




**Kwaliteitsbeeld  
2025 / 2026**



Met het kwaliteitsbeeld bieden wij onze stakeholders en betrokkenen inzage in de thema's en doelen van Ter Wal Woonzorg. Wij kijken terug op 2025 en blikken vooruit op 2026.

We maken hierbij onderscheid in drie operationele processen

1. alle samenhangende activiteiten/diensten die te maken hebben met de woon- en leefomgeving (wonen)
2. alle handelingen die te maken hebben met de dagelijkse zorg (zorgen)
3. alle bezigheden die te maken hebben met het werk (werken)

We gaan daarbij in op de vijf bouwstenen van het WLZ-kompas, te weten

1. het kennen van de wensen en behoeften
2. het bouwen van netwerken
3. het werk organiseren
4. leren en ontwikkelen
5. inzicht in kwaliteit

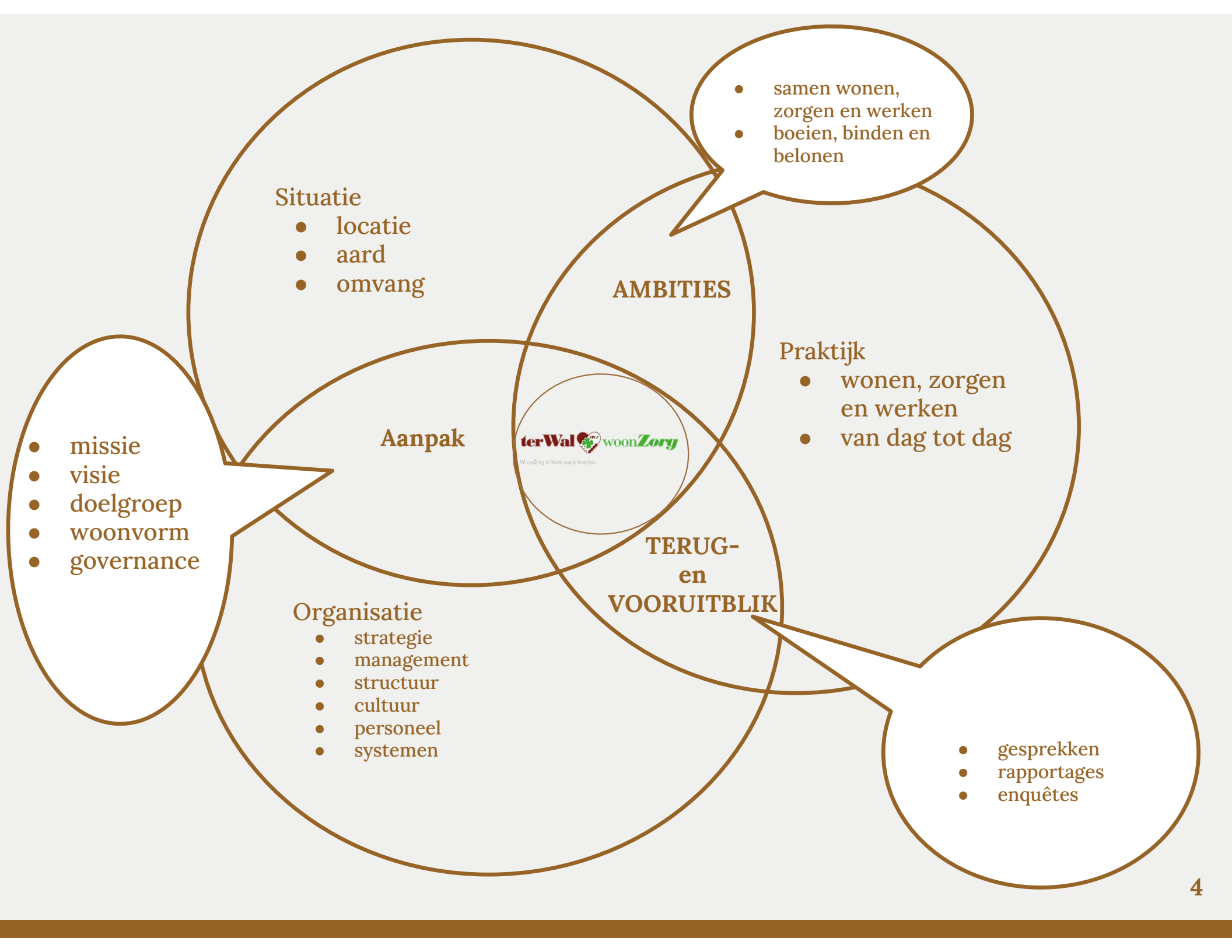
Voor het kwaliteitsbeeld hebben we gebruik gemaakt van

- interne audits
- tevredenheidsonderzoeken onder medewerkers en bewoners
- data uit zorgdossiers en administraties

Ter Wal Woonzorg maakt onderdeel uit van een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders. Zij werken samen onder de naam Com4care.



Com4care is een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders. Com4care heeft de ambitie om clusters van kleinschalige woonzorgvoorzieningen te realiseren en exploiteren. Huizen met een sterke lokale verankering welke “achter de schermen” samenwerken om zo efficiënt om te gaan met alles wat geregeld dient te worden voor een kleinschalige woonzorgvoorziening



