

Jaarverslag 2025

# Samen zorgen voor de toekomst

# In dit jaarverslag



## 1. Medewerker op #1

We zijn ervan overtuigd dat we goed voor onze collega's moeten zorgen om ook in de toekomst goede zorg te kunnen blijven verlenen. Daarom zetten we onze medewerkers op de eerste plek. En hopen we dat zij elkaar óók op die plek zetten. >



## 2. Samen werken

Samenwerken is één van onze kernwaarden. Het krijgt dagelijks vorm door hoe we met elkaar omgaan en hoe we de organisatie inrichten. Daarbij pakken we ook in de regio onze verantwoordelijkheid door met anderen de zorg steeds te verbeteren. >



## 3. Samen zorgen

De zorg voor kwetsbare mensen is wat ons drijft. In alle verpleeghuizen, wijkteams en ontmoetingscentra werken mensen die met volle overtuiging en vol passie kiezen voor een baan in de zorg. Hen te zien zorgen is inspirerend! >



## 4. Digitale zorg

Met enthousiasme onderzoeken we de mogelijkheden die technische oplossingen ons bieden. Digitale zorg wordt steeds meer een onmisbaar deel van ons aanbod. We investeren in draagvlak daarvoor bij collega én cliënt. >



### Op de cover

Stefan de Hoop is Helpende + in verpleeghuis Rijnzate in Alphen aan den Rijn: "Het mooiste van mijn werk vind ik het contact met de mensen."



### Wat ActiVite uniek maakt

in de regio is ons brede aanbod. Van Hulp bij het Huishouden tot gespecialiseerde thuiszorg en verpleeghuiszorg: onze zorg beweegt met onze cliënten mee op heel hun reis.

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  
Teksten Leontine van Dijk, Maaïke Botden, Anne van Arkel  
Eindredactie Michèle Hartevelt  
Vormgeving deWereldvanIM.nl  
Fotografie Maarten de Groot

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

# Oog voor kwaliteit en menselijkheid

In 2025 hebben we met elkaar hard gewerkt aan zorg die past bij mensen én bij de tijd waarin we leven. We maakten duidelijke keuzes, probeerden nieuwe manieren van werken uit en bleven doen wat we het belangrijkste vinden: het verschil maken voor cliënten en hun naasten. Dat doen we op de unieke ActiVite-manier: samen, actief en altijd met lef.

Dat vraagt soms om een andere aanpak, om initiatief nemen en verantwoordelijkheid pakken. Ik zie dagelijks wat het oplevert als we samen optrekken met cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers. Alleen samen kunnen we passende zorg blijven bieden, nu én in de toekomst. De druk op de zorg is groot. Juist daarom werken we steeds meer samen met partners in de regio, gemeenten en welzijnsorganisaties. Hierdoor kunnen we snel schakelen en houden we de zorgketen sterk.

Onze medewerkers maken het verschil met hun vakmanschap en betrokkenheid. Daarom blijft 'medewerker op 1' voor mij een vanzelfsprekende keuze: goede ondersteuning voor onze medewerkers, zodat zij die kunnen geven aan onze

cliënten. We investeren in werkplezier, ontwikkeling en goede werkomstandigheden. Dat zie ik terug in teams die betrokken zijn, verantwoordelijkheid nemen en met trots bij ActiVite werken.

Innovatie helpt ons om het werk slimmer te organiseren. In 2025 zetten we stappen met digitale zorg die medewerkers ondersteunt en cliënten meer regie geeft. Op deze manier houden we tijd over voor wat telt: aandacht. En blijven we verbeteren, met oog voor kwaliteit én menselijkheid. Ik ben trots op iedereen die daaraan in 2025 bijdroeg; ieder op zijn eigen, unieke manier. Dank daarvoor.

**Anne Veldhof**

Voorzitter Raad van Bestuur ActiVite



Het **aanbod van ActiVite** is uniek in de regio. Geen andere zorgaanbieder heeft zo'n breed en compleet aanbod. In alle fases van uw leven kunt u op ons rekenen.

