

Kwaliteitsbeeld 2025 - 2026




de koperhorst

Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	3
2025 in een oogopslag.....	4
Kwaliteit	5
Visie, beleid en systematiek	5
Externe audit kwaliteitssysteem	6
Externe Audit Milieuthermometer Zorg	6
KKS visueel.....	7
Tevredenheid Bewoners & naasten	8
Ervaringsmeting WLZ	8
Uitkomst visueel	8
Ervaringsmeting ZVW	10
Klachten.....	12
Tevredenheid medewerkers.....	13
Leren & ontwikkelen.....	14
Leerhuis	14
Leren van (bijna) incidenten	15
Innoveren.....	16
Zorg & ondersteuning	18
Breinschade	19
Somatiek.....	20
Bemensing.....	21
Jaarplannen	23
Terugkijken: Jaarplannen 2025	23
Vooruitkijken: Jaarplannen 2026	25
Reflectie Cliëntenraad op Kwaliteitsbeeld	28
Reflectie raad van toezicht op Kwaliteitsbeeld	29

Voorwoord

In 2025 hebben we gewerkt aan onze koers voor de komende vijf jaar. In het plan Samen vooruit *met de kaart(en) op tafel* zijn onze ambities beschreven. De route op de kaart is bepaald. Om samen te werken, vragen we een ieder de kaarten op tafel te leggen. Als we weten wat iemand wil, kunnen we daar rekening mee houden. Het plan is zo geschreven dat het taalgebruik zoveel mogelijk wegblijft van beleidstaal.

We zijn een compacte organisatie die op eigen wijze invulling geeft aan een goed leven met alles wat daarbij nodig is aan zorg en ondersteuning. Dat doen we niet alleen. We werken samen met de bewoner en dienst naasten. Er is een sfeer van warmte die je proeft als je binnenkomt. We zijn een open huis waar iedereen welkom is. En welkom geheten wordt bij de ingang. Ons uitgangspunt is dat mensen hun leven leiden zoals zij dat willen. Daar sluiten we zoveel mogelijk op aan. Medewerkers, vrijwilligers en leerlingen nodigen we uit om hun talenten te benutten en zich te blijven ontwikkelen. Leef- en werkplezier gaan wat ons betreft hand in hand. Samen maken we waar wat op De Koperhorst kwaliteitstegels staat.

We geloven in een sterke gemeenschap waarin we naar elkaar omzien en uitgaan van wat iemand kan en wil. Elkaar ontmoeten blijft daarbij van essentieel belang. We hebben in 2025 weer mooie stappen gezet om in verbinding met de buurtbewoners en lokale samenwerkingspartners te zijn.

We vieren in 2026 ons 50-jarig bestaan! Er is in al die jaren veel veranderd. Wat gebleven is, is de zo kenmerkende warmte en eigenheid van De Koperhorst. Ik ben dankbaar dat ik als bestuurder samen met zoveel betrokken mensen van binnen en buiten de organisatie kan werken, de toekomst tegemoet.

Evelien van Dijk, bestuurder De Koperhorst

Inleiding

Met plezier presenteren we het Kwaliteitsbeeld 2025 - 2026 van De Koperhorst. Dit document biedt een overzicht van de belangrijkste resultaten en ontwikkelingen, evenals de methoden en systemen die we gebruiken om de kwaliteit van zorg, welzijn en leven te waarborgen. De opbouw van het document is als volgt:

- a. **2025 in een oogopslag:** een samenvatting van de belangrijkste resultaten in maat en getal.
- b. **Kwaliteit:** de visie, beleid en systematiek die we gebruiken om de kwaliteit (van zorg) te waarborgen.
- c. **Tevredenheid bewoners:** de resultaten van tevredenheidsonderzoeken.
- d. **Leren en ontwikkelen:** onze aanpak voor het leren van incidenten en het ontwikkelen van vaardigheden.
- e. **Zorg en ondersteuning:** de zorg en ondersteuning die we bieden aan (buurt)bewoners.
- f. **Bemensing:** de inzet van medewerkers en vrijwilligers.
- g. **Samenwerking met externe zorgprofessionals:** onze samenwerking met externe zorgprofessionals.
- h. **Innovatie:** de innovaties die we hebben doorgevoerd.
- i. **Vrijheid en veiligheid:** de manier waarop we de vrijheid en veiligheid van bewoners waarborgen.
- j. **Jaarplannen:** een terugblik op de jaarplannen van 2025 en een vooruitblik op de jaarplannen van 2026.
- k. **Reflecties:** de reacties van de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht op het kwaliteitsbeeld.

Aan de hand van genummerde stenen zijn de bouwstenen uit het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' terug te vinden in de tekst.

Bemensing

MEDEWERKERS

354
225,7 FTE

Deeltijd-factor 0,64

CONTRACTEN
Bepaalde tijd 103
Onbepaalde tijd 255

INSTROOM* 78
UITSTROOM* 79

*Inclusief vakantie-medewerkers & leerlingen

VRIJWILLIGERS 180

FLEX-COLLEGA'S 53

VERZUIM 9.43
Regio 9.40
Branche 9.21

MIM 12

LEEFTIJDOPBOUW

27,70%
60,17%
15,80%
13,30%
12,10%
14,40%

- 24 jaar en jonger
- 25 t/m 34 jaar
- 35 t/m 44 jaar
- 45 t/m 54 jaar
- 55 t/m 59 jaar
- 60 jaar en ouder

Leren & ontwikkelen

OPLEIDEN

GESTART:	34
BOL hbo-V	6
BOL hbo diëtiëk	1
BOL HZW	4
BBL Kok	1
BBL VIG	5
BBL mbo-VP	8
BBL HZW	2
Praktijkonderwijs	7

TOTAAL IN OPLEIDING **75**

(BIJ)SCHOLINGEN 120

SKILLS LAB

GEDIPLOMEERD IN 2025 **21**

Zorg & ondersteuning

Stand per 31-12-2025

WLZ-INDICATIES

ZVW-INDICATIE 33

BESCHIKKING WMO HH 36

DAGBESTEDING - Indebuurt033 - 19

TIJDELIJK VERBLIJF 155

- Zvw Eerstelijnsverblijf laag
- Zvw Eerstelijnsverblijf hoog
- Palliatieve zorg
- Wmo Respijtzorg

OUDEREN

Lichamelijke aandoeningen

Breinschade (dementie, NAH, CVA, enz.)

Wonen

226

KOPERHORST PLUS 40 appartementen

KLEIN KOPERHORST 57 appartementen

KOPERHORST THUIS 110 appartementen

TIJDELIJKE ZORG 14 appartementen

& leven

HIER DOE IK WAAR IK ZIN IN HEB

OP KLEIN KOPERHORST
Zes leefmomenten:

- Samen aan de koffie
- We gaan iets doen!
- Samen lunchen
- We gaan lopen/rusten
- We gaan richting het avondeten
- We maken een ommetje

KOPERHORST THUIS & -PLUS
Allerhande individuele & groeps-activiteiten

(VAAR)VAKANTIE

WIJKONTMOETINGS-CENTRUM & sociaal restaurant

GERIATHEEK
(Verzwaarde) knuffels
(Verzwaarde) poppen (Robot) knuffeldieren
Kluskisten
Beweeg- & belevingsmateriaal
Frummelkleden/kussens
Enz. enz.

DAGACTIVITEITEN 35 plaatsen

VOOR IEDEREEN

Stoelyoga	Beweeg/beleefstuin
Koersbal	Kattenkamer
Boxen	Moestuin & kippen
Fit bij de koffie	Café/tapasbar
Wandelclub	Duofiets
Bewegen op muziek	Gezelschapsspellen
Biljarten	Sterrendiner
Klaverjassen	Bingo
Creatieve middag	Schilderclub
Reiki	Koor
Handwerken	Theater/optredens
Silverfit	Sjoelen
Kerkelijke vieringen	Uitstapjes
	Tovertafel

Tevredenheid

ERVARINGSMETING WLZ
71 bewoners = 41%
8.3

ERVARINGSMETING ZVW
20 bewoners = 54%
7.3

ZORGKAART.NL
28 waarderingen
8.9

Klachten

KLACHTEN 15

Top 2

- Voeding (7)
- Vermissing eigendom (2)

Klachten → Externe klachtenfunctionaris Quasir **0**

Klachten → Geschillen commissie Verpleging Verzorging & Geboortezorg **0**

Incidentmeldingen Audits/metingen

INCIDENTEN 683

Top 3

- Vallen 512
- Medicatie 115
- Gevaarlijke Situaties 46

INTERNE AUDITS

- Koperhorst Kwaliteitsteam (KKS)
- Kwaliteit & veiligheid Auditcie rvt KH
- Financiën Auditcie rvt KH
- Medicatie-audit
- Handhygiëne & persoonlijke hygiëne
- MOL-actie: PBM-gebruik
- Interne Controle Wlz, Zvw & Wmo
- BHV: Reanimatie/AED

EXTERNE AUDITS

- KKS-audit - Bureau Kleemans
- Milieuthermometer zorg, Zilveren certificaat - MPZ

INTERN ONDERZOEK UITSLUITEN CALAMITEIT 11

CALAMITEITEN 0

Kwaliteit

Visie, beleid en systematiek

5

Visie op kwaliteit

Kwaliteit is voor ons een dynamisch en continu proces van luisteren, leren, verbeteren en vernieuwen. Kwaliteit kan door iedereen anders ervaren worden.

Het is vooral mensenwerk waarin wederzijdse verwachtingen uitgesproken worden en afspraken worden gemaakt. De ervaren kwaliteit is de mate waarin wij erin slagen om aan te sluiten bij wat de bewoner kan en wil, in samenwerking met bewoner en diens naasten.

We streven naar een cultuur waarin iedereen met respect naar elkaar luistert en elkaar ziet.

Kwaliteitsbeleid

Het werken aan kwaliteit blijft niet beperkt tot een medewerker of dienst. Iedereen in De Koperhorst draagt zijn steentje bij.

Afspraken over de zorg-/dienstverlening en de werkomgeving zijn d.m.v. beleid en routes vastgelegd in de Kwaliteitsbibliotheek in de SharePoint-omgeving.

Om kwaliteit te borgen en eventueel te verbeteren, vragen we eens per drie jaar een onafhankelijk, extern organisatieadviesbureau voor kwaliteitsmanagement om ons te auditten. Over het jaar heen vinden er intern metingen, evaluaties en audits plaats op o.a. het kwaliteitssysteem. We doen dit op uiteenlopende creatieve manieren.

De uitkomsten vormen de basis voor eventuele verbeteracties en bijstellingen van beleid en routes.

Kwaliteitssysteem

We hebben een kwaliteitssysteem ontwikkeld dat aansluit bij onze visie en onze omvang, het Koperhorst Kwaliteitssysteem (KKS).

De tien kwaliteitstegels die het uitgangspunt van KKS vormen, geven onze kwaliteitsvoornemens weer. Elke tegel heeft zijn eigen motto en beschrijft vanuit het perspectief van de (tijdelijke) bewoner wat zij en daarmee wij belangrijk vinden. In het KKS wordt de PDCA-cyclus doorlopen.

Wet- en regelgeving en het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' worden als richtinggevend kader gebruikt.

Koperhorst kwaliteitstegels



Externe audit kwaliteitssysteem



5

In november 2025 heeft extern organisatieadviesbureau Bureau Kleemans een audit uitgevoerd op de werking van ons kwaliteitssysteem. Toetsing heeft plaatsgevonden op basis van kwaliteitseisen van stakeholders en wet- en regelgeving. We hebben wederom een verklaring van een goed werkend kwaliteitssysteem ontvangen. Naast de constatering van sterke punten zijn er enkele verbetermogelijkheden aangegeven. Er zijn geen tekortkomingen aangetroffen.

Opvolging verbeteracties externe KKS-audit 2022

Uit het auditrapport van Bureau Kleemans: 'Uit de externe audit van 2022 kwamen verbeterpunten naar voren zoals de context van het accepteren van het valrisico in het meldingsformulier en het niet volledig opnemen van cliëntverhalen in dossiers. Deze punten zijn succesvol opgepakt door aanpassing van protocollen rondom valpreventie en ontwikkeling van een 'wandelroute', waarbij het cliëntverhaal op een aantrekkelijke, niet-instellingsgerichte manier wordt vastgelegd.

Sterke punten

'De Koperhorst onderscheidt zich door een sterke visie en een cultuur waarin iedereen zich gewaardeerd voelt: ik doe ertoe en ik hoor erbij.' De bestuurder heeft werkprocessen en wettelijke vereisten vertaald naar duidelijke afspraken, waardoor de organisatie stevig staat. De korte lijnen en informele samenwerking zorgen ervoor dat zaken snel worden opgepakt en geregeld. Medewerkers zijn opvallend bevolgen en betrokken; hun handelen staat volledig in het teken van het welzijn van bewoners. Uit gesprekken blijkt dat de missie en visie breed gedragen worden en dat plannen, zoals opleidingsinitiatieven en verbetering van processen, daadwerkelijk in de praktijk worden gebracht. Dit toont een organisatie die niet alleen ambitieus is, maar ook consistent in het realiseren van haar doelen.'

Nr.	Verbetermogelijkheden
1.	Zorg voor medewerkers: het welzijn van de bewoners staat met hoge stip op één – dit blijkt ook uit de kwaliteitstegels: negen van de tien hebben betrekking op de bewoner, de tiende betreft het personeel. Alles wordt in het werk gesteld om aan hun verwachtingen te voldoen en hun welzijn te vergroten. Voor bewoners en hun naasten is dat heel fijn en dat sluit goed aan bij gepassioneerde zorgverleners. De meeste punten worden binnen de teams opgepakt. Een mogelijke valkuil kan zijn dat teams het te lang bij zich houden en te laat een onafhankelijke blik erop laten werpen. Het is van belang om alert te blijven in het bewaken van de (eigen) grenzen van medewerkers.
2.	Overweeg om de zichtbaarheid en het belang van de OR te vergroten/de OR hierbij te ondersteunen, zodat zij voor de medewerkers beter en makkelijker te benaderen zijn.
3.	Binnen de organisatie is duidelijk aandacht voor continu verbeteren en er wordt actief geacteerd op signalen/input van medewerkers. Een keerzijde hiervan kan zijn, dat er te ad hoc en snel gereageerd wordt, wat kan leiden tot te veel onrust en veranderingen waardoor mensen kunnen afhaken. Blijf bewust keuzes maken en met elkaar reflecteren of het altijd nodig is om te verbeteren.