### Situatie

- locatie
- aard
- omvang

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

### AMBITIES

### Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

### Aanpak



### TERUG-en VOORUITBLIK

### Organisatie

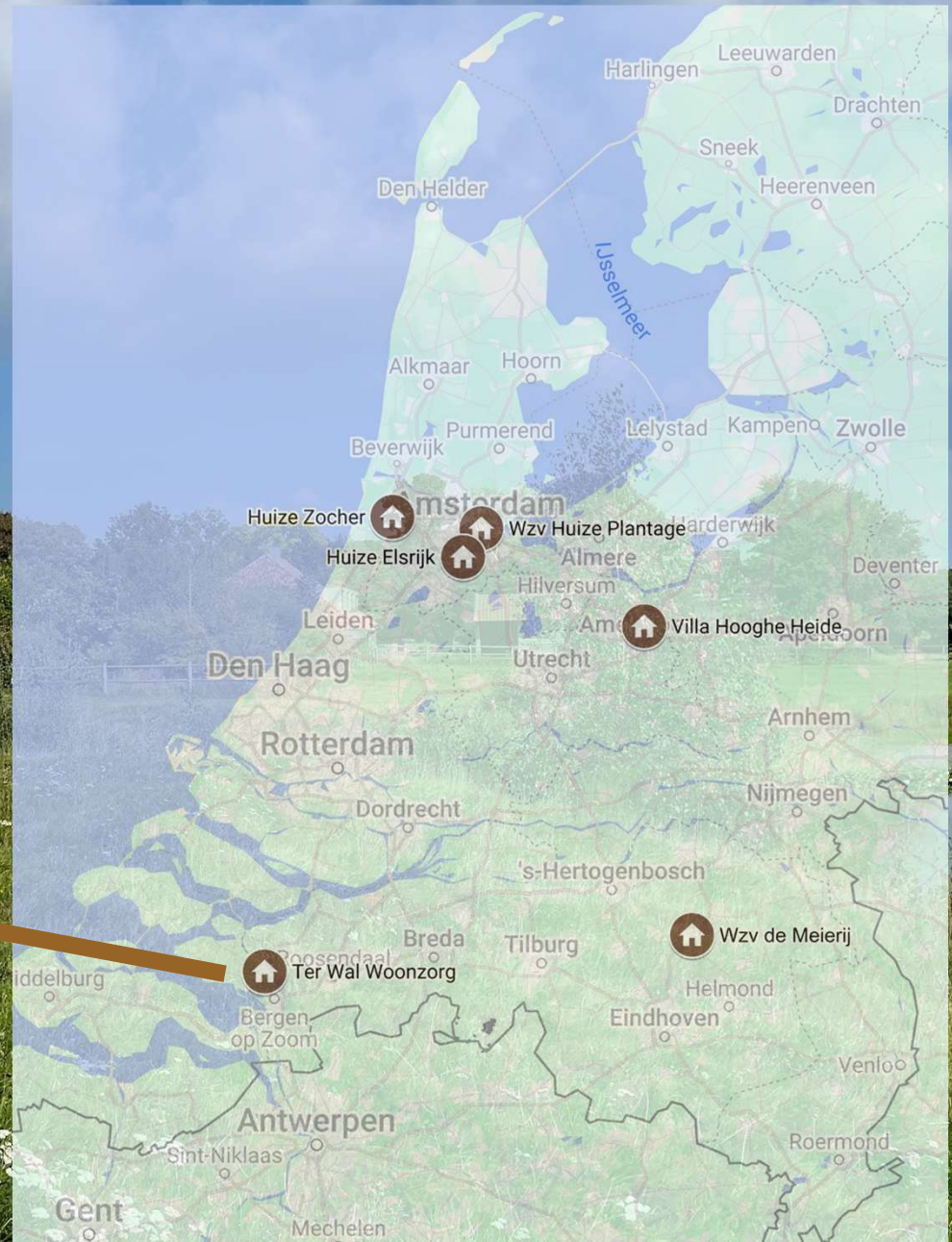
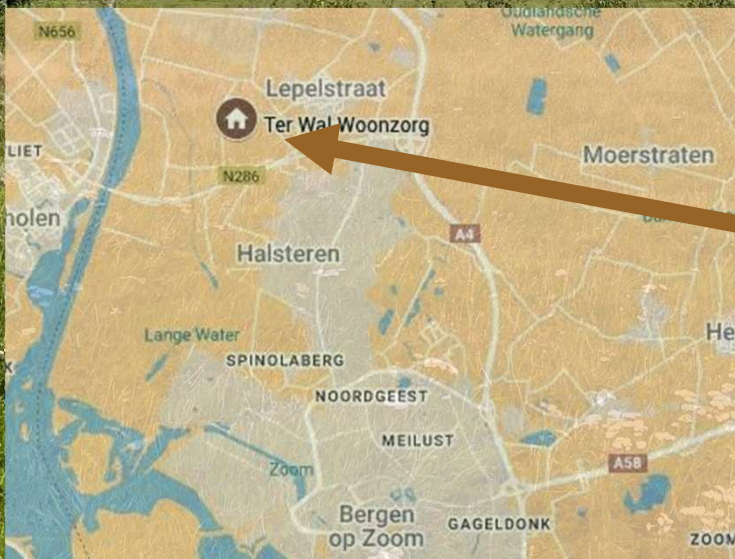
- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

- gesprekken
- rapportages
- enquêtes

# Ter Wal Woonzorg

- 23 appartementen waarvan 2 voor een echtpaar
- capaciteit voor 25 bewoners
- gegevens 2025:
  - 32 medewerkers/ 18 fte
  - gemiddelde woontuur 22 maanden
  - gemiddelde leeftijd 88 jaar
  - 52% vrouw en 48% man
  - bezettingsgraad 90%



# Aanpak

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

## Situatie

- locatie
- aard
- omvang

## AMBITIES

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

## Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

## TERUG- en VOORUITBLIK

## Organisatie

- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

- gesprekken
- rapportages
- enquêtes



# Missie en visie

De woonzorgvoorziening stelt zich tot doel om dusdanige voorwaarden te scheppen dat de bewoners hun leefsituatie als een “nieuw thuis” ervaren. Wij willen dat zij het leven dat ze tot die tijd hebben geleid kunnen voortzetten. De bewoner bepaalt welke zorg hij of zij wenst en op welk moment. Onze zorgvisie gaat uit van wederzijds respect voor wensen, voorkeuren, achtergronden, normen en waarden. Door het aangaan van een (zorg)relatie met bewoners, komen we tot een optimale welzijns- en zorgsituatie.

