden. Tegelijkertijd is leiderschap zichtbaar door de hele organisatie. Dat zag je bijvoorbeeld tijdens de sneeuwperiode. Toen de vraag kwam hoe we de wijkzorg draaiende gingen houden onder die weersomstandigheden, gaven veel wijkteams aan dat ze dit zelf al geregeld hadden. Medewerkers nemen zelf die verantwoordelijkheid. Het behalen van de

NEN 7510-certificering is daar ook een voorbeeld van. Na de grote ICT-transformatie van vorig jaar is meteen doorgepakt naar de NEN 7510. Wederom een mooie, gezamenlijke prestatie die niet vanzelfsprekend is. Maar bij ActiVite lijkt dat het wel te zijn.”

Medewerker op één

“ActiVite is op verschillende vlakken een koploper en pionier. Bijvoorbeeld in het innovatief en laagdrempelig werven van vakantiekrachten. Door de goede aansluiting op de doelgroep werd de campagne een groot succes. Medewerker op één begint al in de wervingsfase! Het ‘Medewerker op één’-principe blijft zich doorontwikkelen. Dat zien we ook terug in het opleiden van managementtrainees. De medewerkers maken het verschil. Zij vormen het kapitaal en onderscheidend vermogen van de organisatie en daar blijven we in investeren.”

Stilstaan bij succes

“Als RvT staan we in goed contact met de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad. De veerkracht die ons steeds weer opvalt, kan zich alleen maar manifesteren als medewerkers zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. De menselijke maat is zichtbaar. Er wordt gewerkt vanuit compassie en met passie voor cliënten en medewerkers, zowel binnen ActiVite als in de samenwerking met partners. Dat maakt ons bijzonder trots. ActiVite vaart voortdurend scherp aan de wind, zowel intern als extern. Laten we daarom zeker ook stilstaan bij de successen die gerealiseerd zijn en genieten van alles wat bereikt is.”



“Er wordt gewerkt vanuit compassie en met passie voor cliënten en medewerkers.”

Domeinoverstijgend samenwerken in de regio

Transmuralis brengt 53 zorgorganisaties uit de regio samen. Niet alleen de VVT, maar ook ziekenhuizen, GGZ, huisartsen, GGD, welzijnsorganisaties en verzekeraar Zorg en Zekerheid zitten hier aan tafel. Ze praten met elkaar over regionale, domeinoverstijgende thema's. Directeur Veronique Bekendam: "We zijn de oliemannetjes van de samenwerking."

Transmuralis verbindt organisaties rondom thema's die één sector niet alleen kan oplossen. Veronique: "We kijken wat we gezamenlijk moeten oppakken. Bijvoorbeeld hoe we mensen langer zelfstandig thuis kunnen laten wonen. Dat raakt veel organisaties; we hebben elkaar daarbij hard nodig."

Hechte samenwerking

De samenwerking tussen ActiVite en Transmuralis is volgens Veronique bijzonder sterk: "ActiVite zet zich als grote VVT-organisatie in voor het oplossen van regionale vraagstukken. Namens de VVT zit ActiVite-bestuurder Anne Veldhof in het algemeen bestuur. Ze is ook voorzitter van de thematafel Ouderen. Anne is een bevlogen bestuurder die veel betekent voor de regio. Samen kunnen we veel bereiken."

De thematafel als denktank

"Bij een thematafel komen alle initiatieven op een bepaald onderwerp samen. We krijgen zicht op wat er gedaan wordt, maar stellen ook de vraag: zijn we de juiste dingen aan het doen? In die zin is de thematafel ook een denktank voor de toekomst. We schrijven plannen, brengen in kaart wat de organisaties zelf gaan doen en wat wij als Transmuralis kunnen doen. We betrekken ook inwoners via het ouderenberaad en laten ons inspireren door wat er in andere regio's gebeurt."

Resultaten met slagkracht

Binnen Transmuralis zijn er het afgelopen jaar mooie dingen bereikt. Veronique noemt als voorbeeld de uitbreiding van het RAP (zie ook [pagina 14](#)) "Hiermee ontlasten we de huisartsen in de regio echt. Dat is ook gelukt in de verbeterde samenwerking tussen huisartsen, de wijkverpleegkundigen en de specialisten ouderengeneeskunde." SO's kunnen nu ook in de eerste lijn worden ingezet (zie ook [pagina 38](#)) voor bijvoorbeeld een spoedconsult. "Dat geeft de huisartsen lucht. Bij gesprekken over dit soort initiatieven is het fijn dat de bestuurder van Zorg en Zekerheid ook in ons bestuur zit. Die verzekeraar wil meedenken en meedoen en vindt een goede relatie met de zorgaanbieders belangrijk. Dat zij zo betrokken zijn, geeft ons slagkracht."

Flinke stappen op een lange weg

Voor de toekomst is een van de uitdagingen de 'data-beschikbaarheid'. Veronique: "Als we meer willen samenwerken in de keten, is het belangrijk dat iedereen over de juiste gegevens beschikt. Dat is nog een lange weg, maar ik ben er blij mee dat we ook daarin flinke stappen gaan zetten."



"ActiVite zet zich als grote VVT-organisatie in voor het oplossen van regionale vraagstukken."

De zorg beschikbaar houden door samen te werken

Susanne Rutten is directeur Zorg bij verzekeraar Zorg en Zekerheid. Samenwerken is volgens haar het credo. “De uitdagingen in de regio zijn te groot om nog vanuit een concurrerend model te benaderen. Alleen door samen te werken, houden we de zorg beschikbaar voor iedereen die zorg nodig heeft.”

Volgens Susanne staan zorgorganisaties en zorgverzekeraars voor dezelfde opgave: hoe blijven we zorg bieden aan mensen die echt zorg nodig hebben, terwijl de zorgvraag groeit en het tekort aan zorgpersoneel blijft? “Iedereen realiseert zich dat dit probleem alleen op te lossen is door samen te werken en elkaar te versterken. Dat zie je terug in verschillende ontwikkelingen die de afgelopen paar jaar zijn ontstaan. Neem ReBOZ, de regionale organisatie voor onplanbare nachtzorg. Eerst reden er elke nacht nog twintig auto's rond van diverse zorgorganisaties. Door slim samen te werken, zijn dat er nu nog maar drie. Ook de Regionale Aanmeldpunten (RAP) voor acute zorg en thuiszorg waarbij zorgorganisaties de aanvragen onderling verdelen op basis van beschikbare capaciteit, zijn resultaten van intensieve samenwerking. Daarnaast hebben zorgorganisaties regionaal afspraken gemaakt over de inzet van hulpmiddelen voor oogdruppelen en het aan- en uittrekken van steunkousen. Zo hebben cliënten hier geen zorgverlener meer voor nodig en komt er meer capaciteit vrij voor andere zorg. ActiVite is bij deze ontwikkelingen vaak de kartrekker.”

De gezondheidskloof dichten

In de toekomst ziet Susanne ook uitdagingen in het dichten van een “gezondheidskloof”. Zij voorziet een groeiende

groep digitaal vaardige ouderen die in staat is om zelf zorg of hulpmiddelen te regelen en daardoor minder afhankelijk is van zorg. Maar er blijft ook een groep met minder eigen regie. “De uitdaging is om die laatste groep vroeg in beeld te krijgen. Door te signaleren wat iemand nodig heeft om zo lang mogelijk gezond thuis te wonen, komt iemand minder snel in zorg. Wijkverpleegkundigen spelen een belangrijke rol in deze aanpak. Ook ondersteunen wij initiatieven als de “zorgzame buurt”, waar bewoners elkaar helpen en de formele zorg ondersteunt waar nodig. Hierbij kijken we ook naar Lang Leven Thuis-flats. Hier wonen ouderen zo lang mogelijk zelfstandig thuis, eventueel met zorg. Een wijkverpleegkundig team bedient dan een grote groep senioren in één gebouw. En: de bewoners hebben elkaar en helpen elkaar.”

Verbinding en vertrouwen

Samen bouwen aan een regio waar mensen langer gezond en zelfstandig kunnen leven, dat is waar het volgens Susanne iedereen om te doen is. “Als regionale zorgverzekeraar heeft Zorg en Zekerheid veel contacten en korte lijnen in de regio. Hierdoor kunnen we plannen aanjagen en mensen met elkaar verbinden. Samenwerken gaat makkelijker als je elkaar goed kent en vertrouwt. Dat ligt ook aan de basis van ons sterke partnership met ActiVite.”



“Goed vertrouwen, dat ligt aan de basis van ons sterke partnership met ActiVite.”

Hier doen we het voor!