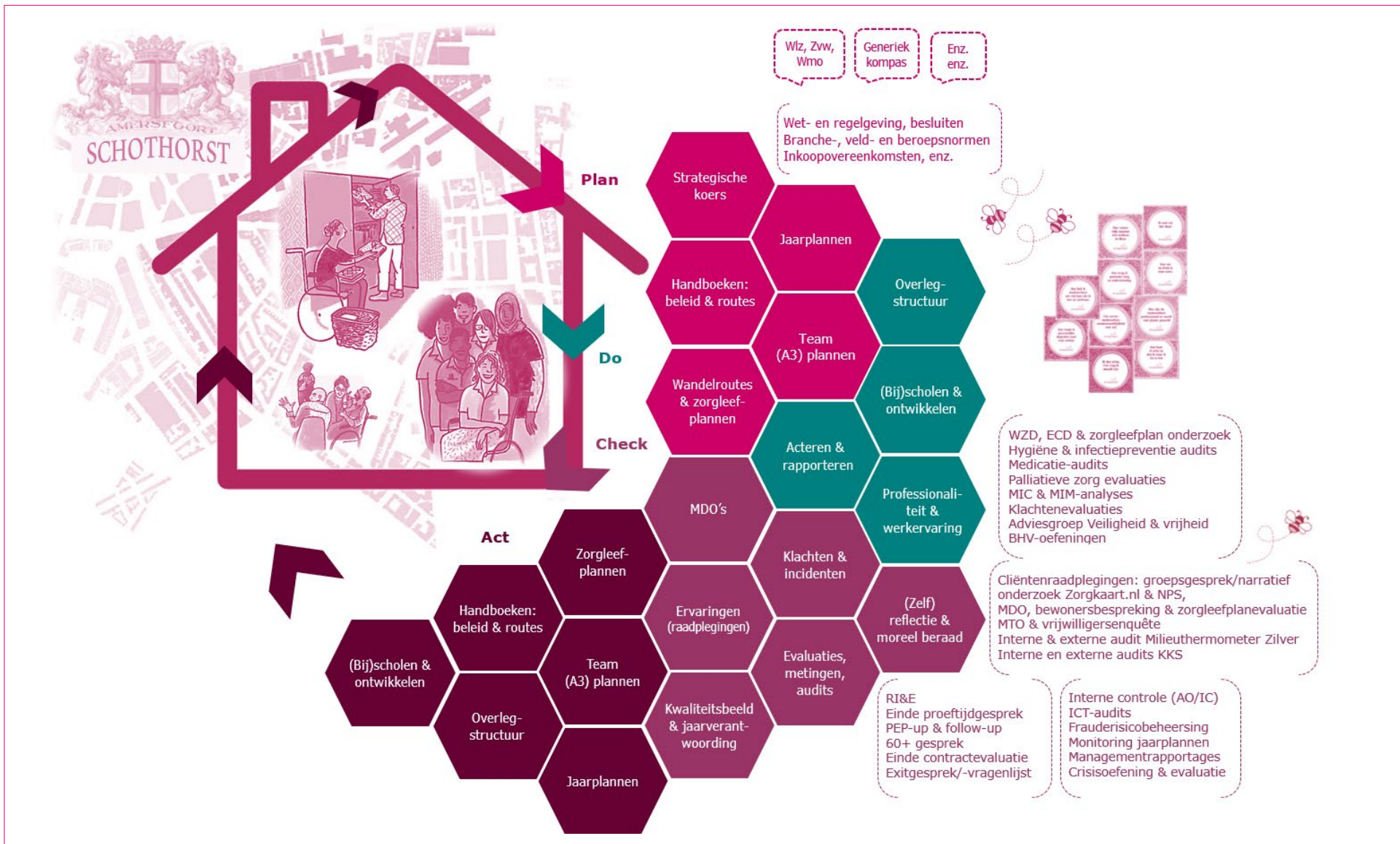
Externe Audit Milieuthermometer Zorg



5

In april 2025 heeft Certi Nederland een tussentijdse audit uitgevoerd in verband met de Milieuthermometer Zorg, niveau zilver. Er is vastgesteld dat we aan alle verplichte criteria voor het zilveren niveau voldoen. Ook voldoen we aan 25 criteria naar keuze van de minimaal achttien op het niveau zilver (MTZ-s.6). Voor de volgende tussentijdse audit in 2026 zijn zestien aandachtspunten t.a.v. de extra criteria meegegeven.

KKS visueel



Tevredenheid Bewoners & naasten

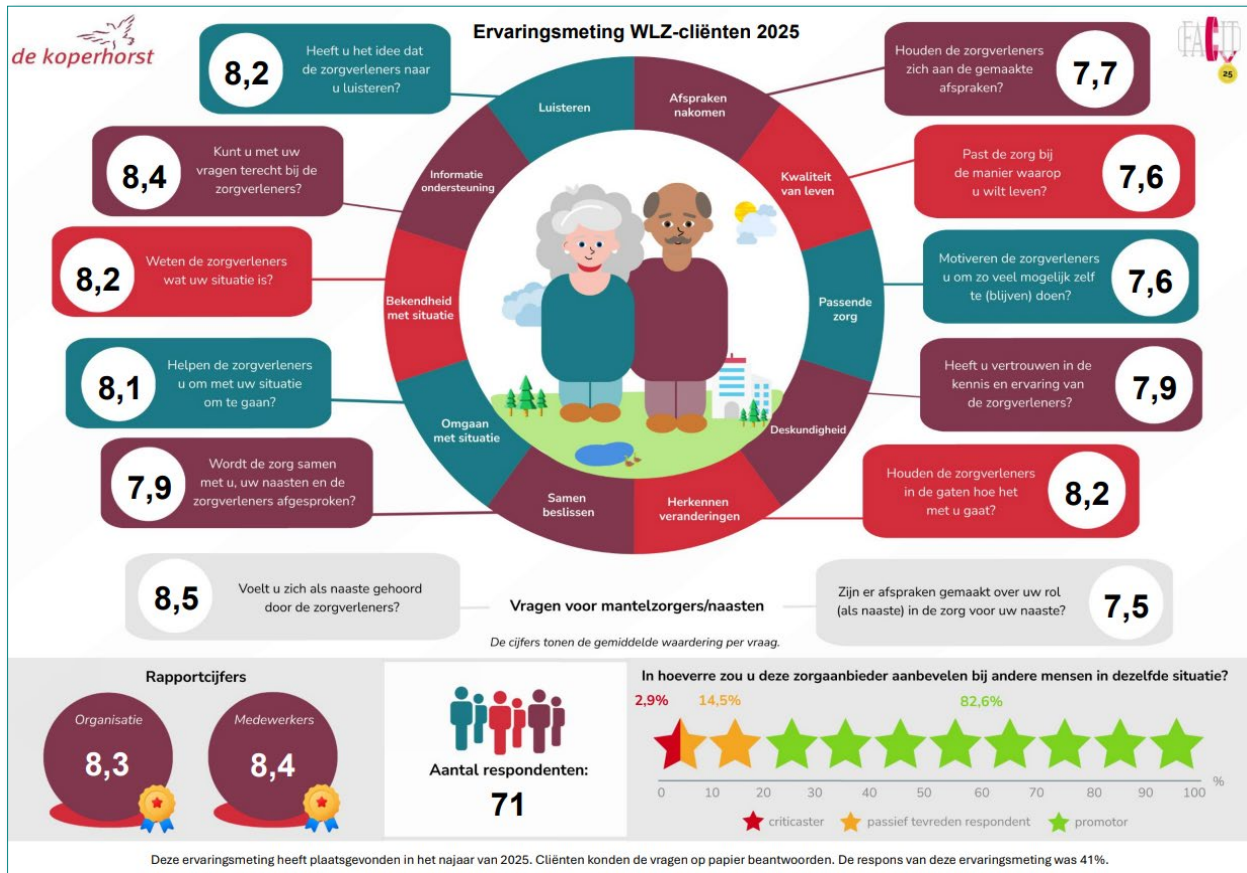
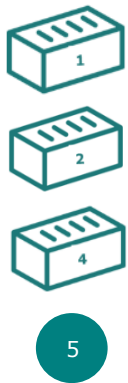
Ervaringsmeting met de vragenlijst van het Generiek Kompas 2025

In november heeft onderzoeksbureau Facit voor ons de ervaringsmeting met de vragenlijst van het Generiek Kompas uitgevoerd.

Alle bewoners die in oktober 2025 zorg ontvingen vanuit de Wlz of Wijkverpleging zijn benaderd voor deelname aan de meting. Bewoners hebben de vragenlijst per post ontvangen. Aanvullend zijn er eind oktober drie bijeenkomsten onder begeleiding van een medewerker van Facit georganiseerd waarbij men, desgewenst met een naaste, de vragenlijst kon invullen.

Ervaringsmeting WLZ

Uitkomst visueel



Reflectie op ervaringsmeting WLZ

De uitkomsten zijn positief, ook in vergelijking met de andere organisaties waar onderzoeksbureau Facit de resultaten van heeft. 82,6% beveelt De Koperhorst aan bij andere mensen.

Voeren medewerkers met u het gesprek over wat u zelf wilt blijven doen in het dagelijks leven (denk bijv. aan aankleden, brood smeren en koffie inschenken)? Ik hou zelf de regie over mijn zorg.

Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken? Ik vind dat ik te veel zelf moet doen. Ik word sterker ingeschat dan ik ben.

Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners? Er is altijd ruimte voor telefonisch overleg of via CarenZorgt.

Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners? Dit heb ik niet als ze nieuw zijn.

Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste? Er zijn beperkte afspraken gemaakt over de was en douchen, maar dat gaat niet altijd goed, omdat mijn naaste het niet meer weet.

Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren? De vaste medewerkers luisteren wel, maar sommige flexers of ingehuurde medewerkers niet.

Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken? Medicatie loopt niet altijd goed.

Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan? Ze kennen mij hier.

Ervaart u de ruimte om wat u zelf kunt zoveel mogelijk zelf te blijven doen? Ik doe alles zelf.

Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners? Er wordt altijd gevraagd hoe het met mij gaat en ik krijg vaak een schouderklopje!

Positieve ervaringen

Ik heb veel vrijheid en kan doen en laten wat ik wil.

Verbeterpunten

Soms duurt het heel lang als ik op de rode knop heb gedrukt, voordat ik contact krijg.

Positieve ervaringen

Wat goed gaat, is dat je kan doen en laten wat je wil. Geen dwang van buitenaf en ik ga mijn eigen gang.

Verbeterpunten

Geen gedeelde badkamers meer.

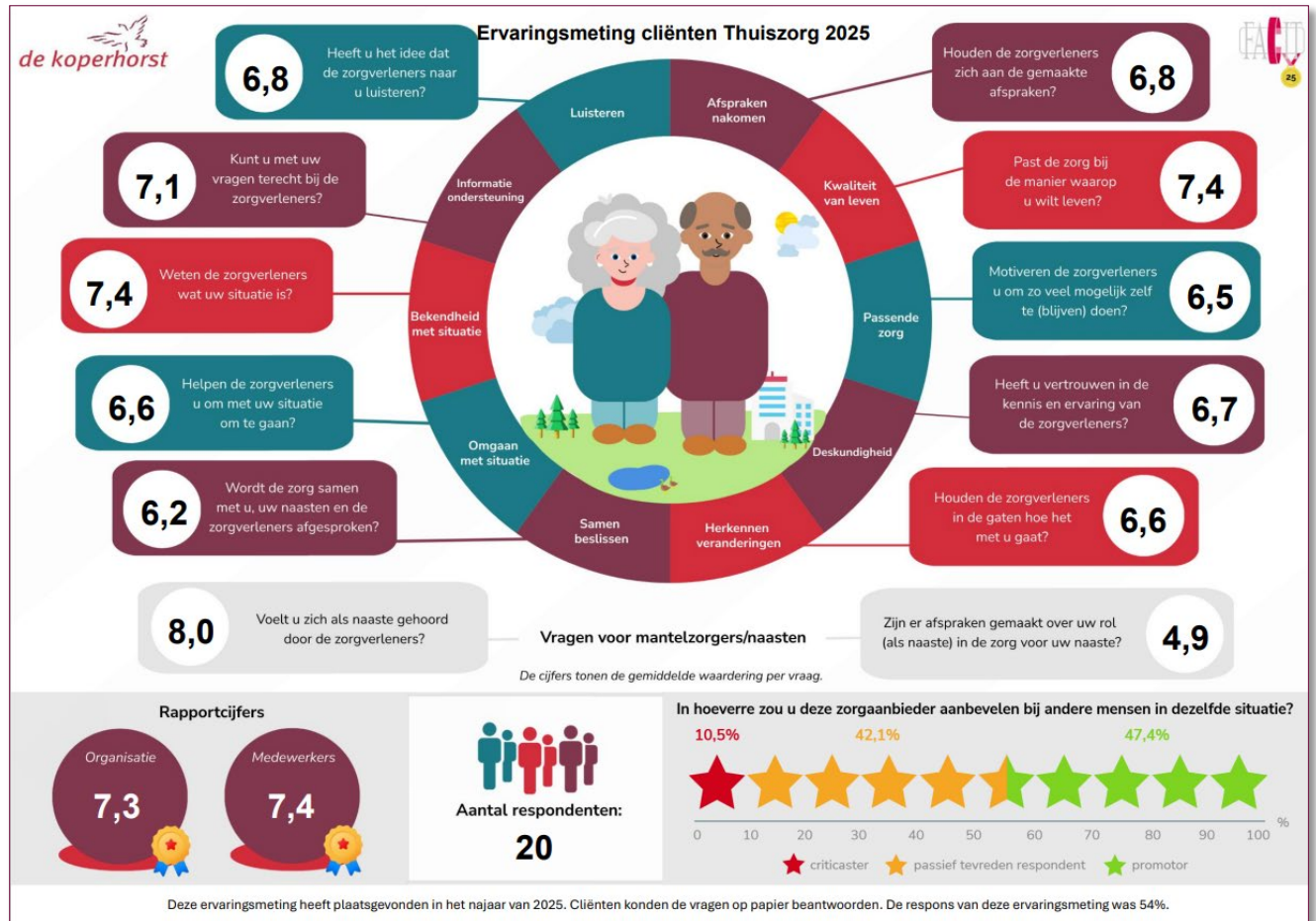
Positieve ervaringen

Als je niet beter wist, zou je denken dat De Koperhorst een particuliere woonvorm is van 6000 euro per maand. Het is een fantastische plek om veilig en menswaardig dementerend te leven en deel uit te maken van mijn woongroep.