**Meer weten over ons?**  
Kijk op [ActiVite.nl](http://ActiVite.nl)

**Deel 1** van de route wordt (deels) betaald door de gemeente via de Wmo

**1**

**Ledenservice**

- > Personenalarmering
- > Vitaliteit en ontmoeting
- > Uitjes, korting en service aan huis

**2**

**Hulp bij het Huishouden**

- > Een fijn en fris huis
- > Vertrouwde professionals met een zorgblik

**Thuisbegeleiding**

- > Meer rust en stabiliteit
- > Praktische tips en adviezen

**4**

**Deel 2** van de route wordt (deels) betaald door de zorgverzekeraar door middel van de Zvw

**3**

**Ontmoetingscentra**

- > Een gezellige dag voor u
- > Begeleiding op maat
- > Pauze voor uw mantelzorger
- > Keuze in activiteiten

**Thuiszorg**

- > Samen met u en uw naasten
- > Verzorging en verpleging
- > Digitale zorg, o.a. Beeldzorg

**5**

**6**

**Technische Thuiszorg**

- > Ziekenhuisverplaatste zorg
- > Gespecialiseerde professionals bieden o.a. wondzorg, cva-nazorg en oncologische zorg

**Acute nachtzorg**

- > Directe hulp bij acute, ongeplande zorg 's nachts
- > Samen met andere zorgaanbieders in de regio

**7**

**9**

**Deel 3** van de route wordt (deels) betaald door de rijksoverheid door middel van de Wlz

**8**

**Casemanagement Dementie**

- > Bij geheugenproblemen
- > Helpt u uw weg te vinden in de zorg
- > Begeleiding voor u en uw naaste

**10**

**MPT en VPT**

- > Modulair Pakket Thuis (MPT) en Volledig Pakket Thuis (VPT)
- > Verzorging, ondersteuning en begeleiding
- > Intensieve en langdurige zorg thuis
- > Zorg op maat met unieke elementen

**Logeer- en herstellzorg**

- > Tijdelijke zorg op een fijne plek
- > Herstellen als u in het ziekenhuis heeft gelegen
- > Een adempauze voor uw mantelzorger

**Verpleeghuis**

- > Kleinschalig wonen als u dementie heeft
- > Zorgappartementen als u lichamelijke zorg nodig hebt
- > Op acht mooie locaties in de regio
- > Eigen behandelinst o.l.v. onze specialist ouderengeneeskunde

**11**

**12**

**Palliatieve zorg**

- > Thuis, in het hospice of het verpleeghuis
- > Ondersteuning en begeleiding
- > Voor het laatste stukje van het leven

**13**

**Geestelijke verzorging**

- > Ondersteuning bij levensvragen
- > Thuis en in het verpleeghuis

In dit deel zit zorg die in deel 2 en 3 kunnen worden ingezet

**Behandelinst**

- > Gespecialiseerde medische zorg
- > Gericht op kwaliteit van leven, welzijn en leefplezier
- > Multidisciplinaire aanpak
- > Thuis en in het verpleeghuis

**ActiVite**  
Zorg die bij je past

# 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



# 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.”**

ActiVite

Zorg die bij je past

Hoofdstuk 1

# Medewerker op #1

# 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.”

# Collegiale ondersteuning nu beschikbaar in alle teams van ActiVite

**Zorgprofessionals krijgen soms te maken met lastige situaties. Het is dan fijn om dan even te kunnen praten met iemand die begrijpt hoe het werkt in de praktijk. Met collegiale ondersteuning kan dat. Na een pilot in de regio Alphen kunnen sinds dit jaar alle teams bij ActiVite gebruik maken van collegiale ondersteuning.**

Mandy\* loopt stage bij ActiVite en maakte een situatie mee die ze zelf omschrijft als een crisis. Via haar stagebegeleider werd ze benaderd of ze behoefte had aan collegiale ondersteuning. Bij deze vorm van steun ga je in gesprek met een collega uit je eigen of een ander team. Mandy: "Uiteindelijk had ik vijf dagen na de gebeurtenis een eerste gesprek, en later nog twee. Het contact heeft voor mij zeker meerwaarde gehad. Ik vond het fijn om met een collega in gesprek te gaan en mijn verhaal opnieuw te kunnen delen. Tijdens de gesprekken voelde ik mij gehoord en begrepen, wat heeft bijgedragen aan het beter verwerken van de gebeurtenis."

## Vrijuit je verhaal doen

Iedereen kan gebruik maken van collegiale ondersteuning, ook stagiaires als Mandy: "Ik heb het als zeer prettig ervaren dat ik als stagiaire expliciet ben meegenomen in het hulptraject. Ik voelde mij serieus genomen en gehoord. Er was ruimte voor mijn verhaal en mijn beleving van de situatie, wat ik als erg waardevol heb ervaren. Het was fijn dat de collegiaal ondersteuner een buitenstaander was, niet iemand uit mijn eigen team. Hierdoor voelde ik mij niet beoordeeld en kon ik vrijuit mijn verhaal doen. Het gaf mij rust om het volledige verhaal te kunnen uitleggen aan iemand die niet bekend was met de situatie of de cliënt. Dit maakte het voor mij makkelijker om open en eerlijk te spreken."