“De samenwerking in de eerste lijn is een belangrijke ontwikkeling binnen ons specialisme én binnen ActiVite.” **Annemarie Moll- Eerste Geneeskundige**

 “Samen werken gaat makkelijker als je elkaar goed kent en vertrouwt. Dat ligt ook aan de basis van ons sterke partnerschap met ActiVite.” **Susanne**

Rutten – directeur Zorg bij Zorg en Zekerheid  “De lijntjes onderling zijn kort en het feit dat een team al zo lang dezelfde mensen heeft zegt genoeg over de onderlinge sfeer en continuïteit. Zelfs als cliënt voel je dit.” **Clïent thuiszorg**

Aarlanderveen  “Alleen door samen te werken kunnen wij bewoners een fijn en betekenisvol leven bieden.” **Daan van Reehorst – fysiotherapeut** 

met het ziekenhuis organiseren we betrokken en veilige oncologische zorg- gewoon thuis. Dit geeft cliënten de rust om te herstellen in hun eigen omgeving.” **Anne Laura - wijkverpleegkundige in het Technisch thuiszorgteam** 

“We werken er hard aan om duurzame samenwerkingen aan te gaan met huisartsen, wijkteams en andere partners. Zo brengen we kennis en expertise steeds dichterbij.” **Judith van Hal- manager Behandeldienst**

ActiVite

Zorg die bij je past

Hoofdstuk 3

Het werk goed organiseren

Samen maken we passende zorg mogelijk

Bij ActiVite staat de medewerker op #1. Alleen door de enorme inzet van onze collega's kunnen we de zorg bieden die we willen bieden: kwalitatief hoogstaand, warm en betrokken. Zij zijn het kloppend hart van ActiVite.

 = 100

Alle cijfers gemeten in
december 2025

Medewerkers



Vrijwilligers



Cliënten

Hulp bij het Huishouden,
Ontmoetingscentra en
Wijkverpleging



Bewoners

In verpleeghuizen



De kleinste wijkzuster: hoe Tessa cliënten ondersteunt in het dagelijks leven

Een pratende bloempot die je helpt herinneren om medicatie te nemen of om naar je afspraak van 12.00 uur te gaan. Zorgrobot Tessa staat nu een klein jaar in tientallen huizen op tafel. En met succes: “Voordat ik Tessa had, vergat ik weleens mijn medicatie. Nu is ze mijn vaste huisgenoot!” vertelt meneer van Capel.

Al 25 jaar werkt Izabela Ghaoui bij ActiVite, waarvan de afgelopen jaren als Zelfredzaamheidscoach. Hierdoor komt zij bij mensen thuis en helpt hen bij het bevorderen van hun zelfredzaamheid. Izabela: “In deze functie geef ik mensen zelfvertrouwen en vrijheid terug. Ze krijgen weer waardering voor hun eigen leven.”

Zelfstandig blijven wonen met behulp van Tessa

Meneer van Capel en Izabela kennen elkaar inmiddels dertien

“Tessa is onze kleinste wijkzuster. Ze herinnert cliënten aan afspraken en handelingen en past zich per client aan.”

jaar. Sinds hij zijn vrouw heeft verloren, is Izabela een van de mensen die hij van ActiVite ziet. Naast de thuiszorg helpt Izabela hem zelfstandig te blijven wonen. Zij heeft de afgelopen maanden gezien hoe meneer van Capel Tessa steeds meer omarmde.

De kleinste wijkzuster

“Tessa is onze kleinste wijkzuster”, vertelt Izabela. “Tessa herinnert de client aan afspraken, dat ze hun medicatie moeten innemen of bijvoorbeeld bij aankleden. Tessa is in meerdere talen in te stellen, zodat bijvoorbeeld ook een Engelssprekende client haar kan gebruiken. Voor iedere cliënt past de wijkverpleegkundige de herinneringen en vragen aan op zijn of haar levensstijl.”

Ontlasten van de mantelzorg

De mantelzorg kan ook opdrachten in het systeem van Tessa zetten. Zoals bijvoorbeeld een herinnering voor een bezoek aan oom Hans zondag om 14.00 uur: zet alvast een tas met medicijnen klaar. “Dit ontlast de mantelzorg met het helpen bij de voorbereiding en daardoor voelt de cliënt zich zelfstandiger.” Dat de mantelzorg ook invloed heeft op dit digitale zorgmiddel, is uniek.

Wennen aan de nieuwe huisgenoot

Meneer van Capel moest in het begin even wennen aan de pratende huisgenoot op zijn tv-kastje. “Ineens was er een andere stem in mijn huis. Gelukkig heeft ze een lieve stem en helpt het mij. Want voordat ik Tessa had, vergat ik nogal eens mijn medicatie. Nu ben ik aan haar gewend en is ze mijn vaste huisgenoot!”

Een goede reminder

“Tessa helpt mij door de dag heen. Om 07.45 uur meldt Tessa mij de dag en tijd. Dan ben ik vaak al beneden. Want zodra ik de brievenbus hoor, spring ik uit bed. Dan heb ik wat aan mijn dag! Om 8.00 uur vertelt Tessa mij dat ik medicatie moet nemen. Ze vraagt dan ook heel vriendelijk of het gelukt is. Ik moet dan wel antwoord geven, anders vraagt ze het nog een keer. Ik ga ook nog twee keer per week naar Ontmoetingscentrum de Oude Wereld. Hier herinnert Tessa mij ook aan. Dus ik ben nog best druk ook!”

Voor cliënten die nog twifelen aan Tessa adviseert meneer van Capel: “Neem het aan. Het is een goede reminder voor alles wat je op de dag moet doen. Tessa is een welkome aanvulling in het dagelijks leven.”



Van zorg aan bed naar zorg op beeld

Ontmoet Petra. Al 29 jaar in dienst bij ActiVite. Na jarenlang met hart en ziel werken in de wijk, verandert een ernstig ongeluk alles. Door blijvend letsel kan zij niet meer terug naar haar oude functie. Petra laat zich niet uit het veld slaan- ze grijpt elke kans die haar herstel kan versterken. En met succes; Petra werkt inmiddels met veel plezier bij beeldzorg. Nog steeds bij ActiVite!

De goedlachse Petra zit met een ActiVite trui achter haar computer. Deze plek is inmiddels vertrouwd voor haar, omdat het werk bij beeldzorg vaak digitaal is. “Daar moest ik in het begin heel erg aan wennen”, vertelt Petra. “Ik had altijd direct contact met mensen door het werk in de wijk. Computers? Daar deed nooit iets mee.” Het ongeluk zet haar leven in een klap stil. “Ik raakte deels arbeidsongeschikt en wilde zo graag weer iets doen,” zegt Petra. Haar wil om weer iets te doen blijft altijd aanwezig.

Ontzorgd door Christian

Tijdens haar re-integratietraject is verzuimadviseur Christian haar vaste aanspreekpunt. “Christian schakelde met alle instanties die bij zo’n situatie komen kijken. In het begin kun je bijna geen prikkel aan, dus zijn hulp is heel fijn! Hij heeft mij enorm geholpen.”

Thuiskomen bij zorg op afstand

Petra komt via een collega in contact met team beeldzorg – een team van collega’s die zelf ook een re-integratieachtergrond hebben. Petra kijkt tijdens de periode van verzuim een tijdje mee: “Ik weet nog de dag dat ik het

kantoor van ActiVite binnenstapte. Het gaf mij het gevoel van thuiskomen, dat ik er weer mag zijn. Dit werk wordt misschien mijn toekomst!”

Hier kan Petra haar ervaring inzetten en haar belastbaarheid bewaken. “Doordat ik minder prikkels aankan, is het werk vanachter een computer perfect. Ik kan mijn uren goed zelf indelen en verleen nog steeds zorg, maar dan digitaal. Bovendien is het team zó begripvol; je weet van elkaar waar je vandaan komt.”

Compaan verbindt

Bij beeldzorg heeft Petra weer contact met cliënten en mantelzorgers. Meestal vanachter de computer, maar soms ook thuis wanneer zij de tablet bij iemand gaat installeren. “Het is zo mooi om te zien dat een oudere dame van 92 begrijpt hoe de Compaan tablet werkt en ze -naast de zorg- uiteindelijk weer met haar dochter in Australië kan bellen!” Hiermee voelt Petra opnieuw de betekenis van haar werk, maar dan in een nieuwe omgeving.

Kijk naar mogelijkheden

Aan iedereen die zelf in zwaar weer zit heeft Petra de tip: “Neem contact op met verzuimcoach via je teammanager. En kijk wat er binnen ActiVite mogelijk is voor jou. Ga niet op de bank zitten- er is altijd iets wat je wel kan doen.”