Ervaringsmeting ZVW

Uitkomst visueel



Reflectie op ervaringsmeting ZVW

We zien in de meting dat bewoners met een ZVW-indicatie minder positief zijn dan bewoners met een WLZ-indicatie. De negatieve beoordeling van enkele bewoners is van grote invloed op het gemiddelde. De achtergrond daarvan kunnen we nog niet helemaal duiden. Het lijkt erop dat het voor bewoners niet duidelijk is dat er een groot verschil bestaat met zorg geleverd vanuit een WLZ-indicatie. Onderzocht wordt hoe we de zorg zo kunnen organiseren dat vanaf het begin helder is wat men vanuit de indicatie kan verwachten.

De vraag voor mantelzorgers is door een beperkt aantal mantelzorgers beantwoord. Bewoners met een ZVW-indicatie zijn veelal zeer zelfstandig wat maakt dat deze vraag minder relevant is en mogelijk de lage score verklaart.

Een concreet punt van aandacht is de reactietijd op de alarmbel. We constateren dat bewoners die planbare zorg (gefinancierd uit de zorgverzekeringswet) afnemen de alarmbel ook gebruiken voor niet spoedeisende zaken.

De uitkomsten zijn met de Cliëntenraad besproken en de CR heeft er kennis van genomen maar kan de resultaten niet duiden. De manager Zorg gaat met de teams in gesprek over de uitkomsten en bespreekt ook de opmerkingen in de toelichting.

Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat? Ze hebben het heel druk en daar word ik zenuwachtig

Weten de zorgverleners wat uw situatie is? De meesten zijn op de hoogte van mijn zorgplan.

Kunt u met uw vragen terecht bij zorgverleners? Niet bij allemaal.

Verbeterpunten: Inzet hulpmiddelen en technologie Ik wil een opmerking maken over het alarmeringssysteem. Dit systeem is er om in geval van nood te kunnen alarmeren. Mijns inziens wordt van dit systeem misbruik gemaakt, doordat bewoners bellen als zij vinden dat de zorg te laat, naar hun zin, komt.

Positieve ervaringen Fijn dat ze proberen om zoveel mogelijk vast personeel te sturen.

Zorgkaart.nl

Zorgkaart.nl 2025	Koperhorst	Branche
Accommodatie	8.4	8.4
Afspraken	8.8	8.2
Bekendheid	8.9	8.3
Deskundigheid	8.7	8.2
Herkennen veranderingen	8.9	8.3
Informatie ondersteuning	8.9	8.3
Kwaliteit van leven	8.9	8.2
Luisteren	8.9	8.3
Medewerkers	9.3	8.7

26 december 2025 - waardering 7.1

Mijn moeder woonde bijna zeven jaar in De Koperhorst. Zij is pas overleden. Zowel mijn moeder als wij als dochters en zonen waren erg tevreden over De Koperhorst. Vriendelijke en behulpzame meedenkende medewerkers, een luisterend oor. veel activiteiten.

29 juni 2025 - waardering 10

Mijn moeder mocht (na eerst gebruik te hebben gemaakt van dagbesteding Koperwiek), na wachtperiode op een afdeling komen wonen voor mensen met dementie. Fantastisch hoe mooi haar woongroep wordt begeleid door verpleging en vrijwilligers. Als familie word je dagelijks op de hoogte gehouden. Ze voelt zich helemaal welkom en thuis daar! Verder zijn alle zaken perfect georganiseerd binnen De Koperhorst, er wordt veel georganiseerd, zowel binnenshuis als erbuiten. Bewoners worden bovendien uitgedaagd/uitgenodigd mee te helpen met klusjes als tafeldekken en boodschappen halen beneden. Beter plek was niet denkbaar!

17 augustus 2025 - waardering 9.4

De tijd dat mijn moeder en haar man de Koperwiek bezochten en in De Koperhorst hebben gewoond is waardevol geweest voor allebei. De zorg vond ik erg attent met altijd wel tijd voor een paar woorden als er door drukte geen tijd was om even iets langer te zitten en te vragen hoe het ging. Niet alleen het zorgpersoneel, maar ook van de keuken, schoonmaak en receptie was deze aandacht er. Zelf zou ik in De Koperhorst willen zitten als dit later nodig mocht zijn. Het enige wat ik zelf mis, is de mogelijkheid om een overdekt rondje te lopen. Zodat je niet alleen afhankelijk bent van wat beter weer. Het geeft de mogelijkheid tot dagelijkse beweging. En niet alleen door yoga maar ook, heel stoer van de bewoners, door bokslessen te volgen.

24 februari 2025 - waardering 8.8

Mijn moeder heeft hier achttien maanden gewoond. En leuke nieuwe contacten opgedaan. Een dikke plus is de eigen keuken bij De Koperhorst. Je merkt de extra aandacht voor het eten. En de menu's bij feestdagen, dat is klasse. Ook de zorg op de afdeling is attent en goed. Zoals de tijd nemen om nagels te verzorgen en haren in de krul zetten, het tuttelen. Daaruit spreekt echte aandacht voor de mens. Direct contact opnemen als de toestand verandert, heb ik ook als prettig en zorgvuldig ervaren. Ook in de laatste fase van het leven is er zorg en aandacht voor comfort en dergelijke. De zorg en aandacht die is geweest toen mijn moeder eenmaal overleden was, is geweldig. Zoals bijvoorbeeld een erehaag die gevormd is, toen de kist voor de laatste reis vertrok vanuit De Koperhorst. Dat zijn zaken die echt impact en indruk hebben gemaakt. Niets dan lof voor deze instelling.

Zorgkaart.nl

28 waarderingen

Gemiddelde waardering van **8.9**

Hoogste waardering 10

Laagste waardering 7.1

3 maart 2025 - waardering 9

Mijn moeder heeft 3,5 jaar in De Koperhorst gewoond. Altijd met veel plezier. Ook voor ons als kinderen was het een warm bad. Altijd een vriendelijk welkom bij binnenkomst! Wij voelden ons héél welkom! Elke vraag werd beantwoord. Voor mijn moeder was er vooral een gevoel van veiligheid! En ze werd gestimuleerd om met activiteiten mee te doen. Wij zijn echt heel dankbaar dat onze moeder in De Koperhorst mocht komen wonen. Er was aandacht, vriendelijkheid en ze werd gezien! Heel geruststellend voor ons! Onze dank gaat uit naar alle medewerkers!

17 december 2025 - waardering 8.3

Veel aandacht voor de bewoners. Men neemt gelukkig ook de tijd voor een praatje of om even langs te lopen. Je wordt hier volledig als mens gezien. Een heel klein puntje van aandacht is de terugkoppeling als dingen anders lopen dan eerder afgesproken, die heb ik in een paar gevallen gemist.



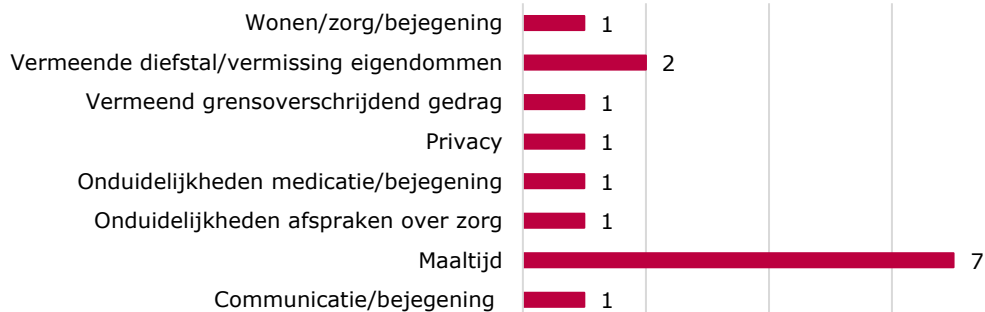
Klachten



Leren van ervaringen

We stellen het op prijs als bewoners en hun naasten eventuele klachten direct kenbaar maken aan betrokkenen. We zijn er op gericht klachten naar tevredenheid in de lijn op te lossen. Als dat niet lukt, is er een externe klachtenfunctionaris beschikbaar. Alle klachten worden periodiek, voorzien van aanbevelingen, aan het MT en de bestuurder teruggekoppeld. We vinden het belangrijk om van deze ervaringen te leren. Als klachten onvoldoende naar tevredenheid worden opgelost, kunnen bewoners zich wenden tot de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

Type- en aantal klachten



Reflectie op klachten

In 2025 zijn er vijftien klachten vanuit bewoners of naasten geregistreerd. Het gaat vooral om klachten over maaltijden (kwaliteit, presentatie en porties). Vermeende diefstal/vermissing, communicatie/bejegening en onduidelijkheden rondom (zorg)afspraken en medicatie. Ook was er een casus van vermeend grensoverschrijdend gedrag.

Behandeling, registratie en afhandeling

De klachten zijn direct opgepakt door de manager of coördinerend verpleegkundige. In alle casussen hebben één of meerdere gesprekken plaatsgevonden met de klager en evt. andere betrokkenen. De klacht, afhandeling en opvolging zijn centraal vastgelegd.

Naar aanleiding van een aantal klachten zijn structurele aanpassingen gedaan aan routes en werkwijze, vaak direct na de gesprekken. In een aantal casussen zijn excuses gemaakt of is er een geste of tegemoetkoming aangeboden.

In de situaties rondom een vermeende diefstal c.q. vermissing van eigendommen is onderzoek gedaan en werd geen aanwijzing gevonden voor daadwerkelijke ontvreemding van eigendommen. Wel werd de route wat betreft het betreden van appartementen opnieuw benadrukt in de teams.

Een casus over vermeend grensoverschrijdend gedrag is zorgvuldig behandeld en onderzocht. Er zijn geen aanwijzingen gevonden dat grensoverschrijdend gedrag heeft plaatsgevonden.

De klachten zijn over het algemeen naar tevredenheid van de klagers opgelost. Er zijn dan ook geen klachten bij de externe klachtenfunctionaris van Quasir of de (externe) geschillencommissie terechtgekomen. Ook zijn er geen klachten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg geuit.

Tevredenheid medewerkers



5

Tevredenheidsonderzoek

Om het jaar doen we mee met het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) vanuit branchevereniging Actiz. Het laatste onderzoek vond plaats eind 2024, met op de thema's 'communicatie' en 'ervaren druk' de grootste verbeterkansen.

Wat communicatie betreft, zijn we verdergegaan met de zogenaamde 'koffiemandgesprekken' voortkomend uit de verbeterbijeenkomst bij het MTO van 2024. In wisselende samenstelling gaan bestuurder en managers in gesprek met medewerkers en/of bewoners. Zij nemen een koffiemand gevuld met gesprekskaartjes met vragen en koekjes mee. Dit heeft opnieuw geleid tot interessante gesprekken en input voor beleid. Daarnaast is de interne informatievoorziening verbeterd door invoering van Office Workspace 365. De mogelijkheden van de eigen Hub en SharePoint dragen bij aan een verbetering van de interne communicatie.

Tot slot is in 2025 aandacht besteed aan een goede afstemming tussen de zorgvraag en de bezetting per team.

In 2026 willen we wederom een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren.



Reflectie op inclusiviteit, diversiteit en psychologische veiligheid

De Koperhorst heeft meegewerkt aan een onderzoek vanuit de gemeente naar hoe het staat met inclusie, diversiteit en psychologische veiligheid. Dit in het kader van een inclusieve stad.

105 medewerkers zijn in groepjes geïnterviewd. Twee verpleegkundigen hebben de interviews afgenomen. De resultaten van de gesprekken zijn anoniem verwerkt. Deze aanpak draagt bij aan een open cultuur waarin medewerkers zich gehoord voelen en actief kunnen bijdragen aan verbeteringen binnen de organisatie op de drie perspectieven. In 2026 vindt de rapportage plaats.



In gesprek met elkaar en ontmoeten

Dag in dag uit werken we samen en zijn we met elkaar in gesprek over hoe het gaat op het werk en in het team. We vinden het van grote waarde dat als er iets speelt dat dat direct wordt uitgesproken. Uit al die gesprekken kunnen verbetermogelijkheden naar voren komen.

Jaarlijks vindt een persoonlijk gesprek plaats met elke medewerker. Daarin wordt gereflecteerd en vooruitgekeken.



Leren & ontwikkelen

Leerhuis



Reflectie op leren en ontwikkelen

Eén van de kerntaken van De Koperhorst is dat we werken aan de toekomstige generatie medewerkers door hen op te leiden.



Onderwijsbedrijf

- We hebben in samenwerking met MBO Amersfoort, een intern BOL-onderwijsbedrijf voor de opleidingen: HZW, IG en verpleegkundige. Ook zijn we stagebedrijf voor o.a. hbo verpleegkunde en praktijkonderwijs. We zien dat het steeds lastiger wordt om voldoende instroom te hebben.
- Werkbegeleiding is in samenwerking met de leerwerkcoaches geprofessionaliseerd.

Bekwaam blijven

- Voorbehouden en risicovolle handelingen kunnen zelfstandig of onder begeleiding van een instructeur geoefend worden in het skills lab. Ook in onze zogeheten VRH-carrousels kunnen zorgmedewerkers in een dagdeel verschillende vaardigheden trainen en laten aftoetsen. Onze eigen verpleegkundigen begeleiden medewerkers hierin op hun specifieke aandachtsgebieden. Zo leren we samen.

