

2025

Kwaliteitsbeeld Marga Klompé



Voorwoord



Het jaar 2025 stond voor Marga Klompé in het teken van verdiepen, verstevigen en vooruitkijken. Waar we in 2024 een nieuwe koers hebben uitgezet en een aangepaste organisatiestructuur hebben geïmplementeerd, stond 2025 vooral in het teken van het daadwerkelijk laten landen van deze veranderbeweging en het doorleven van de betekenis voor de dagelijkse praktijk.

We hebben verder gebouwd aan onze ambitie richting 2030. De strategische routes – Sublieme samenwerkers, Trots op Marga Klompé, Creatief met capaciteit en Toekomst met technologie – zijn verder uitgewerkt in concrete projecten, doelstellingen en KPI's. Samen met management, teamregisseurs, ondernemingsraad, centrale cliëntenraad en professionele adviesraad hebben we onze koers daarmee verder geconcretiseerd.

Met de praatplaat 'Samen zorgen, voor elkaar en met elkaar' hebben we dat toekomstperspectief richting 2030 concreet en bespreekbaar gemaakt. Niet als blauwdruk, maar als richtinggevend verhaal. Een verhaal waarin het verpleeghuis geen gesloten wereld is, maar een open en herkenbare plek in de buurt. Waar zorg en welzijn samenkomen. Waar professionele zorg hand in hand gaat met betrokkenheid van naasten, vrijwilligers en buurtbewoners. Met onze ambitie 2030 laten wij zien hoe wij bij Marga Klompé naar de toekomst kijken. Niet als een somber vooruitzicht, maar als een uitnodiging om samen te bouwen aan een nieuwe manier van zorgen, waarin kwetsbare ouderen volwaardig blijven meedoen en waarin zorg onderdeel is van het gewone leven. Onze verpleeghuizen zijn straks onderdeel van zorgzame buurten en woonzorgzones vormen hierin een belangrijk fundament. Dit zijn plekken waar wonen, welzijn en zorg bewust met elkaar verbonden zijn. Waar naoberschap vanzelfsprekend is. Waar bewoners, zolang zij daartoe in staat zijn, iets voor elkaar kunnen betekenen. Samen met gemeenten, woningcorporaties en andere partners werken wij aan deze beweging. De nieuwbouw van De Molenberg in Groenlo en de Parallelweg in Winterswijk bieden kansen om deze visie concreet vorm te geven. Ook in het buitengebied zoeken wij, samen met andere zorgorganisaties, naar nieuwe oplossingen. Door zorg anders te organiseren, technologie slim in te zetten en krachten te bundelen, houden we zorg bereikbaar. We weten dat dé oplossing niet bestaat, maar we weten wel dat we samen duurzame initiatieven kunnen realiseren.

Tegelijkertijd zijn we realistisch. De druk op personeel, verzuim en financiële resultaten is voelbaar. Het bouwen aan zorgzame buurten, woonzorgzones en nieuwe samenwerkingsvormen kost tijd. Cultuurverandering gaat niet vanzelf en vraagt om duidelijke verwachtingen, consequente keuzes en blijvende dialoog. 2025 was geen eindpunt, maar een tussenstap. Een jaar waarin fundamenten verder zijn verstevigd en waarin we hebben ervaren dat toekomstgericht werken vraagt om vasthoudendheid én vertrouwen.

De interne bedrijfsvoering is in 2025 wederom als goed beoordeeld door de accountant en ook de audit HKZ Zorg en Welzijn werd met positieve beoordeling en certificering afgerond. De bevindingen vanuit de HKZ-audit bevestigden ook dat onze visie helder is en breed wordt herkend binnen de organisatie. Tegelijkertijd weten we dat het versterken van de PDCA-cyclus en het nog beter doorleven van onze strategie in alle teams belangrijke aandachtspunten blijven.

2025 was ook het jaar waarin we verder invulling gaven aan onze nieuwe organisatiestructuur. Met het leiderschapstraject hebben we geïnvesteerd in de ontwikkeling van teamregisseurs, regieverpleegkundigen, management en bestuur. We zien de eerste effecten van meer nabij leiderschap en duidelijke rolverdeling, maar zijn ons er ook van bewust dat cultuurverandering tijd vraagt.

Voorwoord

De arbeidsmarktproblematiek en het hoge verzuim blijven onze aandacht vragen. In 2025 hebben we het verzuimbeleid aangescherpt en geïnvesteerd in vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Hoewel de verschillen tussen locaties groot zijn, zien we richting het einde van het jaar een voorzichtig dalende trend. Tegelijkertijd staan onze resultaten onder druk door personele tekorten en teruglopende wachtlijsten. Dit vraagt om scherpe sturing én om creativiteit in het anders organiseren van zorg.

Binnen de strategische route Creatief met capaciteit hebben we belangrijke stappen gezet in het vormgeven van teams van de toekomst, waarin medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en naasten samen optrekken rondom de cliënt. Ook zijn zowel een regionale als een eigen flexpool gestart. Onder de route Toekomst met technologie bereiden we ons voor op verdere digitalisering, waaronder de Cloud-gang, de Zorg Informatie Hub en de nieuwe digitale werkplek in 2026.

Op het gebied van vastgoed zijn belangrijke stappen gezet in Groenlo en Winterswijk, waar plannen voor toekomstbestendige woonzorglocaties verder zijn gebracht in nauwe samenwerking met gemeenten en woningcorporaties. In Groenlo is de vergunning voor de nieuwe Molenberg definitief en kunnen we eind 2026/ begin 2027 starten met de sloop en nieuwbouw. Hiermee geven wij concreet invulling aan onze rol in de regionale woonzorgvisies en bereiden wij ons voor op de groeiende zorgvraag in de komende jaren.

Ook in governance en regionale samenwerking hebben we stappen gezet. De professionele adviesraad is geïnstalleerd, de samenwerking met de cliëntenraden en de ondernemingsraad is constructief en betrokken, en regionaal blijven wij actief bijdragen aan gezamenlijke initiatieven, zoals het Zorg Coördinatie Centrum en diverse samenwerkingsverbanden in de Achterhoek.

Als raad van bestuur kijken wij terug op een jaar waarin we samen verder hebben gebouwd aan een toekomstbestendige organisatie. De uitdagingen in de ouderenzorg zijn groot en vragen om blijvende wendbaarheid, lef en samenwerking.

Wij zijn trots op de inzet van al onze medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners. Iedere dag opnieuw maken zij het verschil voor de ouderen die aan ons zijn toevertrouwd. Samen blijven wij werken aan zorg die mensgericht, innovatief en duurzaam is – vandaag én richting 2030.

Erwin Bomers en Peter Meulenberg,
raad van bestuur Marga Klompé

De kracht van samen zorgen, voor elkaar, met elkaar



Trots op
Marga Klompé

De zorg verandert. Er zijn steeds meer mensen die zorg nodig hebben en steeds minder zorgprofessionals. Daarom kunnen we zorg niet blijven organiseren zoals we dat nu doen.

In onze praatplaat laten we zien hoe wij bij Marga Klompé naar 2030 kijken: we laten zien hoe we zorg en ondersteuning anders organiseren samen met cliënten, naasten, de buurt en andere organisaties.

We doen niet alles zelf, maar helpen om het goed te regelen. Zo bouwen we samen aan zorgzame buurten en woonzorgzones, waarin mensen zo prettig en zelfstandig mogelijk kunnen leven, nu en in 2030. Want zorgen doen we samen.

Klik op de afbeelding hiernaast om ons verhaal te lezen.



