

Kwaliteitsbeeld 2024



Avoord moet innovatief zijn in samen, anders, slimmer en minder zorgen. Mensen willen van betekenis zijn en dingen zelf kunnen en leren. Daarom willen we hen zien als mensen die nog steeds van betekenis willen en kunnen zijn, en die dingen kunnen en willen leren. Daarom willen we hen helpen om zelfstandig te blijven en actief deel te nemen aan de samenleving.

Dit uitgangspunt is passend bij het Generiek Kompas: samen werken aan kwaliteit van bestaan. Hoe Avoord werkt aan de verschillende bouwstenen van het kompas komt op diverse plekken in dit kwaliteitsbeeld terug. Dit kwaliteitsbeeld is in overleg met OR, CCR, VVAR, PAR en bestuur besproken en vastgesteld.



Toekomstbestendige zorg

- Nieuwe missie en visie
- Zelfredzaamheid - zelf doen
- Samen zorgen
- Wonen en leven in vrijheid
- Duurzaamheid



Medewerkers werken met plezier

- Investeren in zelfstandige teams, gedeeld en persoonlijk leiderschap
- Verpleegkundig triage en supportteam



Inzicht in kwaliteit

- Hoe werkt Avoord aan kwaliteit?



Feiten en cijfers

- Feiten en cijfers



Lessen uit 2024 en Onze focus op 2025

- Wat we geleerd hebben in 2024



Locaties

- Avoord zorglocaties



Nieuwe missie en visie

In 2024 hebben medewerkers van Avoord intensief nagedacht over de visie en missie van Avoord. Tijdens dit proces kwamen vragen aan bod zoals: *Wat is echt belangrijk in ons werk?* en *Waar staan we voor?* Het resultaat is een vernieuwde missie en visie, afgestemd met de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, Verzorgenden- en Verpleegkundigen adviesraad, Para(medische) adviesraad, klankbordgroep eigentijdse zorg en medewerkers. Centraal in de visie staat de overtuiging dat zelf doen, samen doen en mee blijven doen dé ingrediënten zijn voor het gevoel dat je ertoe doet en levensgeluk.

Onze missie - daar gaan we voor

Wij dragen bij aan het levensgeluk van ouderen door hen waar nodig te ondersteunen. Zo helpen we hen om zoveel mogelijk hun leven te leiden zoals zij dat graag willen.

Onze visie - daar staan we voor

Bij Avoord vinden we dat iedereen ertoe doet en mee kan doen, ook als je zelf hulp nodig hebt. We sluiten aan bij het leven en de gewoonten van de cliënt, waarbij iedereen zoveel mogelijk betrokken blijft. Samen zorgen we voor en met elkaar.

We respecteren ieders eigenheid, waarden en gewoonten.

Daarbij staan we open voor elkaar, waarderen elkaars verschillen, en geloven in gelijkwaardigheid. We hebben oog voor dat wat een mens uniek maakt en bouwen samen aan wederzijds vertrouwen.



Respect

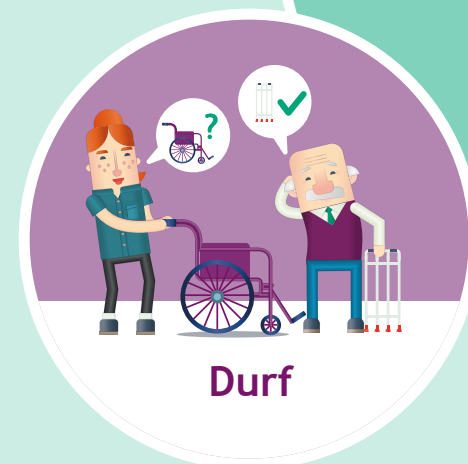
We zijn oprecht geïnteresseerd in de ander.

In wat voor hem of haar belangrijk is. In wat we (samen) kunnen leren en verbeteren. En in de veranderingen die op ons afkomen. We zijn in voor nieuwe dingen. En onderzoeken graag hoe we nog slimmer samen kunnen zorgen.

