



Samen elke dag
van waarde

Kwaliteitsbeeld 2025

Inleiding

In april 2025 is Stichting Pro Senectute verdergegaan onder de naam: Stichting Fortumus (hierna: Fortumus). Deze naamsverandering stond niet alleen symbool voor een nieuwe identiteit, maar vooral voor de beweging die we als organisatie willen maken: werken aan ouderenzorg die toekomstbestendig en mensgericht is.

Fortumus biedt ouderen een waardevol leven, waarin welzijn, veiligheid en eigen regie centraal staan. We geloven dat mensen die bij ons wonen zich thuis moeten voelen, dat zij gehoord worden en dat hun levensverhaal richting geeft aan de zorg en ondersteuning die wij bieden.

Onze visie is dat goede zorg ontstaat in samenwerking met bewoners, naasten, medewerkers, vrijwilligers en partners in de regio. We bouwen aan een organisatie waarin leren en ontwikkelen vanzelfsprekend is, waar medewerkers ruimte ervaren om te groeien en waar teams met vakmanschap en aandacht zorgen voor rust, voorspelbaarheid en kwaliteit.

De naam Fortumus is geïnspireerd op de woorden fortuna (geluk), forte (kracht) en domus (huis). En dat is precies wat we nastreven met onze kernwaarden: verbindend, waardevol, ambitieus en eigenwijs. Deze kernwaarden vormen de basis van ons dagelijks handelen én van het werkgeversmerk dat we in 2025 verder hebben geladen. Ze geven richting aan de keuzes die we maken, aan de manier waarop we met elkaar omgaan en aan de zorg en ondersteuning die wij bieden. Ze vormen de rode draad die door dit kwaliteitsbeeld heen loopt.



Dit kwaliteitsbeeld beschrijft hoe Fortumus zich in 2025 heeft ontwikkeld binnen de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas VVT: het kennen van wensen en behoeften, het bouwen van netwerken, het organiseren van het werk, leren en ontwikkelen en inzicht in kwaliteit. Het geeft een beeld van wat we hebben bereikt, wat we hebben geleerd en waar we als organisatie naartoe bewegen in 2026.

Aan dit organisatie-brede kwaliteitsbeeld zijn een aantal locatiespecifieke kwaliteitsbeelden toegevoegd. Het doel hiervan is dat het Generiek Kompas en bijbehorend kwaliteitsbeeld onderdeel zijn van de reguliere overleggen op locatie zoals met cliëntenraad en teamoverleggen. Op deze manier keren deze onderwerpen steeds weer terug en zijn de bouwstenen onderdeel van de dagelijkse praktijk.

Terugblik 2024 & ontwikkelingen in 2025



In 2024 is gewerkt aan het versterken van de kwaliteitsstructuur van de toenmalige organisatie Pro Senectute. Binnen de locaties en teams was aandacht voor methodisch werken, leiderschap en het verhogen van de kwaliteit van zorgdossiers en zorgleefplannen. Coaching on the job en 100% dossierchecks droegen bij aan een groeiend professioneel bewustzijn en vormden de basis voor verdere kwaliteitsontwikkeling binnen Fortumus in 2025.

In 2025 is deze lijn doorgezet. Locaties werkten vanuit de bouwstenen van het Generiek Kompas en gaven hier op hun eigen manier invulling aan. Het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek (CTO) is in 2025 aangepast met een nieuwe landelijke vragenlijst voor zowel de intramurale zorg als de thuiszorg. Op basis van deze nieuwe vragenlijst benadrukken bewoners vooral de betrokkenheid en deskundigheid van medewerkers. Tegelijkertijd benoemen zij aandachtspunten rondom communicatie, afspraken nakomen en continuïteit door vaste medewerkers. Daarnaast vonden meerdere organisatiebrede en locatiegerichte ontwikkelingen plaats. Op hoofdlijnen zijn de grootste ontwikkelingen hiernaast kort genoemd. In dit kwaliteitsbeeld worden deze ontwikkelingen nog nader toegelicht.

Waardigheid en Trots op locatie (W&T)

- Bevorderen van de samenwerking met naasten, mantelzorgers, vrijwilligers en anders opgeleiden.
- Ondersteuning bij het vormgeven van het Team van de Toekomst.
- Teams worden begeleidt bij het verbeteren van werkprocessen.

Functiemix & Anders opgeleiden (IVVU-project)

- Op Oranjestein is een gespreksinstrument getest voor de taakverdeling tussen zorgprofessionals, anders opgeleiden, naasten en vrijwilligers.
- Deze tool is ook ingezet op de andere locaties van Fortumus. De resultaten zijn hierdoor ook organisatiebreed vergeleken met elkaar.
- Samen met UtrechtZorgt is een campagne opgezet voor het werven van anders opgeleiden voor de regio Utrecht.

Tante Co

- Organiseatiebreed ingevoerd als laagdrempelig communicatiemiddel voor bewoners, naasten en medewerkers.
- Ervaringen verschillen: op sommige locaties verrijkend door de respons, op andere locaties is de respons minimaal.

Organisatiebrede professionalisering

- Documentbeheer en Handboek Kwaliteit opgeschoond en geactualiseerd.
- Voorbereidingen voor de ISO-certificering in 2026.
- Implementatie van TriasWeb met als doel een hogere meldingsbereidheid; het leren en verbeteren op basis van de meldingen vraagt verdere verdieping.
- Afbouw van PNIL en ZZP-inzet (deels gerealiseerd, in 2026 vervolg).
- Start van Management Development (MD) - traject voor kwaliteitsverpleegkundigen, teamleiders en locatiemanagers.
- Medewerkersreis is mede mogelijk gemaakt vanuit de subidiregeling MDIEU.
- Eind 2025 is het nieuwe Leermanagement systeem (LMS) geïmplementeerd.

Project Medisch Generalistische Zorg (MGZ) samen met Novicare

- Ontwikkeling van een transitieplan van 'wonen met zorg inclusief behandeling' naar 'wonen met zorg exclusief behandeling'.
- Focus op stepped care en betere samenhang tussen zorg en welzijn.
- Instrumenten die de samenwerking tussen huisarts, specialist ouderengeneeskunde en het zorgteam bevorderen en ondersteunen, worden begin 2026 opgeleverd zodat het Zorgkantoor Zilveren Kruis deze kan verspreiden naar andere zorgorganisaties.



Bouwsteen 1

Het kennen van wensen en behoeften



Overzicht CTO uitkomst

Indicator	2024	2025	Vershil
Aantal respondenten	67	129	+62
Gemiddelde beoordeling	7,9	7,5	-0,4
NPS	21	-9	-30

bron: CTO 2025

CTO- Cliëntervaringsonderzoek

In 2025 hebben we opnieuw in kaart gebracht wat bewoners belangrijk vinden in hun dagelijks leven. Dit jaar was dit voor het eerst met de nieuwe landelijke CTO-vragenlijst op basis van het Generiek Kompas. Deze nieuwe vragenlijst legt meer nadruk op kwaliteit van bestaan, persoonlijke voorkeuren én de manier waarop bewoners de zorg inhoudelijk ervaren. Hierdoor zijn de uitkomsten van 2025 niet volledig te vergelijken met eerdere jaren. In totaal vulden **129** bewoners de vragenlijst in. Zij waarderen vooral de **aandacht, betrokkenheid en deskundigheid** van medewerkers. Dit zijn aspecten die binnen Fortumus sterk herkenbaar zijn. Tegelijkertijd laten de antwoorden zien dat bewoners meer behoefte hebben aan duidelijke afspraken, tijdige communicatie bij wijzigingen en meer continuïteit in medewerkers. De gemiddelde beoordeling kwam uit op **7,5**, terwijl de **NPS -9** was. Deze score laat zien dat iets meer mensen een negatieve dan een positieve ervaring hebben gehad. Het geeft aan dat er concrete knelpunten worden ervaren die merkbaar invloed hebben op de ervaren kwaliteit van de dienstverlening of samenwerking. Dit laat zien dat bewoners zich welkom voelen, maar ook kritisch zijn op de organisatie rondom de zorg.