Inhoudsopgave

Trots op Marga Klompé

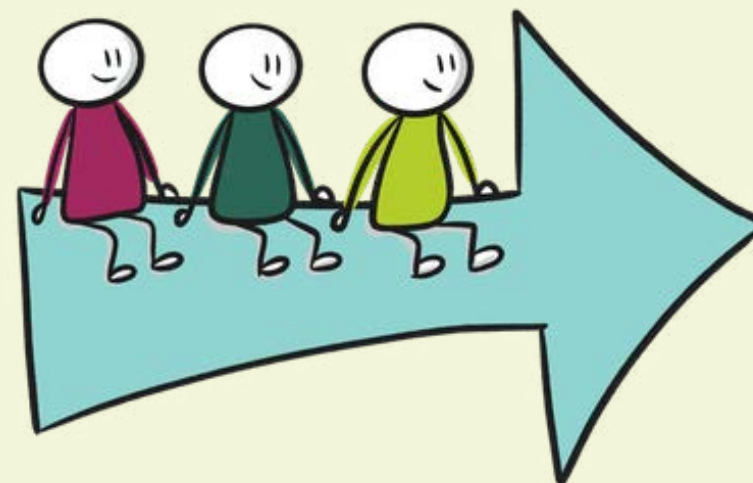
Kennen van wensen
en behoeften

Sublieme samenwerkers

Het bouwen van netwerken

Creatief met capaciteit

Het werk organiseren



Toekomst met Technologie

Inzicht in Kwaliteit

Perspectief naar
volgend jaar



De kracht van samen zorgen, voor elkaar, met elkaar



Trots op
Marga Klompé

TIJDLIJN Trots op Marga Klompé



Onze medewerkers voelen dagelijks druk. De zorgvraag neemt sterk toe, terwijl er niet meer zorgverleners beschikbaar zijn. Dat betekent dat we soms moeilijke keuzes moeten maken. Keuzes die raken aan het zorghart van onze collega's, omdat zij het liefst iedereen alle tijd en aandacht willen geven. Daarom is het zo belangrijk dat naasten, mantelzorgers én de samenleving begrijpen wat er speelt. We kunnen dit alleen samen. Op 3 december heeft Marga Klompé daarom een speciale avond georganiseerd voor medewerkers, cliënten, naasten en vrijwilligers georganiseerd met de voorstelling 'Mag ik je kussen?'. Het was een avond vol herkenning en er kwamen veel gesprekken op gang over de toekomst van de zorg: 'Dit moeten meer mensen zien!'

De voorstelling is onderdeel van een bewustwordingscampagne die meerdere jaren loopt om medewerkers, maar ook cliënten en andere inwoners van de Achterhoek, bewust te maken van de effecten van de veranderingen in de ouderenzorg.

Om onze collega's te bedanken voor het harde werken, hebben we eind oktober een groot feest georganiseerd onder de titel: 'Werk uit, ontspanning aan!' Bekijk [hier de aftermovie](#) van het geweldige feest, waar we met meer dan 600 collega's het werk even hebben losgelaten en we samen hebben genoten van goede muziek, hapjes en dansjes.





Trots op
Marga Klompé



Meer rust en veiligheid
met de Oer muziekspeler



Coschap van het Jaar
2024/2025



Een nieuwe stap in
pijnbestrijding
bij een gebroken heup



Mooie momenten
in stamcafé De Schans



Weer samen in één bed
op Camping Beth San



Marga
Generaties



Contactclown legt
hartenlijntjes met bewoners



Vera bakt er
wat moois van!

Kennen van wensen en behoeften

Clïenttevredenheid

Door cliënten uit te nodigen om hun ervaringen te delen en hierover in gesprek te blijven, creëren we een omgeving waarin wensen, verwachtingen en behoeften beter worden begrepen. Dit draagt bij aan zorg die beter aansluit bij de persoonlijke situatie van de cliënt. De cliënttevredenheid wordt eens per jaar uitgevraagd bij cliënten intramuraal, revalidatie, thuiszorg en huishoudelijke hulp en tijdens de zorgleefplanbespreking / evaluatie gaan we in gesprek met onze cliënten over wat goed gaat en wat beter kan. Tijdens het gesprek wordt ook de aanbevelingsvraag gesteld: 'Zou u Marga Klompé aanbevelen aan vrienden en kennissen die ook zorg nodig hebben?'. Cliënten en/of naasten geven een score tussen de 0 (helemaal niet) en de 10 (zeker wel). De score die hier uit komt, heet de NPS. Een positieve NPS betekent dat er meer mensen zijn die Marga Klompé aanbevelen dan mensen die dat niet doen. De maximale score die hier behaald kan worden is 100 en de minimale score is -100. Wij streven hierbij naar een NPS score van 30.

De uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek in 2025 laten zien dat de feedback van onze cliënten en/of familie een waardevolle bron is voor het verder ontwikkelen van onze zorg- en dienstverlening. Door actief te luisteren naar ervaringen, complimenten en aandachtspunten krijgen wij beter inzicht in wat goed gaat en waar ruimte ligt voor verbetering. In 2025 zijn in totaal 1197 vragenlijsten door cliënten ingevuld.

		2025	2024	2023	2022
Intramuraal	Aantal	611	568	497	594
	NPS ¹	38	38	40	38
Revalidatie	Aantal	229	212	193	140
	NPS	43	55	54	56
Thuiszorg	Aantal	168	284	274	248
	NPS	98	84	71	70
Huishoudelijke hulp	Aantal	189	184	137	243
	NPS	40	24	21	25

*“De zorg was fantastisch. Het personeel is zeer kundig en heeft veel humor. Het zijn harde werkers en het is fijn dat er soms een gastvrouw is. Het eten is erg goed.”
(cliënt intramuraal)*

Onze cliënten geven aan dat op een aantal vlakken onze wijze van communiceren beter mag, we oog blijven houden voor de mens in de groep en aandacht houden voor de inzet van ons personeel. Deze opgehaalde feedback wordt niet alleen verzameld, maar ook besproken binnen de zorgteams en vertaald naar concrete verbeteracties in de dagelijkse praktijk. Op deze manier werken wij stap voor stap aan het versterken van de kwaliteit van persoonsgerichte zorg. Een open en gelijkwaardig gesprek met de cliënt vormt hierbij de basis, zoals wij tijdens het zorgleefplanbespreking, maar ook tijdens de ADL en een kopje koffie met elkaar bespreken.

Kennen van wensen en behoeften

Van 'klacht' naar 'kracht'

Een klacht is vaak een uiting van onvrede. De meeste 'klagers' geven deze onvrede aan, in de hoop en verwachting dat Marga Klompé dit als leerpunten voor de toekomst meeneemt. Om op die manier de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren.

In 2025 zijn er intern 40 uitingen van ongenoegen ingediend bij de klachtenbemiddelaar, bijna een verdubbeling ten opzichte van voorgaande jaren.

Zorgmedewerkers, cliënten en naasten weten de klachtenbemiddelaar te vinden en kunnen hun ongenoegen op een laagdrempelige manier uiten. Met name het ongenoegen over de tekorten onder het zorgpersoneel zijn dit jaar gestegen. Cliënten en naasten hebben een andere verwachting van de zorgverlening, het gebouw en het zorgbeleid. Het is aan Marga Klompé om deze verwachtingen te managen op het moment dat de cliënt in zorg komt en mogelijk zelfs daar voor. Op een enkele klacht na zijn de klachten naar tevredenheid afgehandeld.