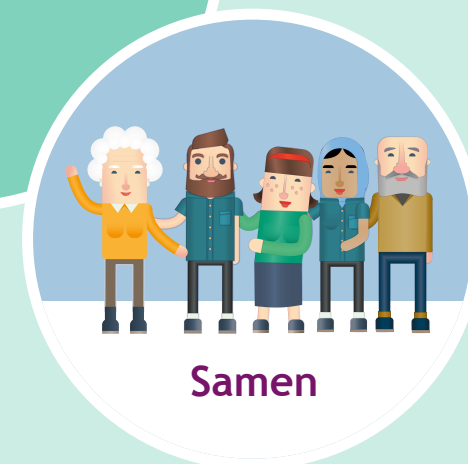


Nieuwsgierig

Onze kernwaarden



Durf



Samen

We hebben het lef om zaken anders aan te pakken.

Maar ook om grenzen te trekken. Om bepaalde dingen juist niet te doen. Daarbij staat het belang van onze cliënten voorop. Een moeilijk gesprek? We gaan het niet uit de weg. We durven ook trots te zijn. Op wat we doen én op wat we laten. En op wat we samen bereiken.

Iedereen doet ertoe en iedereen is nodig.

Samen werken we aan kwaliteit van leven en goede zorg. Dit doen we met cliënten, hun naasten, vrijwilligers, andere betrokkenen en Avoord-professionals. We zoeken elkaar op, helpen elkaar en durven om hulp te vragen. Zo leren we van elkaar.



Zelfredzaamheid - zelf doen

Bij Avoord staat zelfredzaamheid voorop. Wij dragen bij aan het levensgeluk van ouderen door zoveel mogelijk aan te sluiten bij de gewoonten en relaties die zij al hadden voordat ze bij Avoord kwamen.

In 2024 stond de Schijf van 5 hierbij centraal. Ook hebben we veel geleerd van onze Active Ageing professionals, die zorgen dat cliënten (verloren) vaardigheden aanleren en zelfredzaam blijven. Daarbij zetten we technologie en hulpmiddelen in.

Onze kernwaarden

Schijf van 5

De Schijf van 5, geïntroduceerd in 2022, is een centraal hulpmiddel om eigen regie te bevorderen en invulling te geven aan de overtuiging dat zelf doen, samen doen en mee blijven doen cruciaal zijn voor levensgeluk. Medewerkers bespreken met cliënten wat zij zelf nog kunnen (leren), hoe hun naasten kunnen helpen, welke hulpmiddelen de zelfredzaamheid kunnen vergroten en waar echt professionele zorg nodig is. In 2024 zagen we een groeiend gebruik van de Schijf van 5. In 2025 gaan we sturen op het daadwerkelijk rapporteren aan de hand van de Schijf van 5.



Technologie en hulpmiddelen voor zelfredzaamheid

Technologische hulpmiddelen speelden in 2024 een grote rol om zelfredzaamheid van cliënten te vergroten, met minder inzet van zorgmedewerkers. Zo helpt de medicijndispenser extramurale cliënten zelfstandig medicatie in te nemen, terwijl de mantelzorger of zorgmedewerker aandacht kan hebben voor andere zaken. In 2025 gaan we de dispenser ook intramuraal inzetten.

Langer Actief Thuis en Active Ageing

Langer Actief Thuis (LAT) is een aanpak waarbij thuiswonende cliënten via een 12-weeks programma hun zelfredzaamheid vergroten. Dit programma wordt uitgevoerd door een team van wijkverpleegkundigen, fysiotherapeuten en ergotherapeuten. In 2024 werd LAT volledig geïntegreerd in onze reguliere zorgverlening. In 2025 onderzoeken we hoe we de LAT-principes ook in intramurale settings kunnen toepassen, met duidelijke afspraken over wat cliënten zelf blijven doen.





Samen zorgen

Een belangrijke kernwaarde van Avoord is ‘samen’. We geloven dat ‘samen’ iedereen het gevoel geeft ertoe te doen en nodig te zijn. We gaan voor samen werken, samen zorgen en samen leven. Door het samen te doen, kunnen we van elkaar blijven leren en zo samen verder komen. Deze kernwaarde voeren we door in alles wat we doen met de overtuiging dat het niet anders kan dan samen. Daarbij houden we ons bezig met een aantal ontwikkelingen en activiteiten waaruit de kracht van samen nog duidelijker blijkt. Hierbij blijven we ons bewust van de uitdaging dat dit alles alleen mogelijk is als we dit echt samen doen met naasten, vrijwilligers, maar ook met onze omgeving. Regionale en landelijke aandacht voor deze uitdaging moet hierin een belangrijke bijdrage leveren.