Beeldzorg startte in oktober 2022 met 8 cliënten en groeide uit tot 155 cliënten eind 2025, met meerdere routes per dag en uitbreiding naar avonddiensten. Petra en haar team hebben actief bijgedragen aan deze groei.



“Ga niet op de bank
zitten; er is altijd iets
wat je wel kan doen.”

Meer dan 130 vakantiekrachten aannemen in 3 weken tijd – dat is lef tonen!

Onze collega's werken het hele jaar hard om onze cliënten de zorg te geven die bij hen past. Daarom willen we dat zij van hun welverdiende vakantie kunnen genieten in de zomer. Dat hebben we mede mogelijk gemaakt met een ongekende campagne voor vakantiekrachten. Klikken, bellen, beginnen!

Ieder jaar staan we weer voor de opgave: hoe krijgen we de zomerroosters rond? Dit jaar was dat nog eens extra urgent, omdat we geen beroep meer konden doen op zzp'ers. We begonnen vol goede moed met de 'Zin in de zomer' campagne', waarbij we vooral met advertenties op social media jongeren uitnodigden om te solliciteren naar een vakantiebaan waarbij je grotendeels zelf je rooster kunt bepalen en ook nog eens lekker verdient. Toch leverde dat niet voldoende kandidaten op.

Slim kijken

Michèle Hartevelt, concernmanager Marketing & Communicatie, bedacht een manier van werven die past bij de doelgroep: "Jongeren tussen de 16 en 22 jaar zitten niet te wachten op een lange sollicitatieprocedure. Die willen snel actie. Dus hebben we slim gekeken naar hoe we het solliciteren zo makkelijk en snel mogelijk konden maken. Op de socials, in huis-aan-huisbladen, op driehoeksborden op straat, op posters in toiletten in cafés: aan elke advertentie hebben we een QR-code toegevoegd waarmee je een WhatsApp-bericht kon sturen waarin je aangaf dat je interesse had in een vakantiebaan bij ActiVite. Dat was alles wat iemand hoefde te doen. Een cv meesturen was niet nodig. En dat werkte!"

Snel naar een positieve ervaring

Al die WhatsApp-berichten kwamen binnen bij Melanie, adviseur arbeidsmarktcommunicatie en voormalig recruiter. Ook hier volgde snel actie, zoals past bij de doelgroep: via FaceTime nam Melanie direct contact op met de jongeren. Na een kort gesprek kregen zij via e-mail hun contract en konden zij beginnen. Michèle licht toe: "We voegden de jongeren meteen toe aan een speciale WhatsApp-groep, wat zorgde voor een communitygevoel. Vervolgens nodigden we iedereen uit voor een introductiemiddag op kantoor. Daar hielpen we onze kersverse vakantiekrachten met de benodigde formaliteiten en bij het installeren van de app voor hun rooster. Dat gaf de jongeren een welkom gevoel. Door deze positieve ervaring maakten zij hun vrienden ook warm om te solliciteren. In totaal hebben we op deze manier in slechts drie weken tijd maar liefst 135 vakantiekrachten aangenomen."

Alles klopte

De goede samenwerking tussen HR Services, ICT, de planning, recruitment en Marketing & Communicatie was cruciaal voor het doen slagen van deze nieuwe aanpak. Terugblikkend zegt Michèle hierover: "We hebben het lef gehad om het anders te doen en zijn er met zijn allen voor gegaan. Iedereen schakelde goed met elkaar, het klopte allemaal. Hierdoor hebben we het voor de zorgcollega's mogelijk gemaakt om fijn op vakantie te kunnen, terwijl de zorg goed doordraaide. Daar mogen we trots op zijn! Volgend jaar gaan we zeker weer vakantiekrachten werven met deze laagdrempelige aanpak."



Bekijk de video

De wijk in op de ActiFiets! Wijkteams van ActiVite krijgen E-bikes om duurzaam, gezond en efficiënt hun werk te kunnen doen. Deze ActiFietsen verkorten de reis- en parkeertijd en vergroten het werkplezier. Ze worden geproduceerd door BrandBikes, dat de fietsen laat maken in een sociale werkplaats door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.



Test zorgdomotica geeft richting aan ontwikkeling

De ontwikkelingen op het vlak van AI bieden prachtige kansen voor de zorg. Nieuwe toepassingen beloven de zorg veiliger, vriendelijker en efficiënter te maken. Maar welke systemen passen bij ActiVite? Om daar zicht op te krijgen voerden we in 2025 een Proof of Concept (POC) uit in locatie SassemBourg.

“Het alarmeringssysteem dat we in SassemBourg hadden, was aan vervanging toe,” vertelt Claudia van Duijn, verpleegkundige in SassemBourg. “Nu AI op veel plekken wordt toegepast, kunnen de systemen veel meer dan voorheen. We zagen deze verandering dus ook vooral als een kans. Gek genoeg hielp het daarbij dat het oude systeem niet goed werkte, want er was een grote bereidheid bij de teams om met iets nieuws aan de slag te gaan. Terwijl je normaal gesproken ook wel wat vermoeide reacties krijgt als je een nieuw digitaal middel introduceert.”

Slimme sensor ‘ziet’ wat er gebeurt

“We hebben twee systemen tegelijk ingevoerd”, vertelt Functioneel Applicatie Adviseur Sander Keijzer. “Zo konden we goed vergelijken en ontdekken wat het beste past bij de zorg die we hier bieden. Waar we heel enthousiast over zijn, is de slimme sensor. Die interpreteert met behulp van AI wat er gebeurt in de kamer van de bewoner. Als hij of zij op de rand van het bed gaat zitten, de kamer verlaat of valt, herkent het systeem wat er gebeurt. Op basis van de alarmeringsinstellingen per kamer weet het vervolgens of er reden is om te alarmeren.”

Een afweging maken

Claudia vertelt: “Als het alarm af gaat, kunnen we op de smartphone even meekijken wat er aan de hand is. Alleen real-time en met onherkenbaar gemaakte gezichten, in verband met de privacy. Maar duidelijk genoeg om te weten: ik moet er nu direct naar toe of ik kan eerst even de bewoner waar ik nu mee bezig ben, verder helpen. Dat is heel fijn. Vroeger moest je bij een alarmering meteen alles uit je handen laten vallen en ernaartoe. Nu kun je een afweging maken: hoe urgent is deze oproep? Daarbij is het fijn dat een alarm trapsgewijs bij het hele team terecht komt, zodat het een gedeelde verantwoordelijkheid wordt.”

Niet alles past bij ActiVite

Door de POC werden ook zaken duidelijk die niet zo passen bij de zorg van ActiVite in het verpleeghuis. Sander: “Wat voor deze locatie bijvoorbeeld niet werkte waren de bewegingssensoren die het leefpatroon van de cliënt in beeld brengen: hoe vaak gaat een cliënt in en uit bed, opent hij of zij de koelkast, gaat naar het toilet? Een prachtige tool die veel inzicht kán geven, maar niet in het verpleeghuis waar onze collega’s toch al 10 tot 15 keer per dag bij de bewoner langs gaan. Die wéten dit soort dingen al.”

Toepassingen die ertoe doen

Nu duidelijk is welke systemen voor ActiVite zouden kunnen werken, moet er besloten worden of deze worden uitgerold op de andere locaties. Sander is er helemaal klaar voor: “Het is heel leuk om te zien hoe slimme ICT-toepassingen echt iets opleveren in de praktijk. Dit doet ertoe!”



“Nu AI op veel plekken wordt toegepast, kunnen de systemen veel meer dan voorheen.”

Eigen WMO-organisatie Actief+ valt nu ook onder ActiVite

De 600 Hulpen bij het huishouden die voorheen waren ondergebracht in Actief+, zijn begin 2025 deel van ActiVite geworden. Dat betekent vooral een professionaliseringsslag, zegt Marrie Erades. Zij gaat haar 27e jaar als Hulp bij het Huishouden in. “Ik voel me gewaardeerd, door mijn cliënten én de organisatie.”

“Als Hulp bij het huishouden (Hbh) werk je heel zelfstandig,” vertelt Marrie. “Wij hebben elk onze eigen cliënten en komen onze collega’s dus nauwelijks tegen.” De verbinding met de andere hbh-ers en de rest van de organisatie moet dus vooral vanuit de organisatie zelf komen. “In de afgelopen jaren en zeker sinds we geen Actief+ meer zijn, merk ik wel dat daar meer in geïnvesteerd wordt.”