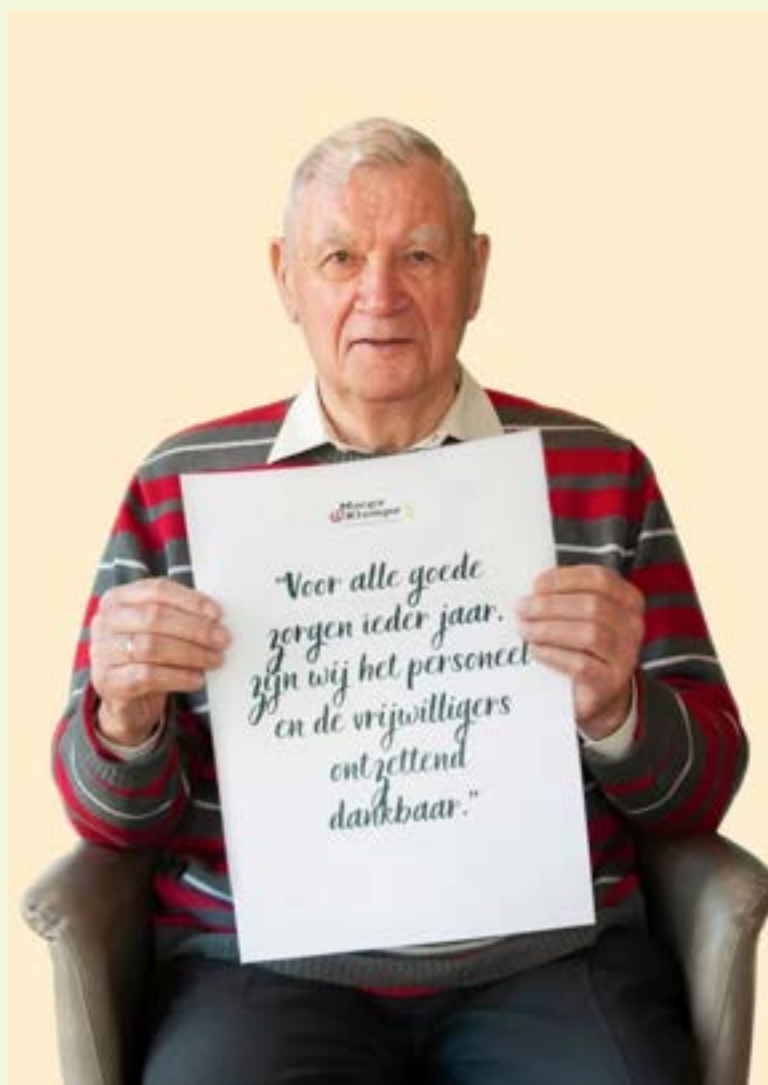
Bij de regionale klachtencommissie zijn drie klachten binnengekomen vanuit Marga Klompé. De klachten zijn niet in behandeling genomen door de regionale klachtencommissie, maar zijn doorgezet naar de klachtenbemiddelaar en/of raad van bestuur van Marga Klompé.



Kennen van wensen en behoeften

ZorgkaartNederland

In 2025 zijn in totaal 72 waarderingen door cliënten geplaatst op ZorgkaartNederland. De daling van het aantal waarderingen komt voort uit de wisseling naar de vragenlijst volgens het Generiek Kompas. Wel zien we een stijging van de gemiddelde waardering naar een 9,0 Marga Klompé breed en ook hoger dan het branchegemiddelde.



ZorgkaartNederland	2025	2024	2023	2022
Intramuraal	16	25	38	35
Revalidatie	4	7	7	8
Thuiszorg	50	140	94	90
Paramedici	2	8	-	-
Totaal	72	180	139	133
Waardering	9,0	8,9	8,6	8,7

“We zijn zeer tevreden. Het voelde voor onze naaste als een ‘thuis’! Er waren vaak leuke activiteiten, veel aandacht voor het welzijn. De omgeving is altijd mooi aangekleed met diverse thema’s. Het personeel was betrokken en bijzonder vriendelijk! Altijd op zoek naar verbeteringen om het de cliënten zo prettig mogelijk te maken. Kortom een fijne veilige en warme plek!”
(familielid van een cliënt intramuraal)

Het bouwen van netwerken



Sublieme
samenwerkers

Samenwerken met het netwerk

Met naasten bouwen we aan een ondersteunend netwerk rondom de cliënt zowel fysiek als digitaal. Om de zorg te kunnen realiseren, hebben we elkaar hard nodig en werken we samen tussen teams, afdelingen, locaties en eventueel regio's. In de regio Achterhoek nemen wij het voortouw om ervoor te zorgen dat de juiste zorg op de juiste plek wordt geleverd. Dit kan binnen of buiten onze organisatie zijn.



Straks ook vol van het leven
blijven genieten? Hoe zou je
elkaar kunnen helpen?



Regionale samenwerking

Marga Klompé neemt het voortouw in lokale en regionale samenwerkingen, zoals welzijnsorganisaties, gemeenten en woningcoöperaties. Daarnaast lopen er regionale projecten, netwerken en samenwerkingsverbanden zoals de thematafel de Gezondste Regio, TZA Achterhoek en Vereniging Digitale Zorg Achterhoek.

Het bouwen van netwerken



Sublieme
samenwerkers

Reablement

In onze strategische koers hebben we beschreven dat we uitgaan van zelf- en samenredzaamheid. Hoe kunnen we inwoners in de Achterhoek ondersteunen om zelfredzaam te blijven of dit opnieuw te worden? Met die vraag gingen zes zorgorganisaties – Azora, Careaz, De Gouden Leeuw Groep, Marga Klompé, Markenheem en Sensire – samen aan de slag in het project Reablement Achterhoek. Reablement draait om het versterken van eigen regie en het stimuleren van wat mensen nog wél kunnen. De deelnemende organisaties werken zoveel mogelijk op eenzelfde manier, maar mét behoud van hun eigen identiteit. Samen zetten we ons in voor passende ondersteuning thuis, zodat mensen langer de regie kunnen houden over hun eigen leven. Het project heeft veel inzichten en ervaringen opgeleverd. Deze zijn nu gebundeld in een digitaal magazine: '[Zelfredzaamheid en passende ondersteuning thuis](#)'. Hierin lees je over de visie achter reablement, de behaalde resultaten én de verhalen van cliënten en zorgprofessionals.

In 2026 onderzoeken we op welke manier we de principes van reablement ook intramuraal kunnen inzetten om de cliënten zelfredzaam te houden of opnieuw te worden.



Zorgtechnologie door de jaren heen



Zorgtechnologie en informatie

2020

Oprichting Kernteam Zorgtechnologie

Om de ouderenzorg toekomstbestendig te maken, is het Kernteam Zorgtechnologie (ZT) aangesteld. Karlijn Ribbers en Justus Vriend zijn aangesteld als Verpleegkundigen Zorgtechnologie.

Maart 2021

Medido in de thuiszorg

De medicijndispenser wordt ingezet voor thuiszorgcliënten.

April 2022

Projectleider gestart

Pamela start als Projectleider Technologische Zorgvernieuwing. Dit is een nieuwe functie binnen de organisatie.



Augustus/september 2022

Medewerkers Zorgtechnologie gestart

Lisa en Desirée zijn gestart als Medewerkers Zorgtechnologie. Zij volgen de verpleegkundigen ZT op.

Oktober 2022

Start Aandachtvelders Zorgtechnologie

Voor bijna elke zorglocatie en de thuiszorg zijn er één of meerdere Aandachtvelders Zorgtechnologie gestart.

