



Jaarverslag 2025
Groot Hoogwaak

**“Toekomstbestendig Groot Hoogwaak”
Kwaliteit in beeld**

Inhoud

.....	1
Inleiding	3
De organisatie.....	5
Leefplezier en betrokkenheid.....	6
Samenwerken in en met het netwerk.....	8
Werkplezier, leiderschap en duurzame inzetbaarheid	11
Leren, ontwikkelen en samen groeien	15
Kwaliteit, veiligheid, totaalscore kompasvragen en verantwoord werken.....	17
Tot slot.....	21

Inleiding

Terugkijkend op 2025 staat één woord centraal: toekomstbestendig. Het is een begrip dat niet alles vangt wat dit jaar heeft gebracht, maar wel richting geeft aan de keuzes die we met elkaar hebben gemaakt. In een jaar waarin veel in beweging was, hebben we bewust vooruitgekeken en stappen gezet om ook in de toekomst van betekenis te blijven.

Het jaar speelde zich af tegen een bredere maatschappelijke achtergrond. In Noordwijk vond de NAVO-top plaats, waar wereldleiders met elkaar in gesprek gingen over veiligheid en stabiliteit. Tegelijkertijd verandert de manier waarop we in Nederland naar zorg en ondersteuning kijken. Mensen wonen langer zelfstandig, technologie krijgt een steeds grotere rol en in wijken wordt intensiever samengewerkt om zorg en welzijn met elkaar te verbinden.

Deze ontwikkelingen onderstrepen het belang van samenwerken. Groot Hoogwaak doet dat actief met zorgorganisaties in de regio binnen AVANT: Samen voor de zorg van morgen. In juni werd deze samenwerking verder verdiept met een meerjarenafpraak tussen AVANT en Zorg en Zekerheid, gericht op continuïteit en gezamenlijke verantwoordelijkheid tot 2030. Ook binnen onze eigen organisatie is ruimte genomen om vooruit te kijken. Het supportteam liet zich in 2025 tijdens meerdere inspiratiesessies inspireren en uitdagen om met elkaar in gesprek te gaan over de toekomstbestendigheid van Groot Hoogwaak.

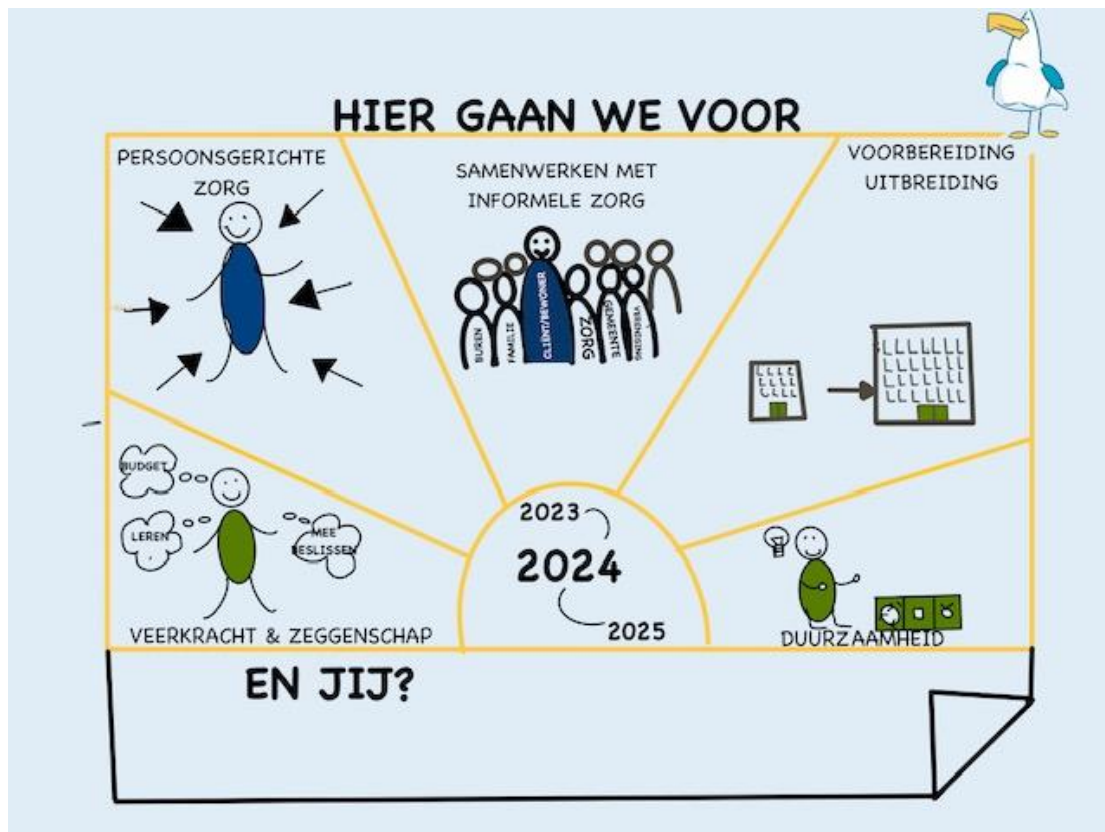
Deze gezamenlijke beweging is zichtbaar in de dagelijkse praktijk. Met trots kunnen we melden dat het aantal VPT-teams is uitgebreid van één naar twee. Binnen de wijkzorg zijn de drie wijkteams samengebracht tot twee. Ook zijn we anders naar onze roosters gaan kijken, altijd in open gesprek met medewerkers. Want werkgeluk, “Groot Hoogwaak is de fijnste plek om te werken”, blijft voor ons heel belangrijk.

Op het gebied van wonen en zorg zijn betekenisvolle stappen gezet. Aan het einde van 2025 zijn Woonstichting STEK en Groot Hoogwaak een overeenkomst aangegaan voor toekomstbestendig wonen. STEK neemt 66 huurappartementen over van Woon-zorgcentrum Groot Hoogwaak. Met deze stap willen STEK en Groot Hoogwaak wonen en zorg beter op elkaar afstemmen, zodat ouderen in Noordwijk ook in de toekomst veilig, vertrouwd en prettig kunnen blijven wonen. Eind van dit jaar neem ik afscheid van Groot Hoogwaak.