Het gevoel van ‘samen’

Nieuw in het WMO-team van ActiVite zijn bijvoorbeeld de Hbh-coaches. Marrie: “Door de Hbh-coaches heeft de teammanager wat meer tijd, dat merk ik. Ik kan ook een beroep doen op een coach als ik ergens niet uit kom. Ik zie hen onder andere bij de themabijeenkomsten, waar we als Hbh-ers met elkaar eten en elkaar ontmoeten. Daar ga ik graag heen. Ook weer een momentje dat ik het gevoel van ‘samen’ ervaar.”

Weten wat er leeft

De scholingen voor Hbh-ers, die een tijd als e-learning werden aangeboden, zijn ook weer live. Marrie: “Het zit allemaal gewoon wat beter in elkaar. Bijvoorbeeld het digitale gebeuren in MijnActiVite. Ik kan nu duidelijker mijn planning zien, welke uren ik heb gewerkt...alles kun je makkelijker terugkijken en

het klópt ook allemaal. Ik kan er nieuws lezen over de rest van de organisatie, waardoor ik nu weet wat er leeft bij mijn zorgcollega’s. Zo worden we steeds meer één organisatie.”

Blijk van waardering

“Al met al voel ik me wel gewaardeerd in mijn rol. Vanuit de organisatie begon dat in coronatijd: kleine cadeautjes, een bosje bloemen, een kaartje in de bus...dat is eigenlijk nooit meer weggegaan. Dat is natuurlijk niet waarom je het doet -uiteindelijk wil je natuurlijk ook gewoon salaris krijgen- maar het is wél leuk om linksom of rechtsom een blijk van waardering te krijgen.”

Verlegen om een praatje

Ook de cliënten waar Marrie komt waarderen haar enorm. “Dat spreken ze ook uit: ‘Fijn dat je er bent, volgende week ben je er toch wel weer?’ Ze vinden het vaak gezellig dat ik er ben, want veel cliënten zitten toch wel verlegen om een praatje. Tijdens het werk klets ik lekker met ze en als het ze lukt, helpen ze mee. Ik vind dat een belangrijk deel van mijn werk. Voor de WMO een apart onderdeel was, kon je de huishouding combineren met een stukje zorg. Maar toen alle zorg vanuit de WMO bij de gemeente terecht kwam, moest ik kiezen: de zorg óf de huishouding. Ik heb toen bewust voor de huishouding gekozen omdat je dan meer contact hebt met de cliënten. In de zorg zijn de momenten daarvoor gewoon te kort. Dus ik ben nog altijd blij dat ik deze keuze heb gemaakt!”



“Tijdens het werk
klets ik lekker met
ze en als het ze lukt,
helpen ze mee.”

ActiVite laat zien wat ‘samen’ is bij de uitbreiding van de Wmo-activiteiten

In de zomer namen we in korte tijd 34 nieuwe medewerkers en 233 Wmo-cliënten over in Hillegom. Dat was een behoorlijke klus. Dankzij de typische ActiVite-manier van samenwerken verliep de overgang soepel en hebben we er nu 34 nieuwe, blijde Hulp bij het Huishouden-collega's bij.

In juni heeft de gemeente Hillegom de Wmo-activiteiten gegund aan ActiVite. Omdat HOZO geen Wmo-activiteiten meer mocht verlenen in deze gemeente, leverde dat een onzekere situatie op voor hun cliënten en medewerkers. Jessica van Leenen, manager Wmo: "Bij ActiVite voelden we de verantwoordelijkheid om hier op een goede manier iets aan te doen. Daarop hebben de bestuurders van ActiVite en HOZO besloten dat ActiVite de 34 Hulp bij het Huishouden-medewerkers en 233 cliënten van HOZO ging overnemen. Vanaf dat moment heeft iedereen er zijn schouders onder gezet: HR Services, HR Business Partners, de planning, de ondersteunende teammanagers en het Klant Contact Centrum, dat veel telefoontjes kreeg van ongeruste cliënten en medewerkers. Met elkaar hebben we enorm hard gewerkt om zowel de cliënten als onze nieuwe collega's een warm welkom te geven. En dat ook nog eens in een korte tijd én midden in de zomervakantie, want op 1 september was de overgang een feit. De manier waarop we dit samen opgepakt hebben, is voor mij echt typisch ActiVite."

Zachte landing

Jessica: "Het uitgangspunt voor ons was: de overgang moest in één keer kloppen. Salarissen, informatie, alles moest goed gaan. Dat past bij ons 'medewerker-op-1 principe'. Want 'medewerker-

op-1' moeten we niet alleen zeggen, maar dat moeten we ook doen. Daarom wilden we onze nieuwe collega's vanaf het eerste moment het gevoel geven 'je hoort erbij'. We hebben meerdere bijeenkomsten en inloopochtenden georganiseerd met en voor de medewerkers van HOZO, presentaties gegeven over ActiVite en hen geïnformeerd over de gang van zaken. En iedereen kreeg meteen kleding en een tas van ActiVite. Alles om deze collega's een zachte landing te geven."

233 huisbezoeken

Daarnaast was er aandacht voor de nieuwe cliënten. De overgang naar ActiVite zorgde bij hen immers ook voor onzekerheid. Teammanager Gert-Jan Kruijs: "Dankzij de inspanningen van onze planners is het gelukt om in drieënhalve maand tijd bij alle 233 nieuwe cliënten thuis langs te gaan om uren, werkzaamheden en contactpersonen vast te leggen. Dat was heel intensief, maar werd erg gewaardeerd door de nieuwe cliënten. En we hadden alles meteen goed op orde."

Samen voor een zachte landing

Gert-Jan besluit: "Met zijn allen hebben we eraan bijgedragen dat er iets moois is voortgekomen uit de situatie waarin de cliënten en medewerkers van HOZO zaten. Echt alle kernwaarden van ActiVite kwamen hierin samen: actief, lef, samen en uniek. Ook uit het team kregen we al snel positieve signalen: dat we vragen snel oppakten en deden wat we beloofden. Veel nieuwe collega's gaven aan dat ze in een warm bad zijn gekomen. Dat is het mooiste compliment dat we konden krijgen."




“Het uitgangspunt voor ons was: de overgang moest in één keer kloppen.”

Hier doen we het voor!

“Het mooie aan mijn werk vind ik het meedenken met wat wél kan.” **Marije**
– casemanager dementie  “Werken in de thuiszorg als verzorgende IG is voor mij meer dan een baan, het is een manier van leven.” **Marianne** – Verzorgende

IG  “Het mooiste aan mijn vak vind ik als een client aangeeft hij of zij zich gelukkiger voelt in het leven.” **Nelleke** – Thuisbegeleider  “Het is mooi om

deel uit te maken van iets wat ertoe doet” **Leon** - vrijwilliger  “Dit is een baan waarin je zoveel terugkrijgt. Die glimlach van een bewoner, even echt contact hebben. Daardoor heb ik het hier enorm naar mijn zin.” **Wilfrida** –

medewerker gastvrijheid  “Eigenlijk zijn het allemaal extra's opa's en oma's die ik heb in Rijnzate, door de wederzijdse interesse.” **Sarah** – Verzorgende IG 

“Het mooiste aan mijn werk vind ik dat ik elke dag achter verschillende voordeuren kom en daarbij elke keer een ander verhaal binnenstap.”

Maaïke – wijkverpleegkundige in het Technisch thuiszorgteam  “Dit werk heeft mij laten zien dat de gewone taken die je in iemands huis uitvoert een enorm verschil kunnen maken voor iemands gesteldheid. Het is mooi om te

weten dat ik zo iemand kan helpen.” **Jenny** – Hulp bij het huishouden

ActiVite

Zorg die bij je past

Hoofdstuk 4

Samen leren en ontwikkelen

“Ik had niet verwacht dat we zoveel invloed zouden hebben”

De OR van ActiVite bestaat uit 15 enthousiaste medewerkers. Een van hen is security officer Samir Mastouri: “Als ICT-er heb ik best een frisse blik op onderwerpen in de zorg.”

“Toen ik gevraagd werd voor de OR was dat in eerste instantie omdat de medewerkers van kantoor wat ondervetegenwoordigd waren. Samen met een collega van zorgbemiddeling ben ik toen lid van de OR geworden. Het leek me leuk, weer eens iets anders. Als ICT-er loop ik vaak tegen hetzelfde soort problemen aan, die ik oplos met collega's met een vergelijkbare achtergrond als ik. Maar bij de OR zit ik met een diverse groep mensen en hebben we het over heel andere zaken. Dat geeft me een nieuw perspectief op de organisatie.”