November 2022

Live-gang uitleenbieb zorgtechnologie

In november 2022 ging de uitleenbieb van zorgtechnologie live.

2022 / 2023

Onderzoek leefcirkels

De wet zorg en dwang verplicht zorginstellingen om cliënten niet onnodig in hun bewegingsvrijheid te beperken.

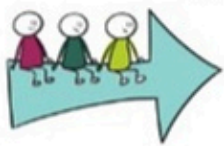
Leefcirkels helpen om vrijheid en veiligheid in balans te houden. Met behulp van technologie, zoals GPS-systemen en dwaalpreventie, wordt dit mogelijk gemaakt. De projectgroep heeft in deze periode twee adviesrapporten opgeleverd.



2023

Zelfredzaamheidskoffer

Onderzoek naar en implementatie van zelfredzaamheidsproducten



2023

VRelax

Na uitgebreid onderzoek bieden we de VRelax aan, die te lenen is via de uitleenbieb.

December 2023

Delen nieuwe visie

We hebben onze visie op Zorgtechnologie opgeleverd.

Juni 2024

Beeldzorg in de thuiszorg

Vanaf juni 2024 bieden we beeldzorg aan thuiszorgcliënten, via de Compaan.



Juli/augustus 2024

Projectleiders gestart

Lisanne en Phichaya zijn gestart als Projectleiders Technologische Zorgvernieuwing. Hierdoor bestaat het team TZ uit vijf personen.



2024 - 2025

Behoeftte-onderzoek cliënten

Er is onderzoek gedaan onder cliënten naar hun behoeften rondom zorgtechnologie.

September 2024

Pilot - Slimme Inco

Willebrordhof en Beth San

Op locatie Willebrordhof is een pilot gestart met slim incontinentiemateriaal. Op basis van de uitkomsten is in juni 2025 een adviesrapport opgesteld, met de aanbeveling om hiervoor beleid te maken.



September 2024

Introductie Leefcirkels

De Hoge Weide

De eerste locatie is gestart met leefcirkels.

Augustus 2024

Inzet WOLK

Vanaf augustus 2024 bieden we de Wolk aan. De Wolk is een heupairbag. De Wolk kan worden aangevraagd via de uitleenbieb.



Oktober 2024

Dagstructuurondersteuning in de thuiszorg

De eerste wijkteams zijn gestart met de inzet van de dagstructuurrobot Tessa.



Juni 2025

Uitleenbieb Topdesk

De uitleenbieb zorgtechnologie is verhuisd naar Topdesk.

Hier kun je de volgende acties uitvoeren:

- Een product aanvragen
- Een product inleveren
- Een storing of defect melden
- Een vraag stellen aan de medewerker zorgtechnologie

September 2025

Medido binnen alle WZC

Het project Medido is afgerond binnen alle woonzorgcentra en Willebrordhof.



Maart 2025

De Hoge Weide

Optische sensoren

De eerste gehele PG-afdeling is gestart met de inzet van optische sensoren.



Juni 2025

Hassinkhof

Zorg Informatie Hub (ZIH)

De eerste locatie is gestart met de Zorg Informatie Hub (voorheen VOS van de toekomst). Deze bestaat uit een nieuw verpleegproepsysteem, leefcirkels en optische sensoren.

Oktober 2025

Opschaling Medido en Tessa intramuraal

Medido en Tessa kunnen vanaf oktober 2025 worden ingezet voor cliënten met én zonder behandeling (PG en somatiek). Zo zetten we technologie in tijdens de hele cliëntenreis: van thuis tot in het verpleeghuis.



Het verhaal
van meneer
ter Wiele



Kennismaken
slimme hulpmiddelen



Marga Klompé heeft primeur met
eOverdracht



Hassinkhof is live met het nieuwe verpleegoproepsysteem

In juni 2025 zijn we op locatie De Hassinkhof gestart met het ervaren van het nieuwe verpleegoproepsysteem. Tegelijkertijd zijn hiermee de technologieën optische sensoren en leefcirkels ingezet. Een mooie stap richting toekomstgerichte zorg. Het draagt bij aan meer rust, veiligheid en zelfstandigheid voor bewoners. Voor zorgmedewerkers betekent het meer overzicht, minder onnodige handelingen en meer ruimte voor persoonlijke aandacht. Samen zetten we ons in om de zorg zoveel mogelijk te ontlasten.

[Bekijk dit filmpje over de werking van het nieuwe verpleegoproepsysteem](#)

Wat betekent dit voor onze medewerkers?

Voorheen ontvingen we alarmeringen via de pieper. Die is nu vervangen door een mobiele telefoon. Hiermee kun je meldingen makkelijker prioriteren en beoordelen. Zo zie je sneller waar en/of wanneer actie nodig is. Dankzij de optische sensor krijg je bij een melding van deze sensor direct beeld te zien, zodat je van afstand kunt inschatten wat er aan de hand is. Dit voorkomt onnodige onderbrekingen en draagt bij aan meer rust op de afdeling. Het nieuwe verpleegoproepsysteem ondersteunt het anders werken en het gespikkeld wonen. Zowel de PG-afdelingen als de somatiek zijn op dezelfde manier ingericht. Dit zorgt voor één uniforme werkwijze door het hele gebouw en uiteindelijk de hele organisatie. Dit helpt ons ook om in de toekomst eventueel meldingen vanuit de thuiszorg te ontvangen.

Wat betekent dit voor de cliënten?

Met leefcirkels bieden we bewoners meer vrijheid, terwijl we de veiligheid blijven waarborgen. Bewoners kunnen zich vrij bewegen binnen het gebouw. Trappen zijn beveiligd met een toegangspoortje. De hoofdingang en tuindeur blijven gesloten voor bewoners die niet zelfstandig naar buiten mogen. Per bewoner wordt gekeken welke leefcirkel passend is. Een multidisciplinair team maakt hierin een zorgvuldige afweging. Voor sommige bewoners kan aanvullend een GPS worden ingezet, zodat zij zich buiten ook binnen een veilige zone kunnen bewegen. Deze manier van werken helpt om de balans te bewaren tussen vrijheid en veiligheid, en vergroot eigen regie voor bewoners.

De optische sensor aan het plafond scant de ruimte en herkent bewegingen. De zorg krijgt een melding wanneer de bewegingen afwijken van het normale patroon van de bewoner. Voor elke bewoner is een persoonlijk profiel ingesteld. Stel een bewoner kan zelf naar het toilet, dan gaat er geen alarm af. Maar heeft de bewoner hier hulp bij nodig, dan krijgt de zorg een melding. Zo kunnen we gericht zorg verlenen. “Vooral tijdens de nachtdiensten merken we een groot verschil. Eerder moesten we vaak kamers binnenlopen om te controleren of alles goed ging. Dat kan verstorend zijn voor de bewoners én het kost tijd. Nu krijgen we een melding als er iets aan de hand is. Dat geeft rust, zowel voor de bewoners als voor de zorg, ” [vertelt Wendy, aandachtsvelder Zorgtechnologie in De Hoge Weide](#)

Hoe zit het met andere locaties?

We zijn bij de Hassinkhof gestart om het verpleegoproepsysteem in de praktijk te ervaren. De komende jaren volgt stapsgewijs de uitrol over de andere locaties. Inmiddels hebben we de naam gewijzigd in Zorg Informatie Hub (ZIH). Deze naam past beter, omdat het meer is dan alleen een verpleegoproepsysteem: het combineert oproepen met beeld, context en locatie-informatie. En het werkt samen met leefcirkels en optische sensoren.