Wat opvalt, zijn de grote locatie verschillen. De ervaringen van bewoners variëren van gemiddeld circa **6,3 tot ongeveer 9,1** per locatie. Locaties met een stabiel team, vaste aanspreekpunten en structurele bewoner- en naaste gesprekken worden duidelijk hoger gewaardeerd. Locaties met meer personele wisselingen, achterstanden in zorg-leefplannen of minder interne afstemming scoren lager op duidelijkheid, communicatie en afspraken. Deze verschillen laten zien dat het kennen van wensen en behoeften nauw samenhangt met de manier waarop teams georganiseerd zijn en hoe stabiel ze kunnen werken.

Wat betekent dit voor 2026?

Op locatieniveau worden verbeterplannen opgesteld in samenspraak met de lokale cliëntenraden. Deze verbeterplannen en de voortgang hiervan komen steeds terug op de standaardagenda van de lokale cliëntenraden.

Quote (CTO):

“Medewerkers luisteren goed en zijn betrokken, maar afspraken mogen duidelijker en tijdiger worden teruggekoppeld.”

Medewerkerstevredenheid (MTO)

De samenhang in de uitkomsten van het CTO zien we ook terug in het MTO. Medewerkers benoemen dat **interne communicatie (6,9)**, **waardering (6,9)** en thema's als **richting geven, systemen beheren en medewerkers faciliteren (scores tussen 5,4 en 5,9)** belangrijke ontwikkelpunten zijn voor Fortumus.

Quote (MTO):

“Ik krijg niet altijd op tijd de informatie die ik nodig heb om bewoners goed te kunnen informeren.”

Tegelijkertijd laat het MTO ook zien dat teams betrokken zijn en zich willen inzetten om goede zorg te leveren. Medewerkers zijn trots op de samenwerking binnen het eigen team en op de inzet voor bewoners. Die intrinsieke motivatie verklaart mede waarom bewoners in het CTO positief zijn over persoonlijke aandacht en bejegening.

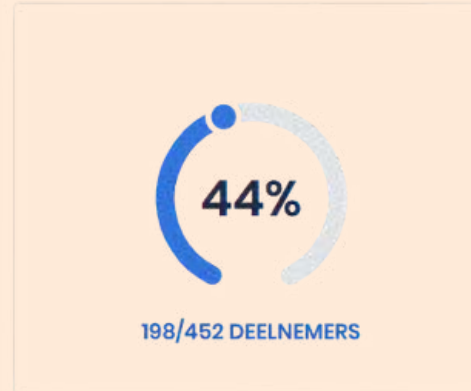
Quote (MTO):

“De samenwerking binnen mijn team geeft me energie om elke dag met aandacht voor bewoners te werken.”

Tante Co

In het gebruik van Tante Co zien we dezelfde patronen. Waar teams het instrument actief inzetten door bewoners en naasten uit te nodigen en/of goed aan te sluiten op een digitaal vaardigere doelgroep, levert het waardevolle signalen op. Op andere locaties, waar de populatie minder digitaal vaardig is of waar de implementatie minder krachtig was, bleek de respons beperkt. Dit laat zien dat we niet met één instrument overal dezelfde resultaten kunnen behalen — en dat het ophalen van wensen per locatie anders georganiseerd moet worden.

Responspercentage



Vorig onderzoek 48%

Benchmark 46%



Hoogste scores

Als ik zie dat iets beter kan, neem ik het initiatief om het beter te doen 8,3

Ik ben trots op het werk dat ik doe 8,3

Als ik hulp nodig heb kan ik bij mijn collega's terecht 7,7

Ik weet welke resultaten er van mij worden verwacht 7,5

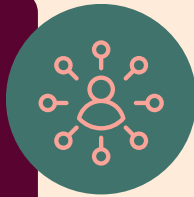
Ik heb plezier in mijn werk 7,5

Bron: MTO 2025



Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken



Bouwen van netwerken voor bewoners

Binnen Fortumus wordt het netwerk rondom bewoners gezien als een essentieel onderdeel van kwaliteit van bestaan. In 2025 is verder gewerkt aan het versterken van de samenwerking tussen bewoners, naasten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. Deze samenwerking draagt bij aan herkenning, continuïteit en een gevoel van veiligheid voor bewoners. Met de ondersteuning van Waardigheid en Trots (W&T) hebben teams handvaten gekregen bij het versterken van deze netwerken. De coaches helpen bij het verbeteren van werkprocessen en bij het vormgeven van samenwerking met naasten, mantelzorgers, vrijwilligers en anders opgeleiden. Door deze aanpak krijgen teams beter zicht op de rol die verschillende betrokkenen kunnen spelen in het dagelijks leven van bewoners.

Op locatie Oranjestein is deelgenomen aan het IVVU-project “*Werken met een andere functiemix*”. In dit project is een gespreksinstrument getest dat helpt verkennen welke taken door zorgprofessionals moeten worden uitgevoerd, en welke taken ook door anders opgeleiden, naasten of vrijwilligers kunnen worden overgenomen. Deze werkwijze ondersteunt het gesprek over verantwoordelijkheden en draagt bij aan het vormgeven van het Team van de Toekomst. De ontwikkelde tool is vervolgens ook op andere locaties ingezet. Daarnaast zijn via dit project, in samenwerking met UtrechtZorgt, een wervingscampagne opgesteld en samenwerkingsafspraken gemaakt, gericht op het aantrekken en opleiden van anders opgeleiden.

In 2025 is verder geïnvesteerd in het zichtbaar maken en versterken van het informele netwerk van bewoners. Op locaties waar Tante Co goed werd ontvangen, hielp deze tool om laagdrempelig in contact te komen met bewoners en naasten en om op een toegankelijke manier informatie op te halen. Hoewel de respons per locatie varieerde, droeg het op succesvolle locaties bij aan verbinding en betrokkenheid.

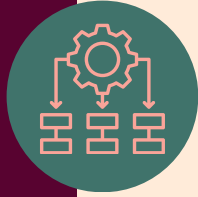
Door deze initiatieven is in 2025 verdere invulling gegeven aan het bouwen van sterke netwerken rondom bewoners. Dit netwerk — bestaande uit naasten, mantelzorgers, vrijwilligers, anders opgeleiden en professionele zorgverleners — vormt een belangrijke basis voor het welzijn en de leefkwaliteit van bewoners binnen Fortumus.

Bouwen van netwerken op locatie- en organisatieniveau

Fortumus wil als organisatie kennis ophalen en delen. Dit doen we door actief aan te sluiten bij regionale netwerken, zoals de IVVU, SIGRA, Twentse Zorgacademie (TZA). In het kader van de toename van bewoners met een indicatie zonder behandeling zijn (kennismakings-) gesprekken gevoerd met huisartsen op lokaal niveau en enkele samenwerkingen gestart.