Samenzorgavonden

In 2024 organiseerden we samenzorgavonden op al onze locaties. Familieleden en naasten gingen in gesprek met zorgmedewerkers over hoe zij samen kunnen bijdragen aan de zorg. De Schijf van 5, het belang van vrijheid en de rol van naasten stonden centraal. Deze avonden leverden waardevolle inzichten en initiatieven op, zoals rondetafelgesprekken binnen woongroepen. In 2025 blijven we initiatieven om in gesprek te komen en te blijven met familie, naasten en de omgeving verder ontwikkelen.

Proeftuinen samenzorgen - Waardigheid en Trots

In samenwerking met Waardigheid en Trots zijn op twee locaties proeftuinen gestart waarin zorgmedewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers samenwerkten binnen één team. Het doel was een integraal ‘zorgteam van de toekomst’ waarin formele en informele zorg naadloos op elkaar aansluiten. In 2025 delen we de resultaten en kijken we hoe deze aanpak breder kan worden toegepast.



Wonen en leven in vrijheid

Bij Avoord willen we bijdragen aan levensgeluk en vrijheid speelt daar een grote rol in. We geven de bewoners zoveel mogelijk eigen regie en laten ze eigen keuzes maken. In 2024 hebben we op Contrefort en Franciscushof de deuren geopend om bewoners meer vrijheid te geven. Hierbij maakten we gebruik van slimme technologie, zoals sensors en geautomatiseerde sloten, en zetten we in op een cultuurverandering waarin vrijheid en veiligheid samengaan. Voor iedere locatie is een plan op maat gemaakt. Behandelaren, zorgmedewerkers, naasten, cliëntenraden, omwonenden en winkeliers in de directe omgeving worden hierbij betrokken. De positieve effecten zijn zichtbaar: bewoners bewegen meer en voelen zich vrijer, terwijl medewerkers en naasten een beter wederzijds begrip ervaren. In 2025 openen nog drie locaties hun deuren.

VitaalPlusThuis (VPT)

Bij Avoord staat zelfredzaamheid centraal. Met VitaalPlusThuis - onze variant van Volledig Pakket Thuis (VPT) - bieden we maatwerkzorg thuis, gebaseerd op de Schijf van 5, om cliënten en hun partners vitaal en zelfstandig te houden.

In 2024 startten we met geclusterde VPT op Kloostergaard. Hier wonen inmiddels 12 VPT-cliënten die, met ondersteuning van de leefondersteuner, samen invulling geven aan welzijn en ontmoeting. Avoord biedt de zorg die echt nodig is. In 2025 breiden we VPT-clusters uit naar de Willaert en Het Anbarg. Daarnaast werken we op Contrefort aan een 'zorgzame samenleving' in samenwerking met woningcorporatie Alwel en de gemeente Etten-Leur.





Duurzaamheid

Bij Avoord geloven we dat iedereen kan bijdragen aan een duurzame toekomst. Daarom ondertekenden we in 2023 de Green Deal, samen met andere zorgorganisaties en de overheid. In 2024 plaatsten we 350 zonnepanelen op Het Anbarg, startten we met de overstap naar LED-verlichting en vervingen we kapotte apparaten door energiezuinige alternatieven.

In 2025 schakelen al onze locaties over op groene stroom en werken we aan betere afvalscheiding. Duurzaamheidsinitiatieven komen vanuit onze werkgroep, waarin collega's samen ideeën bedenken. Zo belonen we het beste duurzaamheidsidee en stimuleren we bewust energiegebruik, bijvoorbeeld door kleine acties zoals lampen uitdoen. Samen maken we Avoord groener!





Investeren in zelfstandige teams, gedeeld en persoonlijk leiderschap

Bij alles wat we doen en wat verandert, blijft ons belangrijkste doel waarde toevoegen aan het leven van onze cliënten en hen ook daadwerkelijk laten voelen dat zij van waarde zijn. Het is voor medewerkers belangrijk goed te weten welke rol zij hierin kunnen spelen en hoe zij daarin van waarde zijn, maar ook wat zij hierin van hun collega's kunnen verwachten.



