

KWALITEITSBEELD

2026



Voorwoord

Jah-Jireh Woonzorg heeft veel om trots op te zijn. We spannen ons elke dag opnieuw in om onze cliënten de best haalbare kwaliteit van zorg en welzijn te bieden.



Tegelijkertijd doen we dat in een omgeving die sterk en in razend tempo verandert.

De combinatie van uitdagingen waarmee we te maken hebben is niet alleen de vergrijzing, maar ook het aantrekken van personeel, stijgende kosten en minder middelen.

Dat maakt het lastig, maar niet onmogelijk. Daarom denken we in mogelijkheden en niet in wat niet kan. We bouwen niet alleen constructief aan een financieel gezonde, maar ook aan een innovatieve organisatie.

Als organisatie spelen we in op de veranderende omstandigheden door goed te kijken waar en hoe we onze kennis en kunde het beste kunnen inzetten.

We kijken naar waar onze tijd en energie het beste tot zijn recht komt. We helpen onze cliënten door aandacht te geven aan hun eigen kracht. We kennen onze cliënten en zien hun netwerk.

Het is niet altijd een gemakkelijke opdracht. De wereld om ons heen verwacht nog te vaak dat het opgelost kan worden met (meer) zorg. Bovendien zijn door de tijd veel taken die niet tot de directe zorg behoren of opgepakt behoeven te worden wel de spreekwoordelijke “aap op de schouder” van de zorgprofessional geworden.



Door onze medewerkers met prioriteit gericht op tijd en taken, hun kennis en kunde in te laten zetten, zorgen we ervoor dat onze medewerkers met plezier en voldoening in de zorg blijven werken.

Tegelijkertijd werken we meer en meer samen met het netwerk van onze cliënten. Onze mantelzorgmiddagen zijn daar een mooi en vruchtbaar voorbeeld van. Spreek wederzijdse verwachtingen uit en kijk samen wat daarvoor nodig is.

De wereld om ons heen verandert, maar juist in die beweging vinden we nieuwe manieren om ons aan te passen, samen te werken en te blijven leren.

Via ons kwaliteitsbeeld kijken we samen even terug, maar vooral vooruit.

Raad van bestuur Jah-Jireh Woonzorg

Michel Kerskes en Eunice Willemstein

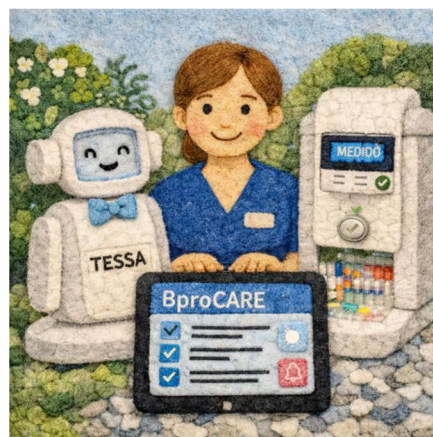
Bouwsteen 1: We (her-) kennen de wensen en de behoeften van de cliënt

Er zit een wereld vol belevenissen en emoties achter de geschreven regels van het zorgplan. We brengen de zorgvraag vooral in kaart met het open gesprek in plaats van de zorgindicatie leidend te laten zijn. We vragen de cliënt wat hij zelf (weer) kan en met behulp van wat en wie. Cliënten en hun netwerk staan centraal. Ook als het gesprek niet met woorden gevoerd kan worden vanwege de gezondheid van de cliënt betrekken we de mantelzorger / het netwerk door afspraken met hen te maken en te weten wat ze nodig hebben om een goede balans te houden tussen draagkracht en draaglast. Ongeacht waar de cliënt woont: zo zelfstandig mogelijk thuis of thuis met intensieve zorgvraag. Met de opdracht in gedachte: Zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan.

Dit blijft een uitdaging: we kijken vanuit de mogelijkheden met oog voor de beperkingen. We willen met alle betrokkenen continu contact onderhouden om de wensen en behoeften scherp in beeld te houden. Maar tegelijkertijd ook de grenzen van de zorg, en daarmee de verwachting naar het netwerk van de cliënt, aan te geven. In de komende j(a)r(en) zullen we naast de reguliere gesprekken (intake, zorgplan, mdo's, etcetera) ook intensief gaan informeren, scholen en ondersteunen ten behoeve van mantelzorgers en vrijwilligers. Ook ten behoeve van verder vormgeven van reablement en het opzetten en onderhouden van netwerken. En natuurlijk gaan we verder met het inzetten van (toe-)gepaste technologie. Met een forse uitdaging bij de arbeidsmarkt zullen we gaandeweg relevante keuzes gaan maken die invloed hebben op de personele bezetting: zorg bij de professional en ondersteunende zorgdiensten voor nabijheid en activiteit.