Capaciteitsmanagement

In de toekomst moeten we met minder mensen hetzelfde werk doen. Dat vraagt creatief omgaan met onze capaciteit en flexibiliteit van medewerkers. Zoals het bijspringen bij een ander team of misschien zelfs op een andere locatie. Andere voorbeelden zijn dat zorgmomenten meer over de dag verdeeld gaan worden of dat mantelzorgers een andere rol krijgen. In een [kort filmpje](#) leggen collega's van Marga Klompé uit wat we hiermee bedoelen.

In 2025 hebben we onze personeelsplanning verder geprofessionaliseerd zodat het volledig potentieel binnen de organisatie benut wordt en er meer rust en voorspelbaarheid ontstaat voor cliënten en medewerkers. allereerst hebben we op organisatieniveau het beleid en kaders vastgesteld om vervolgens met de teams aan de slag te gaan.

- Roosterbeleid: Ontwikkelen van een roosterbeleid dat voldoet aan alle wettelijke vereisten en in lijn is met de visie van Marga Klompé.
- Visie op capaciteits – en personeelsplanning formuleren voor het plannen van personeel en capaciteit, passend bij de doelstellingen en strategie van Marga Klompé.
- Ontwerp en opzetten van een planorganisatie. De planorganisatie is verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning en uitvoering van het roosterbeleid.
- Een gedetailleerd handboek voor planners met uniforme richtlijnen en procedures.
- Stappenplan bij roosterverstoringen om effectief om te gaan met verstoringen in het rooster
- Een duidelijke taak- en rolverdeling binnen het team en de organisatie.

1. Strategisch plannen (begroting, meerjaren)

- Zorg voor Mekaar
- SPP inclusief Team van de Toekomst
- Zorgtechnologie en digitalisering
- Aansluiten zorgvraag op capaciteitsplanning
- Herijking beleid capaciteit

2. Tactisch plannen (capaciteitsplanning)

- Adequate positionering en implementatie van FrontVision
- Uniformering bruto/netto uren en taakuren

3. Roosteren en operationeel plannen

- Faciliteren van het verder verstevigen en doorontwikkelen van de plan- en flexorganisatie
- Adequate implementatie van de 48-uurs ondersteuning bij roosterverstoringen
- Overhevelen o-uren contracten naar de flexpool
- Verkennen van de opties rondom het zelfroosteren en vakantiekrachten

4. Registreren en sturen (dashboard)

- Verder ontwikkelen van de uniforme visie op capaciteit (teamtaken & -rollen)
- Versterken van de gremla rondom de stuurgroep
- Vertalen visie naar adequaat dashboard voor de diverse stakeholders

5. Reflecteren, leren en verbeteren

- Inrichten van een passende gesprekscyclus

Creatief met capaciteit

Het werk organiseren

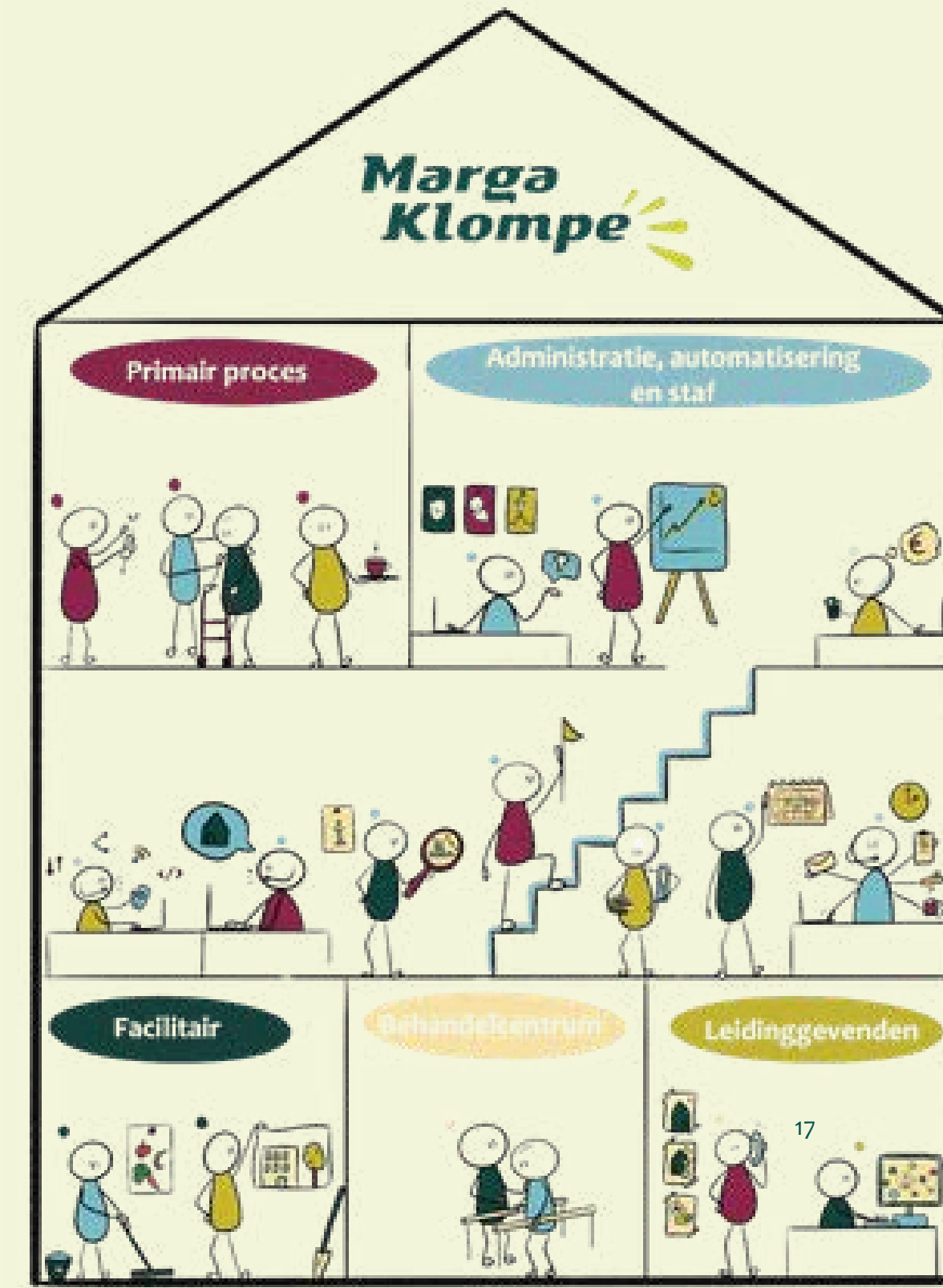


Creatief met
capaciteit

Generiek Functiehuis

Het functiehuis is een overzicht van alle functies binnen onze organisatie. Het laat de werkzaamheden van een organisatie zien en wie welke taken uitvoert. In 2024 heeft Human Capital Group onderzocht of ons huidige functiehuis voldoende kan inspelen op toekomstige ontwikkelingen en voldoende flexibel is. In 2025 is ons functiehuis anders ingericht en zijn er generieke functiebeschrijvingen opgesteld. Verschillende functies zijn onder gebracht in één functiereeks, die verschillende niveaus kent, maar in de kern de zelfde doelen en resultaten nastreeft. In onderstaande video is dit uitgelegd.