Ontwikkeling medewerkers en teams

- Het Leerhuis is verantwoordelijk voor de organisatie van het leren en ontwikkelen.
- Vernieuwing en de strategische koers.
- Het Leerhuis heeft actief meegedacht over manieren om niet veranderingen van bovenaf op te leggen, maar bottom-up te laten ontstaan. Zo is het Leerhuis er alert op dat er in verbinding met teams bedacht wordt hoe we de beweging gezamenlijk kunnen maken. Daarbij zien we dat 'one size fits all' niet werkt.
- Daarnaast heeft het Leerhuis een ondersteunende rol vervuld om innovaties zoals het spraakgestuurd rapporteren goed te laten landen in de organisatie.



Bijscholingen, voorbeelden van

Bedrijfs hulpverlening
Breinzorg
Complementaire zorg
Desinfecteren
Duodopa therapie en -pomp
EHBO
Ervaringstheater: ouderen en intimiteit
Funciegericht Nederlands
Het goede gesprek, train-de-trainer
Leerwerk coaching
Microvezelmethode
Office Workspace 365
Passiviteiten van het Dagelijks Leven
PICC-lijn en infuus inbrengen
Tilliftgebruik
Veilig omgaan met voedsel
Verslikken en stikken
Voedselveiligheid en persoonlijke hygiëne
VRH-carrouseldagen
Specialisaties
Casemanagement
Kwaliteitsverpleegkunde
Ouderenpsychiatrie



Kennisdeling, samenwerking/overleg

Actiz: o.a. Platform Compacte Zorgorganisaties en div. netwerkgroepen
IVVU: o.a. Commissie Ouderenzorg van de toekomst en Crisiscoördinatoren GHOR
Bestuurlijk overleg Wonen en zorg ouderen, Gemeente Amersfoort
Tactisch overleg Wonen en zorg, Gemeente Amersfoort
Utrechtzorg
Milieuplatform Zorg

Lerend netwerk: De Haven, St. Pieters en Bloklands Gasthuis en De Koperhorst
Ouderengeneeskundig Netwerk Thuis in Eemland
VVT-regie Eemland
Netwerk Palliatieve Zorg Eemland
Samen sterker Eemland
Bestuurlijk overleg Wijkverpleging Eemland
Ketenoverleg DementieD2, regio Eemland
Projectgroep Dementievriendelijke wijk, Gemeente Amersfoort
Werken aan een inclusieve stad, Gemeente Amersfoort
Dorps en wijkgerichte steunsystemen
Alzheimer-café Amersfoort e.o.

Leren van (bijna) incidenten

Veilig melden van incidenten

In overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg hebben we een procedure voor het veilig melden van incidenten: de 'Route Melding Incidenten Cliënten.'
Deze route beschrijft de cyclus van: melden, analyseren, leren, verbeteren en monitoren.

Melden, analyseren, leren en verbeteren

Medewerkers melden incidenten waarbij bewoners betrokken zijn. De teamverpleegkundigen analyseren incidenten, zij doen dit zoveel mogelijk samen met een teamlid. Meldingen die interessant zijn voor andere teams worden gedeeld. Alles wat (ook) elders in de organisatie de aandacht verdient, wordt doorgezet. Incidenten, analyses en verbeteracties worden in het teamoverleg besproken. En verbeteracties worden uitgezet op het niveau van bewoner, team, dienst en organisatie.

Monitoren

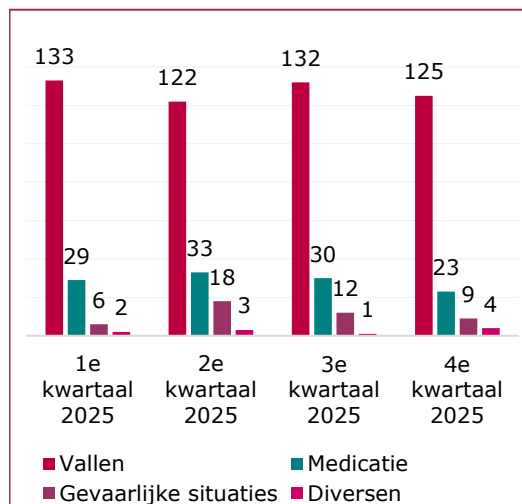
Monitoring van incidentmeldingen vindt plaats door de Adviesgroep Veilige Zorg. De Adviesgroep kijkt wat betreft incidentmeldingen o.a. naar de trends, kwaliteit van meldingen, analyses, verbeteracties, opvolging en borging.

Verder wordt gekeken naar risicosignalering zorg- en gezondheidsproblemen, medicatieveiligheid, vrijwilligheid van zorg (Wzd), bewegingsvrijheid en psychofarmacavoorschrijving. De Adviesgroep deelt haar bevindingen en feedback met teams, manager zorg, bestuurder, team management, Cliëntenraad en de auditcommissie kwaliteit en veiligheid (rvt). Er wordt halfjaarlijks gerapporteerd over de monitoring. Deze rapportages worden organisatiebreed gedeeld.

Meldingen Incidenten Cliënten 2025

In 2025 zien we dat de meldingsbereidheid onverminderd aanwezig is. In totaal zijn er 663 incidenten door medewerkers gemeld. De melders denken - hiertoe gestimuleerd in de melding - in de melding mee over het voorkomen van nieuwe incidenten.

Meldingen per kwartaal in 2025



Medicatie-incidenten*

Top 3

- Omissie, vergeten medicatie te verstrekken (53x)
- Verkeerde tijdstip, verkeerde dosis (22x)
- Omissie, inname niet begeleid (16x)

Bijna-incidenten/gevaarlijke situaties

Top 3

- Bewegingsensor niet (volgens afspraak) ingeschakeld 30x
- Valgevaar 7x
- Bed na zorgmoment niet in laagste stand 4x



Valcalamiteiten uitsluiten

Naar aanleiding van elf overlijdens - binnen 30 dagen na een val - is onderzocht of er sprake was van een calamiteit.* Het bleek in alle situaties om een incident te gaan.

*Definitie calamiteit van de IGJ: Een niet-beoogde of onverwachte val van een cliënt die leidt tot ernstig letsel of de dood, en waarbij tekortkomingen in de zorg een rol (kunnen) hebben gespeeld.

Innoveren



Visie op innovatie

We innoveren omdat we willen dat zorg ook in de toekomst persoonlijk en werkbaar blijft. Dat vraagt om slimme keuzes en oplossingen die écht iets toevoegen, voor bewoners, medewerkers én de organisatie.

Dit doen we samen met medewerkers en bewoners. We veranderen en doen wat werkt. Als compacte middelgrote organisatie volgen we de technologische innovaties op de voet. We kijken eerst naar wat elders al geprobeerd is en wat daar geleerd is. Wat goed werkt, nemen we snel over. We kiezen voor technologie die zich terugverdient, in kwaliteit, gemak of tijd. Als digitalisering juist averechts uitpakt, zoeken we samen met bewoners en medewerkers naar wat wél werkt en wat past. En soms moeten we gewoon dingen doen vanwege verwachtingen van de buitenwereld. We weten ook: niet alles lukt in één keer. Soms proberen we iets wat uiteindelijk niet past bij hoe mensen werken of leven. Dat hoort erbij. Liever iets proberen en leren dan stil blijven staan.

We zoeken binnen de kaders van ons kwaliteitsbeleid naar de ruimte en zijpaden. We sluiten aan bij wat mensen nodig hebben. Zo zorgen we bijvoorbeeld voor meerdere manieren om mensen te bereiken of te enthousiasmeren voor activiteiten en/of scholing. We bieden informatie op meerdere manieren. De één leest liever een flyer, de ander gebruikt een app. En waar mogelijk doen we het persoonlijk.

Bij sociale innovaties bewegen we juist wél vooraan in de golf. Ook daarin doen we wat werkt. Onze personele samenstelling is divers. Er is van alles mogelijk voor onze (nieuwe) medewerkers. Zoals voor onze gastvrouwen en -heren geldt: deze medewerkers zijn volop beschikbaar op de arbeidsmarkt en dragen bij aan een afwisselend en energiek team. Ook jonge mensen vinden via deze functie hun weg naar De Koperhorst. Sommigen groeien door in de organisatie.

Status innovaties

Up to date houden	Borgen & opschalen	In gebruik	Uitproberen	Verkennen
Open deuren		Palliatieve kit		
Brede teamsamenstelling		Medicijndispenser		
Geriatheek		Steunkousen: dof'donners		
Dagstructuur: Breinzorg		Druppelbril		
Tovertafel, Quiek-up, Silverfit		Spraakgestuurde rapportage		
Slimme badkamersloten		Bekwaam = inzetbaar		
Brede teamsamenstelling		Slimme drinkbeker		
Kattenkamer		Fingerfood		
Biovergister		Beeldzorg		
Zilveren Milieuthermometer				

Geriatheek

In onze geriatheek kunnen teams en naasten prikkelregulerende en prikkelopwekkende materialen lenen. Te denken valt aan drukvesten, -kragen, -schootkussens en -dekens. Maar ook aan empathiepoppen, verzwaarde knuffels, robotkatten en -honden, aangepast spelmateriaal, muziekkussens, frummelkussens en -kleden, klusmannenkisten, projectielampen, muziekdoosjes en lavalampen.





Reflectie op innovatie

Sociale innovatie

Als het gaat om sociale innovatie lopen we als woonzorgcentrum met de deuren open naar binnen en naar buiten voorop. Van nature al leggen we de verbinding met de buurtbewoners. We zijn in 2025 als eerste woonzorgcentrum van Amersfoort door de gemeente erkend als ontmoetingscentrum. We bieden een plek van ontmoeting aan verenigingen en buurtbewoners. Zij schuiven aan voor maaltijden en activiteiten of zetten zich in als vrijwilliger.

Technologische innovatie

Wat betreft de technologische innovaties hebben we goede vooruitgang geboekt. We zijn gestart met spraakgestuurd rapporteren en gaan nu opschalen. Het traject 'Bekwaam is inzetbaar' is voortvarend opgepakt en vraagt om het vinden van goede balans tussen vertrouwen en controle. De medicijndispenser, de hulpmiddelen voor het zelf aantrekken van steunkousen en de palliatieve kit zijn goed ingevoerd. De pilot beeldschermzorg is helaas niet van de grond gekomen.



Zorg & ondersteuning



Visie op wonen, leven en zorg

Ons uitgangspunt is dat bewoners hun leven leiden, zoals zij dat zélf willen. We gaan uit van de wens van (toekomstige) bewoners om zo lang mogelijk eigen regie te behouden. Daar passen wij onze manier van werken op aan. Het draait om het versterken van zelfstandigheid en het niet uit handen nemen wat iemand zelf kan, ook al duurt het wat langer en zijn er aanpassingen nodig. We inspireren mensen om 'verloren' vaardigheden weer terug te vinden. Samen zoeken we naar oplossingen die niet elke dag hetzelfde hoeven te zijn. De komende jaren maken we de beweging van zorgen voor naar zorgen dat.

We streven naar een goede samenwerking tussen bewoner, naasten en medewerkers: een gouden driehoek. Bewoners doen wat ze kunnen, naasten blijven ondersteunen en De Koperhorst biedt professionele zorg waar nodig. We geloven in de kracht van samen, dat is wat werkt. We zorgen ervoor dat we elkaars verwachtingen kennen en maken afspraken over wie wat doet. We organiseren overleg- en evaluatiemomenten tussen bewoners, naasten en zorgprofessionals.

Technologie kan het leven van de bewoner aangenamer en ons werk makkelijker en efficiënter maken. We innoveren, omdat we willen dat zorg ook in de toekomst persoonlijk en werkbaar blijft. Dat vraagt om slimme keuzes en oplossingen die écht iets toevoegen, voor bewoners, medewerkers én de organisatie.

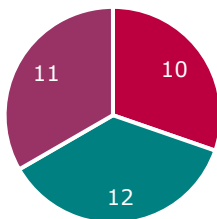
Bij bewoners met breinschade bieden we structuur door middel van zogeheten leefmomenten. En zorgen we ervoor dat de vaardigheden die mensen hebben, behouden blijven en in die leefmomenten tot hun recht komen. Dat doen we met zoveel mogelijk vertrouwde gezichten vanuit naasten en De Koperhorst.

In alles wat we doen streven we naar vrijheid voor bewoners óók als er sprake is van breinschade. We bieden principieel geen onvrijwillige zorg. Bewoners wonen vrijwillig in De Koperhorst. Iedereen kan door de voordeur naar binnen én naar buiten. Het is vanzelfsprekend dat stellen samenblijven en dat huisdieren hier ook kunnen wonen, mits de bewoner of diens naaste er zelf voor kan zorgen.

Wachtlijst

We hebben gemerkt dat collega-zorgaanbieders een kortere wachttijd hebben dan wij en soms zelfs geen of nauwelijks een wachtlijst hebben. Desondanks kiezen mensen toch heel bewust voor ons en lukt het ons om alle plaatsen steeds te 'vullen'.

Wachtlijst op 31-12-2025



- Koperhorst Plus VPT5 & 6
- Koperhort Thuis
- Klein Koperhorst VV5



Breinschade



Breinzorgprincipes

Aan bewoners met breinschade, zoals een dementie, bieden we ondersteuning en zorg vanuit de Breinzorgprincipes, ontwikkeld door geriater Dr. Anneke van der Plaats.

Een aanzienlijk deel van De Koperhorstbewoners heeft een vorm van breinschade. Bij hen verloopt de verwerking van prikkels uit de omgeving moeizamer. Mensen reageren vooral vanuit reflexen, impulsen en intuïtie en kunnen zich moeilijk losmaken van hun omgeving. Zo zorgt een ongunstige omgeving (een omgeving met veel stress) voor onbegrepen gedrag. Terwijl een gunstige (stressvrije) omgeving zorgt voor rust en veel minder onbegrepen gedrag.

Vanuit de Breinzorgprincipes proberen we bewoners steeds van hun stress af te helpen. Zodat er rust is en men zich vrij en vertrouwd voelt.



We werken, met het oog op gunstige prikkels en geborgenheid, met kleine, vaste woonzorgteams en een 'schil' van eveneens vaste flex-medewerkers. We spannen ons in voor een nauwe samenwerking met de naasten van bewoners.