Om dit te realiseren willen we aan de volgende voorwaarden voldoen:

- een persoonlijke benadering met veel aandacht voor de bewoners
- volledige privacy in de eigen woonruimte
- respect voor de keuze van de bewoner
- zo mogelijk behoud van de zelfstandigheid van de bewoner
- zorg en woonservice verlenen in het eigen appartement
- de buitenwereld binnen brengen (door gebruik van diverse media en gesprekken) en met de bewoners naar buiten gaan.
- (culturele) activiteiten organiseren.
- wonen zoals “thuis”

# DOELGROEP

De doelgroep bestaat uit ouderen die willen wonen in een beschutte en beschermde woonomgeving met 24/7 aanwezigheid van zorg.

De zorgvraag varieert van mensen met dementie tot aan ouderen met fysieke problemen. Al dan niet met een zorgindicatie voor langdurige zorg.

Onze woonzorgvoorziening streeft ernaar om iedereen de best mogelijke zorg te bieden. Alleen wanneer er sprake is van ernstige gedragsproblematiek, waardoor andere bewoners ondanks onze interventies langdurig hinder ondervinden, kan het nodig zijn om in overleg naar een andere zorgsetting te zoeken. We doen er alles aan om dergelijke situaties in goede banen te leiden.

Binnen onze zorginstelling hanteren wij geen strikt leeftijdscriterium. Wij streven ernaar om onze bewoners, ongeacht hun leeftijd, zo lang mogelijk een thuis te bieden, met zorg en ondersteuning tot het levenseinde.

# WOONVORM Ter Wal

The background image shows an outdoor courtyard area. In the foreground, there is a long wooden table with several black chairs. The courtyard is decorated with colorful triangular bunting flags and a large green paper lantern. In the background, there is a building with light-colored brick walls and several windows. A black awning covers the courtyard area. There are also some potted plants and a small table with a blue tablecloth on the right side.

De woonzorgvoorziening is kleinschalig van opzet. De bewoners kunnen er beschermt of beschermd wonen. Er is 24-uurs toezicht.

Wij bieden een woonomgeving waarbij huiselijkheid, geborgenheid en gezelligheid voorop staan.

Er zijn verschillende woningtypes met een badkamer en de meeste met een kitchenette. Er zijn algemene ruimtes (eetkamer, zitkamer, tuin) voor bewoners (eetkamer, zitkamer) en ruimtes (werkruimte, keuken en ontvangst) voor de organisatie.

We verzorgen de maaltijden, doen de was, houden de appartementen schoon en zorgen voor het dagelijks beheer.

# GOVERNANCE

Johan Poel (Directeur-bestuurder) startte zijn loopbaan ooit als verpleegkundige; een achtergrond die hem een groot hart voor de zorg heeft gegeven. In de afgelopen dertig jaar bouwde hij sterke expertise op in de gezondheidszorg, waarvan de laatste 17 jaar specifiek in de ouderenzorg.

Hij heeft zich ontwikkeld tot een ervaren leidinggevende met een heldere visie op kwaliteit, organisatie en - bovenal - mensgerichte zorg. Met zijn kennis, betrokkenheid en gedeelde visie op goede zorg is hij van grote waarde voor de verdere ontwikkeling en borging van kwaliteit binnen de organisatie.

Nikkie Verhoeven (Manager wonen en zorg) werkt sinds de oprichting als verpleegkundige bij Ter Wal. Haar takenpakket is in de loop der jaren flink uitgebreid. Inmiddels is ze 4 jaar actief als manager

De Raad van Commissarissen (RvC) van Ter Wal Woonzorg ziet erop toe dat de organisatie professioneel wordt bestuurd en heeft daarbij zowel het organisatiebelang als het maatschappelijk belang voor ogen. De RvC houdt toezicht op het gevoerde beleid van de directeur-bestuurder. De RvC is adviseur en fungeert als klankbord voor de bestuurder. RvC en de directeur-bestuurder versterken elkaar wederzijds in goede samenwerking.

Peter de Visser (Voorzitter) heeft veel bestuurlijke ervaring met ondernemerschap binnen de zorg en het sociaal domein. Als bestuurder van Inluzio, een grote uitvoeringsorganisatie, heeft hij mede vorm gegeven aan de vernieuwing van het sociaal domein in een groot aantal Nederlandse gemeenten. Per 1 januari 2022 is hij overgestapt naar Radar, een bureau voor sociale vraagstukken.

Yoanette den Boer (Lid) heeft een achtergrond in het bankwezen. Zij heeft ruime ervaring in de ouderenzorg. haar huidige functie is directeur Bedrijfsvoering bij ouderenzorgorganisatie Aafje.

Eveline van Veghel (Lid) heeft een achtergrond in gezondheidswetenschappen en human resource management en kent het zorglandschap goed. Zij heeft gewerkt als directeur binnen de ouderenzorg. Momenteel heeft Eveline een leidinggevende rol binnen de directie van het Zuyderland Ziekenhuis.

# GOVERNANCE

De RvC is in 2025 drie keer voor een reguliere vergadering met de bestuurder bij elkaar gekomen. Daarbij waren ook elke keer de aandeelhouders van Com4care aanwezig.

Tijdens de eerste reguliere vergadering heeft de RvC de jaarrekening '24 goedgekeurd en decharge verleend aan de bestuurder en zijn de belangrijkste risico's doorgenomen. Het lid van de RvC met de portefeuille financiën heeft separaat van het reguliere overleg in bijzijn van de bestuurder afstemming gehad met de accountant. Ook heeft de RvC tijdens dit overleg de uitkomst van de zelfevaluatie gedeeld met het bestuur.

Tijdens de tweede vergadering werd het nieuwe kwaliteitsbeeld toegelicht in aanwezigheid van alle woonzorgmanagers en algemeen bestuurder. Deze kwaliteitsbeelden werden ook gepubliceerd op de website. Door het voeren van een open dialoog tussen alle betrokkenen werd er diepgaander ingegaan op de verschillende topics van het kwaliteitsbeeld en werden bijkomende inzichten met elkaar gedeeld.

De derde vergadering stond in het teken van de begroting, met daarbij bijzondere aandacht voor strategische ontwikkelingen en ambities.