Bouwsteen 3

Het werk organiseren



In 2025 is de projectgroep Wonen en Welzijn van start gegaan, met als belangrijk onderdeel binnen haar scope de transitie naar integrale teams. Hierbij wordt ondersteuning gegeven vanuit Waardigheid en Trots voor de toekomst. Daarnaast is de medewerkersreis mede mogelijk gemaakt vanuit de subidiregeling MDIEU. Samen met vertegenwoordigers van verschillende locaties is in kaart gebracht hoe medewerkers de organisatie doorlopen- van werving en inwerken tot groeien, veranderen en afscheid nemen - en welke onderdelen het eerst aandacht vragen.

We hebben ook bewuster gekeken naar **anders kijken naar werk**: welke taken horen echt bij een zorgprofessional en welke taken kunnen door anders opgeleiden worden uitgevoerd. Hierdoor konden medewerkers op niveau 1 en 2 beter worden ingewerkt in basistaken, wat op meerdere locaties andere inzichten gaf. Tegelijkertijd bleef de personele bezetting kwetsbaar. Het **verzuim kwam uit op 9,08%**, terwijl de doelstelling 8% was. Om het verzuim structureel terug te dringen, is de vloot schouw ingezet om samen met de locaties te kijken wat medewerkers nodig hebben om gezond en duurzaam inzetbaar te blijven.

We hebben gekeken naar de inzet PNIL/ZZP waarbij de Wet DBA wettelijke kaders geeft. Dit is van belang omdat de inzet van zelfstandigen in zorgfuncties leidt tot grote financiële risico's. De inzet werd flink verminderd maar is nog niet volledig uit gefaseerd. Ondanks deze uitdaging was er netto groei in formatie: **193 nieuwe medewerkers** traden in dienst, tegenover **153 medewerkers die uit dienst gingen**. Vanaf 1 januari 2026 is een recruiter gestart om instroom verder te versterken en hiermee de inzet van ZZP-ers verder uit te faseren.

Afgelopen jaar is een **MD-traject** gestart voor teamleiders, locatie managers & kwaliteitsverpleegkundigen. Dit traject ondersteunt leidinggevenden en kwaliteitsfunctionarissen in hun professionele ontwikkeling en helpt om meer eenduidig te zijn binnen Fortumus als organisatie.



Wat gaat goed?

De inspanningen vanuit W&T helpen teams om werkafspraken bewuster te maken en samen verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering ervan. Het maken van werkafspraken opschonen van en documenten draagt bij aan meer duidelijkheid en eenduidigheid in het dagelijks werk.

Het anders kijken naar werk heeft op een aantal locaties een positief effect gehad. Anders opgeleiden konden sneller basistaken overnemen, waardoor voor bewoners meer aanwezigheid, rust en ondersteuning ontstaat. De aandacht voor welzijn is hierdoor toegenomen.

Wat kan beter?

Tegelijkertijd zijn er duidelijke uitdagingen. Het hogere verzuim dan beoogd legt druk op teams en maakt het moeilijker om roosters stabiel te houden. Daarnaast laat 2025 zien dat instroom niet automatisch leidt tot stabiliteit: de uitstroom bleef aanzienlijk, waardoor teams regelmatig opnieuw moesten bouwen. Op locaties waar werkdruk hoog is of waar teams nog in ontwikkeling zijn, is het lastiger om afspraken vast te houden en werkprocessen voorspelbaar te maken. Regie en eigenaarschap kwamen in 2025 niet overal vanzelfsprekend tot stand; dit vraagt zowel om tijd als om gerichte ondersteuning in 2026.

De medewerkersreis heeft duidelijk gemaakt dat medewerkers behoefte hebben aan helderheid, begeleiding en een consistente aanpak. Dat geldt zowel voor nieuwe medewerkers als voor teams die al langer samenwerken.

Daarnaast zien we dat teams niet overal in dezelfde mate regie en eigenaarschap ervaren. Op locaties waar wisselingen groter is, is het moeilijker om werkprocessen vast te houden en onderling af te stemmen te zoeken. Uit het MTO komt dit ook naar voren.

Wat betekent dit voor de organisatie?

Fortumus staat voor de opdracht om teams meer rust, stabiliteit en regie te geven. Dat vraagt om helderheid, waardering, goede begeleiding en het doorzetten van de ingezette beweging om onze personele inzet toekomstbestendig te maken.



Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen



In 2025 heeft Fortumus de basis verder versterkt om leren en ontwikkelen beter te ondersteunen. De overstap naar een nieuw, gebruiksvriendelijk Leer Management Systeem (LMS) was hierin een belangrijke stap. Dit systeem maakt het eenvoudiger om leerpaden te volgen, bekwaamheden te monitoren en medewerkers te ondersteunen in hun ontwikkeling. Ook vrijwilligers en anders opgeleiden kregen een passende leeromgeving.

Daarnaast vonden op verschillende locaties praktijkgerichte scholingen plaats, zoals Wzd-trainingen en verpleegtechnische vaardigheden. Tijdens deze trainings dagen worden theorie, vaardigheden en praktijktoetsing gecombineerd, zodat medewerkers op een eenduidige manier geschoold blijven.

Ook het opleiden van anders opgeleiden, werkstudenten en zij-instromers kreeg meer vorm. Fortumus groeit als leeromgeving, de vraag naar begeleiding en opleidingsplekken neemt toe. Dat is een waardevolle ontwikkeling waar zowel bewoners als teams baat bij hebben.

Wat ging goed in 2025?

We hebben in 2025 duidelijke stappen gezet richting meer structuur in leren en ontwikkelen. Het nieuwe LMS zorgt voor meer overzicht en toegankelijkheid. Er is een groei zichtbaar in opleidings- en stageplaatsen, en medewerkers ervaren dat er steeds meer aandacht komt voor hun ontwikkeling. De eerste stappen naar meer onderlinge samenhang tussen locaties zijn bovendien zichtbaar: leren wordt minder afhankelijk van individuele voorkeuren en meer onderdeel van de organisatiecultuur.

Wat kan beter?

Hoewel de ontwikkeling van verschillende initiatieven positief is, was 2025 ook een jaar waarin niet alles liep zoals gepland. Door samenlopende systeemwisselingen en werkdruk konden niet alle trainingen de aandacht krijgen die nodig was. Het LMS werd nog niet overal volledig benut, en de koppelingen met andere systemen werkten nog niet altijd goed — wat zorgde voor extra handmatig werk en minder overzicht. Daarnaast was de praktijkbegeleiding niet overal even stabiel door personele wisselingen. Tot slot zien we dat medewerkers betrokken en gemotiveerd zijn, maar dat het proactief oppakken van eigen bekwaamheid nog niet overal vanzelfsprekend is.





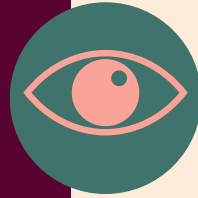
Wat betekent dit voor de organisatie?