Brein en omgangsevaluatie

Het Koperhorst Brein- en omgangsteam begeleidt teams en naasten van bewoners bij het begrijpen van het brein, de oorzaken van gedrag en mogelijke oplossingen. Het team bestaat uit een GZ-psycholoog, specialist ouderengeneeskunde, dementie-expert en een breinzorgverpleegkundige. Er wordt o.a. gewerkt met omgangsplannen, het stoplichtmodel en bewustwordingsactiviteiten.

Team in de hoofdrol

Aansluitend op de Brein- en omgangsevaluatie, vindt om de week een reflectiebijeenkomst plaats. 'In de hoofdrol' genaamd. Hier staan de teams in de spotlight aan de hand van eigen casuïstiek. Wat gaat er in de hoofden van de teamleden om? Wat zijn persoonlijke overtuigingen en triggers? De manager zorg, breinzorgverpleegkundige en dementie-expert zoeken met teams naar mogelijkheden en kansen, zodat teamleden zorg en ondersteuning bieden zoals in omgangsplannen afgesproken is.



Reflectie op vrijwilligheid van zorg

Vrijheid en de zorg om risico's voor bewoners met breinschade zo klein mogelijk te maken, staan vaak haaks op elkaar. We zijn gericht op de balans tussen leven, vrijheid en veiligheid. Waarbij veiligheid met de betrokkene wordt gewogen. Op basis van de wensen en behoeften van de bewoner worden hierover afspraken gemaakt.

Van de inzet van middelen die, afhankelijk van de context, als onvrijwillige gezien kunnen worden, heeft de Adviesgroep vastgesteld dat ze op verzoek of met instemming van de bewoners zijn ingezet.

De specialist ouderengeneeskunde heeft vastgesteld dat de psychofarmaca-voorschrijvingen aan bewoners met breinschade binnen de professionele richtlijnen vallen.

Bovendien zijn tijdens dossiercontroles door o.a. de breinzorgverpleegkundige en de dementie-expert, geen aanwijzingen voor verzet tegen zorg en het gebruik van psychofarmaca aangetroffen.



Somatiek



Ook op het gebied van somatische zorg hebben we de benodigde expertise in huis. Rekening houdend met de mogelijke beperkingen zoeken we samen naar de mogelijkheden.

Verpleegkundigen

In De Koperhorst werken bijna 30 verpleegkundigen. Zij hebben elk een aandachtsgebied. Een aantal van hen zijn gespecialiseerd. Zo is er een casemanager, een wijkverpleegkundige, een wondverpleegkundige, een breinzorgverpleegkundige, drie kwaliteitsverpleegkundigen en drie geronto/geriatrieverpleegkundigen.

Er is 24/7 een verpleegkundige van dienst aanwezig. Deze verpleegkundige biedt ondersteuning aan collega's door middel van coaching en overleg, afgestemd op de omstandigheden, de ervaring van de collega's en de behoefte van de teams.

Tijdens de dienst wordt de 24-uursrapportage van (tijdelijke) bewoners gevolgd. Zo worden risico's met betrekking tot de kwaliteit en veiligheid van zorg, waaronder gezondheidsproblemen en medicatieveiligheid, tijdig gesignaleerd. Door middel van klinisch redeneren en de ALECOBO-methode kan snel actie ondernomen worden.

Medicatieveiligheid

- Medicatieveiligheid borgen we met het Medicatiehandboek (beleid en routes), (bij)scholingen, de BEM, Medimo medicatietoedien applicatie, Medido medicatiedispenser, audits en het MIC-systeem.
- De BEM (Beoordeling Eigen beheer Medicatie) vindt periodiek en bij signalen van niet correcte inname van medicatie plaats. De uitkomst en afspraken rondom medicatie worden in zorgleefplannen en Medimo vastgelegd.

Verbeteracties

Voorbeelden van verbeteracties t.a.v. medicatieveiligheid in 2025 zijn:

- Verantwoord medicatie toedienen als onderdeel van drie (bijscholing)carrousel rondom risicovolle en voorbehouden handelingen.
- Aanschaf van medicatie-distributiewagens met digitale sloten voor elke zorgeenheid.

Wondzorg

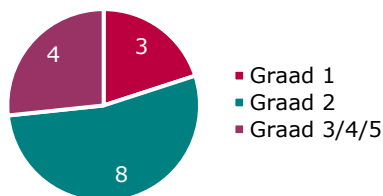
In 2025 zag onze wondverpleegkundige rond de 120 (tijdelijke) bewoners. Waarvan vijftien mensen met decubitus. Bewoners met een meer ernstige vorm van decubitus (vanaf graad 3) kampen hiermee vanuit de vorige woonsituatie. De meeste wonden zijn het gevolg van trauma, diabetes en slechte vaten.

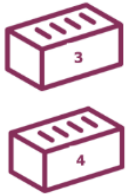
Een belangrijk deel van de werkzaamheden van de wondverpleegkundige bestaat uit kennisoverdracht. Een combinatie van vertellen en laten zien, waar het kan tijdens zorgmomenten.

Zorgteams en verpleegkundigen schakelen de wondverpleegkundige doorgaans al in voordat een wond ontstaat of dreigt te ontstaan.

In 2026 worden er verzorgenden opgeleid tot wondconsulent, zo borgen we de kennis rondom wondzorg verder.

Overzicht decubitusgraden 2025





Hygiëne en Infectiepreventie

Hygiëne, voedselveiligheid en infectiepreventie zijn primair belegd bij het HIP-team. Dit team bestaat uit een deskundige infectiepreventie, een hygiëne kwaliteitsmedewerker, infectiepreventie-ambassadeurs (IPA's) en hygiëne aandachtsvelders (HIPpers, vertegenwoordigd in alle teams). Er wordt met HIP-tweejarencyclus gewerkt, ieder kwartaal staat er een specifiek hygiëne-thema centraal met activiteiten en audits. De audits wordt uitgevoerd door de IPA's. Resultaten worden organisatiebreed geëvalueerd en omgezet in verbeteracties. De thema's reiniging & desinfectie, handhygiëne, persoonlijke hygiëne & persoonlijke beschermingsmiddelen en voedingshygiëne stonden centraal.

Acties

Aansprekende en vaak vrolijke acties werden georganiseerd om de thema's onder de aandacht te brengen. Zoals 'Handhygiëne on tour', waarbij Hygiënehandhavers en een levende handalcohol fles de teams bezochten en een zogeheten MOL-actie wordt ingezet om het juiste gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen te stimuleren.

Er is getraind in het veilig omgaan met voedsel, volgens de hygiëncode zorginstellingen, woonvormen en Defensie. Verder werd een nieuwe lijn desinfectiemiddelen geïntroduceerd en werd gestart

Bemensing

Droomteam

De ultieme teamsamenstelling zorgt voor werkplezier, een goed leven voor bewoners en kwaliteitszorg. Zo'n team bestaat uit een bonte mix van deskundigheden, talenten en karakters.

Teams gedijen bij vertrouwen, scharrelruimte en een gezond rooster.

Scharrelruimte wil zeggen dat er binnen vastgestelde kaders de ruimte is om besluiten te nemen. Zoals het aanpassen van de bemensing en werktijden aan de behoeften van de bewoners.

Ieder team wordt begeleid door een teamverpleegkundige. Door het jaar heen werken collega's samen aan kwaliteit en verbetering door middel van A3-plannen.

Basisrooster

Klein Koperhorst

Per twee woongroepen van acht bewoners (ZZP5) van 7.00 uur tot 23.00 uur: twee VIG, twee gastheren/-vrouwen, één helpende zorg en welzijn+, één helpende zorg en welzijn en vier uur per dag een verpleegkundige.

Koperhorst Plus

Per twee etages van tien bewoners (VPT4 t/m 6) van 7.00 uur tot 23.00 uur: zie *Bemensing Klein Koperhorst*.

Koperhorst Thuis

Ca. 70 bewoners VPT4 T/M 6 en 40 bewoners Wijkverpleging. Van 7.30 uur tot 22.30 uur: zes VIG, vier helpenden zorg en welzijn+ en een (wijk)verpleegkundige.

Nacht

Van 22.45 uur tot 7.15 uur zijn er Koperhorstbreed vier medewerkers aanwezig: een verpleegkundige, twee VIG en een helpende welzijn(+).

Externe zorgprofessionals

Huisartsen en de huisartsenpost leveren samen 24 uur per dag medische zorg. Wanneer de huisarts het nodig vindt of een team behoefte heeft aan aanvullend advies, kan extra expertise ingeschakeld worden. Bijvoorbeeld van de specialist ouderengeneeskunde, GZ-psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, het Brein- en omgangsteam of de wondverpleegkundige.

Met de onderstaande zorgprofessionals hebben we een samenwerkingsovereenkomst

Huisartsenpraktijken Sagenhoek en Orion	Huisartsenzorg De Koperhorstbewoners
Accolade Zorg	Inzet Specialistische ouderengeneeskunde
Silverein Behandeling en Advies	Inzet GZ-psycholoog
De Fysioclub	Inzet geriatrische fysio- en ergotherapeuten
Apotheek Jansen	Levering medicatie
Mondzorgplus	Tandartszorg thuis bij bewoners
Livit Orthopedie Amersfoort	Levering orthopedische hulpmiddelen
Zorg- en Comfortwinkel Voorthuizen	Levering zorghulpmiddelen
Lopital	Levering tilhulpmiddelen



Reflectie op bemensing

Een terugkerend aandachtspunt is de wens van bewoners om zoveel mogelijk vaste medewerkers te zien. Om hieraan tegemoet te komen, zijn vaste flex-medewerkers toegewezen aan teams en afdelingen, en in de zomer worden blokdiensten ingepland om continuïteit te waarborgen. Wanneer vervanging onvermijdelijk is, wordt dit vooraf met bewoners besproken.

Het blijft lastig om voldoende zorgkundigen aan ons te verbinden. Daarom gaan we ons toch al goed bezette verpleegkundig team uitbreiden. In 2025 hebben we gedurende het jaar gelukkig een verlaging van het ziekteverzuim gezien. Het gemiddelde is helaas toch hoog. De eerste maanden van 2025 heeft een virus rondgewaard en aan het einde van 2025 waren er verdrietig genoeg relatief veel ernstig zieke medewerkers. Het blijft een uitdaging om de bezetting aan te laten sluiten bij het basisrooster. In de praktijk is de inzet van bekende uitzendkrachten nodig.

Reflectie op samenwerking met externe professionals

We zien dat de bewoners die bij ons komen wonen, een steeds hogere zorgbehoefte hebben. De specialist ouderengeneeskunde (SO) ziet dat ook terug. In samenwerking met de externe professionals is het gelukt om deze zorgzwaarte goed te accommoderen in De Koperhorst. We ervaren de samenwerking met de huisartsen, de SO, GZ-psycholoog en paramedici als prettig. We horen dit ook terug van de externe professionals. Huisartsen geven aan dat het fijn samenwerken is. De SO heeft aangegeven dat zij onder de indruk is hoe we binnen De Koperhorst samen antwoord vinden op de intensiever wordende zorgvraag.



Jaarplannen



De jaarplannen zijn tot stand gekomen langs twee lijnen. De eerste lijn betreft de plannen die doorlopen over de jaargrens. De tweede lijn betreft de plannen die aansluiten bij het regioplan en het strategische beleidsplan 2025 - 2030 dat in ontwikkeling is. Bij dit proces is op verschillende momenten een vertegenwoordiging vanuit de gehele organisatie betrokken. De input van het managementteam is gebruikt om tot een conceptversie te komen. Deze versie is besproken met de medezeggenschapsorganen en de raad van toezicht. De reflectie hierop is verwerkt in de definitieve versie.