In dit verslag wordt geschetst waar we staan: een terugblik op 2025 en een doorkijk naar 2026. Het kwaliteitsbeeld is besproken met de cliëntenraad, de Raad van Toezicht en de ondernemingsraad.

Henny Roos
Directeur-bestuurder Groot Hoogwaak

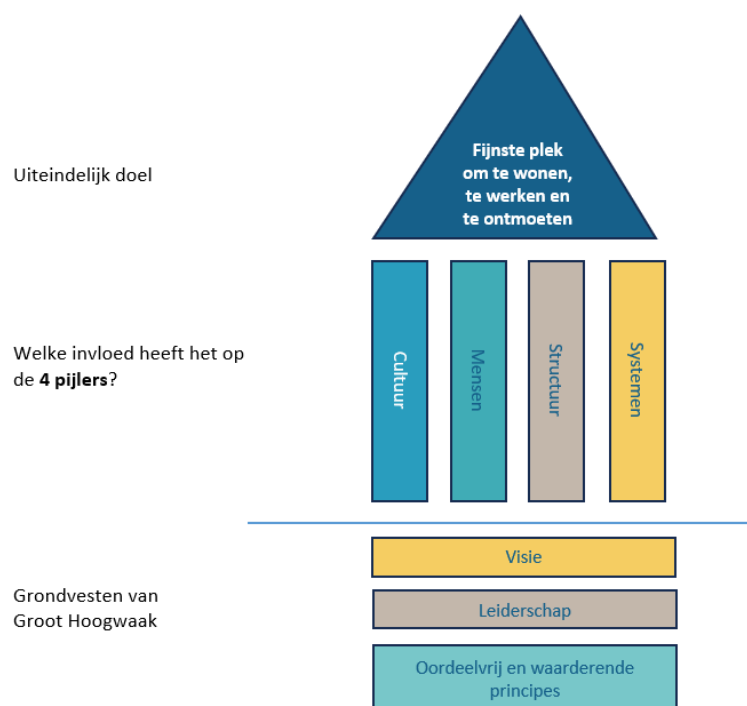
Januari 2026



Afbeelding 1: een visuele weergave van het jaarplan 2024, welke ook in 2025 gold.

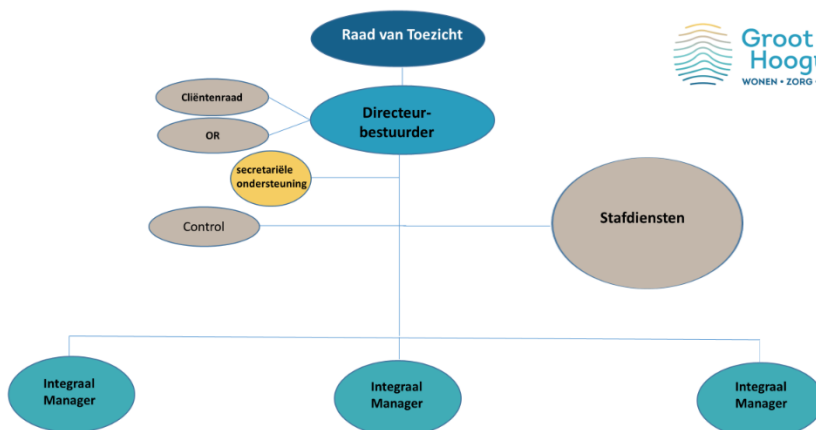
De organisatie

De visie van Groot Hoogwaak is “fijnste plek om te wonen, te werken en te ontmoeten”. Hieronder staan de vier pijlers en de grondvesten waarop het huis is gebouwd schematisch weergegeven.



Afbeelding 2: de visie afgebeeld in het huis met pijlers.

Dat bereiken we met elkaar. Dat wil zeggen met teams werkend op de vier etages van het Woon-zorgcentrum, drie in de wijkverpleging en twee VPT teams. Elk team heeft een kwaliteitsregisseur die ook zitting neemt in een maandelijks overleg met de directeur-bestuurder. Naast de zorgteams zijn er ondersteunende diensten, een facilitaire dienst en vele vrijwilligers die ons ondersteunen. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk, samen met drie managers. Het organogram ziet er schematisch als volgt uit:



01-01-2023

Afbeelding 3: Organogram visueel weergegeven.

Leefplezier en betrokkenheid

Voor dit kwaliteitsbeeld hebben wij bewust gekozen voor de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas als leidraad. De beleidsdag in 2025 was gebaseerd op de bouwstenen van het Generiek kompas en ook de externe toetsing heeft plaatsgevonden aan de hand van dit kompas. Daarmee vormt het Generiek Kompas de inhoudelijke basis onder dit verslag.

Het leefplezier van bewoners en cliënten staat bij Groot Hoogwaak centraal. Daarbij betrekken wij familie en andere naasten zo actief mogelijk, omdat zij een onmisbare rol spelen in het dagelijks leven en welzijn van bewoners en cliënten. Om deze samenwerking verder te versterken zijn wij gestart met het project Informele zorg, ondersteunt door een coach vanuit Waardigheid en Trots. In de loop van het jaar is afscheid genomen van deze coach, waarmee ook het maatwerktraject werd afgerond.