## Voor iedereen

Mandy raadt anderen zeker aan om ook in gesprek te gaan, als ze iets lastigs meemaken. "Doe het, al is het maar eenmalig. Het is helpend om de situatie te bespreken en te horen dat

het normaal is hoe je je voelt en hoe je met de gebeurtenis omgaat. Ik heb dit als zeer prettig en ondersteunend ervaren."

**"Ik heb het als zeer prettig ervaren dat ik als stagiaire expliciet ben meegenomen in het hulptraject."**



\*"Mandy" houdt haar echte naam liever geheim.

# 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.”



# 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.”**

# Medewerker op #1

Bij ActiVite geloven we dat we met onze collega's goud in handen hebben. Dat als we hén goed ondersteunen, faciliteren en enthousiast houden, dit de zorg ten goede komt. Daarom organiseren we regelmatig evenementen om te laten zien hoe we blij we alle ActiViders zijn.

## Zomer Feest



Vlak voor de zomerdrukke aanbreekt, vieren we met alle collega's dat we samen ActiVite zijn. Ook zo laten we onze medewerkers weten dat zij bij ons op nummer 1 staan!

## Franjefeest voor jubilarissen



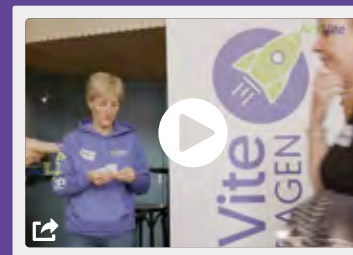
In 2025 organiseerden we voor het eerst een franjefeest om alle jubilarissen in één keer te trakteren.

## Winter Markt



Op onze jaarlijkse wintermarkt kunnen collega's zelf hun eindejaarsgeschenk kiezen en is er volop ruimte voor ontmoeting.

## Groeidagen



De Groeidagen zijn inspirerend en leerzaam: hier scholen we de zorg over functie-overstijgende onderwerpen. In 2025 gingen onze Groeidagen over omgaan met onbegrepen gedrag.

## Sinterklaas Feest



En ook de sint bracht onze harde werkers een bezoekje! Met veel te zien en te beleven en een zelfgekozen cadeau mee naar huis was dit een feest voor collega's én hun kinderen.

# 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."



## Hoofdstuk 2

# Samen werken

# Groene zorg in de praktijk: Rijnzate als proeftuin

**ActiVite is niet alleen in haar logo groen! Ook op de werkvloer maken we stappen om te verduurzamen. Marja Veelenturf is teammanager in verpleeghuis Rijnzate: “Collega’s en bewoners vinden het vaak heel fijn dat we hiermee bezig zijn, zo lang het maar duidelijk is wat we van ze verwachten.”**

“Als zorg zijn we een grote vervuiler”, vertelt Marja. “We gebruiken veel wegwerpmaterialen, omdat die hygiënischer zijn en daarmee ander leed voorkomen. Helaas betekent dat dus ook veel afval.” In 2025 heeft ActiVite met veel andere zorgorganisaties de Greendeal Duurzame zorg getekend. Hierin staan afspraken die we met de rijksoverheid hebben gemaakt om de zorg te vergroenen. Marja: “ActiVite heeft hierna een kernteam duurzaamheid opgericht, dat sindsdien bezig is al onze processen tegen het licht te houden. Locatie Rijnzate -waar ik teammanager ben- is daarbij onze proeftuin.”

## Een goede basis

Verpleeghuis Rijnzate is een eigen pand van ActiVite en met oog voor duurzaamheid gebouwd. Er zijn zonnepanelen, ieder appartement heeft een warmtepomp en er is verlichting die reageert op beweging. De basis is dus goed. Toch zag het kernteam ook nog volop kansen voor verbetering: “We zijn begonnen met afval scheiden. Dat is een verpleeghuis nog niet altijd makkelijk. Want het betekent dat we al dat afval apart moeten verzamelen en opslaan. Gelukkig kunnen we de ondergrondse containers van de gemeente gebruiken die tegenover Rijnzate staan, waardoor we nu goed op weg zijn.”