De beweging richting een lerende organisatie is duidelijk zichtbaar, maar vraagt in 2026 om verdere verdieping. Meer structuur, betere afstemming tussen systemen en stabielere begeleiding zijn nodig om leren duurzaam te borgen. De geplande ontwikkelingsdagen spelen hierbij een belangrijke rol. Net als het versterken van eigenaarschap bij medewerkers en het uitbreiden van de rol van praktijkopleiders. In 2026 sluiten kwaliteit en opleidingen nog meer op elkaar aan door informatie uit te wisselen over de opleidingsbehoeften op locaties die voortkomen uit diverse (in - en externe) audits en het Dashboard kwaliteit. Zo zorgen we ervoor dat we daadwerkelijk vanuit de praktijksituatie handelen. Een mooi voorbeeld hiervan is dat persoonlijke hygiëne en de Wzd, standaard worden meegenomen in de ontwikkelingsdagen van medewerkers.



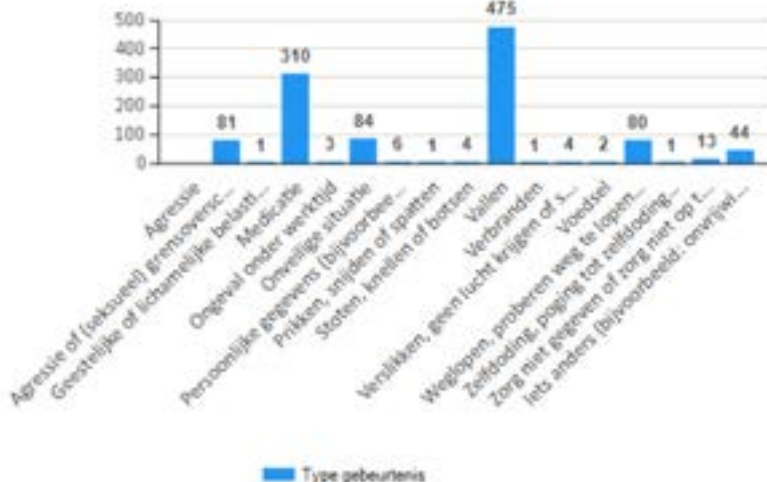
Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit



In het vorige kwaliteitsbeeld lag de nadruk binnen deze bouwsteen op het opzetten van structurele monitoring, zoals het opstellen van KPI's, de start met TriasWeb en het inrichten van het Dashboard kwaliteit. Ook werd zichtbaar dat methodisch werken, de kwaliteit van de zorgdossiers en de samenwerking met behandelaren, vanuit Novicare en SZMK, belangrijke ontwikkelpunten waren. In 2025 zien we dat deze fundamenten steviger zijn weggezet en dat wij als organisatie hier duidelijk in zijn gegroeid.

Aantal meldingen per type gebeurtenis



bron: Jaarrapportage TriasWeb 2025

TriasWeb (VIM-meldingen)

Met de komst van TriasWeb is de meldingsbereidheid binnen Fortumus duidelijk gestegen: in 2025 zijn **1110** (bijna-)incidenten geregistreerd. Door de verdiepende vragen in het systeem worden meldingen vollediger vastgelegd en krijgen we als organisatie beter inzicht in terugkerende risico's, zoals **val, medicatie- en agressie incidenten**. Medewerkers ervaren bovendien meer overzicht doordat zij zelf kunnen volgen wat de status is van hun melding en automatisch een terugkoppeling ontvangen zodra een melding is afgehandeld. Wat goed gaat, is dat melden laagdrempeliger is geworden en dat medewerkers actiever registreren dan voorheen. Wat nog verbetering vraagt, is de opvolging van meldingen: niet alle registraties bevatten voldoende informatie om direct passende verbeteracties te formuleren en evaluaties worden nog niet structureel geborgd. In 2026 ligt de focus daarom op het versterken van de kwaliteit van meldingen, de opvolging en de evaluatie van verbetermaatregelen, zodat TriasWeb niet alleen inzicht geeft, maar ook daadwerkelijk leidt tot aantoonbare verbeteringen in kwaliteit en veiligheid.

Wet Zorg en Dwang (Wzd)

In 2025 is de uitvoering van de Wzd binnen Fortumus verder versterkt. Het Wzd beleid "Leven in vrijheid" is geactualiseerd. Ook is de organisatiebrede Wzd commissie structureel bij elkaar gekomen. De Wzd functionaris stelt vast dat op alle locaties de teams het stappenplan Wzd vaker op de juiste wijze toepassen. Ook wordt steeds bewuster gekeken naar alternatieven voordat een maatregel wordt ingezet.

Wat goed gaat, is dat medewerkers steeds beter zicht krijgen op de registraties en dat multidisciplinaire overleggen, zoals artsensites en gedragsvisites, structureler worden benut om maatregelen te evalueren. Ook worden concrete alternatieven vaker ingezet, zoals de Momo-bedsense om nachtelijke onrust te signaleren, de bredere inzet van dwaaldetectie via De Heer Medicom (DHM) zodat deuren open kunnen blijven en het gebruik van Zintouch-zones, waarmee bewoners zich vrijer kunnen bewegen zonder directe beperking.

Tegelijkertijd zien we dat de toepassing van de Wzd regelgeving nog verschilt per locatie, bijvoorbeeld in hoe zorgvuldig registraties worden ingevuld of hoe consequent de zorgverantwoordelijke wordt betrokken. De rol van zorgverantwoordelijke vraagt in 2026 op een aantal locaties ook aandacht omdat deze rol niet structureel belegd is. Ook vragen sommige situaties, zoals insluiting bij ernstige agressie of mechanische fixatie bij bewoners met hoge bewegingsdrang, om nog betere duiding en eenduidigheid. Voor 2026 ligt de focus daarom op het verder versterken van de Wzd-kennis, het meer gelijkmatig toepassen van het stappenplan en het beter borgen van evaluaties, zodat besluitvorming en afbouw van maatregelen overal op dezelfde zorgvuldige manier plaatsvinden.

Dossiercheck

In 2025 zijn op alle zorglocaties twee volledige 100% dossiercontroles uitgevoerd en twee steekproeven genomen. Hiermee is systematisch inzicht verkregen in de kwaliteit van methodisch werken en de naleving van afspraken in de zorgdossiers en op de locatie. De resultaten zijn op teamniveau besproken en waar nodig opgevolgd door coaching on the job. Deze dossierchecks helpen om verschillen tussen teams zichtbaar te maken en gericht te verbeteren, zowel op individueel, team- als locatieniveau.

Deze audits vormen bovendien een belangrijke basis voor verdere borging in 2026, waarin methodisch werken, triage en professionele besluitvorming verder worden doorontwikkeld.

Methodisch werken en methodisch rapporteren

In 2025 is binnen Fortumus gericht aandacht besteed aan het versterken van methodisch rapporteren. Teams zijn ondersteund in het vollediger, consistent en doelgericht vastleggen van observaties en interventies op basis van de individuele doelen van de bewoner. Op deze wijze kan de kwaliteit van zorg en ondersteuning beter en actief gevolgd, geëvalueerd en bijgestuurd worden.

In 2026 zetten we hierin een volgende stap. Alle teams werken dan structureel met zowel zorg- als welzijnsdoelen. Het streven is dat voor iedere bewoner minimaal twee concrete doelen op het gebied van welzijn zijn opgesteld. Deze doelen sluiten aan bij wat bewoners belangrijk vinden in hun dagelijks leven en vormen een vast onderdeel van de evaluatie- en verbetercyclus.