In 2025 hebben alle medewerkers een nieuw functieprofiel toegekend gekregen. In 2026 gaan we hierover verder in gesprek met onze collega's om ontwikkelwensen nog beter in beeld te krijgen.



Nieuwbouw De Molenberg kan van start



De kattenberg toekomstbestendig



Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is binnen Marga Klompé op een hoog niveau. Dit bleek uit de uitgebreide externe audit van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik in 2024. Op basis van incidentenanalyse, audits, managementinformatie en polyfarmaciecijfers kan geconcludeerd worden dat dit niveau in 2025 vastgehouden is.

De context waarbinnen onze medewerkers werken veranderd. Om de kwaliteit van het medicatieproces te behouden en medewerkers te ondersteunen in hun werk, besteedt de commissie medicatieveiligheid veel aandacht aan het onderzoeken hoe het werkproces vergemakkelijkt kan worden. Denk hierbij aan proef met medicatielevering in een postvak of afgesloten ruimte zodat de bezorger niet hoeft te wachten en de zorg niet direct het zorgproces hoeft te onderbreken. Een ander voorbeeld is het onderzoeken van een extra dag tussen de levering en het ingaan van een baxterrol bij het gebruik van de Medido, zodat er meer tijd is om de rol in te laden. In 2026 gaat de commissie aan de slag met het onderzoeken van dubbel controle door AI.

Met de introductie van Medimo in de thuiszorg en woonzorgcentra in 2021 is in vier jaar tijd het aantal medicatie-incidenten, veroorzaakt door medewerkers, met 40% gedaald. In 2025 is het aantal medicatie-incidenten echter gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar, waarbij ook de verdeling in het type medicatie-incidenten gelijk blijft. Dit bemoeilijkt het identificeren van het verbeterpotentieel. Om te kunnen blijven leren en verbeteren gaat de commissie medicatieveiligheid in 2026 toewerken naar nieuwe categorieën medicatiemeldingen binnen de MIC. De nieuwe categorieën worden gebaseerd op de zes stappen van het medicatieproces van de veilige principes in de medicatieketen. De commissie medicatieveiligheid verwacht dat hiermee nieuwe informatie naar voren komt waarmee de medicatieveiligheid nog weer verder door ontwikkeld kan worden.

Op gebied van medicatieveiligheid is er een regionale samenwerking opgezocht in de regio Oost-Achterhoek waarbij Marga Klompé is aangesloten. Met de betrokken partijen (Huisartsen Zorg Oost-Achterhoek, Medisch Specialistisch Coöperatief SKB, Verpleegkundig en Paramedisch Staf Bestuur SKB, de geneesmiddelencommissie Marga Klompé, de medische vakgroep Marga Klompé, de medische vakgroep Sensire, Careaz) zijn regionale transmurale afspraken vastgelegd hoe om te gaan met bepaalde aspecten van het medicatie voorschrijf- en leverproces om zo duidelijkheid te creëren voor zowel voorschrijvers, verstrekkers en gebruikers van medicatie. Het doel van de regionale transmurale werkafspraken is het verbeteren van de kwaliteit, veiligheid en efficiëntie van het medicatieproces in de regio Oost-Achterhoek.

Inzicht in kwaliteit

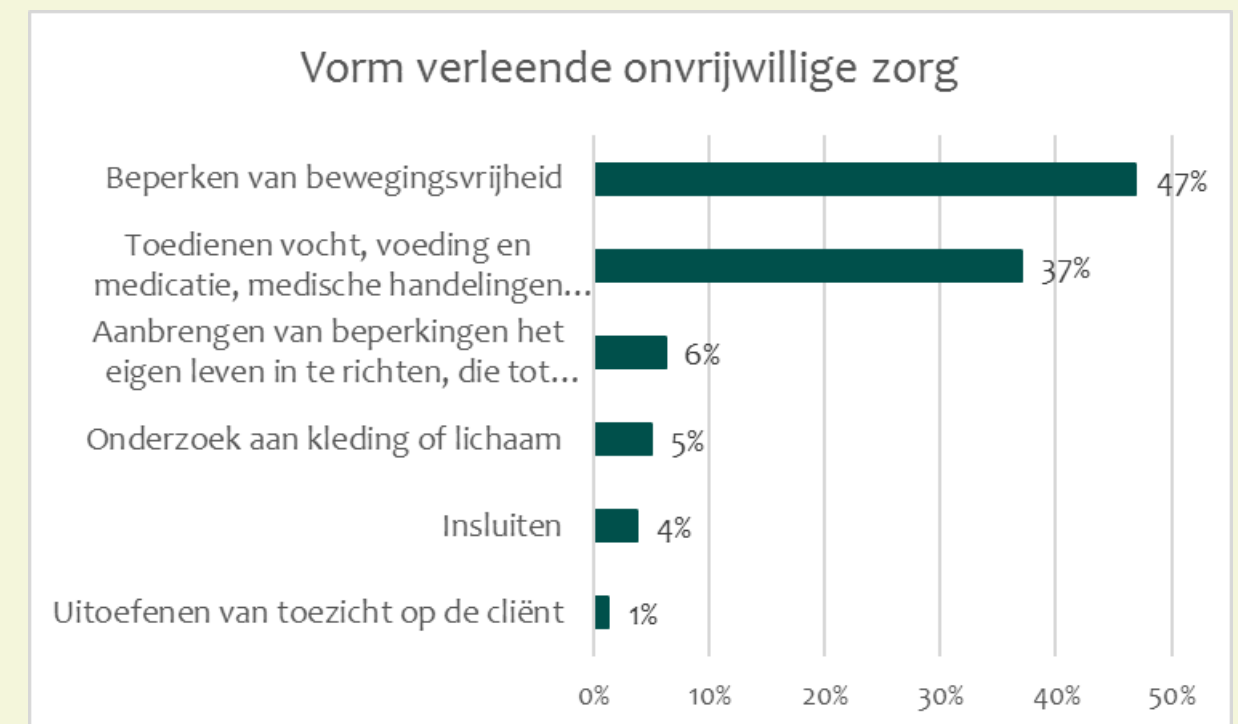
Onvrijwillige zorg

In 2025 is binnen Marga Klompé gewerkt aan het verder toepassen en evalueren van de bestuurlijke afspraken in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd). De focus lag hierbij op het borgen van zorgvuldige besluitvorming ten aanzien van de inzet van onvrijwillige zorg en het voortdurend zoeken naar alternatieven, het versterken van bewustwording onder medewerkers en het continu toetsen van de afspraken aan de dagelijkse praktijk. De commissie (On)vrijwillige zorg houdt toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wzd binnen Marga Klompé. Hiervoor worden onder meer de resultaten van interne audits en de analyse van de inzet onvrijwillige zorg benut en worden daar waar nodig verbeteringen doorgevoerd.

Het registreren van de inzet van onvrijwillige zorg vindt plaats in het cliëntendossier (ECD) en wordt uitgevoerd door de zorgverantwoordelijke. Hiermee wordt geborgd dat de registratie eenduidig, volledig en conform de WZD-richtlijnen plaatsvindt. In 2025 heeft daarnaast scholing voor zorgmedewerkers binnen de PG zorg en de ambulante setting bijgedragen aan het vergroten van kennis en handelingsbekwaamheid. Tegelijkertijd zijn voorbereidingen getroffen voor het uitrollen van scholing binnen de somatische zorg waar in 2026 een start wordt gemaakt.

Door de scholing zien we dat de bekendheid met de Wzd en de inzet van onvrijwillige zorg is toegenomen. In totaal is bij 69 cliënten een stappenplan opgesteld waarbij een vorm van onvrijwillige zorg is verleend.