Bruggen bouwen in de organisatie

“Als ICT-er heb ik een unieke plek in de OR. Omdat er op dat vlak zoveel verandert in de organisatie, is het fijn dat ik soms zaken kan uitleggen aan collega's in de OR met een andere achtergrond. Het komt ook vaak voor dat ik een brug kan bouwen tussen de mensen op kantoor en in de zorg: door een completer plaatje te schetsen begrijpen we elkaar beter, ook als er wel eens iets minder soepel loopt. Daarbij stel ik mezelf ook regelmatig de vraag: hoe zou ik het probleem van dit team met automatisering kunnen oplossen?”

Samenwerken met de Raad van Bestuur

“Mensen hebben nog wel eens het beeld dat de OR een soort vakbond binnen de organisatie is. Dat wij als een jury naar de plannen van de Raad van Bestuur luisteren en er met gestrekt been in gaan als we het er niet mee eens zijn. Maar zo is het zeker niet. De Raad van Bestuur en de OR hebben allebei zowel het medewerkersbelang als het organisatiebelang voor ogen. Bij ons ligt de nadruk wat meer op het perspectief van de medewerker en bij de RVB wat meer op dat van de organisatie, maar we staan zeker niet tegenover elkaar hierin. Gelukkig maar!”



“Als ICT-er heb ik een unieke plek in de OR. Omdat er op dat vlak zoveel verandert in de organisatie.”

De leercoach: begeleiding op maat én dichtbij

Bij ActiVite zijn we ervan overtuigd dat leerlingen het beste leren in de praktijk, naast de cliënt. Daarvoor werken we sinds 2025 met leercoaches: bevlogen verpleegkundigen en verzorgenden IG die het leerproces van onze leerlingen begeleiden en het leerklimaat binnen teams bewaken.

De leercoaches begeleiden het leerproces van leerlingen, coachen de werkbegeleiders en onderhouden contacten met de teammanagers over het leertraject van leerlingen en stagiairs. Zij zijn ook eindverantwoordelijk voor de beoordeling van het praktijkgedeelte van de opleiding van leerlingen. Onze leercoaches vervullen deze rol 12 uur per week, naast hun werk als verzorgende of verpleegkundige. Omdat zij zelf ook actief zijn in de zorg, brengen leercoaches het leren dicht bij de praktijk.

Voor en door collega's

Sonja Verlinde, opleidingsadviseur bij ActiVite, is enthousiast over het werken met leercoaches: "Wij ervaren dat je als leerling het beste leert op je eigen werkplek, naast de cliënt. Daar kun je alles meteen toepassen in de praktijk. Onze leercoaches stimuleren en begeleiden dat. Het zijn ervaren collega's die hun passie voor het vak overdragen op leerlingen. Zij hebben een speciale training gehad, onder andere in gespreksvoering en het oordeelvrij benaderen van mensen. Zij hebben geleerd te kijken naar wat een leerling nodig heeft om te kunnen groeien. Hoe leert iemand het prettigst? Welke leer-/werkplek past het beste bij een leerling? Vanuit hun ervaring kunnen leercoaches dat goed inschatten. Zo zorgen we voor begeleiding op maat

die ook nog eens dichtbij is. Leerlingen ervaren dat ook zo. Zij geven aan dat ze de leercoaches benaderbaar vinden en dat ze het fijn vinden dat de lijnen kort zijn. De meerwaarde zit erin dat leercoaches zelf collega's zijn uit de praktijk. Daardoor begrijpen ze als geen ander hoe het er op de werkvloer aan toe gaat. Dat merken leerlingen."

Leren doe je overal

De leercoaches voeren ongeveer één keer per maand gesprekken met een leerling en zijn of haar werkbegeleider. Hierdoor krijgen de leercoaches ook inzicht in het leerklimaat op locaties. Sonja: "Daar spelen leercoaches op in door teams en teammanagers mee te nemen in leerprocessen. Hoe begeleid je leerlingen het beste? Andersom kunnen collega's ook weer leren van leerlingen die fris uit de schoolbanken komen. Want leren doe je altijd en overal. Daarnaast zijn leercoaches een vraagbaak voor collega's die zichzelf verder willen ontwikkelen."

Oog voor kwaliteit

Sonja is duidelijk over het doel van werken met leercoaches: "Bij ActiVite gaan we voor kwaliteit in het leren op de werkplek. Daarmee willen we leerlingen opleiden tot zorgprofessionals die met passie voor onze cliënten zorgen, met alle talenten en vaardigheden die ze hebben. Door het beste voor leerlingen en medewerkers te creëren, kunnen we hen behouden voor ActiVite én voor de zorg. En dat is natuurlijk wat we willen!"



“Wij ervaren dat je als leerling het beste leert op je eigen werkplek, naast de cliënt.”

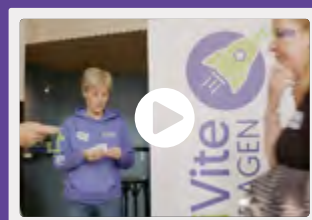
Kwaliteitsthema's in de spotlights

Sommige onderwerpen in de zorg zijn zó belangrijk, dat we ze met regelmaat op de agenda willen zetten. In 2025 hebben we die thema's gebundeld in het project 6x Beter. Zes onderwerpen kregen elk twee themamaanden lang alle aandacht en zetten zo onze zorgcollega's in beweging.



Thema 1: > Aandacht voor het zorgdossier

In 2025 gingen we werken met ONS. Omdat de instructies voor deze nieuwe app vooral over de technische kant van rapporteren gingen, besteedden we met 6x Beter aandacht aan de manier van rapporteren: wat schrijf je wel en wat niet en op welke manier?



Thema 2: > Omgaan met onbegrepen gedrag

Cliënten met dementie laten soms gedrag zien dat we niet direct kunnen plaatsen. Hoe kunnen we begrijpen wat er aan de hand is en daar op een goede manier mee omgaan? Onderdeel van dit thema waren de Groeidagen: inspirerende scholing voor alle zorgcollega's in de eigen regio (zie ook [pagina 35](#)).



Thema 3: > Schoon en veilig zorgen

Een goede hygiëne kan veel problemen voorkomen. Schone kleren en handen zonder sieraden en kunstnagels zijn belangrijk, maar krijgen niet altijd de aandacht die ze verdienen. 6x Beter zette op een speelse manier dit thema weer op de agenda.



Thema 4: > Veilig omgaan met gegevens

In voorbereiding op de NEN 9510 (zie ook pagina 44) wezen we collega's opnieuw op hun verantwoordelijkheid om onze informatie veilig te houden. Welke veiligheidsrisico's kent iedere functie en hoe meld je een datalek?



Thema 5: > Zorgvuldig omgaan met vrijheid

Het uitgangspunt van de Wzd is de vrijheid van de cliënt. De afweging wanneer deze vrijheid de veiligheid in gevaar brengt, vinden veel collega's ingewikkeld. 6x Beter maakt dat collega's hierover nadenken en nodigt uit om in gesprek te blijven.



Thema 6: > Focus op medicatieveiligheid

Onze cliënten en bewoners hebben vaak verschillende medicijnen nodig, die op elkaar kunnen reageren en een specifieke tijd of manier van toedienen vragen. Met 6x Beter werken we aan bewustzijn en focus voor deze verantwoordelijke taak.

Beter Doen Beter Laten: bewust nadenken over handelingen in de zorg

Verpleegkundigen en verzorgenden doen dagelijks allerlei handelingen. Daarbij is het goed om je zo nu en dan af te vragen of die allemaal wel nodig en nuttig zijn. Wat kun je beter doen en wat kun je beter laten? Met die vragen houdt een speciale commissie van (wijk)verpleegkundigen zich bezig.

Een van hen is Marjolein van Weldam. Zij vertelt: “Beroepsvereniging V&VN houdt de zogeheten Beter Doen Beter Laten-lijst bij. Deze lijst bestaat uit verpleegkundige handelingen waarvan is aangetoond dat je ze juist wel moet doen en handelingen waarvan het nut niet is aangetoond en die je dus beter niet kunt doen. Van deze lijst wilden we een vertaling maken naar de thuiszorg van ActiVite. Ons eerste thema was urinelozing. Hoe nuttig is het om elke 6 tot 8 weken een katheter wissel te doen, als de katheter 12 weken mag en kan blijven zitten? Hierover gaven we een presentatie aan de wijkverpleegkundigen en hingen posters met handige tips op in de steunpunten in de wijken. Dat heeft ertoe geleid dat we katheters nu langer laten zitten. Dat bespaart tijd, kosten en materiaal en het is minder belastend voor de cliënt.”