Hygiëne en infectiepreventie (HIP)

In 2025 zijn op zowel de zorg- als de woonlocaties externe audits uitgevoerd. Daaruit blijkt dat de basis voor hygiëne en infectiepreventie binnen Fortumus voldoende aanwezig is. In de audits is als positief onder andere schone bedrijfskleding vastgesteld. Daarnaast zag de auditor in het algemeen opgeruimde en goed te reinigen ruimtes. Tegelijkertijd laten de audits zien dat vooral handhygiëne en persoonlijke hygiëne extra aandacht vragen. De verplichte handhygiënemomenten worden niet altijd volledig uitgevoerd en beschermingsmiddelen worden niet overal volgens protocol gebruikt. Om deze punten structureel te verbeteren, is besloten om persoonlijke hygiëne vanaf 2026 vast onderdeel te maken van de ontwikkel- en scholingsdagen op alle locaties. Hiermee worden medewerkers regelmatig bijgeschoold en zijn de afspraken continue en beter geborgd in de dagelijkse praktijk.

Dashboard kwaliteit

In 2024 is het Dashboard kwaliteit in samenspraak met management, locatiemanagers, kwaliteitsverpleegkundigen en teamleiders opgesteld. In het derde kwartaal van 2024 is het Dashboard kwaliteit volledig in gebruik genomen. Sindsdien wordt het Dashboard kwaliteit maandelijks ingevuld, zodat er per locatie zicht is op de belangrijkste kwaliteitsindicatoren. Tegelijkertijd zien we in 2025, ondanks de onderlinge afstemming, uitleg en verankering in overlegstructuren, dat het Dashboard kwaliteit niet altijd consequent is ingevuld op iedere locatie. Deze ervaringen zijn eind 2025 geëvalueerd met de individuele locatiemanager. Uit deze gesprekken komt naar voren dat alle locatiemanagers het invullen en bespreken van het Dashboard kwaliteit als zinvol ervaren. Het maandelijks op locatie stilstaan bij de geformuleerde thema's en normen geven overzicht over waar de locatie staat.

Voor 2026 is het doel om de uitkomsten van het Dashboard kwaliteit ook op teamniveau te bespreken. Hierdoor wordt het Dashboard kwaliteit een hulpmiddel dat teams écht ondersteunt in het dagelijks sturen op kwaliteit en het eigenaarschap op teamniveau bevordert.

Triage

Uit de terugkoppelingen van behandeldiensten (Novicare en SZMK) valt op dat er regelmatig onterechte of niet-urgente hulpvragen worden doorgezet naar de dienstdoende behandelaar. Dit geeft aan dat triage op de locaties nog niet altijd voldoende wordt uitgevoerd. Ook blijkt dat medewerkers onzeker zijn over de beoordeling van medische vragen buiten kantoor tijd. Hierdoor ontstaan onnodige consulten, hogere kosten. In 2026 onderzoekt Fortumus daarom samen met de locaties wat medewerkers nodig hebben om goed te kunnen triageren en hoe zij beter ondersteund kunnen worden bij het inschatten van urgentie. Op basis hiervan wordt een verpleegkundige achterwacht op afstand ingericht, die teams helpt bij triage, het filteren van hulpvragen en het voorkomen van onnodige opschaling. Dit moet zorgen voor betere besluitvorming, meer rust in de teams en doelmatiger inzet van behandelaren.



Hygiëne en infectiepreventie (HIP)

In 2025 zijn op zowel de zorg- als de woonlocaties externe audits uitgevoerd. Daaruit blijkt dat de basis voor hygiëne en infectiepreventie binnen Fortumus voldoende aanwezig is. In de audits is als positief onder andere schone bedrijfskleding vastgesteld. Daarnaast zag de auditor in het algemeen opgeruimde en goed te reinigen ruimtes. Tegelijkertijd laten de audits zien dat vooral handhygiëne en persoonlijke hygiëne extra aandacht vragen. De verplichte handhygiënemomenten worden niet altijd volledig uitgevoerd en beschermingsmiddelen worden niet overal volgens protocol gebruikt. Om deze punten structureel te verbeteren, is besloten om persoonlijke hygiëne vanaf 2026 vast onderdeel te maken van de ontwikkel- en scholingsdagen op alle locaties. Hiermee worden medewerkers regelmatig bijgeschoold en zijn de afspraken continue en beter geborgd in de dagelijkse praktijk.

Dashboard kwaliteit

In 2024 is het Dashboard kwaliteit in samenspraak met management, locatiemanagers, kwaliteitsverpleegkundigen en teamleiders opgesteld. In het derde kwartaal van 2024 is het Dashboard kwaliteit volledig in gebruik genomen. Sindsdien wordt het Dashboard kwaliteit maandelijks ingevuld, zodat er per locatie zicht is op de belangrijkste kwaliteitsindicatoren. Tegelijkertijd zien we in 2025, ondanks de onderlinge afstemming, uitleg en verankering in overlegstructuren, dat het Dashboard kwaliteit niet altijd consequent is ingevuld op iedere locatie. Deze ervaringen zijn eind 2025 geëvalueerd met de individuele locatiemanager. Uit deze gesprekken komt naar voren dat alle locatiemanagers het invullen en bespreken van het Dashboard kwaliteit als zinvol ervaren. Het maandelijks op locatie stilstaan bij de geformuleerde thema's en normen geven overzicht over waar de locatie staat.

Voor 2026 is het doel om de uitkomsten van het Dashboard kwaliteit ook op teamniveau te bespreken. Hierdoor wordt het Dashboard kwaliteit een hulpmiddel dat teams écht ondersteunt in het dagelijks sturen op kwaliteit en het eigenaarschap op teamniveau bevordert.

Triage

Uit de terugkoppelingen van behandeldiensten (Novicare en SZMK) valt op dat er regelmatig onterechte of niet-urgente hulpvragen worden doorgezet naar de dienstdoende behandelaar. Dit geeft aan dat triage op de locaties nog niet altijd voldoende wordt uitgevoerd. Ook blijkt dat medewerkers onzeker zijn over de beoordeling van medische vragen buiten kantoor tijd. Hierdoor ontstaan onnodige consulten, hogere kosten. In 2026 onderzoekt Fortumus daarom samen met de locaties wat medewerkers nodig hebben om goed te kunnen triageren en hoe zij beter ondersteund kunnen worden bij het inschatten van urgentie. Op basis hiervan wordt een verpleegkundige achterwacht op afstand ingericht, die teams helpt bij triage, het filteren van hulpvragen en het voorkomen van onnodige opschaling. Dit moet zorgen voor betere besluitvorming, meer rust in de teams en doelmatiger inzet van behandelaren.



Conclusie & koers 2026

Het Kwaliteitsbeeld 2025 laat op basis van het CTO zien dat Fortumus verder is gegroeid in aandacht, deskundigheid en betrokkenheid richting bewoners en naasten. Medewerkers vormen een zichtbare kracht, geven persoonsgerichte zorg en hebben steeds meer aandacht voor welzijn. Tegelijkertijd is duidelijk dat de basis nog niet overal voldoende stabiel is. Verschillen tussen locaties, variatie in werkprocessen en wisselende opvolging van verbeteracties laten zien dat de beweging naar een lerende organisatie in 2026 verder versterkt moet worden.