De cliëntvertrouwenspersoon is in 2025 benaderd voor 14 ondersteuningsvragen, met name gericht op nadere kennismaking en behoefte aan informatie en advies over vertegenwoordiging, klachtenprocedure en communicatie met zorgmedewerkers. De cliëntvertrouwenspersoon staat de cliënt of diens naaste bij om deze kwesties bespreekbaar te maken. Het contact met de teams en regieverpleegkundige daarover is laagdrempelig en de ervaring is dat er meegedacht wordt naar oplossingen waarbij zowel oog is voor het inperken van de onvrijwillige zorg als de mogelijkheden en beperkingen van de organisatie om verantwoorde zorg te blijven leveren.





Inzicht in kwaliteit

Incidenten en calamiteiten

Marga Klompé kent een hoge meldingsbereidheid en behoefte om te leren van incidenten bij cliënten. In 2025 zijn er 66 ernstige incidenten gemeld bij team kwaliteit en intern onderzocht. Er zijn geen calamiteiten gemeld bij de IGJ. Van alle incidenten zijn valincidenten en medicatie-incidenten het meest voorkomend.

	Agressie	Anders	Medicatie	Vallen	Verslikken	Vermissing	Seksueel	Totaal
2025	655	331	1794	2553	55	54	33	5475
2024	576	417	1948	2384	73	93	22	5513
2023	678	517	2019	2298	72	63	11	5658
2022	598	458	2096	2363	-	53		5568
2021	756	323	2600	2457	-	28		6164
2020	991	257	2814	2600	-	41		6703

Hierbij valt op dat met name het aantal medicatie-incidenten de afgelopen jaren flink is afgenomen. Dit heeft te maken met het automatiseren en digitaliseren van de verschillende stappen in de medicatieketen (digitaal voorschrijven en toedienregistratie) met de introductie van Medimo, zowel intra- als extramuraal.

Daarnaast blijft het aantal valincidenten hoog. Omdat met name valincidenten met regelmaat ernstig letsel tot gevolg hebben, heeft ook in 2025 de focus gelegen op het terugdringen van de (gevolgen van) valincidenten. Ons valpreventiebeleid, met bijbehorende e-learning, is daartoe herzien en team kwaliteit heeft workshops gegeven. Daarnaast hebben we ook ingezet op beweegbeleid en preventief toedienen van vitamine D.

De visie op meer vrijheid en meer eigen regie leidt echter ook tot meer valincidenten. Uit de interne onderzoeken blijkt echter wel dat we ons bewust zijn van de risico's, deze bespreken met cliënt, naasten en behandelaren en deze risico's dan weloverwogen accepteren (of juist niet).

Inzicht in kwaliteit

Externe audits

Voedselveiligheid

In 2025 zijn alle grand cafés tweemaal geïnspecteerd door bureau de Houwers Groep. Een score tussen 90 en 100 punten en goed opgevolgd verbeterplan is veilig. Bij een score onder de 90 vindt er een herinspectie plaats. Dit jaar was dit bij de Pronsweide en Hassinkhof. Bij herinspectie waren de scores weer boven de 90. Grand Café Molenberg heeft zelfs twee keer maximale score gehaald. De totaalscores waren in 2025 hoger dan 2024.

De openstaande verbeterpunten hadden veelal te maken met het onderhoud van de keukens, zoals kapotte tegels, voegen en schilderwerk. Het merendeel is in 2025 opgelost. Kennis en kunde van (nieuwe) medewerkers is nog een verbeterpunt en wordt opgepakt door de adviseur voedselveiligheid.

Bij de afdelingen en groepswonen zijn audits uitgevoerd door de adviseur voedselveiligheid. Samengevat zagen de keukens tijdens de audits er schoon en opgeruimd uit. De meeste verbeterpunten konden direct opgelost worden zoals de temperatuurinstelling van koelkasten en vriezers of producten met verlopen THT datum. Bij een aantal keukens is de fineerlaag rondom de vaatwasser beschadigd door condens.

Score verloop HACCP audits Marga's Grand Cafés 2025.					
Audit					
	2025/1	2025/2	herinspectie	gemiddeld 2025	gemiddeld 2024
Pelkwijk	100	95		97,5	90,6
Pronsweide	94	82	98	91,3	93
Beth San	91	95		93	96
Stegemanhof	96	98		97	95
Molenberg	100	100		100	92
De Hoge Weide	93	98		95,5	91
Hassinkhof	96	84	100	93,3	95,5
Vredense Hof	100	98		99,0	94,5
Berkhof	96	95		95,5	94
Ambthuis	98	98		98	88,7
Marga Klompé	96,4	94,3		96,02	93,03

Externe audits

HKZ Zorg en Welzijn

In september heeft de eerste audit op de norm HKZ Zorg & Welzijn plaatsgevonden. 2 auditoren van Dekra hebben gesprekken gevoerd met collega's en verschillende bijeenkomsten geobserveerd en meegelopen in de regio Aalten, Lichtenvoorde, Beltrum en de ondersteunende diensten op de Barkenkamp.

Er zijn in de audit geen tekortkomingen gevonden. Marga Klompé is voor de komende 3 jaar gecertificeerd. De audit laat zien dat Marga Klompé een duidelijke visie en koers heeft. Teams en locaties weten goed welke uitdagingen er zijn. Medewerkers zijn betrokken en werken met veel inzet. Soms zorgt hun hoge ambitie ook voor twijfels bij veranderingen. De organisatie heeft een open cultuur waarin medewerkers meestal goed met elkaar praten, maar in sommige teams gaat dit nog niet vanzelf. De organisatie heeft de structuur aangepast, bijvoorbeeld door teamregisseurs aan te stellen. Dit helpt de teams beter.

Medewerkers krijgen veel ruimte en vertrouwen, en er is veel aandacht voor leren en verbeteren. Er zijn goede projecten rond personeel, zoals anders werken en capaciteitsmanagement. Wel kunnen de kaders voor minimale bezetting en verantwoordelijkheden nog duidelijker. Er lopen daarnaast ook verschillende projecten om de koers uit te voeren. Deze projecten zijn goed georganiseerd, maar hangen wel sterk van elkaar af. Daardoor kunnen vertragingen ontstaan. Het helpt als de organisatie deze afhankelijkheden duidelijker maakt.

Cliëntgericht werken gaat over het geven van maatwerk en het ondersteunen van eigen regie. Dit gebeurt al op veel plekken goed. Wel kan het vastleggen van risico's en het delen van informatie tussen onderdelen van Marga Klompé beter. Ook is niet altijd duidelijk of wensen van cliënten of juist van mantelzorgers komen. Vrijwilligers en mantelzorgers zijn belangrijk, maar het blijft lastig om mantelzorgers actief te betrekken. Samenwerking met externe partners verloopt goed, met voorbeelden zoals de Kattenberg, Sius en Brichbouw.

De audit ziet een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Op het gebied van kwaliteit en veiligheid is veel geregeld en op orde. De organisatie leert actief, onderzoekt incidenten en past verbeteringen toe. Er is veel informatie beschikbaar, maar het overzicht ontbreekt soms. Door gegevens beter te verbinden en vaker te controleren of acties werken, kan de organisatie verder verbeteren.

Inzicht in kwaliteit

Externe audits

Informatieveiligheid

In december 2024 hebben we een externe, onafhankelijke beoordeling uit laten voeren op informatieveiligheid. Uit deze beoordeling is gebleken dat Marga Klompé aantoonbaar voldoet aan de NEN 7510:2017.