## Snelle winst

“We hebben gezocht naar milieuvriendelijkere alternatieven voor onze handschoenen en die een periode getest. Inmiddels werken we met ‘groene’ handschoenen. We hebben ook gekeken naar ons incontinentiemateriaal; de opvangstof die daarin zit is erg belastend voor het milieu. Door kritisch te kijken welk materiaal voor welke bewoner geschikt is, kunnen we minder of minder zware inco’s gebruiken. Dat scheelt ook nog eens in de kosten, geld dat we weer kunnen gebruiken om op andere vlakken óók duurzame keuzes te maken.”

## Dilemma’s

Natuurlijk gaat niet alles zo soepel: soms is het lastig een juist afweging te maken. Marja: “Een voorbeeld is de grootte van onze pakken melk. Het zou duurzamer zijn om pakken van 1 liter te gebruiken. Helaas zijn die zo groot en zwaar dat onze bewoners die niet op kunnen tillen.” Ook bij de inzet van wasbare materialen loopt Marja tegen uitdagingen aan. “We gebruiken wasbare onderleggers in bed, maar geen wasbare incontinentieverbanden. Dat heeft een praktische reden: de was wordt één keer per week opgehaald. Als je daar gebruikte inco’s bij zou doen, zou iedereen in het gebouw last hebben van de geur.”

## Verbazingwekkend weinig weerstand

Marja is blij met het enthousiasme van haar team: “Ik ervaar verbazingwekkend weinig weerstand. De jeugd is uit zichzelf al veel met dit onderwerp bezig en met collega’s die het allemaal maar wat overdreven vinden, ga ik het gesprek aan: ‘Je wilt toch ook dat je kleinkinderen nog in een leuke wereld kunnen opgroeien?’ Eigenlijk doet en denkt iedereen nu enthousiast mee.”



“We zijn begonnen met afval scheiden. Dat is een verpleeghuis nog niet altijd makkelijk.”

# 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 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 cliënt grote winst.”

# Samenwerken met naasten: de kansen en uitdagingen van informele zorg

**Bij ActiVite werken we graag samen, ook met naasten van cliënten. Met hun gedeelde verleden brengen zij iets unieks in de zorg, wat heel verrijkend is. Dat het soms ook uitdagend is, weet verzorgende Kitty: “Familie vindt het soms lastig om hun naaste hier te zien en wil daar dan niet altijd mee geconfronteerd worden.”**

In de zorg doen we steeds vaker een beroep op de kring rond de cliënt, de ‘informele zorg’. Dat is waardevol voor de cliënt én het ontlast de zorg, die steeds meer onder druk staat. Maar samenwerken gaat niet altijd vanzelf, weet ook Kitty Breugom, verzorgende in verpleeghuis SassemBourg. “Tegen de tijd dat een cliënt bij ons komt wonen, zijn mantelzorgers vaak overbelast. Ze hopen of verwachten dat wij alle zorg overnemen.” In de praktijk verdelen professionele en informele zorg steeds vaker de taken. “Dat levert vragen of irritatie op: ‘Jij wordt hier toch voor betaald?’ Soms moet ik echt praten als Brugman om te laten zien dat deel uit blijven maken van de zorg voor je naaste niet alleen óns iets oplevert, maar ook de bewoner en de mantelzorgers zelf.”

## Het voelt als familie

Het kan ook heel goed gaan, zoals bij Cees Lubout. Kitty is zijn contactverzorgende en heeft veel te maken met mantelzorgers Kick. “Cees en ik zijn oud-collega’s; we werkten in dezelfde periode op de Nederlandse ambassade in Rome. Later werden we vrienden en inmiddels noemt Cees me zelfs zijn broer.” Niet zo gek, want Kick gedraagt zich ook als familie. Omdat Cees geen mantelzorgers heeft, vervult Kick die rol: “Toen Cees’ vrouw Greet nog leefde, woonden ze in een verpleeghuis waar

ze niet gelukkig waren. Ze vroeg me te helpen een andere plek te vinden. Toen dat gelukt was, ben ik gaandeweg meer taken voor hen gaan oppakken. En nu Cees weduwnaar is, help ik hem bij wat nodig is.”