We hebben een zo compleet mogelijk beeld van de cliënt en dat krijgen we door de intensieve samenwerking met mantelzorg, netwerk en vrijwilligers. Zo kijken we verder dan alleen de eigen professie. Met het levensverhaal voorhanden, de diagnostiek en informatie uit het sociale netwerk maken we op basis van een open gesprek afspraken over wat de cliënt nog zelf kan doen, wat samen met de mantelzorger en het netwerk opgepakt kan worden en wat de omgeving (community care, de christelijke gemeente) kan betekenen. We ondersteunen waar dat kan met technologie. We kunnen intensievere zorg thuis aanbieden door middel van VPT of MPT. Dit stelt de cliënt in staat ondanks de toenemende zorgvraag toch in hun vertrouwde omgeving te kunnen blijven wonen.

Op alle locaties van Jah Jireh is er een mogelijkheid op toezichthoudende technologie, maar keuzes die de vrijheid raken, worden persoonsgericht en op individueel niveau genomen en altijd in lijn met de wet op zorg en dwang. Alle betrokkenen continu geïnformeerd.

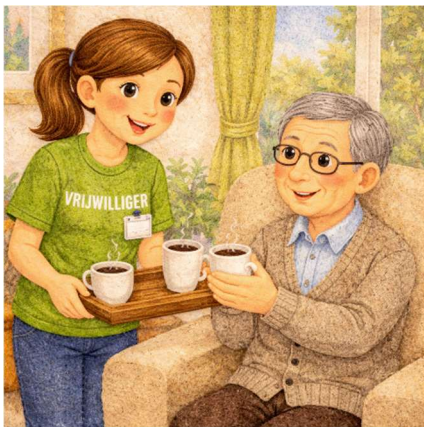


Dat is niet altijd eenvoudig want niets is veranderlijker dan de mens. Tijdens een intake of een evaluatie worden wensen en verwachtingen uitgesproken, ook bijvoorbeeld rondom een ziekenhuisopname of levenseinde. Maar er is zoveel meer wat belangrijk is in het leven van onze cliënten. En vooral hoe leggen we dit vast zonder deze afspraken in beton te gieten.

Het is belangrijk om advanced care planning (ACP), ook wel 'vroegtijdige zorgplanning' en 'proactieve zorgplanning' genoemd, steeds verder te ontwikkelen.

Het vereist heldere communicatie: in het dagelijks bestaan, maar ook in documenten en verslaglegging. Goede en volledige informatie voor- en tijdens een intake, heldere zorgplannen en rapportages, mdo's met alle betrokkenen (cliënt, team, mantelzorg, netwerk, binnen de organisatie en daarbuiten... en ook hier weer verslaglegging). In dit alles hebben we maatwerk voor ogen voor het individu en dragen we zorg voor een plan-do-check-act-cyclus.

We hechten binnen de organisatie waarde aan prettige uitnodigende ruimtes met aandacht voor veiligheid en duurzaamheid waar cliënten elkaar kunnen ontmoeten, verzorgd en gefaciliteerd worden met een ruim aanbod van mogelijkheden. Bij de maaltijden (maar ook daarbuiten) zijn sfeer en ambiance hierbij leidende begrippen. De variatie binnen de aangeboden maaltijden is flink!



In de persoonlijke zorg hebben mantelzorgers en mensen uit het persoonlijke netwerk van de cliënt een grote rol. Medewerkers en vrijwilligers staan nauw met elkaar in contact en vullen elkaar aan in de dagelijkse zorg en ondersteuning. Omdat vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is (we rekenen immers op elkaar) maken we afspraken, evalueren we deze en stellen ze bij indien nodig. Met het digitale leerplatform Rein bieden we vrijwilligers een scala aan cursussen om het werk en de individuele behoefte te versterken.

Iedere cliënt heeft activiteiten die een belangrijke rol in zijn of haar leven spelen of hebben gespeeld. We streven ernaar om deze activiteiten te blijven ondersteunen of passende alternatieven aan te bieden.

Het sociale netwerk is een belangrijk speerpunt in het (geestelijk) welzijn van onze cliënten. Vanuit de identiteit van onze bewoners spelen christelijke activiteiten een belangrijke rol in het dagelijkse leven. We proberen bestaande verbindingen uit het netwerk van de cliënt samen te behouden. Bijvoorbeeld door onze cliënten aangesloten te houden op de christelijke gemeente en hen daarin te ondersteunen met behulp van vervoersoplossingen of digitale middelen zoals een zoom-verbinding om deze contacten te kunnen onderhouden.

In 2024 hebben we meer ingezet op reablement: Wat kan de cliënt (weer) zelf? Dat is omdenken voor de cliënt en heeft meer uitleg naar zijn netwerk, ook voor zorgmedewerkers. Om de zelfstandigheid te versterken en de kwaliteit van leven te

verbeteren, zetten we hier op in. We bieden oefeningen als valpreventie om het evenwicht te verbeteren. Onze beweging waaier (een handzame waaier met oefeningen met tekst en afbeeldingen) versterkt kracht en verbetert de mobiliteit. Ook hebben we een succesvolle pilot gedaan met het fietslabyrint. We moedigen deelname aan bij sociale activiteiten zoals hobbyclubs, buurtclubs, koffietafel en maaltijden om de eenzaamheid te verminderen en contacten te leggen en te verstevigen.