Los van de reguliere vergaderingen heeft de voorzitter van de RvC tussentijds contact met de bestuurder over lopende zaken en om vergaderingen voor te bereiden. Verder vonden een aantal bijzondere bijeenkomsten van de RvC plaats. Aan het begin van het jaar is tijdens twee aparte bijeenkomsten van de RvC deels samen met het bestuur, onder externe begeleiding, de zelfevaluatie uitgevoerd en de toezichtvisie opgesteld. Na de zomer vond de evaluatie tussen bestuurder en RvC plaats in een aparte afspraak waarbij naast de voorzitter ook het lid van de RvC met de portefeuille HR aansloot. Tot slot heeft een lid van de RvC deelgenomen aan een bewonersoverleg (cliëntenraad).

# AMBITIES

## Situatie

- locatie
- aard
- omvang

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

## Aanpak



## Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

## TERUG- en VOORUITBLIK

## Organisatie

- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

- gesprekken
- rapportages
- enquêtes

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

# Terugblik 2025

In het kwaliteitsbeeld van 2025 is de ambitie uitgesproken om door te gaan op de ingeslagen weg, waarbij het dagelijks leven van de bewoner centraal staat en wij ondersteunen daar waar nodig. Deze ambitie sluit aan bij onze missie om bewoners hun leven te laten voortzetten zoals zij dat gewend waren, in een omgeving die voelt als een nieuw thuis. Vanuit deze basis stonden in 2025 twee thema's centraal: **Samen werken, wonen en zorgen** en **Boeien, binden en belonen**.

Binnen het thema **Samen werken, wonen en zorgen** is ingezet op het versterken van de samenwerking met bewoners, mantelzorgers en externe partners. Daarbij is onder andere meer aandacht geweest voor het behoud van zelfredzaamheid en een zinvolle daginvulling voor bewoners.

- de samenwerking met eerstelijnsorganisaties en behandelaars worden gecontinueerd en waar mogelijk verder uitgebreid. Door de korte lijnen en directe afstemming kunnen vragen en veranderingen in de zorg tijdig worden opgepakt.
- de resultaten uit de ervaringsmetingen laten zien dat bewoners en naasten meer behoefte hebben aan verduidelijking betreft de rol van mantelzorger.

Binnen het thema **Boeien, binden en belonen** is aandacht besteed aan de ontwikkeling van het team. In teamoverleggen en in de dagelijkse samenwerking is gewerkt aan het versterken van betrokkenheid, eigenaarschap en onderlinge samenwerking. Daarnaast is ingezet op kennisuitwisseling tussen de verschillende huizen, zodat ervaringen en werkwijzen met elkaar gedeeld worden en we van elkaar kunnen leren.

De ervaringen van het afgelopen jaar bevestigen dat de gekozen koers passend is bij de visie van Ter Wal Woonzorg. Tegelijkertijd zien wij dat thema's zoals samenwerking, eigenaarschap en het blijven ontwikkelen van het lerend vermogen binnen de organisatie blijvend aandacht vragen. Deze inzichten nemen wij mee in de ambities voor 2026.

# Ambities 2026

De aangeboden woon en zorgvorm sluit sterk aan bij de wensen en behoeften van onze doelgroep. Het voorzetten van een eigen manier van leven. Wij ondersteunen daarbij. Zoals voorgaande jaren staan in 2026 twee ambities centraal.

## **Samen werken, wonen en zorgen**

Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Zo zorgen we voor vertrouwen in de omgeving. De voorziening staat midden in de gemeenschap. Eerstelijnsorganisaties en behandelaars leveren daarbij een cruciale rol. Zo ook de mantelzorgers.

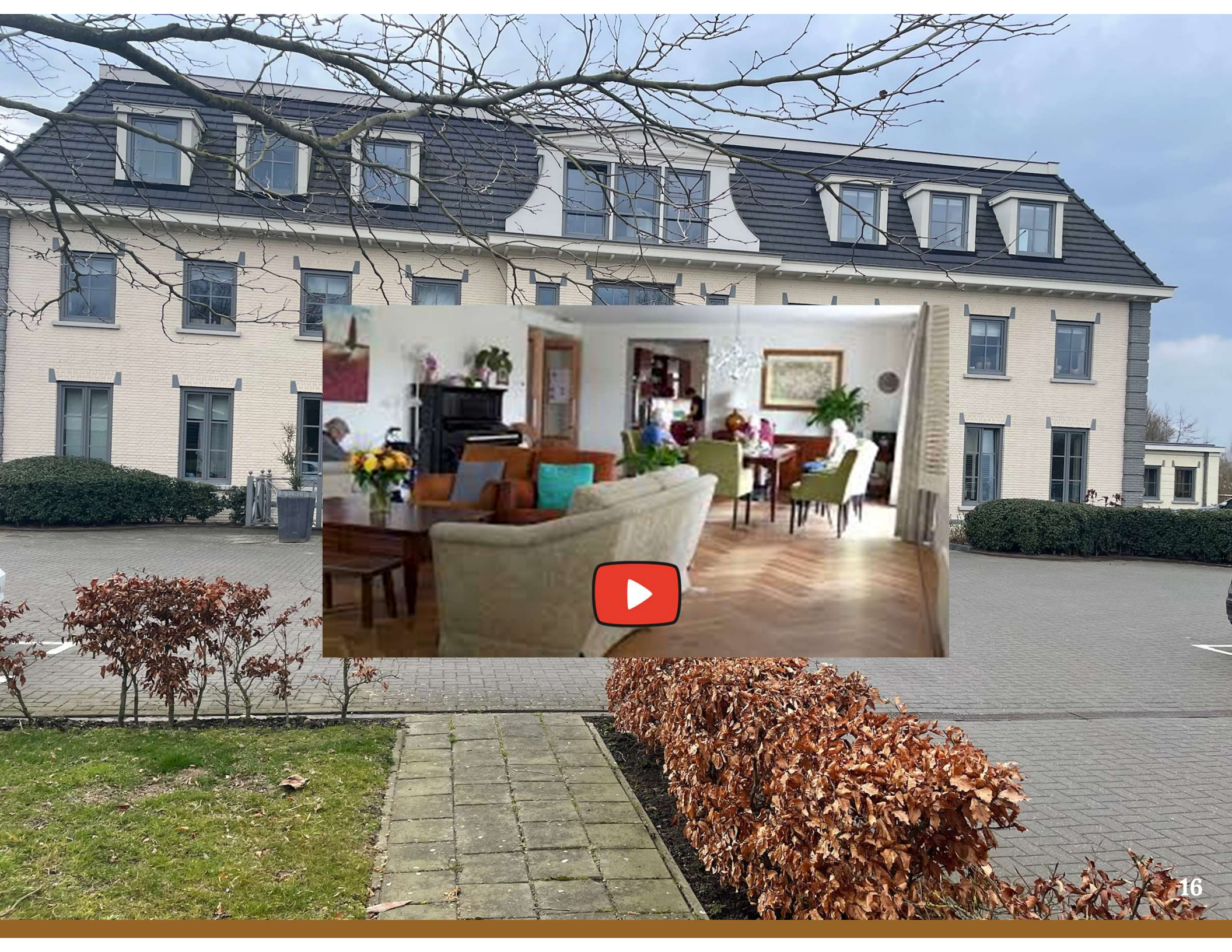
- meer bewustwording onder mantelzorgers creëren over het belang van informele zorg in de toekomst
- rapportcijfer klanttevredenheid streven we naar minimaal een **8**