## Het verpleeghuis is geen all-inclusive locatie

Kick wist naar eigen zeggen niets van de zorg. “Ik moest ‘eerste contactpersoon’ worden, maar had geen idee wat dat inhield. Dat iemand bijvoorbeeld boodschappen moest doen, was nieuw voor mij. In het begin belde een collega van Kitty mij een keer in het weekend: Greet was in het gebouw door een scootmobiel aangereden en met haar hoofd hard op de vloer terecht gekomen. De collega liet weten dat ik Greet op advies van de arts naar het ziekenhuis moest brengen. Ik dacht: ‘Ik moet helemaal niets!’ en ‘Kunnen jullie dat niet zelf of kan daar geen ambulance voor gebeld worden?’ Maar de regels en verantwoordelijkheden lagen toch wat anders dan ik dacht. Ik heb mijn verwachtingen dus echt wel moeten bijstellen; ik dacht dat alles van A tot Z geregeld zou worden, maar inmiddels weet ik dat het verpleeghuis geen all-inclusive locatie is.”

## Er is bijna altijd een oplossing

De samenwerking tussen Kitty en Kick gaat goed. Kitty: “We bespreken alles open en eerlijk en ik merk dat Kick altijd bereid is te helpen.” Kick: “Als ze me iets vraagt wat ik niet kan of wil doen, zeg ik dat en zoeken we samen een oplossing. Zo vroeg Kitty of ik de nagels van Cees wilde bijhouden. Dat vind ik ongemakkelijk, misschien omdat we geen familie zijn. We hebben nu afgesproken dat ik een manicure voor Cees inhuur. Er is bijna altijd een oplossing, als je allebei maar je best doet.”



“Als ze me iets vraagt wat ik niet kan of wil doen, zeg ik dat en zoeken we samen een oplossing.”

# Beweegcoach Fenna maakt bewegen toegankelijk voor iedereen

**De Ledenservice van ActiVite telt 14.000 huishoudens. Deels cliënten, maar grotendeels mensen die (nog) geen zorg van ActiVite krijgen. De ledenservice helpt hen om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Daarnaast helpen de activiteiten die we organiseren eenzaamheid tegen te gaan. Een van die activiteiten is de beweegles voor ouderen.**

Bewegen is belangrijk voor iedereen, om fit en soepel te blijven. Beweegcoach Fenna zet zich in om bewegen toegankelijk te maken voor ieder niveau. Ze is wekelijks in Lisse te vinden voor beweegles: “Het is net Nederland in Beweging, maar een dan een iets rustiger tempo,” zegt ze met een knipoog. Haar aanpak is gericht op plezier, variatie en een gezonde levensstijl.

## Gevarieerd en laagdrempelig

“Niet iedereen kan of wil hetzelfde tempo aanhouden. Dat hoeft ook niet. Het gaat erom dat je lekker in beweging blijft en je goed voelt in je eigen lijf, zonder dat je over je grenzen gaat.”

## Elke maand nieuwe oefeningen

“We trainen alle spiergroepen en gebruiken daarbij vaak materialen als gewichtjes of elastieken banden. De les bestaat altijd uit verschillende sta- en zitoefeningen, waarbij je je als het nodig is kunt vasthouden aan de stoel voor extra

stabiliteit.” Elke maand introduceert Fenna nieuwe muziek en oefeningen, zodat de lessen vernieuwend en uitdagend blijven. “Zo leer je steeds iets nieuws en blijft het leuk om naar de les te komen.”

## Gezellig actief zijn

Fenna ziet het als haar missie om bij te dragen aan een gezonder en sociaal leven. “Bewegen helpt om fysiek fit te worden. En ook bij mentale gezondheid. Bovendien is het een sociaal moment. Samen bewegen zorgt voor verbinding en plezier.” Muziek speelt een grote rol in haar lessen. “We bewegen op het ritme van de muziek. Het maakt het leuker en het is altijd met bekende muziek, waardoor mensen zich meer op hun gemak voelen. Je zult niet de eerste zijn die lekker meezingt wanneer het nummer YMCA voorbijkomt.”

## Iedereen is welkom

Of iemand nu al lang beweegt of net begint, bij Fenna is iedereen welkom. “Bewegen moet leuk en haalbaar zijn. Mijn doel is dat iedereen na de les met een glimlach en een voldaan gevoel naar huis gaat.”



“Bewegen helpt om fysiek fit te worden. En ook bij mentale gezondheid.”

# 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 beddenscapaciteit 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.”