Eerder schreven we al over de inzet van technologie om zelfstandigheid en veiligheid te vergroten. Bovendien voeren we in overleg met cliënt en mantelzorg (kleine) aanpassingen door in het huis van de cliënt om het huis veiliger en toegankelijker te maken. Denk hierbij aan het verwijderen van gevaarlijke elementen zoals vloerkleden, het aanbrengen van meer grip in de woning zoals extra steunen om aan vast te houden, extra verlichting op donkere plekken in en om het huis etc. We trainen en informeren mantelzorgers en anderen uit het netwerk van de cliënt middels een speciaal en compleet digitaal trainingsprogramma voor mantelzorgers. Overigens mogen al onze vrijwilligers daar gebruik van maken



Bouwsteen 2: Bouwen van netwerken

De zorg in Nederland staat voor grote uitdagingen. De hoeveelheid ouderen die hulp en ondersteuning nodig hebben en het onvoldoende beschikbaar hebben van menskracht, maken dat samenwerken van essentieel belang is. Het bouwen van netwerken is cruciaal om kwalitatieve en duurzame zorg te blijven borgen. Om te beginnen bij het netwerk van de cliënt zelf. De mantelzorgers blijven belangrijk in het



leven van onze cliënten. Voor een zorginstelling is het een uitdaging om het netwerk rondom de cliënt goed te monitoren en daarbij is de ondersteuning van de mantelzorger van groot belang. Deze uitdaging nemen we graag aan. Om de wederzijdse verwachtingen goed te borgen gaat Jah-Jireh tijdens de intake en bij de evaluaties de dialoog aan over wat we van de mantelzorger kunnen en mogen verwachten. We denken in mogelijkheden want deze zijn voor elke mantelzorger verschillend. De mantelzorger voelt zich vaak belast vanwege de combinatie werk, gezin en mantelzorg.

Daarom is het belangrijk hem of haar te blijven betrekken en de draagkracht en draaglast van de mantelzorger in beeld te houden. Zij verdienen onze aandacht en praktische steun waardoor ze vaak langer in staat blijven mantelzorg te blijven verrichten. Het jaar 2026 gaat gebruikt worden om meer kennis te maken met de mantelzorger en zorgmedewerker en andersom. Zo kunnen we de cliënt centraal stellen en goed samenwerken

We leggen in 2026 de volle focus op het netwerk. Belangrijk daarbij is de vraag: Wat heeft de mantelzorger nodig?

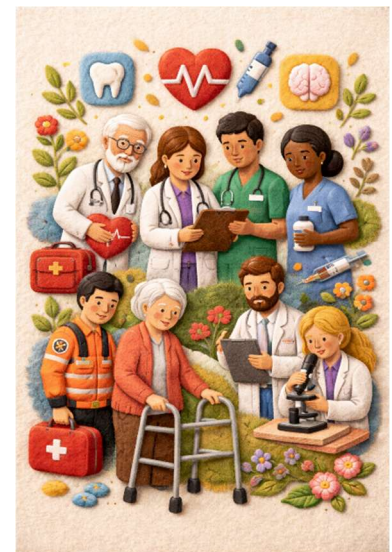
Wij doen dit onder andere door mantelzorgers met elkaar in contact te brengen. Bijvoorbeeld door in 2026 informatieve mantelzorgbijeenkomsten te organiseren over diverse onderwerpen. bijvoorbeeld de film: "Mag ik u kussen?" In deze film wordt getoond hoe de zorg overbelast raakt door de werkdruk en hoe hard het netwerk nodig is rond een cliënt. Welke zorg kunnen naasten, burens en vrienden bieden en hoe kan zo de beste kwaliteit van leven voor een cliënt gewaarborgd worden?



We bieden toegang tot het leerplatform REIN-helpt. Onze mantelzorgers delen ervaringen in ons steunpunt dementie, begeleid door onze casemanager en persoonlijk begeleider. In een gemoedelijke, vertrouwde omgeving waarin herkenning plaatsvindt, is er ruimte om met elkaar van gedachten te wisselen om de ondersteuning handen en voeten te geven. Tegelijkertijd nemen we de mantelzorger

mee in het veranderende zorglandschap. Jah-Jireh Woonzorg wil ook voor 2026 de samenwerking tussen formele en informele zorg verder versterken. Enerzijds omdat het persoonlijke netwerk van de cliënt een cruciale rol speelt in het algehele welbevinden van onze cliënten, maar ook omdat er meer tijd beschikbaar komt voor de kerntaken van onze zorgprofessionals. In Rotterdam zijn in 2025 diverse vrijwilligers geschoold in het bedienen van een AED door een vaste docent van het oranje kruis. In 2026 wordt hier een herhaling aangeboden. Tegelijk zijn zij bekendgemaakt met het assisteren van de inzet van de Raizer. Dit is een robot hulpmiddel om bewoners na een valpartij weer comfortabel en snel van de grond te halen. Vrijwilligers die hieraan meededen gaven aan “zich gezien te voelen” en “nuttige hulp” te kunnen bieden bij calamiteiten.