De meldcultuur voor incidenten is verbeterd, maar het leren van meldingen – opvolgen, borgen en terugkoppelen – vraagt om verdere structurele verankering. Ook communicatie, afspraken nakomen en continuïteit bij de inzet van medewerkers zijn belangrijke ontwikkelpunten.

Hoewel 2025 een stevige basis heeft gelegd met de medewerkersreis, het nieuwe LMS, leiderschapontwikkeling, W&T-begeleiding en functiemix-ervaringen, is verdere uitwerking nodig om tot stabiele teams en toekomstbestendige zorg te komen. De ingezette afbouw van ZZP-inzet vraagt in 2026 extra aandacht om deze stabiliteit verder te realiseren.

In 2026 richten we ons op realistische en haalbare doelen die direct bijdragen aan de dagelijkse kwaliteit van zorg en welzijn van bewoners:

1. Meer voorspelbaarheid en duidelijkheid

- Heldere afspraken en tijdige informatie voor bewoners, naasten en medewerkers.
- Verbeterde overdracht binnen teams en tussen diensten.

2. Stabieler teams

- Gerichte ondersteuning bij werkdruk en verzuim.
- Meer rust en continuïteit door passende inzet van anders opgeleiden, vrijwilligers en mantelzorgers

3. Leren centraal

- Invoering van uniforme ontwikkel- en scholingsdagen.
- Betere borging van bekwaamheden via het LMS.

4. Focus op kwaliteit van zorg en welzijn

- Structurele opvolging en evaluatie van meldingen.
- Minimaal twee welzijnsdoelen per bewoner.
- Consistente toepassing van het Wzd-stappenplan.





De bouwstenen van Wildhoev

"De zorg op Wildhoev is warm en liefdevol"

-mantelzorg-



Het kennen van wensen en behoeften

- Bewoner is het uitgangspunt en niet het systeem.
- CTO uitkomsten omzetten naar acties.
- Verder kijken dan het ziektebeeld (welzijnsmodel)
- In 2026 heeft elke medewerker een POP gesprek gehad. Doel MTO 2027 60% ingevuld

Het bouwen van netwerken

- Als locatie zijn wij een actieve samenwerkingspartner in de regio
- Medezeggenschap en betrokkenheid bewoners en het informeel netwerk

Het werk organiseren

- Coaching on the job
- PDCA cyclus borgen in de werkprocessen

Leren en ontwikkelen

- Bevoegd en bekwaam, periodieke scholingen borgen in 2026
- Kennis en kunde over dementie vergroten
- Leren en ontwikkelen van het VIM en MIM incidenten en proces

Inzicht in kwaliteit

- Kwaliteitsdashboard integreren in dagelijkse werkzaamheden
- 25% meer inzet van zorgtechnologie



Terugblik 2025:

2025 is een jaar geweest waarin we met elkaar de eerste stappen gezet hebben richting toekomstbestendige zorg waarbij het welzijn van de bewoner centraal staat. De geboden zorg is veilig, cliëntgericht, effectief en doelmatig. Op het gebied van innovatie is er een pilot geweest met de momo bedsense, de evaluatie van de pilot is gaande.

Het kennen van wensen en behoeften

- Minimaal 75% van de bewoners heeft twee welzijns- en regiedoelen vastgelegd. Dit is terug te zien in het zorgleefplan
- De CTO (cliënttevredenheid onderzoek) had in 2025 een score van 7.2. In 2026 wordt is het doel om een 8 te scoren.
- De zorgleefplannen zijn voor 90% compleet. Wij kennen onze bewoners dit is terug te zien in de benadering van de bewoners en het bieden van dagstructuur.
- 85% van de medewerkers ervaren meer werkplezier door o.a het jaargesprek

Het bouwen van netwerken

- Wildhoev is vertegenwoordigd in regionale netwerk door minimaal 4 netwerkbijeenkomsten met samenwerkingspartners in de regio.
- Uiterlijk 31 december 2026 is de medezeggenschap en familieparticipatie op de locatie vergroot doordat minimaal 60% van de bewoners en/of hun familie actief betrokken is bij overleggen, familiebijeenkomsten of zorgafstemmingen, gericht op het ondersteunen van eigen regie en welzijn.
- 65% van de bewoners en of familie is actief betrokken bij overleggen, familiebijeenkomsten of zorg en ondersteuningsvragen.

Het werk organiseren

- Coaching on the job voor medewerkers wordt als middel ingezet om de kwaliteit van zorg te verbeteren, waarbij minimaal 75% van de medewerkers aangeeft dat het geleerde direct toepasbaar is in de dagelijkse praktijk (gemeten via korte evaluaties).

Leren en ontwikkelen

- 75% van de medewerkers heeft in het leermanagementsysteem (LMS) de verplichte modules afgerond.
- 75% van de medewerkers heeft kennis van de PDCA-cyclus en past deze actief toe in het dagelijkse werk, gemeten via korte evaluaties of teamoverleggen.

Inzicht in kwaliteit

- Uitkomsten van het kwaliteitsdashboard wordt teruggekoppeld binnen de teams
- de bewoners ervaren meer zelfstandigheid en eigen regie door de inzet van (zorg) technologie. Dit is terug te zien in het zorgleefplan.



De bouwstenen van Tusselersteete en Tusselerhof

"Bijzonder hoe ze ondanks onderbezetting toch kwaliteit leveren van hoog niveau"

-mantelzoger-



Het kennen van wensen en behoeften

- Bewoner is het uitgangspunt en niet het systeem.
- CTO uitkomsten omzetten naar acties.
- Verder kijken dan het ziektebeeld (welzijnsmodel)
- In 2026 heeft elke medewerker een POP gesprek gehad. Doel MTO 2027 60% ingevuld

Het bouwen van netwerken

- Als locatie zijn wij een actieve samenwerkingspartner in de regio
- Medezeggenschap en betrokkenheid bewoners en het informeel netwerk
- Wachtdijst vergroten (toename zzp 6)

Het werk organiseren

- Coaching on the job
- PDCA cyclus borgen in de werkprocessen

Leren en ontwikkelen

- LMS implementeren, periodieke scholingen borgen in 2026
- Triageren bij somatische grondslag
- Leren en ontwikkelen van het VIM en MIM incidenten en proces

Inzicht in kwaliteit

- Kwaliteitsdashboard integreren in dagelijkse werkzaamheden
- 25% meer inzet van (zorg)technologie



Terugblik 2025: bouwen op succes, gericht op verbetering.

In 2025 is een duidelijke beweging ingezet richting toekomstbestendige zorg, waarin het wonen en welzijn van de bewoner steeds centraler komt te staan. De kernwaarden, WAVE (Waardevol, Ambitieuw, Verbindend, Eigenzinnig) van Fortumus is ontwikkeld maar nog onvoldoende ingebed. Deze ontwikkeling vormt een stevige basis om in 2026 verdere verbeteringen door te voeren.