Alert op eigen handelen

Marjolein is enthousiast over het effect van de commissie: “Onze kracht is dat we het heel praktisch houden. Onze tips zijn laagdrempelig, collega’s kunnen er meteen mee aan de slag. Tegelijkertijd dragen we eraan bij dat verpleegkundigen en verzorgenden kritischer naar hun werk gaan kijken: doe ik een handeling omdat ik wéét dat het nuttig of nodig is of doe ik het vooral uit gewoonte? Onze presentaties en posters vormen een hulpmiddel om alert te blijven op je eigen handelen. De

bewustwording van of een handeling nut heeft of niet, past ook in de huidige tijd. We kunnen als zorgverleners immers niet meer alles doen. Dan is het handig als je inzicht hebt in waar je je tijd het beste aan kunt besteden.”

Snel naar de praktijk

Inmiddels is ook onze intramurale zorg aangesloten. De lijst van de V&VN die aan de basis lag van de Beter Doen Beter Laten commissie, wordt volgens Marjolein wat minder leidend: “We gaan meer focussen op behoeften van collega’s. Zo waren er zowel intramuraal als extramuraal vragen over wat je beter wel en niet kunt doen binnen de palliatieve zorg. Toen hebben we een palliatief verpleegkundige erbij gevraagd en hebben we met elkaar een lijst met praktische tips opgesteld over dit onderwerp. Iets vergelijkbaars hebben we gedaan met wondzorg. Hierdoor leren we bepaalde wondzorg nu vaker aan een cliënt of partner zelf, waardoor onze verpleegkundige alleen maar hoeft te monitoren en meer tijd heeft voor andere cliënten.”

Samenwerken voor meer resultaat

In 2026 gaat de commissie samenwerken met 6x Beter, dat aandacht vraagt voor specifieke kwaliteitsthema’s [zie ook [pagina 34](#)]. Marjolein: “Hierdoor ontstaat een mooie combinatie van de praktijk met de afdeling Kwaliteit. Met elkaar gaan we ActiVite breed kijken aan welke informatie en tips collega’s behoefte hebben om hun werk nog beter te kunnen doen.”



“Onze tips zijn laagdrempelig, collega’s kunnen er meteen mee aan de slag.”

Bekijk de video

In maart en april organiseerden we voor alle collega's die in de zorg werken de **ActiVite Groeidagen**. 28 inspirerende bijeenkomsten, verspreid over drie regio's, voor 1300 collega's. Met elkaar leerden we over onbegrepen gedrag: waar het vandaan komt en hoe je er op kunt reageren.



Klik & kijk
online verder

Ruimte om te leren, lef om te leiden

ActiVite investeert in het ontwikkelen van mensen. Met het nieuwe managementtraineeship krijgen zorgprofessionals de kans om door te groeien naar een leidinggevende rol. Waarbij zij de juiste begeleiding én tijd krijgen om te leren. Sharita is een van de eerste trainees en vertelt samen met leidinggevende Maaïke wat er gebeurt als ervaring en nieuw talent samenkomen.

Sharita Wielders is managementtrainee voor regio Rijndorpen en Alphen Zuid en werkte eerder bij ActiVite in het palliatieve team. Ze merkte dat ze vaak meer deed dan haar functie vroeg: organiseren, plannen en meedenken over verbeteringen. Een teken dat ze klaar was voor meer. Het traineeship kwam op het perfecte moment en bood precies de tussenstap die ze nodig had.

Samen sterk in leiderschap

Maaïke is teammanager van Alphen Zuid en begeleidt Sharita in haar ontwikkeling. “Door Sharita’s vragen kijk ik weer met een frisse blik naar mijn eigen werk. Dat houdt me scherp.” Daarbij vullen ze elkaar goed aan: waar Maaïke intuïtief werkt, brengt Sharita structuur en overzicht. Dat maakt de samenwerking sterk en gelijkwaardig.

Zichtbare impact in korte tijd

De combinatie Sharita en Maaïke werkt! In een paar maanden tijd heeft Sharita twee teams samengevoegd, duidelijke werkafspraken gemaakt en een positieve sfeer neergezet. Medewerkers laten regelmatig weten hoe fijn ze

haar manier van leidinggeven vinden. Ook is Sharita bezig met het opzetten van een miniskillslab, waardoor collega’s dichterbij huis hun handelingen kunnen oefenen. Zo blijft iedereen bevoegd en bekwaam en wordt de drempel lager om te leren.

Groeien in leiderschap

“Het traineeship geeft mij de ruimte om twee jaar te leren, te onderzoeken en om mijn eigen leiderschapsstijl te ontwikkelen!”, vertelt Sharita. Maaïke stimuleert dat bewust: “Ze moet geen kopie van mij worden. Ze moet haar eigen stijl vinden — dat is haar kracht.”

Invloed tot aan het bed

Samen zijn ze het erover eens dat leidinggeven in de zorg verder gaat dan roosters, plannen en overleggen. “Je staat misschien niet meer aan het bed,” zegt Sharita, “maar je hebt wel direct invloed op hoe cliënten de zorg ervaren.” Wat zij en Maaïke bespreken, hoe ze hun teams informeren en welke keuzes ze maken, werkt door tot in de huiskamers van cliënten. Wanneer een team sterk en goed georganiseerd werkt, voelen cliënten dat ook. Zo werken Sharita en Maaïke nog steeds elke dag voor en met de mensen die zorg nodig hebben.

Klaar voor de volgende stap

Binnenkort start Sharita met de managementopleiding. Ze wil graag binnen ActiVite doorgroeien tot teammanager. Haar verhaal laat zien: wie wil ontwikkelen, krijgt bij ActiVite de kans.



“Door Sharita’s vragen
kijk ik weer met een
frisse blik naar mijn
eigen werk. Dat houdt
me scherp.”

“Opleiden is een belangrijk onderdeel van mijn visie”

Specialist ouderengeneeskunde Annemarie Moll-Jongerius is vorig jaar gestart als eerste geneeskundige bij ActiVite. Vanuit haar ervaring in de eerstelijnszorg en haar liefde voor opleiden, bouwt ze met haar team aan zorg die past bij het leven van de cliënt.

Als eerste geneeskundige vormt Annemarie samen met haar team het hart van de Medische Dienst. “Samen met ons team blijven wij de zorg verder ontwikkelen in de wijk en in het verpleeghuis. De samenwerking in de eerste lijn is een belangrijke ontwikkeling binnen ons specialisme én binnen ActiVite.” Die verbinding met de wijk is haar niet vreemd. Annemarie werkte jarenlang in Rotterdam-West als consulent voor huisartsen. “Daar kwam ik veel ouderen tegen met dementie en psychiatrische problemen. Zorgen voor oudere patiënten vormt je als dokter. Zij maken jou onderdeel van hun leven, en dat raakt mij. Ik heb daar geleerd hoe belangrijk het is om zorg echt af te stemmen op iemands leven, niet alleen op zijn of haar ziekte.”

Passende zorg begint met goed luisteren

Binnen ActiVite wil Annemarie dat uitgangspunt verder versterken. “Bij passende zorg gaat het om wat belangrijk is voor de cliënt. Wat wil iemand blijven doen? Wat geeft betekenis aan het leven? Als specialisten ouderengeneeskunde kunnen we daar een groot verschil in maken, juist door de tijd te nemen om te luisteren.” Die benadering sluit aan bij de koers van ActiVite, waarin samenwerking en aandacht centraal staan. “We werken met een team van specialisten ouderengeneeskunde, ieder

met een eigen expertise. Die diversiteit maakt ons sterk. Samen kunnen we zorg bieden die past bij de persoon én bij de situatie.”

De toekomst van het vak

Naast haar werk bij ActiVite is Annemarie ook hoofd van de opleiding tot specialist ouderengeneeskunde aan het LUMC. Opleiden is een belangrijk onderdeel van haar visie. “Binnen de Medische Dienst vinden we het belangrijk om jonge artsen en verpleegkundig specialisten op te leiden. Ouderengeneeskunde is nog relatief onbekend, maar het is een prachtig vak. Door in contact te komen met oudere patiënten, leren studenten wat écht belangrijk is in de geneeskunde: reflecteren, samenwerken en aansluiten bij iemands leven.”

Verliefd op ouderenzorg

In haar rol brengt Annemarie wetenschap, praktijk en opleiding bij elkaar. Afgelopen zomer promoveerde ze met haar onderzoek naar onderwijs in de ouderengeneeskunde. “Als artsen in het ziekenhuis zijn opgeleid, richten ze zich vooral op beter maken. In de ouderenzorg draait het juist om kwaliteit van leven. Studenten moeten dat eerst ervaren voordat ze er verliefd op kunnen worden. Dat gevoel wil ik doorgeven.” Met haar komst en inzet wil Annemarie bijdragen aan de verdere groei van de Medische Dienst. “We willen als team verbonden blijven met onderwijs, onderzoek en opleiden. Dat is goed voor de cliënt, leerzaam voor jonge dokters en het brengt ons vak verder.”