In 2025 zijn diverse stappen gezet om de samenwerking met bewoners en naasten concreet vorm te geven. Zo is de cliëntreis vastgelegd, van het moment thuis tot aan het einde van de zorgreis. Er is gewerkt met een ecogram en er zijn familieavonden georganiseerd, aanvullend op de reguliere contactmomenten. Ook is een vast format ontwikkeld voor het welkomstgesprek als iemand bij Groot Hoogwaak komt wonen en is het welkomstboekje Hartelijk Welkom geïntroduceerd voor nieuwe bewoners. Daarnaast is een pilot uitgevoerd met het in beeld brengen van het levensmozaïek, waarin per bewoner het levensverhaal op een poster wordt weergegeven. Tot slot is de sociale kaart van Noordwijk opgenomen in het organisatieboek. Wensen en behoeften van bewoners en cliënten worden vastgelegd in het zorgleefplan, welke tweemaal per jaar, in aanwezigheid van de bewoner en de eerste contactpersoon, wordt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

In het Woon-zorgcentrum is ook aandacht voor ontmoeting en activiteiten. De huiskamers zijn voorzien van een pakket met belevingsmateriaal, zoals spelletjes en themaboekjes. Daarnaast worden diverse gezamenlijke activiteiten aangeboden, waaronder schilderen, bridge, zingen van geestelijke liederen, bingo, creatieve activiteiten, filmmiddagen, vieringen, een spelsoos, weeksluitingen en uitstapjes met de rolstoelbus. Uiteraard wordt ook binnen de wijkteams en de VPT-teams actief gewerkt aan leefplezier.

Op 5 maart heeft de IGJ (inspectie gezondheidszorg en jeugd) een bezoek gebracht aan de wijkverpleging van Groot Hoogwaak. Er is meegelopen met de zorg en er zijn gesprekken gevoerd. Uit de toetsing aan het Generiek Kompas en het IGJ-bezoek blijkt, dat de behoeften en wensen van cliënten goed in beeld zijn en dat hier in de praktijk naar wordt gehandeld. Tegelijkertijd werd duidelijk dat in de vastlegging in de dossiers nog een verbeterslag mogelijk was. Hier is direct opvolging aan gegeven en aan het einde van het jaar is het verbeterplan afgerond. Daarnaast gaven de inspecteurs van de IGJ de medewerkers complimenten over bejegening, gelijkwaardigheid, kennis van het van het de cliënt.

Naast het voortdurende gesprek met bewoners, cliënten en hun naasten, meten wij de tevredenheid structureel via TopQare. Daarbij wordt gekeken naar thema's zoals participatie, veiligheid, hygiëne en kwaliteit van zorg. De metingen bestaan uit een digitale vragenlijst voor contactpersonen en medewerkers en een papieren vragenlijst voor bewoners en cliënten die daartoe in staat zijn. De uitkomsten worden geborgd in de teams: tevredenheid, incidenten en klachten worden op teamniveau besproken en vervolgens teruggekoppeld tijdens teamoverleggen. Op deze manier blijven we samen leren en verbeteren.

Ook op zorgkaartNederland.nl wordt tevredenheid als volgt gewaardeerd:

	Groot Hoogwaak, Wijkverpleging ✓ Wijkverpleging 📍 Noordwijk	8.6 85 waarderingen
	Groot Hoogwaak ✓ Verpleeghuiszorg 📍 Noordwijk	8.4 171 waarderingen
	Woon-Zorgcentrum Groot Hoogwaak ✓ Verpleeghuiszorg 📍 Noordwijk aan Zee	8.2 82 waarderingen
	Groot Hoogwaak, VPT Wijkverpleging 📍 Noordwijk aan Zee	9.2 4 waarderingen

In 2026 gaan we na of TopQare nog bij Groot Hoogwaak past, of dat we toch meer in “het goede gesprek” informatie kunnen ophalen. Daarnaast onderzoeken we manieren om het netwerk van cliënten/bewoners actief bij de zorg te betrekken, waaronder ten minste één digitale optie (zoals een app). En in 2026 kunnen alle betrokken medewerkers de wensen en behoeften van cliënten vastleggen in het ECD. In het tweede halfjaar van 2026 evalueren we dit en bepalen we of coaching of scholing nodig is ter verbetering.

Samenwerken in en met het netwerk

Een belangrijk speerpunt voor de komende jaren is het verder versterken van de samenwerking met het netwerk rondom bewoners en cliënten. Die beweging begint binnen de organisatie zelf. Om de visie van Groot Hoogwaak te laten leven in alle teams, heeft ieder team in 2025 op een eigen manier invulling gegeven aan het bespreken van de visie of onderdelen daarvan tijdens teamvergaderingen. Thema's als het overbruggen van de kloof tussen generaties, omgaan met toenemende zorgzwaarte en het voorkomen van miscommunicatie boden ruimte voor reflectie en gesprek. Alle medewerkers zijn getraind in oordeel vrij communiceren.

De samenwerking met familie en naasten kreeg dit jaar op verschillende manieren vorm. Op elke etage is samen met familie een activiteit georganiseerd, met mooie en betrokken reacties als resultaat. Zo zijn op de derde etage beleefpanelen gemaakt in samenwerking met familieleden. Deze panelen sluiten aan bij de zintuiglijke beleving van mensen met dementie. Het aanraken van verschillende structuren en stoffen draagt bij aan rust en welbevinden.

Vrijwilligers en mantelzorgers zijn nadrukkelijk betrokken en dit contact willen we intensiveren. Er zijn vrijwilligersavonden georganiseerd en de casemanagers dementie zijn gestart met een gespreksgroep voor mantelzorgers in de vorm van een mantelzorgcafé. Daarnaast is per etage een contactpersoon vrijwilliger benoemd. Deze contactpersoon bewaakt het welzijn van de vrijwilligers en heeft inzage in het digitale registratiesysteem, waardoor gegevens actueel zijn en er snel contact kan worden gelegd wanneer dat nodig is. Een collega is extra aangesteld om ondersteuning te bieden bij de vrijwilligerstaken.

Verbinding met de buitenwereld krijgt ook letterlijk vorm door ontmoetingen tussen generaties. Jaarlijks brengen kinderen van kinderdagverblijf Pinokkio, omliggende basisscholen en een middelbare school uit de regio een bezoek aan Groot Hoogwaak. Zij maken kennis met de zorg, met onze organisatie en vooral met de bewoners, wat zorgt voor waardevolle en hartverwarmende momenten.