7.0

Werkbelevings-
index

8.5

Bevlogenheids-
index

Team-ontwikkel sessies

In 2024 zijn we gestart met team-ontwikkel sessies om zelfstandigheid en samenwerking te versterken. Elk team ontwikkelt een eigen dashboard met doelen en verbeterpunten. Met dat dashboard kunnen teams samen met hun manager zich blijven ontwikkelen en gezamenlijk gaan voor het daadwerkelijk samen, slimmer, anders en minder zorgen mét plezier! Dit traject wordt in 2025 voortgezet.



Verpleegkundig triage en supportteam

Sinds mei 2024 biedt dit team verpleegkundige expertise op momenten dat extra kennis nodig is. Het team ondersteunt bij voorbehouden en complexe handelingen en crisissituaties, waardoor zorgteams en de medische dienst worden ontlast.

De eerste resultaten zijn positief: teams voelen zich gesteund en leren al werkend, en er is sprake van kostenbesparing. In 2025 wordt deze aanpak verder geoptimaliseerd, onder andere op het gebied van de over-dracht en de afweging wanneer te escaleren naar de medisch behandelaar.





Verbeterplan roosteren, personele mix transitie en inzet zzp

Om de zorg met minder professionals te kunnen blijven leveren, brachten we met Tonos in kaart welke personeelsinzet nodig is en welke roosters daarbij passen. De uitkomsten - besproken met managers, kwaliteitsverpleegkundigen en EVV'ers en getest in enkele teams - laten zien dat we de zorg kunnen realiseren met een andere personele mix. In 2025 verschuift de focus naar langere diensten en meer ondersteuning van het dagelijks leven, met een grotere rol voor helpenden+, zorgondersteuners en gastvrouwen/-heren.



Getrapte zorg, Avoord flexpool en platform BINC

Deze veranderingen vragen om werken volgens de principes van **getrapte zorg** en een sterkere **Avoord flexpool**, waarin leerlingen, studenten, (oudere) zij-instromers en ex-ZZP'ers flexibel kunnen werken. Zo maken we 'werken wanneer en hoe vaak je wilt' mogelijk, terwijl we de vaste teams voldoende ondersteunen. Daarnaast hebben we regionaal het **platform BINC** opgezet, waar ZZP'ers bij verschillende zorgorganisaties flexibel kunnen werken.

In het voorjaar van 2025 stappen we over op een **nieuw roosterpakket**, waarna teams meer regie krijgen over hun eigen roosters. Zo spelen we beter in op de wensen van medewerkers en maken we werken bij Avoord aantrekkelijker.



Digitaal en innovaties

Bij Avoord maken we werk van technologie en innovaties om cliënten langer zelfredzaam te houden én de werklast voor medewerkers te verlagen.



Track & trace-app

In 2024 startten we op Het Anbarg met een track & trace-app voor hulpmiddelen. Hierdoor zien zorgmedewerkers direct waar een hulpmiddel zich bevindt, besparen ze zoektijd en worden onnodige bestellingen voorkomen. Ook meldt de app wanneer onderhoud nodig is. De pilot was succesvol en in 2025 wordt de app op alle locaties ingevoerd.



IQM-app

Ook de IQM-app bleek een succes op De Willaert. Deze app bundelt alle alarmeringen in één systeem, waardoor zorgmedewerkers niet langer hoeven te schakelen tussen verschillende apparaten. Dit verhoogt het overzicht en maakt zorg sneller en eenvoudiger. In 2025 rollen we de IQM-app Avoord-breed uit en werken we aan een centraal team dat alarmen op afstand kan opvolgen.



Spraakgestuurd rapporteren

Spraakgestuurd rapporteren bespaart kostbare tijd. Thuiszorgmedewerkers testten dit in 2024 en waren direct enthousiast: hun gesproken teksten worden foutloos verwerkt, zonder typen. In 2025 wordt deze innovatie breder ingezet.



Nieuw ECD (Puur) en Ysis

Tot slot bereiden we in 2025 de overstap voor naar een nieuw ECD (Puur) en Ysis voor behandelaren. Deze keuze, mede bepaald door collega's uit de zorg, behandeling en ondersteuning, zorgt voor minder administratie, eenvoudiger werken en meer werkplezier!



Hoe werkt Avoord aan kwaliteit?

Bij Avoord werken we voortdurend aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening. We zetten in op versterking van onze teams, leren van incidenten en luisteren naar de ervaringen van cliënten.