Terugkijken: Jaarplannen 2025

Omschrijving	Resultaat	Behaald
<p>1. De Wandelroute van de bewoner</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Met elke bewoner wordt een 'Wandelroute' bepaald, waardoor we komen tot heldere, persoonlijke afspraken over het leven: oftewel: 'het zorgleefplan nieuwe stijl'. Bewoners voelen zich thuis en vinden aansluiting bij medebewoners. 		
<ul style="list-style-type: none"> We borduren voort op het jaarplan 'De landingsroute' uit 2024, dat mede vormgegeven is door de cliëntenraad. In de zogenaamde Wandelroute vindt een bredere kennismaking met de bewoner, naasten en eventuele medebewoners plaats. Daarbij is het uitgangspunt nog meer aan te sluiten bij de bewoner. We verdiepen de kennismaking en nemen langer de tijd om de bewoner te leren kennen. De route die we samen afleggen wordt gaandeweg steeds duidelijker, doordat we de bewoner en zijn/haar naasten nog beter leren kennen. D.m.v. de Wandelroute kunnen we beter ook inspelen op veranderende behoeftes van de bewoner en daarop aansluiten. 	<p>a. 75% van de nieuwe bewoners (m.u.v. tijdelijke bewoners) heeft thuis een kennismakingsgesprek met de zorgkundige gehad voordat hij/zij in De Koperhorst is komen wonen. In dit gesprek is o.a. aandacht besteed aan de samenwerking in de 'Gouden Driehoek.'</p> <p>b. Voor nieuwe bewoners van Klein Koperhorst en hun naasten is een kennismakingsmoment ingepland met medebewoners en het Koperhorstteam.</p> <p>c. In de Wandelroute die we afleggen met de bewoners van Klein Koperhorst en hun naasten zijn behalve zorginhoudelijke zaken, de voor bewoners essentiële zaken vastgelegd in het zorgleefplan.</p>	<p>a. Gerealiseerd. 75% van de nieuwe bewoners heeft dit gesprek niet thuis, maar wél in De Koperhorst gevoerd.</p> <p>b. Gerealiseerd. Voor elke nieuwe bewoner en zijn/haar familie wordt het zogeheten welkomstuurtje ingepland op een passend leefmoment. Hierbij stelt de bewoner zichzelf en evt. familie voor en is er tijd om kennis te maken met elkaar.</p> <p>c. Deels gerealiseerd. De eerste stappen zijn gezet. De vervolgstappen worden in 2026 gezet. Zie jaarplannen 4. Samen om, denken, doen, durven</p>
<p>2. Samenwerken in de Gouden Driehoek</p> <p>Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zo zelfstandig mogelijk, je leven lang. Daarvoor is een goedlopende samenwerking tussen de bewoner, de medewerker/vrijwilliger en de naasten nodig. 		
<ul style="list-style-type: none"> We hechten eraan dat de 'Gouden Driehoek' in balans is. De 'Gouden Driehoek' staat voor de relatie tussen bewoner, naasten en medewerkers. De bewoner doet wat hij of zij kan en naasten kunnen blijven doen wat zij gewend zijn te doen. De Koperhorst biedt van daaruit de professionele ondersteuning en zorg die nodig is. We werken samen om de beweging te maken van zorgen voor naar zorgen dat. 	<p>a. De teamverpleegkundigen en eerstverantwoordelijken die train-de-trainer geschoold zijn in het voeren van het goede gesprek, hebben hun kennis overgedragen aan de zorgkundigen/ collega's uit het team.</p> <p>b. De familielunches zijn uitgebreid, ook naasten van bewoners uit de Zorgservice-appartementen kunnen deelnemen. In de familielunches gaat het om het opbouwen van gelijkwaardig contact en het samenwerken in de 'Gouden Driehoek.' Ook wordt er breinzorgscholing gegeven.</p> <p>c. Onderzocht is of in samenwerking met regionale VVT-organisaties van een gezamenlijk opleidingsaanbod gebruikgemaakt gaat worden als het gaat om het behouden van zelfstandigheid en om de inzet van informele zorg.</p>	<p>a. Gerealiseerd. Alle teamverpleegkundigen hebben de 'train de trainer' met plezier doorlopen en delen hun kennis en enthousiasme dagelijks met hun teamleden.</p> <p>b. Gerealiseerd. De familielunches en breinzorgscholingen zijn ingepland. De gesprekken vinden in een prettige sfeer plaats. Op basis van gelijkwaardigheid en met begrip voor elkaar, zijn mooie vragen gesteld en suggesties gedaan die gezamenlijk opgepakt worden.</p> <p>c. Gerealiseerd. We gaan meedoen aan een trainingsprogramma Van zorg naar gewoon leven dat geïnitieerd is vanuit de IVVU en gefinancierd wordt vanuit het Zorgkantoor.</p>
<p>3. Aantrekkelijke leer- en werkomgeving</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Medewerkers kiezen bewust voor De Koperhorst. Zij omarmen de visie en dragen deze uit. Een integraal plan ontwikkelen om zo beperkt mogelijk uitzendkrachten in te zetten. 		
<ul style="list-style-type: none"> De arbeidsmarkt voor uiteenlopende functies wordt de komende jaren krappere. Om ons hierop voor te bereiden is een analyse van de huidige personele bezetting en een doorkijk naar de toekomst nodig. Van belang is om medewerkers, leerlingen en vrijwilligers te behouden en te werven voor De Koperhorst. We besteden aandacht aan werkplezier en het duurzaam inzetbaar en vitaal houden van onze medewerkers, vrijwilligers en leerlingen. We willen een organisatie zijn waar je ertoe doet, je kunt ontwikkelen en waar je gehoord en gezien wordt. 	<p>Werkomgeving:</p> <p>a. Er is geïnventariseerd wat medewerkers bindt aan De Koperhorst en welke wensen er nog liggen. Hiervan is een top drie gemaakt. Nagegaan is welke wensen op welke termijn kunnen worden ingewilligd.</p> <p>b. Er is een strategische HR-analyse gemaakt op basis waarvan later een plan van aanpak gemaakt kan worden.</p> <p>c. Als het om preventie gaat, zijn de speerpunten in 2025: het omgaan met verlies op het werk en de combinatie van werken en een jong gezin.</p> <p>Leeromgeving:</p> <p>d. Er is een visie op leren ontwikkeld waarbij gebruikgemaakt is van: 'Five moments of need,' 'Als alle breinen werken' en 'De oplossingenmachine'.</p> <p>e. 'Bekwaam is inzetbaar' is door middel van zelfverklaringsformulieren ingevoerd voor de zorgkundigen en verpleegkundigen.</p> <p>f. Evaluatie van de resultaten van de inzet van Leerwerkcoaches en hun positionering heeft plaatsgevonden.</p>	<p>Werkomgeving:</p> <p>a. Gerealiseerd. Er is een uitvraag gedaan naar alle medewerkers jonger dan 30 jaar met de vraag waarom zij voor De Koperhorst hebben gekozen, wat maakt het dat ze graag hier werken en wat ze nog willen of nodig hebben om hier met plezier te blijven werken. Medewerkers gaven hierop aan gekozen te hebben voor en graag blijven werken bij De Koperhorst vanwege de warme-, collegiale cultuur, ontwikkelmogelijkheden en kleinschaligheid. Terwijl goede samenwerking, eerlijke planning, aandacht voor werkplezier en waardering belangrijk zijn om hen betrokken te houden. Aan de hand van de opbrengst wordt in 2026 gekeken wat gerealiseerd kan worden.</p> <p>b. Gerealiseerd. Er is een strategisch HR plan gemaakt 'Samenwerken aan de zorg voor morgen'. De ondernemingsraad heeft het plan positief ontvangen.</p> <p>c. Niet gerealiseerd. Doorgeschoven naar Q1 omdat de trainer in Q4 uitviel.</p> <p>Leeromgeving:</p> <p>d. Inmiddels gerealiseerd (feb 2026).</p> <p>e. Gerealiseerd. Het zelfverklaringsformulier is getest tijdens de carrousel dagen waarin de bekwaamheden getoetst worden bij verpleegkundigen en verzorgenden. De nieuwe manier van werken heeft tijd nodig om goed te landen, maar wordt positiever beleefd en geeft meer rust, omdat de toetsingsdruk eraf is. Het formulier is inmiddels in Rein beschikbaar en zichtbaar.</p> <p>f. Gerealiseerd.</p>
<p>4. Samenleven en werken op Klein Koperhorst</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bevorderen van het leef- en werkplezier op Klein Koperhorst door samen te leven. Dat betekent dat de dag samen als een gezin doorgebracht wordt. Naasten zijn hierbij van harte welkom. Bevorderen dat het Klein Koperhorstteam door de dag heen onderling en met bewoners afstemt welke activiteiten er plaatsvinden en hoe de taken verdeeld worden. 		

<ul style="list-style-type: none"> In 2025 ronden we het driejarig programma af om te borgen dat op Klein Koperhorst gewerkt wordt volgens de breinzorgprincipes, ofwel de omgevingszorg zoals ontwikkeld is door Anneke van der Plaats. Het staat voor het aanpassen van de omgeving van mensen met breinschade (zoals een dementie). Door een herkenbare en voorspelbare omgeving begrijpen bewoners met breinschade hun omgeving intuïtief, ervaren zij minder stress en voelen zij zich veilig en prettig. De dagstructuur is gebaseerd op voor bewoners herkenbare leefmomenten, zoals een huishouden die kent. 	<ol style="list-style-type: none"> De zogenaamde 'leefmomenten' die in 2024 zijn ingevoerd, zijn geborgd in elke woongroep van Klein Koperhorst. De ondersteuning van de teams door een dedicated teamverpleegkundige, is gecontinueerd. Door de dag heen hebben korte afstemmingsmomenten plaatsgevonden in de teams ('Estafettezorg'). De zorg is per dag op de dan bestaande behoeftes van bewoners en competenties van teamleden afgestemd. Teams zijn hierop gecoacht. 	<ol style="list-style-type: none"> Gerealiseerd. Elke woongroep heeft zijn leefmomenten. Het blijkt in de praktijk lastig om oude gewoonten los te laten. Hierdoor hebben de leefmomenten soms nog onvoldoende aandacht. Grotendeels gerealiseerd. De teams zijn gecoacht. De borging van de gewoonte om die korte momenten van afstemming aan te houden, vraagt nog aandacht.
---	---	--

5. Actief (samen) zijn

Doelen:

- De Koperhorst blijft een actieve partij die bewoners uit de omliggende buurten en eventueel daarbuiten faciliteert om elkaar te ontmoeten en een leuke dag te hebben.
- Op individuele basis tegen betaling aanvullende diensten leveren die bijdragen aan het leefplezier. Gastvrouwen en huishoudelijk medewerkers hebben de mogelijkheid om deze individuele diensten te leveren aanvullend op hun takenpakket.



<ul style="list-style-type: none"> De Koperhorst staat al jaar en dag voor bewoners uit de buurt. Onze ambitie is om de verbinding met de bewoners uit de buurt(en) verder te versterken. Daarbij zal het helpend zijn als De Koperhorst een door de gemeente erkend ontmoetingscentrum wordt. In 2025 is de focus om bewegen meer onderdeel te laten zijn van het dagelijks leven zowel binnen als buiten De Koperhorst. En hiermee dus ook in alle activiteiten die plaatsvinden. 	<p>Ontmoetingscentrum:</p> <ol style="list-style-type: none"> Op het moment dat De Koperhorst een erkend wijkontmoetingscentrum is, zijn bewoners uit de buurt actief benaderd om te verkennen welke behoeften er zijn en welke talenten er kunnen worden ingezet. Er zijn door het jaar heen drie 'open koffietafels' georganiseerd met en voor buurtbewoners om ontmoeting tussen (buurt)bewoners te faciliteren en o.a. het sociale netwerk te versterken. <p>Programmatische dagactiviteiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> De Koperhorst heeft deelgenomen aan de taskforce die als opdracht heeft om de gemeente te adviseren hoe de Programmatische Dagactiviteiten (PDA) vanaf 2026 het beste georganiseerd kunnen worden, zodat de toegankelijkheid voor bewoners in Amersfoort verbetert. De Koperwiekruimtes waar programmatische dagactiviteiten plaatsvinden, zijn opnieuw ingericht. De inrichting is huiselijk, nodigt uit om actief te zijn en bevordert zelfstandigheid. 'Steeds iets nieuws doen' volgens de theorie van Erik Scherder, is toegepast in de leefmomenten op Klein Koperhorst en in het activiteitenprogramma. Voorbeelden hiervan worden drie keer per jaar in de teamopdrachten gedeeld. Het activiteitenprogramma is uitgebreid met structurele spierkracht- en balansbevorderende beweegactiviteiten. De pilot 'Koperhorst Kameraden' is gestart. Evaluatie onder bewoners en medewerkers heeft plaatsgevonden aan het eind van de pilot om te besluiten of Koperhorst Kameraden toegevoegd kan worden aan het standaard dienstenpakket van De Koperhorst. 	<ol style="list-style-type: none"> Niet geheel behaald, onvoldoende respons Gerealiseerd, d.w.z. hebben vorm gekregen Koperhorst kenniscafés Niet gerealiseerd. Helaas is deze taskforce niet van de grond gekomen en is deelname dus niet aan de orde geweest. Er is geregeld contact met de coördinator van Indebuurt033. De Koperhorst heeft deelgenomen aan bijeenkomsten met alle zorgorganisaties uit Amersfoort die PDA bieden. De toegankelijkheid van de PDA is echter nog niet verbeterd. Gerealiseerd. Het meubilair is vervangen en er zijn warme kleuren aangebracht. De gekozen activiteiten zijn meer afgestemd op wat de bewoner leuk vindt. Bewoners van Klein Koperhorst nemen veel meer begeleid deel aan de dagactiviteiten in de koperhorst en blijven zo langer betrokken bij het leven in huis. Alert blijven op het levendig houden van de leefmomenten "we gaan iets doen", met oog voor de individuele bewoner. Voorbeelden hiervan worden in het teamoverleg gedeeld en familie kan via familienet mee beleven. Deels gerealiseerd. In kleine groepen zijn extra beweegactiviteiten ontwikkeld. Met de SRO zijn beweegactiviteiten ontwikkeld voor de beweegtuin die in 2026 van start gaat. Gerealiseerd. Er zijn 5 Koperhorst Kameraden en 8 klanten. Gerealiseerd. Evaluatie heeft plaatsgevonden; we zetten de Koperhorst kameraden in ieder geval nog een jaar voort.
---	---	---

6. Gastvrij, gastronomisch en groen

Doelen:

- Bewoners, medewerkers en gasten zijn tevreden over het aanbod van maaltijden. Daarbij zijn de uitgangspunten dat er gevarieerd en duurzaam gekookt wordt.
- Zoveel mogelijk mensen bereiken om een maaltijd te gebruiken van en in De Koperhorst.
- Stroomlijnen van processen in de keuken en het restaurant, zodat uitbreiding van diensten gerealiseerd kan worden.



<ul style="list-style-type: none"> De Koperhorst hecht aan leefplezier. Genieten van eten draagt daaraan bij. Gastvrij en gastronomisch wil zeggen: iedereen kan aanschuiven en er is een aantrekkelijke maaltijdvoorziening. De focus is om in 2025 de buurt 'meer naar binnen te halen' en de ontmoetingsfunctie te versterken. In 2024 heeft De Koperhorst het certificaat Zilveren milieuthermometer behaald. Het biedt een prachtige basis om met de aanbevelingen uit het rapport in 2025 verder te gaan. 	<p>Gastvrij en gastronomisch:</p> <ol style="list-style-type: none"> Er heeft een raadpleging plaatsgevonden onder bewoners om na te gaan in hoeverre zij tevreden zijn met het maaltijdaanbod. Er is een horecatrainingsprogramma gerealiseerd voor de teams restaurant en keuken. Onderzocht is of maaltijdvoorziening in de directe omgeving van De Koperhorst haalbaar is. Er zijn 10% meer maaltijden afgenomen ten opzichte van 2024. <p>Groen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Er zijn 10% minder dierlijke eiwitten in de voeding verwerkt t.o.v. 2024. Minimaal 10% van de ingekochte voedingsmiddelen heeft een duurzaamheidskeurmerk. 	<ol style="list-style-type: none"> Gerealiseerd. De raadpleging heeft in maart plaatsgevonden en de resultaten zijn besproken in de zogeheten menucommissie. Naar aanleiding van de raadpleging is het maaltijdaanbod aangepast en de minder bekende gerechten zijn uitgelegd aan bewoners. Niet gerealiseerd. Wel zijn de voorbereidingen getroffen zodat in het eerste kwartaal van 2026 deze training gegeven kan worden. Gerealiseerd. Haalbaarheid is onderzocht. Het is lastig om de investeringen die nodig zijn, terug te verdienen is. Prioriteit is gegeven aan het stabiel houden van de kwaliteit van de maaltijden in De Koperhorst. Gerealiseerd. We zien vooral een toename van het aantal afgenomen lunches. Gerealiseerd. Er zijn 12% minder dierlijke eiwitten in voeding verwerkt. Gerealiseerd. 15% van de ingekochte voedingsmiddelen heeft een duurzaamheidskeurmerk
---	---	--

7. De Koperhorst bij u thuis

Doel:

- De Koperhorst biedt buurtbewoners met een Wlz-indicatie in overleg een passend aanbod.