Naast het opbouwen en onderhouden van netwerken van mantelzorgers leggen we ook de focus op het bouwen van netwerken met andere disciplines en organisaties. De locatie Rotterdam is een Aafje thuis plus flat geworden. Hierdoor hebben we meer samenwerking met Aafje georganiseerd. Denk aan activiteiten of zorgondersteuning van een casemanager of dagbesteding. Maar ook gezamenlijk warm eten tussen de middag wordt goed gebruik van gemaakt. Ook zijn er op deze locatie andere zorgorganisaties actief, zoals Pameijer en Antes. Met Antes is de samenwerking fijn. Zij kunnen vragen om onze medische expertise en wij kunnen hen vragen om assistentie bij een noodgeval in de nacht. Zo kunnen we de veiligheid van de collega's vergroten.



Zo is ook de samenwerking met onze lerende netwerken gebleven. In 2024 is het bestuurlijke netwerk Foodvalley opgericht. In Heerlen hebben we ons aangesloten bij Community Care. Behalve de lerende en bestuurlijke netwerken, neemt Jah-Jireh deel aan diverse intervisiegroepen en zoekt verbinding met collega's uit het werkveld. We werken nauw samen met onze huisartsen en denken mee in de mogelijkheden voor zwaardere zorg thuis. Ieder half jaar organiseren we een evaluatiemoment met de huisartsen in Rotterdam. We werken op elke locatie samen met de behandeldiensten van grotere zorgorganisaties. In het behandelteam van elke locatie zitten een vaste verpleeghuisarts en een gedragsdeskundige en een specialist ouderengeneeskunde. Daarmee snijdt het mes aan twee kanten. Onze huisartsen en zorgteams worden ondersteund op de meer complexere zorgvragen en de behandeldienst blijft feeling houden met het werkveld buiten de muren van de instelling.

Bouwsteen 3: Werk organiseren

Jah-Jireh biedt zorg- en dienstverlening vanuit de Zorgverzekeringswet, de Wet Langdurige Zorg en WMO. Vanuit de wet langdurige zorg bieden we een volledig pakket thuis en een modulair pakket thuis. De dienstverlening is breed, maar wat de cliënt nodig heeft is leidend!

Medewerkers hebben te maken met verschillende zorgvragen in diverse sectoren. Denk aan psychogeriatric, somatiek, verstandelijke beperking en ook zorg in de laatste levensfase. Het geloofsaspect, alle bewoners zijn een Getuige van Jehovah, speelt een belangrijke rol.

Herkenning, structuur en rust in de vertrouwde omgeving bepalen in belangrijke mate het welzijn van de cliënt. Dat vraagt een passende mix van medewerkers en deskundigheid.

Jah-Jireh hecht waarde aan goed werkgeverschap: Het bevorderen van werknemersbetrokkenheid en welzijn, met aandacht voor aspecten zoals gezondheid, balans tussen werk en privé, ondersteuning bij persoonlijke ontwikkeling staan centraal. Ons preventie- en verzuimbeleid is zo ontwikkeld dat dit nadrukkelijk aan bod komt.

We proberen door contacten met de casemanager van onze Arbodienst hier grip op te houden en te krijgen. We hebben regelmatig contact met onze bedrijfsarts zodat er korte lijntjes blijven. We hebben veel contactmomenten met onze medewerkers als ze ziek zijn, denken mee over mogelijke oplossingen en/of interventies. Ook denken we proactief mee om verzuim te voorkomen.

Onderwerpen als werkdruk of werk-privé in balans houden blijft belangrijk.

Ieder kwartaal een MDO met de arbodienst om grip te houden op zieke medewerkers. Medewerkers moeten gevoel behouden dat ze er toe doen.



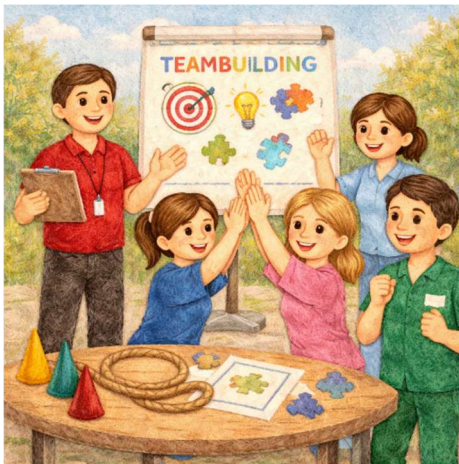
Vanaf 2025 hebben we een interne medewerker aangetrokken met als doel persoonlijke aandacht te geven aan gezond werken. In het verlengde daarvan proberen we als leidinggevend korte lijnen te houden met onze personeelsfunctionarissen. Zeker wanneer we zien dat er een verandering is bij een collega in de werkhouding: Wat is er aan de hand? We proberen samen meer te signaleren en goed te zorgen voor onze medewerkers. Dit beleid zal in 2025 verder worden geïmplementeerd met als doel dat deze acties leiden tot meer plezier in het werk en het

terugdringen van verzuim. We streven ernaar om eind 2026 een lager verzuimpercentage te rapporteren dan de benchmark VVT, waarbij 8% de doelstelling is.