Met behulp van IZA-gelden zijn in de wijk diverse initiatieven ontstaan om samenwerking te versterken. Dit heeft geleid tot warme contacten met onder andere Welzijn Noordwijk, de beweegcoach en andere partners. Hieruit is onder meer het gezamenlijk bewegen met omwonenden ontstaan, inmiddels uitgegroeid tot een gezellige burencub die na het sporten samen koffie drinkt. Daarnaast is in het eerste kwartaal een "Goede burenmiddag" georganiseerd, wat heeft bijgedragen aan meer saamhorigheid. Ook waren wij een stempelpost tijdens de Noordwijkse avondvierdaagse, waarbij bewoners met veel plezier hielpen bij het stempelen van de wandelkaarten.

Het contact met het bestuur en het ambtelijk apparaat van de gemeente, lokale ondernemers en zorg- en welzijnsinstellingen in Noordwijk is verder geïntensiveerd. Groot Hoogwaak neemt deel aan de maatschappelijke alliantie van de gemeente Noordwijk. Regionaal werken wij samen met zorginstellingen die gespecialiseerd zijn in dementie- en verpleeghuiszorg, zoals Topaz, en in gespecialiseerde verpleging, zoals Marente. Op bestuurlijk niveau vindt regionaal overleg plaats binnen AVANT. In het voorjaar is vanuit AVANT bij Groot Hoogwaak een projectencarroussel georganiseerd, waarbij via speeddates kennis is gemaakt met de verschillende regionale verbeterprojecten. Deze ontmoeting versterkte het gevoel van samen leren en samen bouwen aan toekomstbestendige zorg.



Groot Hoogwaak is penvoerder van het “Anders opleiden” project, dat succesvol verloopt. Er is een regionaal netwerk voor kwaliteitsfunctionarissen, HR adviseurs, opleidingsadviseurs en communicatie medewerkers. Op het gebied van kwaliteit en beleid maken we deel uit van het Actiz lerend netwerk, en het actie lerend netwerk vanuit ZW Connect rondom “Ontregel de zorg”, en Sleutelnet rondom het thema AVG. Ook in de wijk zoeken we de regionale verbinding op vele gebieden en onderdelen, zoals het ondernemerschap van de wijkverpleegkundigen en tevens de regionale verbinding met poliklinieken en ziekenhuizen.



In 2026 gaan we verder met het versterken van de verbinding en samenwerking, en het voorzetten van activiteiten als een mantelzorgcafé. Zodat Groot Hoogwaak de fijnste plek om te ontmoeten wordt.

Werkplezier, leiderschap en duurzame inzetbaarheid

Plezier in het werk, een goede balans en aandacht voor positieve gezondheid vormen belangrijke pijlers binnen Groot Hoogwaak. Persoonlijk contact en korte lijnen zijn daarbij essentieel. Om snel en zorgvuldig te kunnen inspelen op de dagelijkse praktijk, vinden wekelijks driehoeksgesprekken plaats tussen manager, planner en kwaliteitsregisseur. In deze gesprekken wordt gezamenlijk gekeken naar de bezetting van de etages en kan, waar nodig, direct worden bijgestuurd.

Daarnaast komen iedere zes weken de kwaliteitsregisseurs van zowel de intramurale als extramurale zorg aangevuld met facilitair en welzijn bijeen. In deze overleggen is de werkvloer rechtstreeks in contact met de directeur-bestuurder en andersom. Deze vorm van ontmoeting en dialoog draagt bij aan wederzijds begrip, snelle besluitvorming en het gezamenlijk verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Leiderschap en communicatie blijven belangrijke aandachtspunten. In 2025 is het leiderschapstraject vervolgd met de focus op oordeelvrij communiceren in teams. Hierbij is aandacht voor systemisch kijken en het omgaan met de boven- en onderstroom binnen teams. Dit helpt leidinggevenden en medewerkers om signalen beter te duiden, gesprekken open te voeren en elkaar aan te spreken vanuit vertrouwen.

Ook op het gebied van arbeidsmarkt en inzetbaarheid zijn stappen gezet. In augustus 2025 is gestart met “anders roosteren”, voortkomend uit een ministerie brede aanpak van Sociale Zaken om het arbeidstekort in de zorg te verminderen. De gedachte hierbij is dat wanneer medewerkers, waar mogelijk, enkele uren per week meer werken, dit gezamenlijk een merkbaar verschil kan maken. Eén van de interventies binnen deze aanpak zijn roostersessies, waarin anders wordt gekeken naar diensten, flexibiliteit en de invulling van extra uren. Deze gesprekken worden samen met teams gevoerd en sluiten aan bij individuele wensen en mogelijkheden.

Er is een oproep gedaan naar medewerkers van Groot Hoogwaak die het leuk vinden om eens ergens anders te kijken, bij een ander team of van de wijk naar het Woon-zorgcentrum bijvoorbeeld. In overleg kunnen ze, voor een bepaalde periode worden ingezet in een ander team. Hiervan hebben dit jaar twee collega's gebruik gemaakt. Aandacht voor gezond en veilig werken krijgt verder vorm door de start van een arbo-commissie. Deze commissie richt zich op arbeidsomstandigheden, preventie en het bevorderen van duurzame inzetbaarheid, en draagt bij aan een structurele aanpak van gezondheid en veiligheid op de werkvloer.

Groot Hoogwaak kent een grote groep medewerkers die al langere tijd aan de organisatie verbonden is. Dat zien wij als een grote kracht en die betrokkenheid willen we behouden.

Waar mogelijk wordt het rooster in overleg met teams aangepast aan de behoeften van medewerkers. Tegelijkertijd blijft het ziekteverzuim een aandachtspunt. Het verzuimcijfer stijgt, wat ook een landelijke tendens is, maar zeker een groot aandachtspunt is voor Groot Hoogwaak.