“Door in contact te komen met oudere patiënten, leren studenten wat écht belangrijk is in de geneeskunde.”

Nicolien en Annelies in Noorderbrink



Het MT loopt mee

Regelmatig lopen het managementteam en bestuur van ActiVite mee met collega's in de zorg. Dat levert verrassende inzichten op en laat ook zien hoe betrokken zij zijn. Regiodirecteur Ruth van der Esch: "Het maakt me weer bewust van wat onze collega's elke dag voor al die mensen in de wijken betekenen, hoe ze het leven een beetje mooier maken."

Ruth liep mee met Daisy, verzorgende IG in wijkteam Duin en Bollen. "De liefde voor het werk is bij Daisy meteen zichtbaar. Ze pikt me op bij verpleeghuis AgnesStaete in Voorhout, om een rondje in de wijk 'te doen'. We zien vooral cliënten met een Volledig Pakket Thuis (VPT) die, dankzij de combinatie van thuiszorg, huishoudelijke hulp, ZON[gezelschaps]-uren en dagbesteding, thuis kunnen blijven wonen. Dus ook cliënten die na de ochtendzorg, oversteken naar het ontmoetingscentrum. Daar brengen ze dan de rest van de dag door. Trots zie ik wat het bieden van VPT in de praktijk betekent."

Zelfstandig en menswaardig

Regiodirecteur Nicolien Stolwijk liep mee in ELV-locatie Noorderbrink, waar we eerstelijns verblijf bieden. "Mensen komen hier om te herstellen van een operatie of een langdurige ziekte", vertelt Nicolien. "Of ze komen hier logeren om hun mantelzorgers te ontzien. Bij ELV gaat het er om dat mensen op een gegeven moment ook weer naar huis moeten willen. Daar helpen wij ze bij, om thuis weer zelfstandig te kunnen functioneren. Overal zie ik de passie voor het vak en de liefde voor de ouder wordende mens."

Ik merk ook dat het echt teamwerk is en dat de collega's goed op elkaar ingespeeld zijn. Samen zorgen zij ervoor dat hun cliënt straks thuis weer zelfstandig kan zijn. Zij leren hun cliënten hoe zij zelf dingen kunnen doen, zonder afhankelijk te zijn van zorg. Door die zelfstandigheid te vergroten, dragen zij bij aan de menswaardigheid van hun cliënten. Dat vind ik enorm mooi om te zien."

Bijzondere verhalen van een bijzonder team

Ook regiodirecteur Fanny Kerstens liep mee in een ActiVite-locatie, bij het team in verpleeghuis de Ommedijk. "Ik spreek een mevrouw van al boven de 90 die in De Ommedijk weer heeft leren lopen. Trots vertelt ze dat kleine stukjes op de gang al zonder hulp lukken, en dat ze nog hard oefent. Ik ontmoet ook twee vriendinnen. Ze waren als buurmeisjes samen opgegroeid, hadden elkaar uit het oog verloren en waren elkaar in De Ommedijk weer tegen gekomen! Maar niet alleen de verhalen, ook de mensen in de Ommedijk zijn bijzonder. Er werken hier een heleboel collega's die voor elkaar inspringen wanneer dat nodig is en met hart en ziel voor de bewoners zorgen. Dat zie je aan hoe ze met elkaar omgaan, dat merk je aan de hoge cliënttevredenheid maar dat voel je helemaal als je een ochtend mag meelopen. Er wordt ontzettend hard gewerkt, maar ook heel veel gelachen. Het meelopen heeft mij weer laten zien dat die mooie verhalen van de bewoners over het leven in De Ommedijk mede mogelijk worden gemaakt door een topteam!"



Ruth loopt mee met Daisy in Duin- en Bollenstreek

Fanny met het team van De Ommedijk




Hier doen we het voor!

“Er is veel ruimte om te groeien, om jezelf te blijven ontwikkelen en om ideeën te delen met je collega’s. Ik doe ervaring op, dat is echt super leerzaam.” Sarah – verzorgende IG 

“Ik vind de Groeidagen heel erg leuk. De verschillende functiegroepen sluiten heel mooi op elkaar aan, zodat je ook nog van elkaar kunt leren.” Liesbeth – teammanager 

“Ik heb geleerd dat je nooit te oud bent om te leren. Eigenlijk zal ik van alles wat ik vandaag heb geleerd, mij bewuster zijn tijdens mijn werk.”

Bezoeker Groeidagen  “Als medische dienst willen wij verbonden zijn met onderwijs, onderzoek en opleiden. Dat is goed voor de patiënt, leerzaam voor jonge dokters en brengt ons vak verder.” Annemarie Moll – Eerste geneeskundige

 “Door de veranderingen in de zorg ben je als wijkverpleegkundige nooit uitgeleerd, daardoor blijft het werk uitdagend.” Matanja – wijkverpleegkundige

 “De bewoners en ik helpen elkaar. Als ik een Nederlands woord niet ken, bijvoorbeeld omdat het wat ouderwets is, leggen de bewoners het mij uit. Ik merk dat ze dat graag doen en ik leer zo steeds beter de taal spreken.” Irina – statushouder en leerling verzorgende

Hoofdstuk 5

Inzicht in kwaliteit

Leren van wat er beter kan

Complimenten zijn fijn maar van feedback leer je meer. Daarom onderzoeken we steeds hoe onze zorg beter kan. Door klachten serieus te nemen, incidenten en calamiteiten te onderzoeken en regelmatig audits uit te voeren.

34

Klachten > Klachten worden behandeld in de lijn en indien nodig door een externe klachtenfunctionaris. Bij de externe klachtenfunctionaris zijn in totaal 48 klachten geregistreerd, waarvan **34 ontvankelijk** zijn verklaard.

Het merendeel van de klachten gaat over communicatie-informatie en organisatie van zorg, vaak betreft dit klachten rondom planning. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Verbeterpunten zitten vooral in goede communicatie en het managen van de verwachtingen.



6

Incidenten en calamiteiten > In 2025 hebben we de onderzoekscommissie bij incidenten uitgebreid en zijn alle leden getraind. Dit jaar zijn er **vijf incidenten** onderzocht (Prisma light). Daarnaast is er **één incident** geweest waar een uitgebreid Prisma onderzoek voor heeft plaatsgevonden, hiervan is ook melding gemaakt bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Dit incident had betrekking op medicatieveiligheid. Alle incidenten worden in de teams besproken om van te kunnen leren, eventuele verbeterpunten worden via de lokale kwaliteitsoverleggen vastgelegd.

Datalekken > In 2025 zijn er **18 datalekken** intern gemeld, één is gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens, maar deze is na onderzoek ingetrokken. De meeste datalekken werden veroorzaakt door menselijk handelen, zoals versturen van een email naar een verkeerde ontvanger of plaatsen van een rapport in een verkeerd dossier.

Ook waren er meldingen door storingen of fouten in applicaties of door onduidelijke procedures. Twee derde van de gegevens gingen over cliënten, een kwart over medewerkers en één keer waren het gegevens van vrijwilligers. De gevolgen waren enerzijds dat onbevoegden mogelijk toegang hadden kunnen krijgen tot persoonsgegevens of anderzijds dat noodzakelijke gegevens mogelijk tijdelijk niet beschikbaar waren. Op basis van analyse zijn we begonnen om de oorzaken aan te pakken.

18

Audits > Er zijn interne audits uitgevoerd op infectiepreventie, het primaire proces en medicatieveiligheid. We werken volgens de methodiek van waarderend auditen. De resultaten van deze audits worden besproken in lokale kwaliteitsoverleggen.

Elk jaar wordt ActiVite door een externe organisatie getoetst op de normen uit het **ISO-9001-normenkader**. Dit is niet alleen een toetsmoment, maar ook een kans om samen te kijken waar het nog beter kan. Net als vorig jaar hebben we weer mooie complimenten over onze zorg gekregen en ook twee zaken waarmee we aan de slag moeten. Hiervoor hebben we verbeterplannen opgesteld die worden uitgevoerd.

Ook heeft er in 2025 een initiële audit plaatsgevonden voor de **NEN7510**. Met als resultaat dat we het certificaat hebben ontvangen! Er is een verbeterplan opgesteld voor de genoemde aandachtspunten. We moeten met elkaar kritisch blijven op het werken met informatie en het voorkomen van datalekken.