Voorbeeld:

Een collega is langdurig ziek en kan tijdelijk niet in de zorg werken.

Nu is ze uren aan het opbouwen als bewoners assistent. Ze is niet meer ziek gemeld, we hebben haar kunnen behouden voor de organisatie en wie weet keert ze ooit nog voor meer uren terug naar de zorg. We trekken veel medewerkers aan via mond op mond reclame. De sfeer is prettig, we krijgen terug dat medewerkers hier vertrouwen en autonomie ervaren. En vindt het hier fijn. Een sterke organisatie van het werk vereist goede communicatie. En goede communicatie in teams is geen vanzelfsprekendheid. Dat blijft ook een aandachtspunt, immers: teams veranderen, andere mensen en andere kwaliteiten komen binnen, kwaliteit vertrekt omdat collega's andere uitdagingen in andere banen vinden. Die mobiliteit is misschien vanzelfsprekend, tegelijkertijd biedt het flinke uitdagingen.



In 2025 zijn we gestart met teambuilding sessies binnen de locatie Rotterdam. We waarderen de inzet en de betrokkenheid van onze collega's. De kwaliteit is ook goed, we hebben een heel mooi resultaat geboekt door het kwaliteitskeurmerk te behalen. We geven de teambuilding dan ook als een cadeau aan de medewerker: we zijn blij met jou, met jullie. Om nog verder te groeien, voor jou persoonlijk en als team, werken we met elkaar, "in de baas z'n tijd", aan de samenwerking en daarmee de kwaliteit van zorg. Deze teambuilding zal te zijner tijd verder uitgerold worden.

Werving en selectie blijven een doorlopend aandachtspunt binnen de locaties. Er is een veel groter aanbod van werkgelegenheid dan er mensen zijn. Door in contact te zijn met opleiders, in contact te blijven met alle betrokkenen uit onze netwerken, proberen we potentiële kandidaten te bereiken. Mogelijkheden tot huisvesting of andere manieren om belemmeringen weg te nemen zijn altijd bespreekbaar. Onze eigen medewerkers denken hierin actief mee.

Verpleegkundigen spelen een centrale rol binnen Jah-Jireh. Op onze locaties werken we met kleine teams van verzorgenden, helpenden, woonassistenten en (individuele) begeleiders waarbij de verpleegkundigen inhoudelijk verantwoordelijk zijn voor de zorg aan de cliënt. Samen biedt zo'n klein team zorg aan 8-10 cliënten. Met de coachende ondersteuning en regelmatige overleggen houden de aansturende verpleegkundigen zicht op de zorgadministratie en de dagelijkse uitvoering van de zorgdoelen. Het is een nieuwe en uitdagende rol voor de verpleegkundige.

Er zijn iedere maand teamoverleggen binnen de locaties waarbij disciplines als psycholoog en SO aansluiten. Themabesprekingen en organisatorische kwesties worden besproken. Ieder kwartaal sluiten de locaties gezamenlijk aan bij een zogenaamd 'Groot-Overleg', waarbij locatie overstijgende onderwerpen worden besproken.

Jah-Jireh doet haar uiterste best om de medewerker met plezier naar het werk te laten gaan. Er is aandacht voor de dag van de verpleging. We proberen goed voor onze medewerkers te zorgen door gedurende het jaar een gewoonte te maken van welgemeende complimenten en kleine attenties. Iedere maand wordt er een medewerker in het zonnetje gezet als “employee of the month”.

En als de medewerker een kwartaal geen ziekteverzuim heeft gehad, wordt dit gewaardeerd met een VVV-bon.

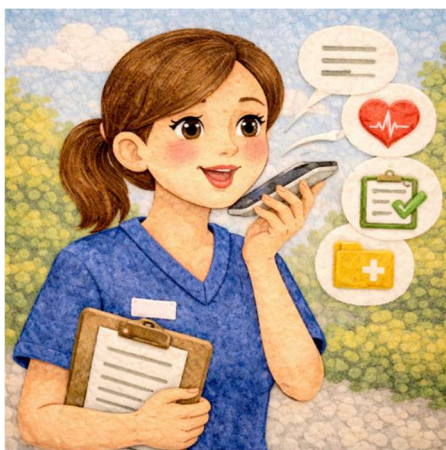
Voor 2026 zal het bestuur en management team worden verfrist. De gemiddelde leeftijd van bestuur en managementteam is hoog. Om toegerust te blijven voor de nabije toekomst zal de structuur die vanuit het verleden geleidelijk is ontstaan, in 2026 geëvalueerd worden en, zonder te dippen in deskundigheid, aangepast worden aan het hier en nu. In 2026 gaan we door met het ingezette lijn om jongere collega's aan te haken in zwaardere functies