## **Boeien, binden en belonen**

Ons team ondersteunt het dagelijks leven. Wij zetten ons volop in om te zorgen dat er onderling vertrouwen is. Het team kan omgaan met conflicten. De medewerkers zijn betrokken en nemen hun verantwoordelijkheid. Samen zorgen voor een gezellige, veilige en warme leefomgeving.

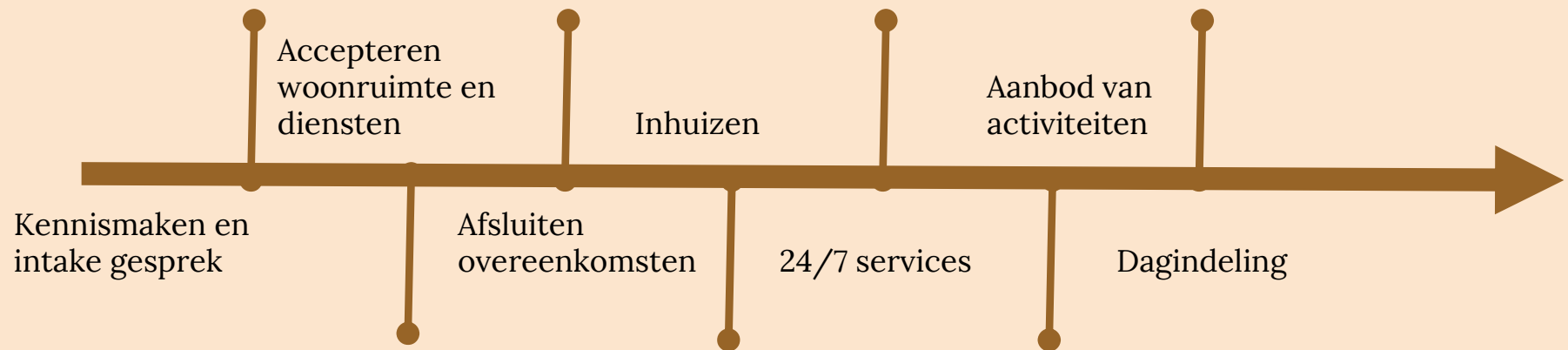
- het zelforganiserend vermogen van het team versterken
- het lerend netwerk tussen de huizen inrichten
- rapportcijfer medewerkerstevredenheid streven we naar minimaal een **8**





# Wonen bij Ter Wal

Het eerste operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **wonen**. Dit zijn alle samenhangende activiteiten/diensten die te maken hebben met de woon- en leefomgeving. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.





“Kan van alles vragen”

“Goede onderlinge communicatie. Carenzorg helpt hierbij goed”

“Als we een vraag hebben, is er een luisterend oor”

“Ik heb de zorg voor beide ouders altijd als deskundig, warm en hartelijk ervaren”

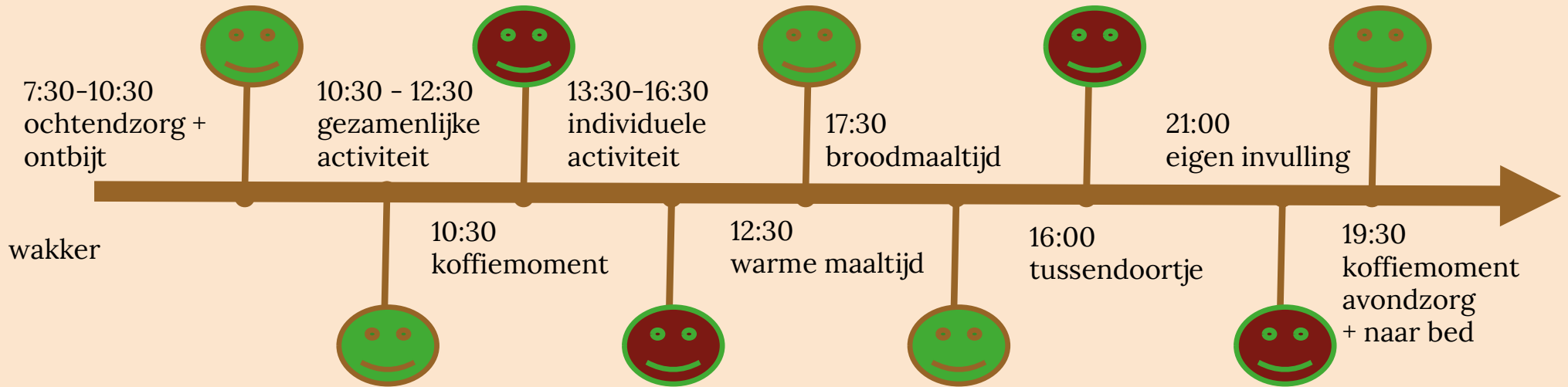
“Ik ben heel erg dankbaar voor de zorg & aandacht die geboden wordt”

“Oprecht geen verbeterpunten te bedenken.”