Acties gerealiseerd 31 december 2026

Het kennen van wensen en behoeften

- Minimaal 75% van de bewoners heeft twee welzijns- en regiedoelen vastgelegd. Dit is terug te zien in het zorgleefplan
- De CTO (cliënttevredenheid onderzoek) had in 2025 een score van 9.1. In 2026 wordt dit minimaal geëvenaard. De respons gaat van 51% in 2025 naar 70% in 2026.
- BOM (Brein Omgevings Methodiek) 85% van de medewerkers past de methodiek aantoonbaar toe. Dit is te zien in het zorgleefplan en in de benadering van de bewoners, dagstructuur en inrichting van het gebouw
- 85% van de medewerkers ervaren meer werkplezier door o.a het jaargesprek

Het bouwen van netwerken

- Tusselerhof en Tusselersteete neemt actief deel aan regionale netwerk door minimaal 4 netwerkbijeenkomsten met (nieuwe) samenwerkingspartners in de regio.
- Uiterlijk 31 december 2026 is de medezeggenschap en familieparticipatie op de locatie vergroot doordat minimaal 60% van de bewoners en/of hun familie actief betrokken is bij overleggen, familiebijeenkomsten of zorgafstemmingen, gericht op het ondersteunen van eigen regie en welzijn.
- 65% van de bewoners en of familie is actief betrokken bij overleggen, familiebijeenkomsten of zorg en ondersteuningsvragen.

Het werk organiseren

- Coaching on the Job voor medewerkers wordt als middel ingezet om de kwaliteit van zorg te verbeteren, waarbij minimaal 75% van de medewerkers aangeeft dat het geleerde direct toepasbaar is in de dagelijkse praktijk (gemeten via korte evaluaties).
- Het wendbaar werken wordt door 60% van de medewerkers toegepast. Dit is terug te zien in het procesmatig werken

Leren en ontwikkelen

- 75% van de medewerkers heeft in het leermanagementsysteem (LMS) de verplichte modules afgerond.
- 75% van de medewerkers kennis van de PDCA-cyclus en past deze actief toe in het dagelijkse werk, gemeten via korte evaluaties of teamoverleggen.

Inzicht in kwaliteit

- Uitkomsten van het kwaliteitsdashboard wordt teruggekoppeld binnen de teams
- 25% van de bewoners ervaart meer zelfstandigheid en eigen regie door de inzet van (zorg) technologie. Dit is terug te zien in het zorgleefplan.



Het Generiek Kompas Fortumus

De bouwstenen van Oranjestein

Ons motto

Oranjestein is een huis waar ouderen met een WLZ indicatie wonen en verblijven. We zijn nabij, hebben oog voor de mens en voegen leven toe aan de dagen. Welzijn staat centraal, met passende zorg als vanzelfsprekend onderdeel.

Het kennen van wensen en behoeften

- Behoeften van bewoners staat centraal, dit voeren wij verder door in 2026 met minimaal 2 welrijsdoelen per risicost + verleggen van focus van medisch gericht naar gericht op wonen en leven.
- I.o.m de Cliëntenraad bepalen wij de belangrijkste aandachtspunten uit het CTO 2025 en gaan daarmee aan de slag en borgen dit in het locatie jaarplan.
- In 2026 heeft elke medewerker een evaluatiegesprek + pop gehad. Doel MTO 2027 60% ingevuld

Het bouwen van netwerken

- Als locatie zijn wij een actieve samenwerkingspartner in de regio, dit zetten we voort in 2026. Aangesloten bij IVVU en Utrechtzorg.
- Medezeggenschap en betrokkenheid bewoners en het informeel netwerk

Het werk organiseren

- Coaching on the job van andersopgeleiden, zij worden 6 mnd gevolgd door ervaren collega.
- Teams coachen in anders werken: welzijn is van iedereen!
- PDCA cyclus verder borgen in de werkprocessen

Leren en ontwikkelen

- LMS implementeren, periodieke scholingen borgen in 2026 + extra aandacht voor de thema's:
- Omgaan met dementie
 - Terminale zorg
 - Medicatieveiligheid
 - Interne certificaten voor andersopgeleiden.

Inzicht in kwaliteit

- Kwaliteitsdashboard integreren in dagelijkse werkzaamheden
- De ambitie is om twee pilots te starten o.g.v zorgtechnologie.

Het kennen van wensen en behoeften

Op Oranjestein in Doorn staat het welzijn en de behoeften van bewoners centraal. Samen met de Cliëntenraad pakken we de belangrijkste aandachtspunten uit het CTO (score 7,6) op en vertalen deze naar concrete acties. We verschuiven de focus van puur medisch naar het breed ondersteunen van wonen en leven.

In 2026 heeft elke medewerker een evaluatie / POP gesprek gehad om persoonlijke ontwikkeling en kwaliteit van zorg verder te versterken. Voor het MTO van 2027 is het doel dat 60% van de medewerkers deelneemt.

Het bouwen van netwerken

Locatie Oranjestein heeft een samenwerking met Utrechtzorg en is sinds 2025 actief betrokken bij kennis(deel) bijeenkomsten van de regio partner IVVU. Dit zetten we voort in 2026. Ook nemen we sinds maart 2026 deel aan het regionale gesprek m.b.t de MGZ.

De medezeggenschap en familieparticipatie moet vergroot worden. Naast familieavonden met ronde tafels over actuele onderwerpen en uitdagingen mbt de zorgverlening in onze locatie (sinds 2024) zijn er vanaf 2025 ook bewoners- en werknemers bijeenkomsten.

In 2026 onderzoeken we het inzetten van een verdiepende tool om actuele onderwerpen zoals bijvoorbeeld het ervaren van werkdruk of hoe werkt werken met een andere functiemix uit te vragen bij medewerkers en stakeholders. Zij worden actief uitgenodigd om mee te denken over oplossingen. (Voorbeeld van zo'n tool: Circlelytics)

Het werk organiseren

De zelfstandigheid van de professionele medewerker mag groter, tevens het tonen van eigenaarschap en persoonlijk leiderschap. Hierbij ondersteunen we de medewerker intensiever in 2026 met coaching on the job, het voeren van het goede gesprek en duidelijke evaluaties.

De PDCA-cyclus is nog niet voldoende ingebed op de werkvloer. In 2026 zal er geïnvesteerd worden in het integreren en borgen van de PDCA-cyclus in de dagelijkse werkzaamheden en processen op alle niveaus binnen de locatie. Nu is dat nog alleen goed belegt bij de (kwaliteits)verpleegkundigen en ervaren VIG-ers.

Leren en ontwikkelen

Vanaf 2026 wordt het nieuwe LMS-systeem geïmplementeerd, met als doel in Q2 100% inlog en periodieke scholing geborgd.

We bieden in 2026 medewerkers extra scholingen in terminale zorg, medicatieveiligheid en omgaan met dementie, zodat bewoners veilig en met respect worden ondersteund in alle fasen van hun verblijf.

Daarnaast laten we andersopgeleiden specifieke vaardigheden certificeren, waardoor zowel schoolgaande als praktijkgerichte leerlingen in een lerende omgeving kunnen groeien. Hiermee is gestart in 2025 en dit wordt doorgezet en ontwikkeld in 2026.

Inzicht in kwaliteit

Het vernieuwde kwaliteitsdashboard, in gebruik vanaf 2025 maar gefinetuned in 2026, wordt maandelijks bijgehouden en gebruikt om (jaar)doelen te stellen en acties via de PDCA-cyclus uit te voeren. Het is volledig geïntegreerd in de dagelijkse werkzaamheden rondom kwaliteit.

In 2026 starten we met twee pilots voor zorgtechnologie: spraakgericht rapporteren en Momo Bedsense. Ook komt een nieuwe leefcirkel, zodat bewoners veilig vrij kunnen bewegen binnen of buiten het huis.