De ondernemingsraad komt regelmatig bijeen en legt hierover verantwoording af in een jaarverslag. Deze samenwerking draagt bij aan zorgvuldige besluitvorming en draagvlak binnen de organisatie. De ondernemingsraad wil met name een monitorende rol spelen met betrekking tot de verschillende organen binnen de organisatie en geeft daarbij gevraagd (en ongevraagd) advies aan de directeur-bestuurder, het management en het supportteam.

Deze rol is er ook in de arbo-commissie. Zij willen zo bereikbaar mogelijk zijn voor de collega's. Door berichten via de mail en de nieuwsbrief houden ze collega's op de hoogte van de zaken waar zij mee bezig zijn. Zijn er vragen of problemen waar collega's tegenaan lopen, proberen zij deze samen met hen op te lossen of te kijken waar we naar toe kunnen doorverwijzen indien nodig.

Met de cliëntenraad is gesproken over de werkdruk en de roosters maar ook de openstaande vacature binnen de cliëntenraad. Samen met de voorzitter van de cliëntenraad is de OR in gesprek geweest met de IGJ-inspecteur die een bezoek bracht bij de wijkteams en ze waren betrokken bij de sollicitatieprocedures voor de voorzitter van de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder.

Een grote verandering binnen de wijkverpleging is op de voet gevolgd en de OR heeft hier haar advies- en instemmingsrecht over uitgesproken. Het betrof hier het samenvoegen van de wijkteams, het anders roosteren (met gezamenlijke planner) en anders werken in de wijkverpleging. Dit wordt ook door de OR gemonitord.

De verbouwing intramuraal en de nieuwbouwplannen en onderhandelingen met STEK liepen als een rode draad door het afgelopen jaar. Hierin werd de OR door de directeur-bestuurder ten alle tijden meegenomen.

In april heeft de ondernemingsraad een training gevolgd van de organisatie 'Schateiland'. Zij hebben ook een training voor de arbo-commissie in september verzorgd. Hierin werd vooral gekeken welke taken er binnen de ondernemingsraad en welke bij de arbo-commissie vallen.

Een andere scholing 'Gedeeld leiderschap' voor de kwaliteitsregisseurs werd in het voorjaar afgerond. Hierin waren leden van de ondernemingsraad vertegenwoordigd. De wens van de collega's was om hier een vervolg op te krijgen. Deze zou in de vorm van vier bijeenkomsten van start gaan in het derde kwartaal maar was niet wat de collega's voor ogen hadden. Hierop heeft de ondernemingsraad kritische vragen gesteld met het verzoek eerst in gesprek te gaan over de inhoud waardoor het huidige programma onder de loep werd genomen.

Andere onderwerpen die terugkwamen op de agenda, en door zullen lopen in het volgend jaar, is de bezetting op de werkvloer, de werkdruk /werklast, het ziekteverzuim en het werkplezier voor onze collega's. Onderwerpen die zij zeker in 2026 op de agenda laten staan.

Het jaar is afgesloten met een gezellig personeelsfeest georganiseerd door de directeur-bestuurder en de ondernemingsraad.

Naast naleven van de CAO, het ziekteverzuim en het personeelsmanagement wil de OR in 2026 ook graag vragen van collega's blijven beantwoorden. Als vertegenwoordigers van de medewerkers van Groot Hoogwaak, waarbij werkplezier en werkgeluk in de visie staat is dat van groot belang!

Tot slot kijken we vooruit. De vraag naar beschermd wonen voor mensen met een intensieve zorgvraag zal de komende jaren toenemen, terwijl het aantal verpleeghuisplekken niet groeit. Groot Hoogwaak wil hier tijdig op anticiperen, in lijn met de uitgangspunten uit het WOZO:

- cliënten wonen zo lang mogelijk thuis, ondersteund door samenwerking met verschillende partners;
- het Woon-zorgcentrum richt zich steeds meer op het leveren van hoog complexe zorg;
- formele en informele zorg werken samen om passende ondersteuning te bieden;
- regionale samenwerking is noodzakelijk om deze transitie mogelijk te maken.

Met deze ontwikkelingen bouwen wij verder aan een organisatie waarin medewerkers zich gehoord voelen, met plezier werken en samen voorbereid zijn op de toekomst.



Bij Groot Hoogwaak werken gemiddeld 120 fte (circa 250 medewerkers). Medewerkers die ons verlaten, zien we soms ook weer terugkomen. De medewerkers zijn onderverdeeld in meerdere opleidingsniveaus variërend van MBO niveau 1 t/m HBO niveau 6. Daarnaast zijn leerlingen op verschillende opleidingsniveaus in dienst en zetten we stagiaires in vanuit verschillende opleidingen

Op 31-12 zag de functiemix er als volgt uit:

Functie	Aantal
Activiteitenbegeleider	3
Back office	16
Casemanager dementie	2
Client Coach	1
Clientadviseur	2
Directeur-bestuurder	1
EVV	9
Facilitair medewerker	5
Grand café	16
Helpende/ helpende plus	23
Kapsters & wasserij	6
Leerlingen diverse niveaus	18
Managers	3
Medewerker particuliere diensten	2
Verpleegkundige/ ... VPT/ ... wijk	24
Verzorgende (Incl. GVP, IG)	44
Woonondersteuner	44
Woonondersteuner HH	15
Zorghulp	5

De personeelsprocessen zijn geborgd in het digitale systeem AFAS. Met ondersteuning van externe expertise is gewerkt aan het verder inrichten van werving en selectie, de verzuimmodule en het optimaliseren van processen en personeelsdossiers.

Leren, ontwikkelen en samen groeien

Bij Groot Hoogwaak zien we leren en ontwikkelen als een continu proces, dat meebeweegt met de dagelijkse praktijk en de ambities van medewerkers. Voor het vastleggen en borgen van scholing, bevoegd- en bekwaamheden maken wij gebruik van REIN! Hierin is voor medewerkers en leidinggevendenden inzichtelijk welke scholingen zijn gevolgd en waar verdere ontwikkeling nodig is. Jaarlijks stellen wij een scholingskalender op, waarbij input actief wordt opgehaald vanuit de teams.