Versteving van de EVV'ers en kwaliteitsverpleegkundigen, en de kwaliteitsmatrix

In 2024 hebben we de rol van de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) versterkt en het aantal kwaliteitsverpleegkundigen uitgebreid. Hierdoor is er meer tijd voor ondersteuning en coaching op de werkvloer. Hierdoor is er een duidelijk aanspreekpunt voor de cliënt en naasten en is er meer tijd voor ondersteuning en coaching op de werkvloer. Daarnaast hebben we de kwaliteitsmatrix Avoord-breed ingevoerd. Dit instrument helpt teams om zelf de kwaliteit van hun zorg te beoordelen en verbeterpunten in kaart te brengen. De eerste resultaten laten zien dat teams hierdoor meer grip hebben op verbeteracties.



Leren van incidenten met VIM

In 2024 werden bij Avoord 4.320 (bijna) incidenten gemeld. Veel meldingen gaan over valincidenten, die vaak onvermijdbaar zijn vanwege het ziektebeeld van cliënten. We werken met de kwaliteitsmatrix, leren van medicatie-incidenten en gaan we in 2025 aan de slag met gerichte verbeteracties.

Onze 50 VIM-aandachtvelders spelen een belangrijke rol bij het analyseren en opvolgen van meldingen. We ondersteunen hen in 2025 verder bij het versterken van hun analysevaardigheden en brengen Avoord-brede trends in kaart. Daarnaast onderzoeken we hoe we de VIM-werkwijze kunnen verbeteren, zodat meldingen vooral bijdragen aan leren en niet onnodig administratieve lasten opleveren.

Clïenttevredenheid: waardevolle inzichten

In 2024 hebben we cliënttevredenheid gemeten via verschillende methodes, zoals ZorgkaartNederland, PREM en een eigen enquête voor het hospice. Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de zorg en waarderen de persoonlijke aandacht en betrokkenheid van medewerkers. Wel ervaren zij dat persoonsgerichte zorg onder druk staat door personeelstekorten en wisselingen in teams. De zorgmanagers nemen deze signalen mee en kijken samen met hun teams hoe zij de zorg verder kunnen verbeteren.

Wijkzorg
8.0
NPS: +76

Intra-
murale zorg
7.6
NPS: +76

Hospice
9.1

Feiten en cijfers

Elke dag staan meer dan 1.130 medewerkers van Avoord voor 2.270 cliënten klaar. Samen met ruim 570 gedreven vrijwilligers zetten zij zich in voor onze cliënten en hun naasten. Dit doen zij op onze 7 locaties in Etten-Leur, Rijsbergen en Zundert, en thuis in de wijk.

“Mijn vrouw had het niet beter kunnen treffen, de verzorgers en vrijwilligers hebben goed voor haar gezorgd.”

- Een naaste van een cliënt van Avoord

77%
beveelt
Avoord aan

1255
cliënten extramuraal
(thuiszorg WVP + WLz
en dagopvang)

972
cliënten intramuraal
(ELV en WLz)

8,4
Op Zorgkaart
Nederland

“De mensen zijn
zeer positief, lief en
aardig, de manier van
behandelen is erg goed”

- Een naaste van een cliënt van Avoord

“Ik ben tevreden over
de zorg, ze staan altijd
klaar en ze bieden een
luisterend oor.”

- Een cliënt van Avoord

1130
medewerkers

624,27 fte
langdurige zorg

570
vrijwilligers

Verzuim 8,88%



Wat we geleerd hebben in 2024

- We hebben belangrijke stappen gezet om de zorg meer toekomstbestendig te maken en daar zijn we trots op.
- De vernieuwde missie en visie **versterken onze focus op zelf doen, samen doen en mee blijven doen.**
- De Schijf van 5 is een effectief hulpmiddel om **zelfredzaamheid en eigen regie te bevorderen**, en wordt breed toegepast.
- LAT biedt concrete resultaten in het **vergroten van zelfredzaamheid**. Active ageing professionals dragen bij aan het (weer) **aanleren van vaardigheden**.
- Technologische innovaties zoals medicijndispensers en Track & Trace **besparen tijd en/of vergroten de zelfstandigheid van cliënten**.
- We zien dat de **samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers kan worden versterkt**. Samenzorgavonden helpen. De proeftuinen gaan ons nog veel meer leren.
- Open deuren op locaties dragen bij aan **meer bewegingsvrijheid en welzijn** van bewoners.
- Het verpleegkundig triage- en supportteam **ontlast de medische dienst en zorgteams** en zorgt voor **efficiëntere zorg**.
- VIM-analyses tonen dat **meer focus nodig is op medicatieveiligheid**.
- Het **verminderen van administratieve lasten** is mogelijk en van belang.