In 2025 zijn de bevindingen en geconstateerde afwijkingen verwerkt binnen het huidige managementsysteem voor informatiebeveiliging (ISMS) en structureel opgepakt.

In lijn met de aard van het managementsysteem en de geldende norm wordt het van belang geacht om continu te blijven streven naar verdere verbetering, gericht op het verhogen van het volwassenheidsniveau van het ISMS.

We blijven continu ontwikkelen en zetten blijvend in op positieve gedragsverandering met betrekking tot informatiebeveiliging, evenals op het structureel versterken van kritieke beheersmaatregelen, waaronder continuïteitsplannen en leveranciersmanagement. Daarbij is de daling van het aantal medewerkers dat op een phishinglink klikt noemenswaardig:

- Campagne 2021: 43%
- Campagne 2023: 38%
- Campagne 2025: 17%



Inzicht in kwaliteit

Duurzaamheid

Het jaarplan duurzaamheid bestond uit de 5 pijlers die aansluiten bij de Greendeal 3.0.

- Het bevorderen van de gezondheid voor bewoners en personeel. De doelen om minimaal 25% duurzame voeding in te kopen en 20% plantaardige eiwitten zijn behaald, onder andere door het houden van proefsessies met personeel, bewoners en aanverwanten. Het opstellen van een duurzaam voedingsbeleid is niet gelukt, dit is doorgeschoven naar 2026. Het rookbeleid is intern vastgesteld en wordt in 2026 verder uitgerold.
- Vergroten van kennis en bewustwording. De website is vernieuwd met een eigen pagina voor duurzaamheid. Er is aangehaakt bij de landelijke fiets naar je werk dag en hierop volgend een verbeterplan voor 2026 opgesteld.
- De CO2-reductie is op het gebied van het vastgoed gelukt: , een absolute reductie van 3% ten opzichte van 2024. De opwekking is niet toegenomen, de verwachting is dat dit in 2026 wel lukt door de aanpassingen op locaties Pronsweide, De Hoge Weide en Hassinkhof. In Winterswijk zijn we gestart met 2 elektrische deelauto's voor onze collega's in de thuiszorg. De keuze voor deze regio is bewust: hier rijden onze collega's in de thuiszorg namelijk de meeste zakelijke kilometers. Zo dragen we bij aan minder CO2-uitstoot en lagere reiskosten. Een duurzame oplossing die aansluit bij ons doel om deeltvervoer slimmer in te zetten.
- Op het gebied van circulariteit zijn in 2025 weinig stappen gezet. De hoeveelheid afval neemt te gering af en het scheidingspercentage blijft onder de gestelde doelen. Er zijn wel afspraken gemaakt over duurzame inkoop van energie in de komende jaren en zijn stappen gezet naar centralisatie van de inkoop om het proces eenduidiger maar ook duurzamer te maken.
- Het beperken van medicatie. Vanuit het onderzoek SNIV is gebleken dat Marga Klompé ten aanzien van antibacteriële middelen onder het landelijk gemiddelde zitten. Uit de benchmark over 2024 / 2025 van Verpakapotheek blijkt dat we bij de laagst voorschrijvende instellingen behoren.



De komende jaren zullen uitdagend zijn, met aanhoudend hoog verzuim, toenemende personeelskrapte en een stijgende zorgvraag die steeds complexer wordt. In 2025 hebben we daarom onze strategische koers aangescherpt, zodat we gezamenlijk kunnen werken aan een toekomstbestendige zorgorganisatie. Marga Klompé is volop in beweging om de ouderenzorg van de toekomst vorm en inhoud te geven. Dit wordt onder andere weerspiegeld in de strategische koers die we gezamenlijk hebben uitgezet en de ambitie voor 2030. Dit is in lijn met de bedoeling van het Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord (AZWA) en het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO).

Daar waar 2025 in het teken stond van het optimaliseren en het in lijn brengen van de personele inzet met de financiële vergoeding, richten we ons in 2026 op het realiseren van de daadwerkelijke transformatie. Door 'anders te werken' benutten we alle mogelijkheden om onze werk- en zorgprocessen efficiënter in te richten. Daarmee kunnen we de werkdruk voor (zorg)professionals verlichten, administratieve lasten verminderen, technologie/AI inzetten waar mogelijk en samenwerken met anderen om de zorg voor de toekomst vorm te geven. Tegelijkertijd creëren we hierdoor meer ruimte, energie en wendbaarheid binnen onze zorgteams. Dit biedt de flexibiliteit en veranderkracht die nodig is om de noodzakelijke transformatie van de organisatie succesvol te realiseren.

'Anders werken' betekent dat we cliënten ondersteunen vanuit de ondersteuningscirkel. De projecten vanuit de strategische routes helpen om dit te realiseren. Daarnaast werken we toe naar een professionele, efficiënte bedrijfsvoering, wat inhoudt dat we sturen op capaciteit, verzuimreductie, ontzorging van zorgteams, digitale vernieuwing en uniformiteit in de werkprocessen. Om de effecten van de veranderingen zichtbaar te maken, ontwikkelen we vernieuwde dashboards die direct inzicht geven in de voortgang. Zo kunnen we beter zien waar kansen liggen, hoe onze inzet bijdraagt aan de realisatie van onze ambities binnen de begroting en waar bijsturing nodig is.

De transformatie die Marga Klompé doormaakt, biedt volop mogelijkheden, maar vraagt ook dat we oude werkwijzen durven los te laten. Dit kan soms spannend of pijnlijk zijn, omdat vertrouwde methodes vervangen moeten worden door nieuwe. Toch biedt juist het loslaten van het oude ruimte voor groei, innovatie en verbetering, wat uiteindelijk de organisatie en de zorg ten goede komt. We zetten daarbij sterk in op samenwerking, niet alleen binnen Marga Klompé, maar ook met partners in de regio Achterhoek.

Marga Klompé neemt regelmatig het voortouw in regionale samenwerkingen. Zo hebben wij zitting aan de regionale thematafel Achterhoek, onder het initiatief 'De gezondste regio'. De projecten die hieruit voortkomen, dragen bij aan het dempen van de zorgvraag en het ontwikkelen van domeinoverstijgende oplossingen. Een belangrijk voorbeeld hiervan is de coöperatie 'Zorg Voor Mekaar'.

De komende jaren ligt er voor Marga Klompé een grote vastgoedopgave. 50% van onze vastgoedportefeuille moet de komende tien jaar vernieuwd worden om voorbereid te zijn op de toekomstige zorgvraag. De stijgende bouwkosten vormen een aanzienlijke uitdaging voor de vastgoedinvesteringen in de komende jaren. Daarnaast moeten de financiële resultaten van de zorgexploitatie verbeteren om de noodzakelijke nieuwbouw en duurzaamheidsdoelstellingen te realiseren. De onzekere financiële situatie als gevolg van de daling van het gunningspercentage voor Wlz-tarieven, gecombineerd met de snelle stijging van prijzen en lonen, vormt een extra uitdaging.

Verder gaan de ontwikkelingen op het gebied van technologie razendsnel. De extra projectcapaciteit en de benodigde ondersteuning voor zorgteams om bij te blijven, zijn dan ook essentieel. Hiervoor wordt extra budget vrijgemaakt, zowel voor externe expertise op het gebied van sociale innovatie als voor grote IT-trajecten zoals het verpleegoproepsysteem van de toekomst (Zorg Informatie Hub), de uitbreiding van wifi en de overgang naar de 'Moderne Werkplek'.