In 2025 is een belangrijke stap gezet met de inrichting van een eigen skillslab. In deze leeromgeving kunnen medewerkers en stagiaires verpleegtechnische handelingen oefenen en toetsen. Het skillslab wordt ingezet voor training, herhaling en aftoetsing en draagt bij aan vertrouwen en vakbekwaamheid in de praktijk. Begin 2026 zal deze feestelijk worden geopend en in gebruik genomen worden.

Voor collega's die zich op maat willen ontwikkelen, en voor nieuwe instroom die flexibel opgeleid wil worden, zijn wij binnen AVANT-verband gestart met het project "Anders opleiden in de ZorgExpeditie". Dit vernieuwende arbeids- en opleidingsinitiatief levert een bijdrage aan het terugdringen van het personeelstekort in de VVT-sector. Voor de uitvoering van de ZorgExpeditie werken wij samen met ROC Mondriaan.

Ook investeren wij gericht in de ontwikkeling van leidinggevendenden en sleutelrollen. Voor kwaliteitsregisseurs en managers is de leergang "Samenspel: versterken van veerkracht en zeggenschap" ontwikkeld. In 2024 vonden hiervoor maandelijkse bijeenkomsten plaats en in 2025 is hier een vervolg aan gegeven, inclusief maatwerktrajecten binnen de teams. Daarnaast wordt maandelijks, op vrijwillige basis, een leerzame lunch georganiseerd, waarin klinische lessen worden gedeeld over actuele thema's. Twee praktijkleercoaches zijn aangesteld, die het beleid hebben geactualiseerd en studenten/leerlingen verder begeleiden in hun leerproces.

Naast leren en ontwikkelen is er nadrukkelijk aandacht voor waardering. In juli mochten wij negen collega's feliciteren met het behalen van hun diploma. Tijdens de warme zomerperiode zijn medewerkers en vrijwilligers verrast met een koelsjaal als blijk van waardering. We sloten af met een winterfeest in december waar in een Beachclub collega's in het zonnetje zijn gezet.



In de warme zomermaanden zijn alle medewerkers en vrijwilligers verrast met een koelsjaal

Met deze brede inzet op leren, ontwikkelen en waarderen blijven wij bouwen aan een organisatie waarin mensen zich kunnen blijven ontwikkelen en met trots werken aan goede zorg.

We besteden graag aandacht aan opleiden en ontwikkelen. Naast dat de praktijkleercoaches aan de slag zijn met het beleid op leren en ontwikkelen, en het begeleiden van leerlingen, studenten en stagiaires, wordt er aan de hand van een scholingskalender ieder jaar cursussen en trainingen gepland op individuele basis of getraind. Een paar voorbeelden: de masterclass gastvrijheid voor de medewerkers gastvrijheid, voedselveiligheid voor de woonondersteuners, de voedselveiligheid voor de woonondersteuners, scholing gedeeld leiderschap voor de managers en kwaliteitsregisseurs, scholing voor werkbegeleiders, en de eerder genoemde training feedback en oordeelvrije benadering voor alle teams.

In het volgend jaar wordt gestart met een leerroute over ouderenpsychiatrie, probleemgedrag, agressie en omgaan met dementie. Ook gesprekstechnieken komen hierin aan bod. In het nieuwe jaar zal het Skills Lab feestelijk geopend worden en in gebruik genomen als leeromgeving voor medewerkers en leerlingen. Leerlingen worden actief begeleid door getrainde werkbegeleiders en krijgen een podium om hun werk te presenteren. Zo versterken we leren in de praktijk en vergroten we de zichtbaarheid van talent. We blijven de kennisdeling tussen teams en functieniveaus stimuleren, door onderlinge uitwisseling, wellicht zelfs met een interne open dag. Zo leren collega's van elkaar en groeit de organisatie als geheel.

Kwaliteit, veiligheid, totaalscore kompasvragen en verantwoord werken

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen: Veilige vrijheid

In het openbaar locatieregister is Groot Hoogwaak ingeschreven als Wet zorg en dwang (WZD) locatie en accommodatie. Onderstaand overzicht inzet vrijheid beperkende maatregelen (VBM's) geeft de aantal ingezette maatregelen weer over de periode 1 januari t/m 31 december 2025. Elke maand wordt het overzicht aangemaakt voor Groot Hoogwaak en geanalyseerd voor de teams.

Categorie	Jan	Feb	Mrt	April	mei	Juni	Juli	aug	sept	okt	Nov	Dec
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	1	1	1	1	6	6	2	2	2	2	1	0
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	4	4	4	4	1	1	6	5	5	5	3	2
Medicatie	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
Beperking bewegingsvrijheid - overig			1	1		1	1	1	1			0
Totaal	8	6	7	7	8	10	10	9	9	8	5	3

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de maatregelen in 2025 afgenomen zijn gedurende het jaar. Alleen de arts of de verpleegkundig specialist maakt een maatregel aan, zodat er op een eenduidige manier geregistreerd wordt. Zij houden ook zicht op de evaluatie van de maatregel. De commissie veilige vrijheid bespreekt inhoudelijk de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en komt elk kwartaal bij elkaar.

Klachten en afwijkingen

In 2025 zijn in totaal 30 klachten/meldingen geregistreerd. Het merendeel is afgehandeld. Eén melding staat nog op nieuw en is inmiddels in behandeling.