ActiVite

Zorg die bij je past

## Hoofdstuk 3

# Samen zorgen

# 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.”

# 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

## 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





# Kwaliteitsthema's in de spotlights

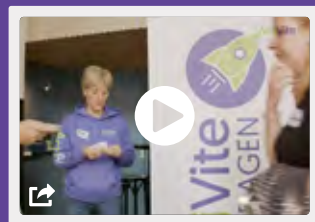
Sommige onderwerpen in de zorg zijn zó belangrijk, dat we ze met regelmaat op de agenda willen zetten. In 2025 hebben we die thema's gebundeld in het project 6x Beter. Zes onderwerpen kregen elk twee themamaanden lang alle aandacht en zetten zo onze zorgcollega's in beweging.



## 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.



## 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 7) 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.

# Hoe Irene door onze nazorg weer zin kreeg in het leven

**Wat doe je als je na een coma wakker wordt op de Intensive Care, omringd door wildvreemden? Het overkomt Irene als ze 42 jaar is. Ze gaat het ziekenhuis in met vage klachten en extreme vermoeidheid en wordt na drie dagen coma wakker voor een allesbepalende keuze: opgeven, of vechten voor herstel. Irene kiest voor het aanvaarden van hulp en een positieve mindset. Daardoor voelt ze zich nu beter dan ooit. “De verpleegkundigen van ActiVite zijn mijn reddende engelen geweest.”**

Als kind merkt Irene al dat lopen en sporten haar meer moeite kost dan anderen. Op haar 24e krijgt ze de diagnose myotone dystrofie, dezelfde spierziekte als haar moeder. De kracht in haar handen neemt af en lopen wordt steeds lastiger. Maar met drie jonge kinderen en een man met een eigen zaak, heeft ze lang niet door hoe ernstig haar situatie eigenlijk is. Ondertussen blijft haar gewicht toenemen, ondanks dat ze strenger eet dan ooit. Ze valt overdag zomaar in slaap en wordt incontinent. Meerdere bezoeken aan de huisarts leveren geen duidelijke verklaring op.

## Een keuze tussen leven en dood

Op een snikhete zomerdag in 2025 gaat het plotseling mis. Irene kan niet meer praten en wordt met spoed opgenomen in het ziekenhuis. Haar saturatie blijkt 62 procent, ze heeft 30 kilo vocht in haar lichaam en door een te hoog CO<sub>2</sub>gehalte vergiftigt haar lichaam zichzelf. Irene raakt in coma en wordt drie dagen later wakker gemaakt door artsen en verpleegkundigen. Ze weet niet waar ze is

en wil, gedreven door angst en heimwee, zo snel mogelijk naar huis. Zonder te beseffen hoe kritiek haar toestand is. Totdat artsen haar voor de keuze stellen: als ze nu naar huis gaat, overlijdt ze. Accepteert ze hulp, dan heeft ze kans om te overleven.

## De knop gaat om

Irene besluit alles aan te grijpen wat haar kan helpen. Ze oefent met lopen op de ziekenhuisgang en leert omgaan met het saturatiemasker dat ze thuis moet dragen. Weer thuis staan twee verpleegkundigen van ActiVite voor haar klaar, vijf dagen per week. Irene vertelt: “Izabela en Serge hebben mij door deze zware periode geholpen. Ik had altijd een laag zelfbeeld en worstelde met mijn beperkingen. Zij lieten mij inzien dat je niet je ziekte bént en dat ik weer mocht gaan leven. Het zijn echt mijn reddende engelen.”

## Een betere versie van zichzelf

In enkele maanden valt Irene onder begeleiding 45 kilo af, waardoor haar energie zichtbaar toeneemt. Samen met de verpleegkundigen van ActiVite werkt ze aan haar zelfredzaamheid, totdat ze haar dagen weer zelfstandig kan invullen. “Mijn man merkt ook dat het beter met mij gaat,” vertelt Irene. “Ik ben positiever, assertiever en ga gesprekken niet meer uit de weg. Ik ben een betere versie van mezelf geworden dan ik ooit was. Het gaat echt heel goed met mij.” Omdat fietsen door haar spierziekte lastig blijft, is een auto noodzakelijk. Irene droomt al jaren van een blauwe Fiat 500. Als verrassing koopt haar man die droomauto voor haar. “Als ik erin rijd, kan ik het nog steeds niet geloven. Het voelt als het mooiste cadeau na een hele zware periode.”



“Ik ben positiever, assertiever en ga gesprekken niet meer uit de weg.”

# ActiVite

Zorg die bij je past

## Hoofdstuk 4

# Digitale zorg

# 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 mantelzorger

De mantelzorger 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 mantelzorger met het helpen bij de voorbereiding en daardoor voelt de cliënt zich zelfstandiger.” Dat de mantelzorger 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.”



# 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.”



# “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.”