Onze focus voor 2025

- Verdere uitrol van de Schijf van 5.
- Ook intramuraal werken aan meer zelf doen, samen doen en blijven meedoen en zo 'langer actief ouder'.
- Brede implementatie van innovaties zoals spraakgestuurd rapporteren, de medicijndispenser en de IQM-app.
- Versterking van samenzorgen binnen alle locaties mede op basis van uitkomsten uit de proeftuinen.
- Wonen en leven in vrijheid op alle locaties voor meer bewegingsvrijheid cliënten.
- Werken met een andere personele mix met het goed toepassen van de principes van getrapte zorg
- We groeien in het eerste halfjaar toe naa het stoppen met de inzet van ZZP-ers in de zorg.
- Ondersteuning van de zelfstandigheid van en naar samenwerking binnen de teams door middel van trainingen en gebruik van het eigen teamdashboard.
- Verdieping in VIM-trends om gericht te verbeteren.
- Werken aan vitale gemeenschappen binnen onze huizen en met onze omgeving waar iedereen om ziet naar elkaar.
- Minder administratieve lasten met continue aandacht voor simpel, slim en samen.
- Versterken Langer thuis zorg onder meer door de start met Van Thuis Uit.
- Meer onze successen vieren.



Avoord zorglocaties

Bij Avoord draait alles om kwaliteit van zorg en welzijn. In eerste instantie doen wij dit door het aanbieden van (tijdelijke) thuiszorg, hulp bij het Langer Actief Ouder blijven en ons aanbod van extramurale dagbesteding en Tijdelijk Verblijf. Tevens werken we op onze locaties dagelijks met hart en ziel aan het beste voor onze bewoners, met aandacht voor persoonlijke wensen en behoeften.



Rijserf

Locatie Rijserf in Rijsbergen heeft 94 comfortabele appartementen voor mensen met of zonder zorgindicatie.

Daarnaast zijn er twee woongroepen waar 12 ouderen kleinschalig beschermd wonen met een gezamenlijke binnentuin.



De Willaert

De Willaert heeft in Zundert 135 comfortabele appartementen voor mensen met en zonder zorgindicatie.

Daarnaast zijn er acht woongroepen waar 60 ouderen kleinschalig beschermd wonen.



Het Anbarg

In Etten-Leur heeft Het Anbarg heeft 87 comfortabele appartementen voor mensen met en zonder zorgindicatie.

Daarnaast zijn er 24 woongroepen waar 144 ouderen kleinschalig beschermd wonen.



Kloostergaard

Op Kloostergaard woont u in een groene omgeving en tegelijkertijd dicht bij het centrum van Etten-Leur, met veel voorzieningen en winkels.

Er zijn 94 comfortabele, drempelvrije appartementen, waar u zelfstandig kunt wonen en tegelijk de zorg ontvangt die u nodig heeft.



Franciscushof

In Etten-Leur heeft Franciscushof 44 studio's voor mensen met een indicatie waar zij kleinschalig beschermd wonen. Er zijn meerdere woonkamers en ontmoetingsruimten. De Zusters Franciscanessen hebben eigen woonruimtes, kapel en aula.



Contrefort

Contrefort is een kleine locatie in Etten-Leur waar we zorg leveren op drie woongroepen met ieder zes éénpersoonskamers waar ouderen kleinschalig beschermd wonen. Er zijn daarnaast nog twee grotere 2 kamer appartementen voor echtparen beschikbaar.



Hospice Marianahof

Hospice Marianahof heeft 12 éénpersoonskamers en geeft een gastvrij onthaal aan mensen die in hun laatste levensfase verkeren. Wanneer thuis sterven om welke reden dan ook geen optie is, is een omgeving die het meest de sfeer van thuis benadert, zoals hospice Marianahof, een waardevol alternatief.