Lokale kwaliteitsoverleggen: groei vanuit bewustwording

Goede zorg leveren is nooit ‘af’. Daarom vinden in al onze verpleeghuizen en wijken lokale kwaliteitsoverleggen plaats. Medewerkers bespreken hier allerlei zaken die de kwaliteit van de zorg aangaan: wat gaat goed, wat kan er beter? Hier leren we, delen we successen en kijken we naar mogelijke verbeteringen.

Wat is een lokaal kwaliteitsoverleg?

In elk verpleeghuis vindt meerdere keren per jaar een lokaal kwaliteitsoverleg plaats. Het overleg is huisbreed en bestaat uit een vaste kern van professionals: zorgmedewerkers (een verpleegkundige en een verzorgende), een arts, een kwaliteitsfunctionaris en de teammanager of diens vervanger. Carla Weerdenburg is kwaliteitsverpleegkundige en maakt deel uit van het lokale kwaliteitsoverleg in verpleeghuis Rijnzate. Zij vertelt wat daar zoal op de agenda staat: “We bespreken onderwerpen die zich afspelen in de dagelijkse zorg. Bijvoorbeeld hoe we omgaan met medicatieveiligheid, hygiëne, infectiepreventie en het werken met het elektronisch zorgdossier. Ook bespreken we de binnengekomen meldingen van incidenten bij cliënten (MIC), meldingen van incidenten bij medewerkers (MIM) en valincidenten. Wat is er voorgevallen? Kunnen we het een volgende keer voorkomen en zo ja, hoe?”

Successen vieren

In het kwaliteitsoverleg gaat het niet alleen over wat beter kan, maar ook over wat er goed gaat. Carla: “In het overleg vieren we ook successen. Bijvoorbeeld hoe teams samen de drukke zomerperiode hebben opgevangen en hoe we,

ondanks de krappe bezetting, onze cliënten toch de zorg hebben kunnen geven die zij nodig hebben. Daar mogen we trots op zijn!”

Slimmer organiseren

Werkdruk is ook buiten de zomerperiode een thema. Ook dat komt ter sprake in het lokale kwaliteitsoverleg, vertelt Carla: “We kijken met elkaar hoe we de werkdruk kunnen verlagen. Welke taken kunnen bewoners of naasten (weer) zelf oppakken? Hoe kunnen we het werk slimmer organiseren? Zo zijn we nu bezig om medicatiemomenten te clusteren waardoor collega’s minder vaak rondes hoeven te lopen.”

Bewustwording als sleutel tot verbetering

Carla benadrukt dat het kwaliteitsoverleg niet bedoeld is om alles honderd procent goed te doen: “Je moet reëel blijven. Het heeft geen zin om werkprocessen helemaal dicht te timmeren, want in de zorg werk je met mensen. Dan kun je nu eenmaal niet alles voor zijn. Door in het kwaliteitsoverleg in gesprek te blijven over wat er op de werkvloer gebeurt en het lef te hebben om ons handelen kritisch te bevragen, blijven we wél voortdurend met elkaar alert op de punten die de kwaliteit van de zorg ten goede komen. De kwaliteitsfunctionaris, die aanwezig is bij alle lokale kwaliteitsoverleggen, zorgt voor verbinding tussen locaties, zodat inzichten organisatiebreed kunnen worden gedeeld. Vanuit die bewustwording zetten we samen stappen om het telkens weer beter te doen.”



“In de zorg werk je met mensen, dan kun je niet alles voor zijn.”

Informatiebeveiliging aantoonbaar op orde

In 2025 hebben we het NEN 7510 certificaat behaald. Daarmee is ActiVite koploper in de VVT. Een terugblik op een bijzondere prestatie!

De NEN 7510 is de Nederlandse norm voor informatiebeveiliging in de zorg. Het gaat daarbij vooral om de veiligheid van persoonsgegevens, zowel van cliënten als van medewerkers. Concernmanager ICT Marjan Onrust: "In 2024 hebben we onze ICT-omgeving grondig vernieuwd. In datzelfde jaar zijn we overgegaan op ISO 9001, een wereldwijd erkende norm voor kwaliteitsmanagement. Het managementsysteem van de NEN 7510 en ISO9001 is identiek. NEN 7510 kent daarnaast nog 122 beheersmaatregelen met betrekking tot informatiebeveiliging. Daarbij zijn we meteen ook stukken gaan schrijven voor de NEN 7510. Alleen: toen kwam er een nieuwe versie van de NEN-norm en die bleek wezenlijk anders." Projectmedewerker Anne Onrust heeft alle procesbeschrijvingen voor de 122 beheersmaatregelen omgeschreven naar de nieuwe norm. Om het nog scherper op papier te krijgen heeft ze interviews afgenomen bij ICT en leveranciers van ICT om alles wat tot nu toe nog in de hoofden van mensen zat, ook vast te kunnen leggen. Anne: "Alles was er al, maar moest soms anders ingevuld of toegepast worden."

Aantoonbaar 'in control'

Met de NEN 7510 laten we zien dat we aantoonbaar goed omgaan met cliënt- en medewerkersgegevens en dat we voorbereid zijn op informatiebeveiligingsrisico's, zoals cyberaanvallen. We kennen de risico's en kunnen daar ook op anticiperen. Ofwel: we zijn in control en blijven alert bij nieuwe risico's. Marjan: "Stel dat we 72 uur zonder stroom

komen te zitten, of dat er leveranciers uitvallen. Dat is niet ondenkbaar in deze spannende tijden. Wat gebeurt er dan? Dit jaar gaan we daarom ons continuïteitsplan verder uitwerken. We hebben een Information Security Manager en een Privacy Officer om de organisatie daarin te ondersteunen." Die Information Security Manager is Samir Mastouri. Hij licht toe: "De NEN stelt strikte normen aan informatiebeveiliging. Maar daarbinnen is nog veel mogelijk. Daarin maken we telkens afwegingen. Zo'n NEN-audit levert ook nieuwe inzichten op. We blijven ons continu verbeteren op dit terrein."

Een gezamenlijke opdracht

Informatiebeveiliging gaat niet alleen over digitaal opgeslagen gegevens, maar ook op papier. Wat bewaren we en hoe lang? Zijn de archieven voldoende veilig? Anne: "Hiervoor hebben we naast de interne audits ook rondes in diverse locaties gemaakt. Dat was een goede actie, want dat gaf meteen een stuk bewustwording op afdelingen." Nu de systemen stabiel zijn en we de risico's kennen, ligt volgens Marjan de focus met name op die bewustwording: "Informatiebeveiliging doen we echt met elkaar. De mens is de zwakste schakel als het gaat om datalekken. Daarom hebben we een nieuwe e-learning aangeschaft om mensen bewust te maken van informatiebeveiliging en privacy en sturen we collega's regelmatig phishingmails om hen alert te maken en te trainen. Dat blijven we herhalen." Samir besluit: "In minder dan twee jaar tijd hebben we de ICT op orde gekregen én het NEN 7510 certificaat behaald. Dat is een bijzondere prestatie. Daarbij is het echt uniek binnen de VVT dat ActiVite dit certificaat heeft."



**“Stel dat we 72 uur
zonder stroom komen
te zitten; dat is niet
ondenkbaar.”**

Hier doen we het voor!

“Ik ben een en al lof voor ActiVite. Voor alles een 10 lijkt overdreven, maar zo ervaar ik het wel!” **Cliënt thuiszorg Driehoorne**  “De medewerkers doen er alles aan om het mijn moeder naar de zin te maken. Hier is ze een stuk minder eenzaam.” **Mantelzorger bewoner De Ommedijk**  “Het wondtraject was zeer intensief, maar dankzij deze verpleegkundigen (kundigheid, vriendelijkheid en humor) heb ik dit goed kunnen doorstaan.” **Cliënt wondzorg**

 “Ik ben heel tevreden over de huiskamermedewerkers. Zij zijn heel actief en creatief bezig om het gezellig te maken en leuke dingen te doen.” **Bewoner AgnesStaete**  “De vismaaltijden zijn erg lekker. Daar mogen ze mij voor wakker maken 's nachts.” **Bewoner De Ommedijk**  “De vaste medewerkers zijn mijn familie geworden.” **Cliënt thuiszorg de Kooi**  “Ik krijg nooit het gevoel dat er te weinig tijd is, terwijl ik weet dat de werkdruk hoog is.” **Mantelzorger bewoner Hussonshoek**  “De zorg die ik krijg maakt het leven minder zwaar” **Cliënt thuiszorg Aarlanderveen**  “Voor mijn man is SassemBourg een geschenk uit de hemel, uit de grond van ons hart zeggen wij dit samen.” **Partner bewoner SassemBourg**