<ul style="list-style-type: none"> De tendens is dat ouderen langer thuis blijven wonen en daar Wlz-zorg kunnen afnemen. De Koperhorst draagt graag bij om deze maatschappelijke opgave te kunnen realiseren in haar directe omgeving. De Koperhorst biedt al persoonsalarmering en huishoudelijke hulp in een appartementencomplex in de buurt en wil de dienstverlening uitbreiden. 	<ol style="list-style-type: none"> Twee verpleegkundigen hebben contact onderhouden met mogelijke Wlz-zorg thuis afnemers. Acht bewoners uit de buurt nemen 'De Koperhorst bij u thuis' af. (Wlz-zorg thuis). Onderzocht is of wijkverpleegkundige zorg door De Koperhorst in de buurt geboden kan worden. Op basis van de uitkomsten wordt een besluit genomen. 	<ol style="list-style-type: none"> Gerealiseerd. Deels gerealiseerd. 60% hiervan is behaald. De buurtbewoners die zorg ontvangen volgens het concept De Koperhorst bij u thuis zijn allen in De Koperhorst komen wonen. On hold gezet. In het kader van Passende zorg thuis wordt met netwerkpartners uitgewerkt hoe we gezamenlijk een dekkend aanbod aan wijkverpleegkundige zorg kunnen leveren. In afwachting daarvan gaat De Koperhorst haar positie bepalen.
--	---	---

8. Op de toekomst voorbereid met technologische innovatie en up-to-date ICT

Doelen:





- Starten met beeldschermzorg en spraakgericht rapporteren.
- Extra bekabeling en switches aanbrengen om wifi te kunnen realiseren in alle gebouwen van De Koperhorst, zodat toekomstige domotica aangeboden kan worden.
- Datawarehouse ontwerpen om gegevens uit verschillende bronnen centraal op te slaan, te integreren en voor te bereiden voor analyse.
- BI-tool invoeren om gegevens te analyseren, te visualiseren en te rapporteren op een eenduidige manier.





















<ul style="list-style-type: none"> Inzet van technologische innovatie kan bijdragen aan zelfstandigheid en leefplezier van (buurt)bewoners. Ook kan hiermee het gevoel van veiligheid bevorderd worden. Daarnaast kunnen technologische innovaties het werkplezier van medewerkers verhogen. De Koperhorst infrastructuur is nog niet zo ingericht dat aan de voorwaarden voldaan is om technologische innovaties door te kunnen voeren. 	<p>Technologische innovatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> Beeldschermzorg is getest bij twee buurtwoners en bij tien bewoners in De Koperhorst. Er is een start gemaakt met spraakgericht rapporteren op verschillende plekken in De Koperhorst. <p>Infrastructuur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Alle medewerkers zijn getraind om te kunnen werken met Office Workspace 365. Het nieuwe werken is ingevoerd. De uitbreiding van wifi in de Zorgservice- appartementen is gerealiseerd. Er is een keuze gemaakt voor een datawarehouse en een BI-tool. De twee IT-netwerken zijn gekoppeld om de aanschaf van een nieuw verpleegproepsysteem mogelijk te maken. Er is een keuze gemaakt voor een vervangend verpleegproepsysteem. 	<ol style="list-style-type: none"> Niet gerealiseerd. De huidige leverancier kan niet bieden wat er technisch nodig is en op basis daarvan is geen test mogelijk geweest. PVE is wel opgemaakt en op basis daarvan wordt een nieuw device gezocht om een pilot mee te doen, Gerealiseerd. Gerealiseerd. Deels gerealiseerd. Er is een start gemaakt met de uitbreiding van wifi na een uitgebreide wifi test gedaan. Niet gerealiseerd. Besloten is hier geen prioriteit aan te geven in het licht van de andere IT gerelateerde ontwikkelingen. Gerealiseerd. Niet gerealiseerd. Voorbereidende stappen zijn gezet. Met hulp van een externe projectmanager wordt breder gekeken naar een passend zorgcommunicatieplatform, Hier is een HLO-aanvraag voor gedaan die is toegekend voor 2026.
<p>9. Lekker schoon en veilig Doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eenduidig schoonmaakbeleid dat voldoet aan veiligheids- en duurzaamheidsnormen. 		
<ul style="list-style-type: none"> We gaan het schoonmaakproces zo inrichten dat er overal in De Koperhorst op dezelfde wijze gewerkt wordt. Het betreft een meerjarentraject. 	<ol style="list-style-type: none"> Het plan om bij alle bewoners die huishoudelijk hulp van De Koperhorst afnemen, de professionele schoonmaaklijn te gebruiken, is voorgelegd aan de medezeggenschapsorganen. Na de inspraakronde heeft bijscholing plaatsgevonden en zijn de wijzigingen opgepakt. 	<ol style="list-style-type: none"> Gerealiseerd. De OR is geïnformeerd en heeft met het plan ingestemd. De Cliëntenraad is in juni geïnformeerd. Gerealiseerd.



Vooruitkijken: Jaarplannen 2026

 <p>Onderdeel van de strategische koers van De Koperhorst: Samen vooruit, met de kaart(en) op tafel, 2025 - 2030</p>																		
<p>1. De Koperhorst in de buurt, herkenbaar als uw team</p>																		
<p>Omschrijving/doelen</p> <p>Langer thuis & dan bij ons</p> <p>Leuk (blijven) werken</p>	<p>Langer thuis wonen is de trend onder de nieuwe generatie ouderen. Daar spelen we op in. We gaan onze expertise verbreden, zodat we in staat zijn om nog complexere zorg te bieden. Ouderen uit de buurt kunnen bij ons terecht voor zorg en ondersteuning; dat geldt voor Wlz-zorg ook net buiten de muren van De Koperhorst. Wat betreft wijkverpleegkundige zorg in de buurt verwijzen we naar het transformatieplan 'Samen Sterker' en dan het onderdeel 'Herkenbare en aanspreekbare wijkteams' (pagina 3). Daarnaast willen we meer inzicht krijgen in hoe buurtbewoners het leven thuis ervaren (alle belangrijke onderwerpen op het gebied van wonen, welzijn en zorg) en wat zij nodig hebben aan kennis, vaardigheden en netwerk om op zichzelf te blijven wonen. Ook laten we buurtbewoners zien en ervaren wat er aan diensten en producten beschikbaar is om langer in het eigen huis te kunnen blijven wonen. Zo kunnen we samen met lokale partners nog beter inspelen op de behoeftes.</p>	<p>Resultaat</p>  <ol style="list-style-type: none"> De Koperhorst heeft de leefconsulent van Leef3.nu in contact gebracht met buurtbewoners die open staan voor een gesprek en een LEEFscan. Een LEEFscan is een middel om per individu te inventariseren hoe wonen, welzijn en eventueel zorg ervaren wordt. In samenwerking met lokale partners is in oktober 2026 wederom een zogeheten kennisbeurs voor ouderen georganiseerd. We hebben de buurtbewoners de mogelijkheid geboden om de zelfredzaamheidsstas, de zogeheten 'Sporttas', van De Koperhorst te gebruiken, met de begeleiding die nodig is. Zo wordt samen met de buurtbewoner en eventueel met naasten onderzocht welke hulpmiddelen gebruikt kunnen worden in hun specifieke situatie om langer op zichzelf te kunnen blijven wonen. <u>Ingeregd is dat deze dienst tegen betaling kan worden geleverd (indien er geen zorgindicatie is).</u> Voor de uitvoering van zorg in de buurt is een multidisciplinair team ingericht. Dit team bestaat uit een case-manager als vast aanspreekpunt, een (wijk)verpleegkundige voor de verpleegkundige zorg, een helpende voor de dagelijkse ondersteuning en een externe GZ-psycholoog voor specialistische begeleiding. Het team werkt samen met de huisarts. Met de buurtbewoner en (eventuele) naasten worden afspraken gemaakt over wie, welke bijdrage levert aan de zorg, uitgaande van de persoonlijke situatie van de buurtbewoner. 	<p>Planning resultaten</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jan-april</th> <th>Mei-aug</th> <th>Sept-dec</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Jan-april	Mei-aug	Sept-dec	X					X		X			X	
Jan-april	Mei-aug	Sept-dec																
X																		
		X																
	X																	
	X																	
<p>2. De Koperwiek, een leuke dag voor iedereen</p>																		
<p>Omschrijving/doelen</p> <p>Zelf & samen doen</p> <p>Langer thuis & dan bij ons</p>	<p>De deelnemers van de Koperwiek wonen zelfstandig in de buurt of in flats De Eem en De Vallei. We zijn gewend hen volledig te ontzorgen. We willen met de deelnemers en het team de beweging maken naar 'Zelf en samen doen.' De Koperwiek wordt nog meer een plek waar mensen een actieve, plezierige dag beleven. De invulling van de dag is gericht op de interesses van de deelnemers. De activiteiten ondersteunen het behouden van of aanleren van vaardigheden.</p>	<p>Resultaat</p>  <ol style="list-style-type: none"> Het dagprogramma van de Koperwiek is zo ingericht dat deelnemers activiteiten kiezen die hen op dat moment aanspreken. De deelnemers, medewerkers en vrijwilligers werken samen om de voorkomende (huishoudelijke) taken van de dag uit te voeren. Deelnemers ondersteunen elkaar praktisch gezien door elkaar aan te vullen. Onderzocht is of het haalbaar en betaalbaar is om de Koperwiek op zaterdag te openen. Op basis daarvan wordt een besluit genomen. 	<p>Planning resultaten</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jan-april</th> <th>Mei-aug</th> <th>Sept-dec</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Jan-april	Mei-aug	Sept-dec			X		X		X	X				
Jan-april	Mei-aug	Sept-dec																
		X																
	X																	
X	X																	
<p>3. Actief samen zijn, het clubleven</p>																		
<p>Omschrijving/doelen</p> <p>Langer thuis & dan bij ons</p> <p>Zelf & samen doen</p>	<p>Sinds jaar en dag komt de buurt over de vloer en zijn verenigingen 'kind aan huis' in De Koperhorst. Onze ambitie is om de verbinding met de bewoners uit de buurt(en) verder te versterken, zodat zij een rol van betekenis kunnen vervullen in onze buurt. We zijn ook in 2026 een door de gemeente erkend ontmoetingscentrum. In het kader van het ontmoetingscentrum bieden we ruimte aan nog meer verenigingen uit de buurt.</p>	<p>Resultaat</p>  <ol style="list-style-type: none"> Het plan van aanpak om het clubleven in De Koperhorst op te zetten, is opgeleverd. Er zijn vier zogeheten clubs actief. Twee extra verenigingen uit Amersfoort maken gebruik van de ruimtes van De Koperhorst. Er is onderzocht of de functie van het wijkontmoetingscentrum na 2026 met passende financiering gecontinueerd kan worden. 	<p>Planning resultaten</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jan-april</th> <th>Mei-aug</th> <th>Sept-dec</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Jan-april	Mei-aug	Sept-dec	X				X			X			X	
Jan-april	Mei-aug	Sept-dec																
X																		
	X																	
	X																	
	X																	