Thema	Aantal	Toelichting
Veiligheid & criminaliteit	8	Diefstal zelfstandige appartementen terrein (geld, goud, eigendommen), insluipers, schade aan voertuigen, veiligheidsgevoel
Overlast & leefomgeving	6	Geluidsoverlast (WTW), blaffende honden, hangjongeren, parkeren, vuilcontainers
Zorg & bejegening	7	Continuïteit zorg, gedrag medewerkers/zzp'ers, privacy, communicatie richting familie
Facilitair & gebouw	4	Waterschade, logeerkamer, technische installaties, werkzaamheden woningen
Dienstverlening en organisatie	4	Telefonie, busvervoer, restaurant/consumpties, tevredenheidsmeting
Overig / systeemkwesties	1	Declaraties zorgkosten (fraudemelding, ongegrond verklaard)

Belangrijkste acties die ondernomen zijn:

1. Rondom veiligheid en diefstal: Verwachting bij bewoners/familie dat Groot Hoogwaak hierin meer kan betekenen dan wettelijk mogelijk is, veel inzet op: samenwerking wijkagent, voorlichting, spreekuren en communicatie via Groots Hoogwaak.
2. Overlast en leefbaarheid: Klachten vaak emotioneel geladen en soms herhaaldelijk geuit, oplossingen gezocht in technische aanpassingen, gesprekken en duidelijke afspraken.

3. Zorg en bejegening: In vrijwel alle gevallen opgelost via gesprekken, excuses en concrete afspraken. Regelmatig leerpunt: tijdig en volledig informeren van familie.
4. Onduidelijkheid over regels: verwachtingen vooraf beter managen en eenduidige werkwijzen communiceren.
5. Menselijke fouten: Een aantal klachten (kerstdiner, privacy, bejegening) is expliciet als menselijke fout benoemd en vaak adequaat hersteld met excuses, compensatie of nazorg.

Groot Hoogwaak heeft een VIM (veilig incidenten melden) commissie. Volgend jaar worden de VIM's ook belegd in een etage/team brede commissie.

Hygiëne en infectiepreventie

Groot Hoogwaak is aangesloten bij MUIZ (Melding uitbraken van infectieziekten). Hiermee wordt inzicht verkregen in wat er speelt aan infectieziekten om ons heen en komt de melding meteen bij de GGD terecht. Dit kan ook meespelen bij een transfer naar Groot Hoogwaak. Zo is er een NORO-uitbraak gemeld in oktober. Medewerkers hebben adequaat gehandeld en goed samengewerkt waardoor de uitbraak gelukkig snel onder controle was. Er is een evaluatie gehouden en de verbeterpunten uit de evaluatie worden in 2026 verder opgepakt.

De infectiepreventiecommissie (IPC) is geïnspireerd tijdens een inspiratie dag infectiepreventie in mei, met als thema gedragsverandering in je team en juist gebruik van handschoenen. Ook de manager facilitair was hierbij aanwezig. In 2026 wordt de nut en noodzaak van de IPC besproken, wellicht wordt het anders georganiseerd.

Persoonlijke hygiëne is onderdeel van het inwerktraject voor nieuwe medewerkers en blijft een belangrijk aandachtspunt. Als in 2026 gekozen wordt voor een verplichte training (bijvoorbeeld via Rein), vraagt dit om monitoring van deelname, duidelijke afspraken over naleving en helderheid over consequenties bij het niet volgen van afspraken.

Voedselveiligheid

In 2026 worden de huiskamers opnieuw meegenomen in de onverwachte audits voedselveiligheid door Sensz (een deskundige op het gebied van voedselveiligheid, op alle huiskamer). De resultaten zijn overwegend goed, met ruimte voor verbetering. Schoonmaak wordt uitgevoerd, maar registratie is niet altijd volledig.

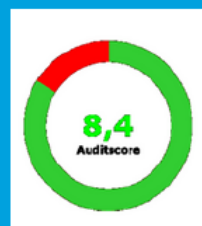
In 2025 is bewust weer overgegaan naar papieren registraties, omdat het digitale systeem onrust gaf en het ondersteunende doel voorbijschoot.

De kok voert periodiek observatierondes uit op de etages, legt bevindingen vast en inventariseert vragen. Met de informatie die hier wordt opgehaald maken de kok en kwaliteitsadviseur samen een leerzame en leuke bijeenkomst voor de woonondersteuners.

De infectiepreventie en hygiëne commissie heeft dit jaar onder meer een leerzame lunch georganiseerd. Er is een presentatie gegeven in het regionaal overleg over onze succesvolle aanpak MRSA. En er zijn bijeenkomsten georganiseerd voor de huishouding op het gebied van hygiëne en infectiepreventie.

Een mooi cijfer voor de voedselveiligheid in het Grand Café!

Afgelopen dinsdag is er een onverwacht bezoek geweest van Sensz. Zij checken de hygiëne en voedselveiligheid. Er stonden zelfs 3 tiener op het rapport. Goed gedaan!



Samenwerking

Deelname aan het AMR-zorgnetwerk is heel waardevol en leerzaam. Drie keer per jaar is er een digitale bijeenkomst en eens per jaar fysiek. Hier wordt veel kennis met elkaar uitgewisseld en wordt een netwerk gebouwd waar we terecht kunnen met vragen.

Er is samenwerking gezocht met GHOR Hollands Midden om onze bedrijfshulpverlening op een hoger plan te brengen. Naast de jaarlijks georganiseerde BHV trainingen ondersteunt de GHOR ons rondom ontruiming. In november heeft er een zogenaamde table top ontruiming plaatsgevonden. Een table top oefening is een interactieve vorm van oefenen als serieuze voorbereiding op een ontruiming.