We maken gebruik van zorgregistratiesystemen die worden ingezet om processen efficiënter te maken en administratieve lasten te verlagen. Slimme hulpmiddelen, domotica en sensortechnologie worden benut om het werk efficiënter te maken, de eigen regie en mogelijkheden van cliënten te verhogen, maar altijd ondersteunend aan de menskracht en niet andersom. Voorbeelden hiervan zijn medicatie-doseersystemen als de Medido en de Tessa. Naast de bestaande hulpmiddelen is het belangrijk om voortdurend nieuwe mogelijkheden te ontdekken en integreren.

In het tweede kwartaal van 2025 is er in Heerlen een volledig nieuw oproepsysteem geïnstalleerd. De cliënt kan de medewerker oproepen, de medewerker kan contact leggen en er kan gealarmeerd worden: akoestisch en ‘in beeld’. Het systeem kan allerlei nieuwe technologie ondersteunen. Door middel van sensoren en apps kan de bewegingsvrijheid (leefcirkels) van de cliënt optimaal worden benut en is overbodige zorg bemoeienis verleden tijd. Op de locaties Wageningen en Rotterdam is dit systeem respectievelijk in 2023 en 2024 naar volle tevredenheid in gebruik genomen.

Maar er is meer:

We proberen de zorg rondom de cliënt ook efficiënter te organiseren met onze afdeling Hospitality. Denk hierbij aan huishoudelijke taken, wasservice en maaltijden. Zo behouden we onze zorgprofessionals exclusief voor de zorg.



In 2025 is er ook een start gemaakt met spraakgestuurd rapporteren. Dit geeft een enorme verlichting in de werkdruk. Op ieder moment kan de rapportage van de cliënt worden gevuld met actuele informatie. Dat scheelt enorm veel tijd in de schriftelijke overdracht. Tijd die vervolgens weer aan cliënten en andere belangrijke zaken kunnen worden gegeven. We monitoren iedere maand het gebruik van het spraakgestuurd rapporteren. Zo kunnen we bijsturen als er sprake is van stilstand of achteruitgang en onderzoeken waar de mogelijke oorzaken liggen.

We blijven ons focussen op ons personeelsbeleid. Niet alleen het werven van nieuwe medewerkers, maar ook het behouden van medewerkers.

Vasthouden van medewerkers doen we door bijzonder gewoon te zijn. Persoonlijke aandacht, aandacht voor het persoonlijk functioneren en aandacht voor de onderlinge samenwerking is van groot belang. Daarnaast staat het leveren van maatwerk en het geven van complimenten hoog in het vaandel.

We hebben een manier gevonden in onderscheidend werven. We maken behalve gebruik van de gebruikelijke kanalen zoals Facebook, Instagram en onze website vooral gebruik van het netwerk van de medewerkers, onszelf en onze cliënten.

Ook in 2025 werd er vanwege personeelsverloop, ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt nog een behoorlijk beroep gedaan op ZZP'ers. Jah-Jireh werkt al jarenlang met hetzelfde bemiddelingsbureau en geeft de voorkeur aan een flexibele schil van vaste gezichten. Inhoudelijk was er zeker werkdruk, maar uit het auditrapport PREZO blijkt dat cliënten daar geen noemenswaardige hinder van hebben ondervonden.

Uit diverse onderzoeken in 2025 blijkt dat er een flinke tevredenheid bestaat onder de medewerkers. Ook in het auditrapport van Perspect keert deze tevredenheid terug. De organisatie die de huidige klanttevredenheid toetst, toetst in hun onderzoek ook de medewerkerstevredenheid.

Gezien de instabiele wereldsituatie en de ervaringen rondom Corona met in gedachte dat iets kleins in korte tijd heel groot kan worden hebben we ons behalve veiligheid in en om het huis van onze cliënten ook gefocust op noodscenario's. Denk aan voldoende voorraad eten en drinken voor een aantal dagen per locatie. Daarbij werken we samen met GHOR aan een calamiteitenplan, preventie en rampenbestrijding. De brandveiligheid is op orde en er zijn noodvoorzieningen in ruime mate aanwezig in geval van calamiteiten.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Jah Jireh is een lerende organisatie. Als organisatie vinden we het belangrijk dat medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers alle mogelijkheden krijgen om te leren en om hun kennis en deskundigheid naar een hoger plan te tillen. Dat doen we met een visie van 'een leven lang ontwikkelen'. Dat krijgt vorm en inhoud door het aanbieden van opleidingen, trainingen of korte cursussen.

We hebben hierbij oog voor individuele leervragen, multidisciplinaire opleidingsbehoefte of specifieke aandachtsgebieden (zorg voor mensen met Parkinson, geriatrie of bijvoorbeeld palliatieve zorg).