We zetten verder in op uitbreiding van zelfstandig functionerende werkgroepen, zodat thema's rondom kwaliteit, ontwikkeling en samenwerking structureel aandacht blijven krijgen.





De bouwstenen van Spaar en Hout & Tussenhout

"De medewerkers zijn ontzettend lief voor de bewoners en leveren goede zorg"

-mantelzorg-



Het kennen van wensen en behoeften

- Bewoner is het uitgangspunt en niet het systeem.
- CTO uitkomsten omzetten naar acties.
- Verder kijken dan het ziektebeeld (welzijnsmodel)
- In 2026 heeft elke medewerker een POP gesprek gehad. Doel MTO 2027 60% ingevuld

Het bouwen van netwerken

- Medezeggenschap en betrokkenheid bewoners en het informeel netwerk

Het werk organiseren

- Coaching on the job
- PDCA cyclus borgen in de werkprocessen

Leren en ontwikkelen

- Bevoegd en bekwaam, periodieke scholingen borgen in 2026
- Kennis en kunde over dementie en WZD vergroten
- Leren en ontwikkelen van het VIM en MIM incidenten en proces

Inzicht in kwaliteit

- Kwaliteitsdashboard integreren in dagelijkse werkzaamheden
- 25% meer inzet van (zorg)technologie



Terugblik 2025:

2025 is een jaar geweest waarin we met elkaar de eerste stappen gezet hebben richting toekomstbestendige zorg waarbij het welzijn van de bewoner centraal staat. De geboden zorg is veilig, clientgericht effectief en doelmatig.

Het kennen van wensen en behoeften

- Minimaal 75% van de bewoners heeft een welzijns- en regiedoel vastgelegd. Dit is terug te zien in het zorgleefplan
- De CTO (cliënttevredenheid onderzoek) had in 2025 een score van 6.3. In 2026 wordt is het doel om een 7 te scoren.
- De zorgleefplannen zijn voor 90% compleet. Wij kennen onze bewoners, dit is terug te zien in de benadering van de bewoners en het bieden van dagstructuur.

Het bouwen van netwerken

- Spaar en Hout en Tussenhout nemen de medezeggenschap van bewoners en/of familie serieus en organiseert 6x per jaar een bijeenkomst voor bewoners en familie om een bijdrage te kunnen leveren en/of vragen te stellen.
- Uiterlijk 31 december 2026 is de medezeggenschap en familieparticipatie op de locatie vergroot doordat minimaal 60% van de bewoners en/of hun familie actief betrokken is bij overleggen, familiebijeenkomsten of zorgafstemmingen, gericht op het ondersteunen van eigen regie en welzijn.
- 65% van de bewoners en of familie is actief betrokken bij overleggen, familiebijeenkomsten of zorg en ondersteuningsvragen.

Het werk organiseren

- Coaching on the Job voor medewerkers wordt als middel ingezet om de kwaliteit van zorg te verbeteren, waarbij minimaal 75% van de medewerkers aangeeft dat het geleerde direct toepasbaar is in de dagelijkse praktijk (gemeten via korte evaluaties).

Leren en ontwikkelen

- 75% van de medewerkers heeft in het leermanagementsysteem (LMS) de verplichte modules afgerond.
- 75% van de medewerkers heeft kennis van de PDCA-cyclus en past deze actief toe in het dagelijkse werk, gemeten via korte evaluaties of teamoverleggen.

Inzicht in kwaliteit

- Uitkomsten van het kwaliteitsdashboard wordt teruggekoppeld binnen de teams
- de bewoners ervaren meer zelfstandigheid en eigen regie door de inzet van (zorg) technologie. Dit is terug te zien in het zorgleefplan.

Reflectie Raad van Toezicht

De rvt herkent zich in dit kwaliteitsbeeld van Fortumus, waarin zowel de bereikte resultaten als de uitdagingen terug te vinden zijn. We lezen een duidelijke visie op fijn wonen die, afhankelijk van de wens van de cliënt, ook gecombineerd wordt met mensgerichte zorg. Hierbij past een steeds meer lerende organisatie, die onze professionals ondersteunt bij de vele ontwikkelingen in de eigen organisatie en de sector als geheel. Mede door de uitkomsten van onder meer het CTO, MTO en de sterk verbeterde werkwijze rondom interne meldingen zijn er concrete aanknopingspunten om in 2026 hieraan verder te werken. Alle beschreven onderwerpen zijn in 2025 onderwerp van gesprek geweest met het bestuur, zowel in de commissie kwaliteit & veiligheid als in de vergaderingen van de RvT.

Vanuit de bewoners is terug te zien dat zij o.a. meer behoefte hebben aan duidelijke afspraken, tijdige communicatie bij wijzigingen en meer continuïteit in medewerkers. Deze aspecten hebben de aandacht van het bestuur, in een context waarin continu wordt gewerkt aan verbetering. De ingezette weg van de nieuwe welzijngerichte oriëntatie, waarin het netwerk rondom de cliënt steeds meer onderdeel is van goede zorg- en dienstverlening rondom de cliënt, wordt als positief ervaren en zal ook in 2026 worden voortgezet. Het kwaliteitsbeeld laat ook de meningen van cliënten en mantelzorgers zien. Om het zicht op de kwaliteit vanuit het beeld van cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers verder te versterken, doen wij de suggestie om hieraan, naast de cijfermatige informatie, in 2026 nog meer aandacht te geven.

Met betrokken medewerkers bevindt Fortumus zich in een transitiefase naar eigenaarschap en geborgde uitkomsten als het gaat om de kwaliteit van leven op onze locaties. We lezen dat met ondersteuning van o.a. Waardigheid en Trots wordt gewerkt aan krachtige teams, waarin eigenaarschap een prominente plek heeft. De inzet van de eigen medewerkers blijft in 2026 extra aandacht vragen, mede vanuit de ingezette acties met als doel het binden en boeien van medewerkers. Het afgelopen jaar is opnieuw gericht geïnvesteerd in het afbouwen van het PNIL. In 2025 is hierin een sterke daling te zien, die hopelijk wordt voortgezet in 2026. De rvt kijkt positief naar al deze investeringen van Fortumus in stabiele teams, met meer eigen medewerkers, minder verloop en meer continuïteit in de zorgverlening. Het ziekteverzuim is daarin nog een punt van zorg.

Het kwaliteitsbeeld maakt zichtbaar dat wordt gewerkt aan een PDCA cyclus met systematische analyses en verbeteracties, op locatie- en teamniveau. Zo lezen we dat er in 2025 een goede start is gemaakt met het inzichtelijk maken van de kerndoelen en hun voortgang op het gebied van kwaliteit. Tegelijkertijd vraagt 2026 nog vervolgstappen om de voorspelbaarheid en transparantie verder te vergroten. Hier liggen voldoende kansen.

Het kwaliteitsbeeld laat zien dat in 2025 in de volle breedte de goede weg is ingeslagen. Het laat echter ook zien dat er nog verschillen zijn tussen de locaties. Daarin kunnen de locaties meer van elkaar leren. De implementatie van Fortumus brede kwaliteitsstandaarden en de Fortumus brede inzet van kwaliteitsverpleegkundigen ziet de rvt als een goede stap naar uniformiteit en meetbare resultaten in 2026. Tegelijkertijd is er nog 'werk aan de winkel' op het gebied van kwaliteit. Met vertrouwen kijken we uit naar de ontwikkeling van Fortumus in het komende jaar.