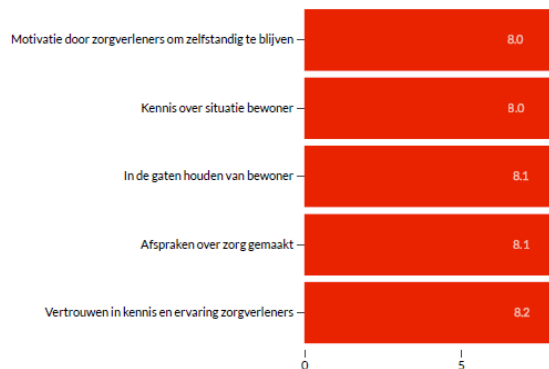
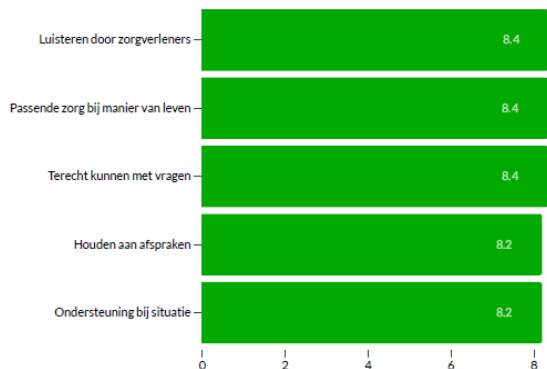
Totaalscore Kompasvragen



Top 5



Laagste 5



Audits

Interne audits zijn er in 2025 gehouden zoals een halfjaarlijkse check op het zorgdossier en een hygiëne check. Dit jaar is Groot Hoogwaak extern getoetst aan de hand van het generiek kompas en is er bewust voor gekozen om de externe audits voor het HKZ¹ certificaat niet te verlengen.

Kwaliteit en veiligheid vormen de basis van goede zorg. Bij Groot Hoogwaak werken we hier dagelijks aan, zowel zichtbaar in de praktijk als geborgd in beleid, systemen en samenwerking. Naast meetbare resultaten is er in 2025 nadrukkelijk aandacht geweest voor bewustwording, leren en samen verantwoordelijk zijn.

In het vierde kwartaal stond de *Week van de Veiligheid* centraal. Tijdens deze week zijn onder andere BHV-trainingen georganiseerd, waarbij medewerkers hun kennis en vaardigheden konden opfrissen en oefenen. Door veiligheid regelmatig onder de aandacht te brengen, blijft het een gezamenlijk onderwerp van gesprek en handelen.

Ook op beleidsmatig niveau zijn stappen gezet. Het informatiebeveiligingsbeleid is in 2025 afgerond en gereed. Hiermee is vastgelegd hoe wij zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en informatie, passend bij de wettelijke kaders en de digitale ontwikkelingen in de zorg.

Binnen de wijkverpleging is regionaal samengewerkt aan het harmoniseren van werkwijzen. In Regio Zuid-Holland Noord is één gezamenlijke werkwijze geïmplementeerd voor het oogdruppelen en het aan- en uittrekken van steunkousen. Per 1 oktober zijn hiervoor nieuwe zorgpaden ingevoerd. Dit betekent dat een hulpvraag vanuit de huisarts of het ziekenhuis niet automatisch bij de wijkverpleging wordt neergelegd. Eerst wordt gekeken welke mogelijkheden cliënten zelf hebben of met ondersteuning vanuit hun netwerk. Pas wanneer dit niet lukt, komt de wijkverpleging in beeld. Deze werkwijze geldt voorsnog voor nieuwe cliënten en draagt bij aan zelfredzaamheid en doelmatige inzet van zorg.

In de wijkverpleging zijn daarnaast de Care Connection App en Medido medicijndispenser geïmplementeerd. Deze systemen ondersteunen veilig werken en dragen bij aan eenduidige en actuele vastlegging van zorg en medicatie.

Green deal

Kwaliteit en veiligheid raken ook aan duurzaamheid en een gezonde leefomgeving. Eind januari is een leerzame lunch georganiseerd rondom het thema Duurzaamheid. De Coast Busters hebben een presentatie gegeven over plastic vrije stranden. Voor ons, de locatie dicht bij zee, een zeer passend thema!

Een zichtbaar en laagdrempelig initiatief is de plaatsing van de prandelbak. Sinds 6 augustus 2025 zijn hiermee al meer dan 4.000 peuken opgeruimd en zijn kilo's plastic en ander afval van het terrein verwijderd. Medewerkers en bewoners worden actief uitgenodigd om tijdens een ommetje een grijper en ring uit de prandelbak mee te nemen en zo bij te dragen aan een schone omgeving.

¹ De afkorting HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Met HKZ certificering tonen we aan dat u alle zaken intern goed op orde zijn dat we constant bezig zijn met de verbetering van de dienstverlening. Hiermee maken we de kwaliteit van de organisatie aantoonbaar.



Ook op het gebied van medicatie zijn duurzame stappen gezet. In juli 2025 is, waar mogelijk, de overstap gemaakt naar duurzamere medicijncupjes. Dit is niet alleen beter voor het milieu, maar ook kostenbesparend. Alleen al in 2025 is ruim € 800 bespaard ten opzichte van het jaar ervoor. Dit initiatief bleef niet onopgemerkt: het is opgenomen in het tijdschrift van V&VN, Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland, als groene tip voor de zorg. Een mooie erkenning van hoe kleine veranderingen een groot verschil kunnen maken.

Met deze initiatieven blijven wij werken aan zorg die veilig, verantwoord en toekomstgericht is, met oog voor mens, omgeving en maatschappij.

Begin 2026 worden we extern getoetst en gaan we voor het bronzen certificaat Green Deal.

Tot slot

Met dit jaarverslag hopen we een helder beeld te geven van onze prestaties, onze ambities en onze gezamenlijke inzet. Wij zijn trots op wat we samen hebben bereikt en kijken vol vertrouwen uit naar een jaar waarin we blijven groeien, verbinden en het verschil maken – voor bewoners, cliënten, medewerkers en de samenleving.

Verslag leggende rechtspersoon	Stichting voor Zorg en Welzijn Groot Hoogwaak
Adres	Groot Hoogwaak 1
Postcode	2202 TG
Plaats	NOORDWIJK
Telefoonnummer	071 – 368 88 88
Identificatienummer KvK	41165322
E-mailadres	secretariaat@groothoogwaak.nl
Internetpagina	www.groothoogwaak.nl