In 2026 krijgt het clubleven gestalte in De Koperhorst. Bestaande activiteiten worden, samen met bewoners en gasten uit de wijk, omgevormd tot clubs. Zoals: de koersbalclub, de handwerkclub, de bokscub en de sjoelclub.						
4. Samen om, denken, doen, durven			Planning resultaten			
Omschrijving/doelen		Resultaat	   	Jan-april	Mei-aug	Sept-dec
Langer thuis & dan bij ons	In 2025 hebben we gewerkt aan de zogeheten Wandelroute, waarmee een bredere kennismaking met de bewoner plaatsvindt. Daarbij is het uitgangspunt, op gelijkwaardig niveau, de driehoek tussen bewoner, familie en professionals in balans te brengen en te houden. In 2026 zetten we op de Wandelroute volgende stappen. De route die we samen afleggen, wordt gaandeweg duidelijker, doordat we de bewoner en zijn/haar naasten nog beter leren kennen en zij ons ook. We geven onze medewerkers vertrouwen en steun waar nodig, om goed in te spelen op de met de tijd veranderende behoeftes van de bewoner. Daarnaast doen we mee aan het programma 'Van Zorg naar Gewoon Leven' waarin concepten als reablement en community care zijn opgenomen.	a. De zorg- en verpleegkundigen hebben eind 2026 route één en route twee van de Wandelroute ingevoerd.				x
		b. De zorgkundigen hebben eind 2026 met de helft van de bewoners en hun naasten een gesprek gevoerd, zodat de verdiepende kennismaking heeft plaatsgevonden. De afspraken voortvloeiend uit deze gesprekken zijn in de zorgleefplannen van bewoners vastgelegd.				x
<i>N.b. Route 1: Gericht op bewoners om hen met herhaling mee te nemen in de verwachtingen die aansluiten bij zelf en samen doen.</i> <i>Route 2: Gericht op medewerkers (eerst dienst zorg later andersoortige aansluiten) om hen mee te nemen en te trainen in het vertellen van ons verhaal. De betekenis begrijpen, achter de boodschap kunnen staan, nee kunnen zeggen en anderen met trots uitleggen hoe we het in De Koperhorst doen.</i>						
5. Medewerker in beeld				Planning resultaten		
Omschrijving/doelen		Resultaat		Jan-april	Mei-aug	Sept-dec
Leuk (blijven) werken	In onze organisatie werken we vanuit korte lijnen. Binnen ieder team is er een eerste aanspreekpunt, dit is een teamverpleegkundige, coördinator of eerstverantwoordelijke. We willen hen toerusten om het team en de teamleden te coachen, te begeleiden en te signaleren hoe het met hen gaat. Medewerkers weten dat ze bij hen terecht kunnen. Daarmee kunnen we voldoen aan de behoefte van medewerkers, te weten wat ze van hun manager of teamverpleegkundige, coördinator of eerstverantwoordelijke mogen verwachten.	a. Alle teamverpleegkundigen, eerstverantwoordelijken en coördinatoren in De Koperhorst zijn geschoold in het coachen en begeleiden van de collega's in hun team(s). In de medewerkersraadpleging die in het najaar van 2026 gehouden is, is een vraag opgenomen over persoonlijke aandacht door hun meewerkend teamverpleegkundige, coördinator en eerstverantwoordelijke.				x
		b. Elke medewerker die langer dan twee jaar in De Koperhorst werkt, heeft in 2026 een check-up gesprek gehad met teamverpleegkundige, coördinator of eerstverantwoordelijke. Elke manager rapporteert jaarlijks in een MT-overleg, of en zo ja, welke trends op organisatieniveau eruit te halen zijn.				x
		c. Onderzocht wordt of er mogelijkheden zijn om kinder- en/of buitenschoolse opvang in De Koperhorst te realiseren met medewerking van een externe partij. Indien dat het geval is, wordt de huisvestingswens meegenomen in het strategisch vastgoedplan.			x	
We vinden het belangrijk om te weten hoe medewerkers het werken in het team en in De Koperhorst ervaren. In vervolg op de pep-up en follow-up gesprekken gaan we een check-up gesprek introduceren waarin veel aandacht is voor persoonlijke drijfveren, talent en behoeftes.						
6. Medewerker in beweging			   	Planning resultaten		
Omschrijving/doelen		Resultaat		Jan-april	Mei-aug	Sept-dec
Leuk (blijven) werken	Langer thuis & dan bij ons Vanwege de toenemende complexiteit van zorg gaan we de verpleegkundige specialisaties uitbreiden. We beschikken al over de specialisaties: wondverpleegkunde, dementie/breinzorgverpleegkunde, geriatrieverpleegkunde, wijkverpleegkunde en casemanagement. Het is lastig om voldoende zorgkundigen te werven en te behouden. We gaan meer verpleegkundigen die aan het begin van hun loopbaan staan, een functie aanbieden. Zij zijn onderdeel van een zorgteam en krijgen een specifiek, Koperhorstbreed (verpleegkundig) aandachtsgebied, waar ze zich ook op kunnen richten.	a. Onder verpleegkundigen zijn de specialisaties in de periode 2026-2027 uitgebreid met de nieuwe specialisaties: Parkinsonverpleegkunde, diabetesverpleegkunde en (sociaal) psychiatrisch verpleegkunde. Voor de aanwezige specialisaties is een tweede persoon opgeleid, zodat de kwetsbaarheid verkleind wordt (wondverpleegkunde, wijkverpleegkunde en casemanagement). <i>Zie ook Jaarplan 5a.</i>				x
		b. Per nieuw aangestelde verpleegkundige zijn afspraken gemaakt over een verpleegkundig aandachtsgebied.		x		
		c. 'Bekwaam is inzetbaar' is gefaciliteerd op verschillende manieren. Naast deelname aan de carroussels*, is de mogelijkheid geboden om op de werkplek afgetoetst te worden. *In de zogeheten carroussels kunnen medewerkers hun praktische vaardigheden trainen en laten toetsen.		x		
		d. Getoetst is: - Hoe studenten de begeleiding door werkbegeleiders ervaren. - Hoe werkbegeleiders de begeleiding door leerwerkcoaches ervaren. - Hoe leerwerkcoaches de ondersteuning van het Leerhuis ervaren. Op basis van de resultaten wordt zo nodig een verbeterplan opgesteld.			x	x
'Bekwaam is inzetbaar' stelt de bekwaamheid van medewerkers centraal, stemt hun inzetbaarheid daarop af en moedigt medewerkers aan om eigenaarschap te nemen over hun bekwaamheid. Er wordt gekeken naar praktische vaardigheden in plaats van alleen naar functie of diploma. Dit maakt flexibel inzetten mogelijk en biedt meer ontwikkelkansen. We gaan toewerken naar 'zelfverklaringen' voor diverse handelingen: medewerkers geven zelf aan waarin ze bekwaam zijn en waar ze nog willen ontwikkelen. De medewerker kan naar eigen inzicht oefenen of toetsen. De kwaliteit en check hiervan borgen we bij de leidinggevendenden. Het leren op de werkplek krijgt in 2026 verder vorm. De werkbegeleidingsstructuur wordt verder geoptimaliseerd, met positionering en verantwoordelijkheden vanuit de visie op Leren en ontwikkelen. Met behulp van leerwerkcoaches en werkbegeleiders creëren we een aantrekkelijk en laagdrempelig leerklimaat voor studenten.						
7. Zelf en samendoen in de praktijk			   	Planning resultaten		
Omschrijving/doelen		Resultaat		Jan-april	Mei-aug	Sept-dec
Zelf & samen doen	Medewerkers hebben meegedacht over de strategische koers 2025-2030 Samen vooruit. We gaan komend jaar met elkaar aan de slag om de ambities waar te maken. Daarvoor worden betrokkenen uitgenodigd om mee te denken over de voor hen meest passende manier om de verandering tot stand te brengen.	a. Er is bij twee teams een pilot gedaan om invulling te geven aan het thema 'Zelf en samen doen' samen met bewoners, naasten en vrijwilligers.			x	
		b. Op basis van de uitkomsten van de pilot is een plan van aanpak uitgewerkt voor de overige teams.				x
8. Lekker schoon en veilig				Planning resultaten		
Omschrijving/doelen		Resultaat		Jan-april	Mei-aug	Sept-dec
Slim werken met technologie	Lekker schoon en veilig is een meerjarenproject dat het tweede jaar in gaat. Overall in De Koperhorst waar door medewerkers wordt schoongemaakt, gebeurt dit met veilige, duurzame middelen, op eenduidige manier. Alle medewerkers die zich bezighouden met schoonmaaktaken werken ook uniform, zodat zij elkaar kunnen waarnemen.	a. De schoonmaaktaken zijn Koperhorstbreed, op uniforme wijze en met veilige schoonmaakmiddelen uitgevoerd door de huishoudelijk medewerkers.			x	
		b. De schoonmaakplanning en -rapportage zijn gedigitaliseerd.		x		

9. IT op de toekomst voorbereid		Resultaat	Planning resultaten		
Omschrijving/doelen			Jan-april	Mei-aug	Sept-dec
Slim werken met technologie Langer thuis & dan bij ons	In 2026 realiseren we een toekomstbestendige ICT-infrastructuur die ruimte biedt voor verdere digitalisering en technologische vernieuwing. Het verouderde verpleegoproepsysteem wordt vervangen door een modern zorgcommunicatieplatform dat beter aansluit bij onze zorgprocessen en communicatiebehoeften. Met een vernieuwde website en opgefriste huisstijl willen we zorgen voor een eigentijdse uitstraling en kort en bondige informatievoorziening naar de verschillende bezoekers van onze website. We starten met een datawarehouse om gegevens centraal op te slaan en digitaal te kunnen analyseren met een BI-tool. Dit vormt de basis voor datagedreven werken en maakt het mogelijk om informatie veilig en gestandaardiseerd te delen met andere instanties.	    a. Er is een compleet dekkend wifi-netwerk in alle Koperhorstflats beschikbaar voor zorgcommunicatie en ICT.	X		
		b. Spraakgericht rapporteren is beschikbaar voor alle zorgmedewerkers.	X		
		c. Er is een nieuwe pilot gedaan met een andere leverancier van beeldschermzorg.			X
		d. Er is een nieuwe website voor De Koperhorst ontwikkeld.			X
		e. Er is een start gemaakt met de inrichting van een datawarehouse.			X
		f. 1. Een externe adviseur heeft een plan van aanpak opgesteld voor de vervanging van het verpleegkundig oproepsysteem door een zorgcommunicatieplatform voor De Koperhorst.	X		
	2. Op basis van een offertetraject is een keuze gemaakt voor leverancier van een zorgcommunicatieplatform.		X		
	3. Een geïntegreerd zorgcommunicatieplatform is beschikbaar in één van de Koperhorstflats.			X	
10. Duurzaam en toekomstgericht vastgoed		Resultaat	Planning resultaten		
Omschrijving/doelen			Jan-april	Mei-aug	Sept-dec
De basis: Een gezonde bedrijfsvoering & duurzaam	De wensen en eisen van bewoners veranderen. Ook zien we dat het klimaat verandert en de temperatuur in de zomer kan oplopen. We willen een aantrekkelijk huis blijven, om te wonen en te werken. Zo willen we de entree toegankelijker maken en de uitstraling van De Koperhorst moderniseren. Daarom willen we bouwen aan toekomstbestendig vastgoed.	a. Het Koperhorst strategisch vastgoedplan voor de komende tien jaar is opgesteld.		X	
		b. De Koperhorst heeft plannen gemaakt om aan de hernieuwde, strengere eisen van de Zilveren Milieuthermometer zorg te kunnen blijven voldoen en daarmee het certificaat te kunnen behouden.		X	
	Na jaren certificaathouder geweest te zijn van de bronzen Milieuthermometer zorg, zijn we er trots op dat we sinds twee jaar certificaathouder zijn van de zilveren Milieuthermometer zorg. We spannen ons in om, binnen de mogelijkheden die we hebben, te blijven voldoen aan de strenger wordende certificeringseisen.				



Reflectie Cliëntenraad op Kwaliteitsbeeld

Als onafhankelijk voorzitter kijk ik met waardering naar het Kwaliteitsbeeld 2025–2026 van De Koperhorst. Dit document vormt een zorgvuldige en eerlijke weerspiegeling van waar De Koperhorst voor staat en wat de cliëntenraad belangrijk vindt: kwaliteit van leven, menselijke maat en blijvende aandacht voor tijd en betrokkenheid in de zorg.

Wat in dit kwaliteitsbeeld nadrukkelijk naar voren komt, is de samenhang tussen visie en dagelijkse praktijk. De beschreven keuzes, cijfers en ervaringen laten zien dat kwaliteit bij De Koperhorst niet wordt gereduceerd tot systemen of meetmomenten, maar wordt beleefd in het dagelijks contact tussen bewoners, naasten, medewerkers en vrijwilligers. De ruimte die wordt gegeven aan verhalen, ervaringen en reflectie onderstreept dat zorg hier meer is dan goede organisatie alleen: het is aandacht, nabijheid en continuïteit.

De cliëntenraad herkent in dit document haar eigen inzet en betrokkenheid. Niet alleen in de onderwerpen die aan bod komen, maar ook in de manier waarop zij worden benaderd: met oog voor nuance, voor verschillen tussen bewoners en voor de spanning die soms bestaat tussen wensen, mogelijkheden en grenzen. Dat vraagt om kwaliteit, maar ook om tijd — tijd om te luisteren, af te stemmen en samen te zoeken naar wat passend is.

Tegelijkertijd onderkent de cliëntenraad dat kwaliteit nooit af is. Ook in een organisatie waar veel goed gaat, blijven er altijd kleine verbeteringen mogelijk. Juist het open benoemen daarvan zien wij als een kracht. Het kwaliteitsbeeld laat zien dat De Koperhorst deze houding deelt: niet defensief, maar lerend, en steeds gericht op verdere verfijning en verbetering van het dagelijks handelen.

In dit verband spreekt de cliëntenraad nadrukkelijk haar waardering uit voor de open, transparante en actieve houding van de bestuurder. De bereidheid om te luisteren, om signalen serieus te nemen en om de inbreng van de cliëntenraad te horen én te waarderen, draagt bij aan een cultuur van vertrouwen en gelijkwaardige samenwerking. Deze wijze van samenwerken versterkt de positie van de cliëntenraad en ondersteunt het gezamenlijke streven naar kwaliteit van zorg en leven voor alle bewoners.

Tot slot laat dit kwaliteitsbeeld zien dat De Koperhorst niet alleen terugblijkt, maar ook richting geeft. Het nodigt uit tot blijvende dialoog, gezamenlijke reflectie en gedeelde verantwoordelijkheid, met de cliënt steeds als vertrekpunt. Daarmee is dit document niet alleen een verantwoording, maar ook een bevestiging van de waarden die De Koperhorst kenmerken: menswaardigheid, nabijheid en zorg met aandacht — in kwaliteit én in tijd.

Namens de cliëntenraad,
Peter van Bleijswijk
Onafhankelijk voorzitter



Reflectie raad van toezicht op Kwaliteitsbeeld

De raad van toezicht heeft met interesse en waardering kennisgenomen van het Kwaliteitsbeeld van De Koperhorst. Het document kenmerkt zich door een heldere opbouw en een transparante wijze van rapporteren, waarbij zowel sterke punten als ontwikkelpunten inzichtelijk worden gemaakt. Dit draagt bij aan een genuanceerd en betrouwbaar beeld van het afgelopen jaar.

In het bijzonder spreken de reflectieblokken ons aan. Het expliciet delen van ervaringen, inclusief kritische noten, laat zien dat De Koperhorst actief ruimte maakt voor leren en verbeteren. Ook de zichtbare inbreng van medewerkers, cliënten en betrokkenen, versterkt het beeld van een organisatie die waarde hecht aan dialoog en het meenemen van verschillende perspectieven.

De raad van toezicht ziet daarnaast kansen om de samenhang tussen de terugblik en de koers vooruit nog duidelijker te maken. Door explicieter te verbinden hoe inzichten uit reflectie leiden tot beleidskeuzes en prioriteiten, kan het Kwaliteitsbeeld nog sterker richting geven aan de verdere ontwikkeling.

Wij kijken met vertrouwen naar de manier waarop De Koperhorst deze lijn voortzet en de opbrengsten uit dit Kwaliteitsbeeld benut voor de toekomst.

Namens de raad van toezicht,
Philip den Hartog
Voorzitter raad van toezicht