Afgelopen jaar hebben we diverse trainingen georganiseerd om de WZD meer eigen te maken. En is het nieuwe beleid verhelderd door de Vilans geproduceerde “zakkaartjes WZD”, welke dan ook zijn uitgereikt aan alle medewerkers.

Ook heeft er in samenwerking met drie andere zorgaanbieders vanuit het lerend netwerk een theatervoorstelling plaatsgevonden op 1 van onze locaties. De theatergroep Ervarea heeft ons meer inzicht kunnen geven in het omgaan met mensen met dementie en onbegrepen gedrag door middel van inbreng van eigen casuïstieken. Het is noodzakelijk medewerkers handvatten te geven bij onbegrepen gedrag .

Wij bieden onze medewerkers een ruim scholingsprogramma aan waarbij gekeken wordt naar de mogelijkheden en de wensen van de respectievelijke medewerkers. Om aan de groeiende vraag naar voldoende opgeleid personeel, de toenemende zorgvraag door de vergrijzing maar ook om aan de toename van langdurige zorg te kunnen blijven voldoen, werkt Jah Jireh met een ruim aanbod aan opleidingen.

We maken daarbij gebruik van het leerplatform REIN. REIN is een gelikt platform met studiemateriaal van hoogwaardige kwaliteit. We denken als organisatie mee over de inhoud en het aanbod van de scholingen binnen REIN. Rein nodigt uit om gemiste inhoud te benoemen.

Tevens vinden wij het belangrijk dat we een goed beeld hebben van wie bevoegd en bekwaam is in de meest voorkomende verpleegtechnische handelingen. Wij stellen daarom ook jaarlijks een “verplicht” theorie- en praktijk pakket samen dat gevolgd wordt door alle medewerkers die een specifieke handeling mogen uitvoeren. Voor medewerkers die geen verpleegtechnische handelingen hoeven uit te voeren wordt ook dit jaar weer een “verplicht” scholingspakket samengesteld.

Bijna al onze medewerkers zijn geschoold in BHV. En blijft er aandacht voor de scholing EHBO. Beide scholingen worden verzorgd door een externe partij. Gezien de maatschappelijke ontwikkelingen, denk hierbij aan oorlogsdreiging, extreme weersomstandigheden of uitval stroomvoorzieningen is ons calamiteiten/ontruimingsplan herzien. Alle medewerkers zijn hiervan op de hoogte gesteld en er zal binnen de training BHV en EHBO extra aandacht aan dit plan worden besteed.



Als organisatie hadden we de wens en behoefte om ook medewerkers met een leidinggevende functie meer te laten werken aan deskundigheid. Ook deze medewerkers willen we graag faciliteren met 'goed gereedschap'. Behalve het veranderende zorglandschap hebben zij meer en meer te maken met andere 'nieuwe' medewerker (generatie Z). Een aantal leidinggevende zijn inmiddels gestart met een opleiding in verandermanagement. Dit doen zij via REIN.

In ons auditrapport Prezo care in Wageningen werden de volgende ervaringen opgenomen:

U staat voor ontwikkeling. Ook als het gaat om het beter begrijpen van de jongste generatie. Uw teamcoach vertelt. 'Het omgaan met Generatie 'Z' is voor mij een leerdoel. Het is een andere mindset die zij hebben en dan moet je je aanpassen. Ik heb wel een goede klik met ze. Ze komen binnenlopen en nemen me in vertrouwen. Ze vertellen veel over hun thuissituatie. Daarin moet je meedenken over hoe ze balans houden tussen werk en privé'.

In 2024 heeft Jah Jireh de focus gelegd om het gebruik van zorgtechnologie meer in de genen van de medewerkers te krijgen. Daar is veel energie in gestopt. We hebben ons aangesloten bij TZA (technologie & zorgacademie) en hebben naast onder andere de Medido, de Tessa, de Raizer II het spraakgestuurd rapporteren in 2025 geïmplementeerd.

In het jaar 2026 ligt onze focus op het ontwikkelen in samenwerken met de mantelzorgers en reablement.



In het voorjaar zal er op iedere locatie wederom een bijeenkomst worden georganiseerd voor de vrijwilligers en mantelzorgers. Als voorloper op deze bijeenkomst is de film: 'Mag ik je kussen' gezien door alle medewerkers en zal tevens op de bijeenkomst worden getoond en besproken. Het doel achter deze bijeenkomst is nieuwe voorzorgcirkels te creëren. Voorzorgcirkel is een mooi woord voor "burenhulp". Denk hierbij aan de mantelzorgers die door bepaalde zaken op te pakken de zorgmedewerker kan ontlasten waardoor een zorgvraag geminimaliseerd kan worden of zelfs uitgesteld.