“Ik ben contactpersoon: staan altijd klaar en nemen de tijd om te luisteren”

“Ter Wal is een fijne leefomgeving voor mijn moeder, waar ook tijd gemaakt wordt voor leuke dingen/activiteiten”

# Dagindeling



## Terugblik 2025

Met trots kunnen we delen dat de bewonerstevredenheid ook dit jaar weer op een prachtig niveau ligt: we zijn beloond met een **9,1!**

We blijven continu schaven aan de sfeer en beleving binnen onze muren. Zo krijgen de groepsactiviteiten steeds meer vorm; een mooi voorbeeld hiervan is de samenwerking met 't Kleurke, wiens muzikanten maandelijks voor een muzikaal feestje zorgen.

Daarnaast hebben de huiskamers een flinke opknapbeurt gekregen. Ze zijn niet alleen gezelliger geworden, maar door een nieuwe indeling ook een stuk toegankelijker voor bewoners met een rollator of rolstoel.

## Vooruitblik ambities 2026 ‘samen wonen’ scherp gesteld.

Een belangrijk speerpunt is het inhalen van het keukenplan, waarvan de intentie tot realisatie voor komend jaar ongewijzigd blijft.

Parallel hieraan dwingt de technische staat van de liftinstallatie tot een proactieve aanpak. Gezien de herhaaldelijke defecten in het afgelopen jaar, zullen wij een langetermijnvisie ontwikkelen die verder gaat dan het reguliere onderhoud, om de toegankelijkheid van het pand te garanderen.

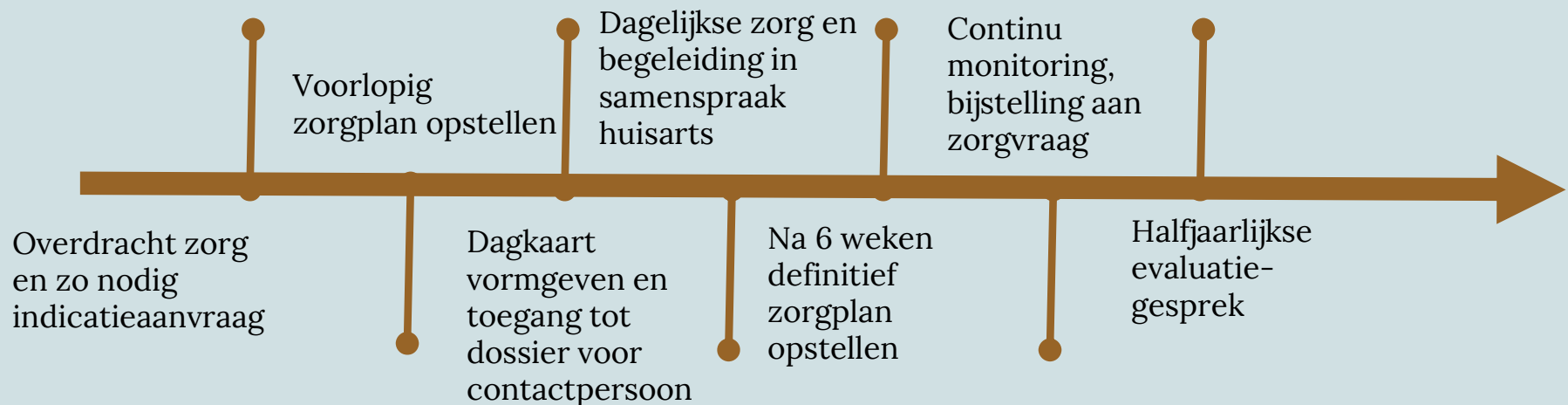


## Vragen ervaringsmeting Generiek Kompas

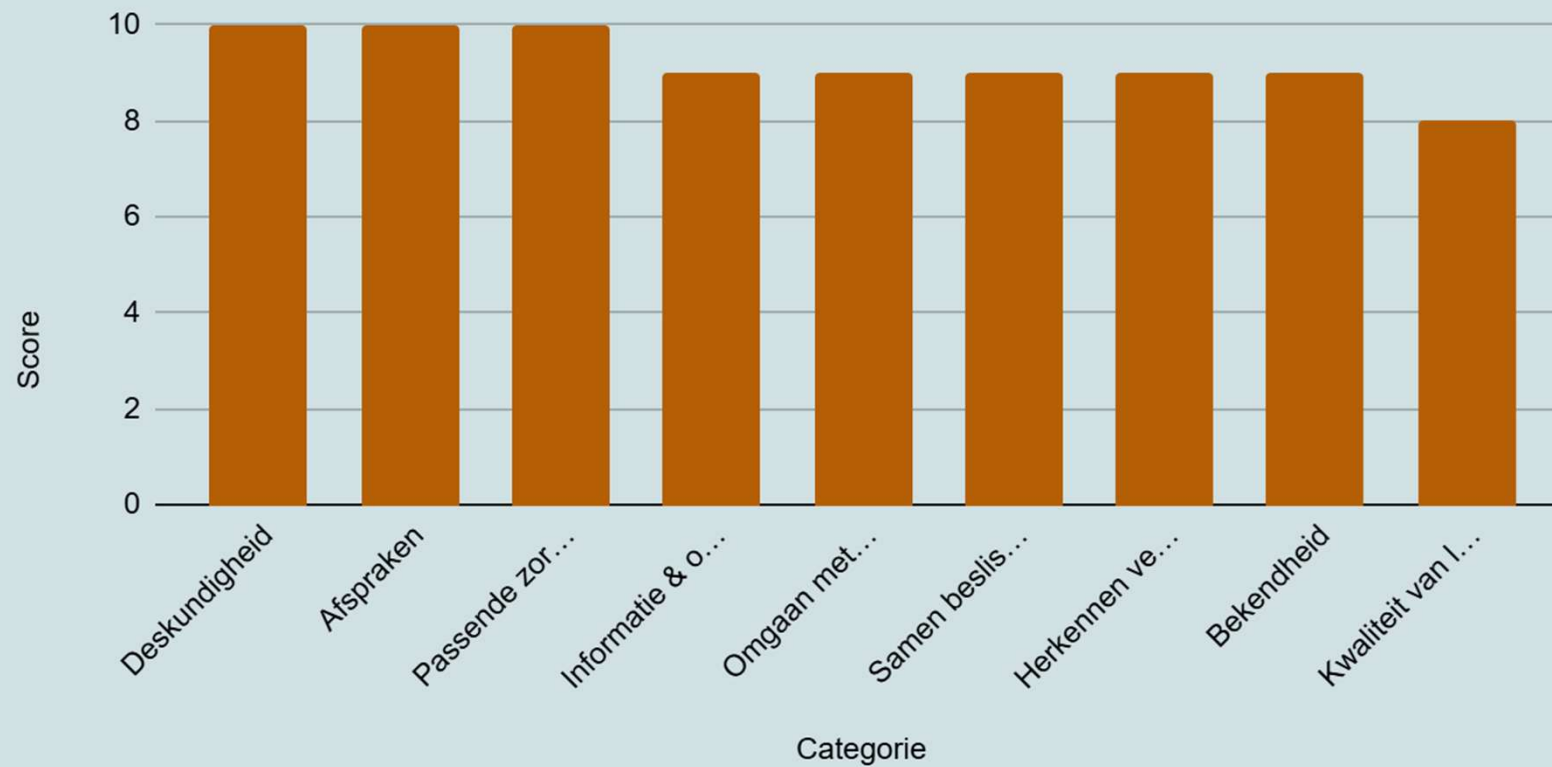
Vragen	Gemiddeld cijfer
Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren ?	9,3
Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners ?	9,6
Weten de zorgverleners wat uw situatie is ?	9,3
Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan ?	8,9
Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken ?	9,2
Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken ?	9,1
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven ?	8,9
Motiveren de zorgverleners u om zoveel mogelijk zelf te (blijven) doen ?	8,5
Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners ?	9,2
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?	8,7
In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?	9,8
Voelt u zich, als mantelzorger/ naaste, gehoord door de zorgverlening?	9,4
Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf/product/dienst zou aanbevelen?	9,6
Zijn er afspraken gemaakt over uw rol als mantelzorger/ naaste in de zorg voor uw naaste?	7,9

# Zorgen bij Ter Wal

Het tweede operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **zorgen**. Dit zijn alle handelingen die te maken hebben met de dagelijkse zorg. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.



## 2025: Zorgkaart Nederland gemiddeld cijfer 9,4



## Terugblik 2025: Focus op Veiligheid en Kwaliteit

In het kader van het kwaliteitsbeleid van 2025 lag de prioriteit bij het verhogen van de veiligheid door het gericht terugdringen van het aantal incidenten. Gedurende het jaar werden er in totaal **94 meldingen** geregistreerd.

Een analyse van deze cijfers laat zien dat het merendeel van de meldingen betrekking had op valincidenten. De verdeling van de incidenten over het afgelopen jaar is als volgt:

- **Valincidenten:** 74 meldingen
- **Medicatie-incidenten:** 13 meldingen
- **Agressie-incidenten:** 3 meldingen
- **Overige incidenten:** 4 meldingen

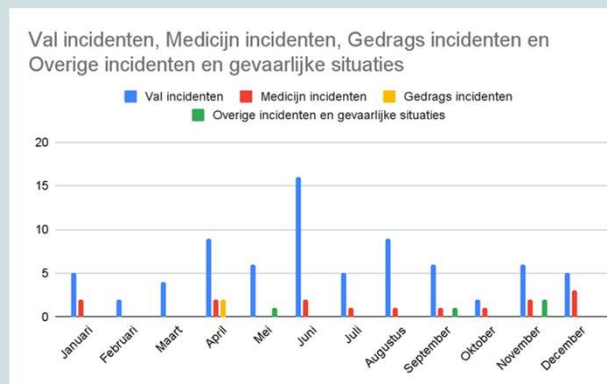
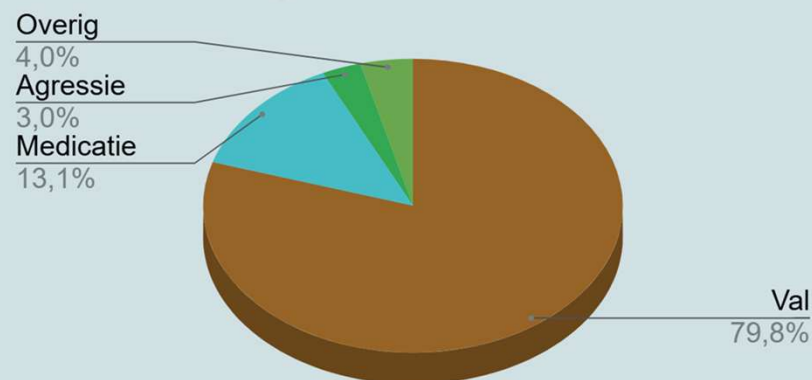
Hoewel de focus op incident reductie essentieel blijft, bieden deze cijfers waardevolle inzichten voor het aanscherpen van onze preventiestrategieën in het komende jaar, met name op het gebied

Iedere bewoner beschikt over een actueel en ondertekend Zorgleefplan op basis van de 4 leefdomeinen. Dit zorgleefplan wordt door de zorgcoördinator in samenspraak met de bewoner en eventuele eerste contactpersoon opgesteld.

We werken in het zorgplan met doelen en acties, deze zijn gericht op verbetering en behoud van zelfstandigheid en gezondheid van de bewoner. Doelen worden smart geformuleerd. In het dossier gaat de communicatie met familie via Carenzorgt.

In mei 2025 is de hercertificering van de ISO 9001 geweest met positief resultaat.