Maar vinden wij het ook van belang te weten wat die mantelzorger graag zou willen doen en ligt daar ook een behoefte aan scholing bij. Op onze locatie Rotterdam is bijvoorbeeld door vrijwilligers en mantelzorgers onder andere geoefend met de Raizer II.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Als zorgorganisatie maken we intern afspraken wat we verstaan onder goede zorg. Die zorg voor onze cliënten leggen we vast in onze kwaliteitsstandaarden en we maken gebruik van verschillende meetinstrumenten om inzicht op deze kwaliteit te houden.



Goede zorg betekent aansluiten op iemands persoonlijke voorkeuren, behoeften en wensen. Hierbij is advanced care planning van belang. In 2026 ligt onze focus om het 'vroegtijdige zorgplanning' en 'proactieve zorgplanning' steeds verder te ontwikkelen.

Daarom begint onze kwaliteit met aandacht voor het verleden en heden van onze cliënten.

Kwaliteitszorg is ook veilige zorg. Onze cliënten, maar ook onze medewerkers moeten zich veilig voelen.

Om onze volle focus te behouden op onze kwaliteit van zorg, werken we met het kwaliteitssysteem Perspekt Prezo en het onderzoeksbureau TopQare.

Onderliggend hebben we onze werkgroepen en aandachtsvelders op het gebied van onder andere medicatieveiligheid, gezond werken, hygiëne en dementie.

We staan op meerdere momenten stil bij de cliënttevredenheid. Direct, tijdens onze zorgverlening, maar ook op de vaste evaluatiemomenten met de cliënt en zijn of haar netwerk. Daarnaast voeren we cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheids-onderzoeken uit om een totaalbeeld te krijgen van de ervaringen van cliënten en hun mantelzorgers en onze medewerkers. We hechten aan een hoge respons dus informeren we onze cliënten, hun mantelzorgers en onze medewerkers over het waarom. We delen de uitkomsten om terug te kijken, Wat ging goed? Wat kan beter? En waar liggen verdere ontwikkelpunten?

We werken vanaf 2024 al samen met onderzoeksbureau TopQare. En sinds 2025 wordt in dit onderzoek ook de PREM meegenomen. We meten elke vier maanden zodat we ook snel kunnen anticiperen op aandachtspunten.

Voor medewerkers is via een dashboard inzichtelijk hoe de ingezette acties ervaren worden door alle partijen. Dat op zich is al een kwaliteit. Door de kwartaalmetingen blijft iedereen scherp en is het mogelijk om snel aandacht op een kwaliteit onderdeel te verleggen of bij te sturen.

Citaat uit het eindbeeld van Prezo Care over onze zorg in Wageningen:

“Het auditteam spreekt graag haar waardering uit voor de aandacht, warmte en rust die u met elkaar uitstraalt naar cliënten, bewoners en naasten. De kern van PREZO Care is persoonsgerichte en veilige zorg en die maakt Jah-Jireh Wageningen waar. Er is aandacht voor de toekomst van de zorg en de noodzakelijke verdere professionalisering”

Citaat uit het eindbeeld van Prezo Care over onze zorg in Rotterdam:

“Het auditteam heeft uw vragen, onder kwaliteitsthema’s, niet alleen feitelijk gehoord, maar ook zo gemerkt in de dialogen en sporen. De vragen leven bij uw management, medewerkers en vrijwilligers. Cliënten geven aan te merken dat er een toename is van werkdruk. U bent aan het zoeken naar wat het beste is voor de toekomst om zorg te kunnen bieden. Dan is het ook onvermijdelijk dat twijfels binnensluipen over hoe het nu gaat en dat vanzelfsprekendheden niet meer zo vanzelfsprekend zijn. Vanuit een stabiele basis onderkent u het zoeken.

Perspekt verklaart dat Jah-Jireh Woonzorg – Locatie Wageningen en Rotterdam veilige en persoonsgerichte zorg levert met oog voor waarden, regels, dilemma’s en risico’s. In uw organisatie wordt structureel en methodisch gewerkt aan het resultaat voor uw cliënten waarbij leren en reflecteren wordt gestimuleerd en merken op dat er met voldoende diepgang is getoetst

Om zo veel mogelijk inzicht te krijgen en te behouden in onze kwaliteit werken we samen met de cliëntenraden en onze ondernemingsraad. De onderlinge sfeer in beide raden is prettig, coöperatief en constructief. Misschien hebben we soms andere inzichten, maar ons doel is hetzelfde: Kwaliteit van zorg voor zowel onze cliënten als onze medewerkers. Praktisch gezien was de wens om een centrale cliëntenraad te formeren in 2025. Dit is ons (nog) niet gelukt. Gedurende het jaar 2026 gaan we zien of deze ontwikkeling mogelijk is.

Eind 2025 hebben een aantal nieuwe leden van de OR de basis cursus OR gevolgd en zullen alle leden in maart de verdiepende cursus proactieve OR volgen. De OR vertegenwoordigt de leden van ruim de 110 medewerkers op onze locaties. Voor 2026 zullen er verkiezingen worden gehouden voor het vernieuwen van de OR. Uitdaging blijft lastig om gemotiveerde medewerkers plaats te laten nemen in een ondernemingsraad.