### Ter Wal Woonzorg



## Vooruitblik ambities 2026 “Samen zorgen”

Ook in 2026 zetten we in op het zoveel als mogelijk beperken van het risico op vallen. Dit doen we door nieuwe bewoners en hun naasten te wijzen op het valgevaar. Bij het (ver)plaatsen van meubels wordt er voor gezorgd dat er voldoende ruimte is voor transfers.

Het personeel wordt continu gewezen op het belang van MIC meldingen.

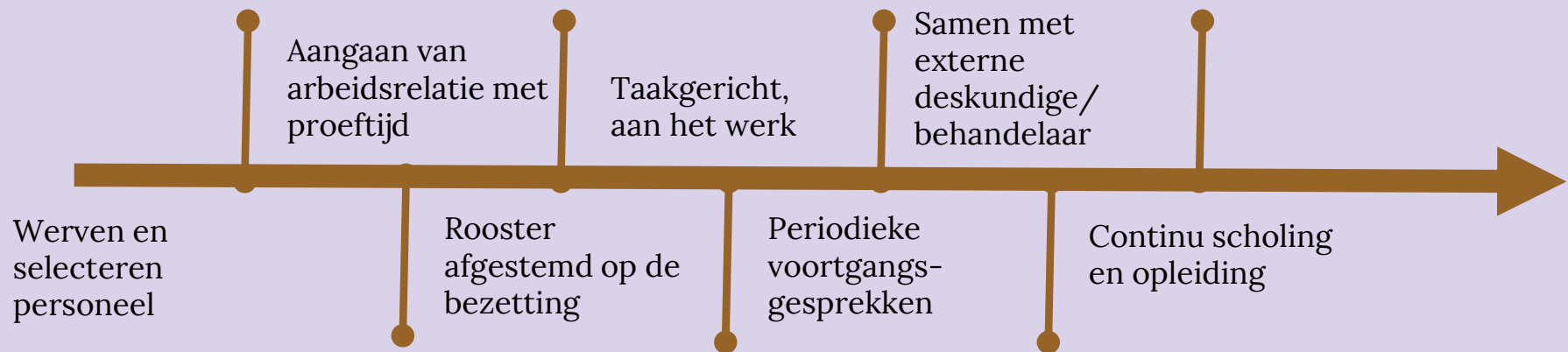
Dossiers dynamisch houden staat centraal in 2026. Verder willen we de mantelzorger blijven boeien en binden in het welzijn van de bewoner

Om kwaliteit van zorg hoog te houden, wordt het systematisch uitvoeren van interne audits aan de hand van de ISO 9001 voortgezet in 2026. In juni 2026 wordt vanuit de KIWA de tussentijdse audit uitgevoerd.



# Werken bij Ter Wal

Het derde en laatste operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **werken**. Dit zijn alle bezigheden die te maken hebben met het werk. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.





**“Ik werk met veel plezier bij Ter Wal Woonzorg”**

**“Ik krijg de kans van de organisatie om terug naar school te gaan en daar ben ik hun zeer dankbaar voor en blij met het vertrouwen”**

**“Er is een positieve sfeer op de werkvloer”**

**“Ter Wal is een plek waar het thuisgevoel het belangrijkste is van alles. Natuurlijk leveren we ook de zorg die onze bewoners nodig hebben, maar we vinden dat persoonlijke aandacht en een goede, huiselijke sfeer daar onderdeel van uitmaken. Daar werken we elke dag hard aan”**

# Samenwerking externe deskundigen



Huisartsenpraktijken  
in de omgeving



- Parkinsonverpleegkundige
- Diëtiste
- Stomaverpleegkundige
- Hospice thuis team
- Wondverpleegkundige
- Casemanagers



- Specialist ouderengeneeskunde
- Psycholoog
- Ergotherapeut
- Geriatisch fysiotherapeut
- Logopedist
- Casemanagers



## Terugblik 2025

Uitgaande van de contracturen heeft 63 % van het personeel een zorgopleiding afgerond. De rest van het personeel heeft een andere opleiding genoten en is actief in de huishouding, keuken, beheer en welzijn. Inhuur wordt in 2026 niet meer gedaan.

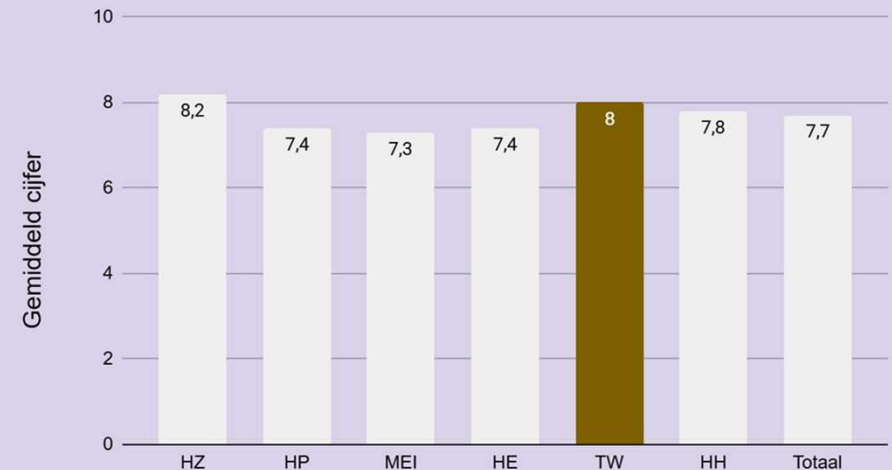
- geen langdurig ziekteverzuim
- hergecertificeerd ISO 9001
- vanuit onder andere de jaarlijkse functioneringsgesprekken en teamoverleggen is het scholingsplan vormgegeven en uitgevoerd. Geschoold werd onder andere in katheterzorg, injecteren en insuline toedienen.

## Vooruitblik ambities 2026 “samen werken”

Boeien, binden en belonen door in te zetten op:

- teambuilding
- bevoegd en bekwaamheid personeel behouden
- prettige samenwerking behouden externe disciplines
- lerend netwerk tussen de verschillende huizen inrichten
- prettige samenwerking behouden met leveranciers

Gemiddelde score ervaringsmeter medewerkers 2025



Contracturen per week  
Ter Wal

