

A photograph of a man and a woman gardening together. The man, on the left, is wearing a light blue polo shirt and glasses. He has a name tag that says "archipel" and "Frank Mulder". The woman, on the right, is wearing a black and white patterned shirt. They are both smiling and looking down at a purple flower. In the background, there is a brick wall and some greenery.

**Kwaliteit:
Cijfers en verhalen**
We leren en verbeteren
Q2 | 2025

het gevoel van samen

Inhoud

Van chaos naar structuur 3

Meer aandacht en tijd voor bewoners dankzij handige pictogrammen 5

Melding incidenten Cliënten 7

Deel jouw geluksmoment: Tuinieren met een glimlach 12

Klachten 13

Colofon

Eindredactie: **Inge van Gerwen en Jessie Classens**

Teksten: **Dana Otten**

Fotografie: **Freekje Groenemans**

Vormgeving: **Wapenfeit**

NB: alle in deze uitgave gebruikte afbeeldingen zijn willekeurig gekozen



Voorwoord

We zijn alweer toe aan het tweede kwaliteitsmagazine van 2025. Terwijl u dit leest, ligt de zomer alweer achter ons. Een zomer waarin ik persoonlijk heb mogen ervaren hoeveel passie en aandacht er in de zorg leeft. Diezelfde toewijding zie ik elke dag bij Archipel – in grote en kleine gebaren, in het werk en in de verbeteringen die daaruit voortkomen.

Hoe bijzonder is het dat collega's hun passie inzetten om het werk slimmer en efficiënter te maken? Verbeteringen die tijd besparen, zodat er meer ruimte ontstaat voor wat écht telt: aandacht voor onze cliënten en bewoners. Juist in tijden waarin de druk hoog is, is het van onschatbare waarde dat collega's blijven zoeken naar hoe het anders en beter kan. Steeds meer collega's volgen de scholing "continu verbeteren". Ze leren daar hoe ze knelpunten kunnen analyseren en omzetten in waardevolle verbeteringen – voor hun werkproces én voor de bewoners. Zoals op Lavendelhof, waar pictogrammen zijn ontwikkeld om in één oogopslag belangrijke informatie over bewoners te zien. Een simpele, maar krachtige oplossing die tijd bespaart en communicatie vergemakkelijkt, ook voor collega's die de Nederlandse taal nog niet volledig beheersen.

Of neem locatie Eerdbrand, waar het verpleegkundig magazijn een bron van frustratie was. Door slimme aanpassingen is er nu minder verspilling én wordt er veel tijd bespaard. Zulke verbeteringen doen ons vaak denken: waarom hebben we dit niet eerder gedaan? Wat deze voorbeelden gemeen hebben, is dat ze voortkomen uit de dagelijkse praktijk. Niet omdat de raad van bestuur zegt dat het anders moet, maar omdat collega's zélf zien wat beter kan – en daar met passie mee aan de slag gaan. Goede zorg begint met blijven kijken, blijven leren en blijven verbeteren. Niet als doel op zich, maar omdat we willen dat onze zorg logisch, efficiënt en waardevol is. Elke verbetering draagt bij aan een Archipel dat elke dag een beetje beter wordt.

Even stilstaan om te analyseren kost misschien tijd – en die is schaars. Maar het levert vaak juist tijd op. Tijd die we kunnen besteden aan onze bewoners en cliënten. Want daar doen we het voor: waarde toevoegen aan hun dagen. En aan ons eigen werkplezier. Want dat mag er ook zijn. Ik wens u veel leesplezier en inspiratie toe.

Katinka van Bortel

Katinka van Bortel, Voorzitter raad van bestuur Archipel



Van chaos naar structuur: hoe **continu verbeteren** leidde tot een **beter magazijn**

Na hun Yellow Belt-opleiding besloten teamondersteuners Ellen Rooijackers en Laura Bootsman het verpleegkundig magazijn te verbeteren. Samen met netwerkverpleegkundigen Sanne van Rooij, die de Green Belt volgde, en Hanneke van Asten gingen ze aan de slag. Het doel: een magazijn dat overzichtelijk is, tijd bespaart en goed werkt voor iedereen.



Van zoeken naar vinden

“Het oude magazijn was rommelig en onduidelijk,” vertelt Ellen. “We waren veel tijd kwijt aan zoeken.” Ook zorgcollega’s hadden last van het onoverzichtelijke magazijn. Er werden spullen niet gevonden of onnodig opnieuw besteld.

Tijdens hun opleiding leerden team-ondersteuners Ellen en Laura hoe je processen kunt verbeteren. Eén van de technieken die ze gebruikten was de spaghetti-analyse. Daarbij teken je je looproutes in het magazijn op papier. “Het leek net spaghetti,” zegt Ellen. “We liepen kriskras door elkaar, van de ene hoek naar de andere.” Door deze analyse zagen ze waar tijd en energie verloren ging. Daarna maakten ze een nieuwe, logische looproute. “Nu lopen we in één vloeiende ronde door het magazijn,” vertelt Ellen. “Wat eerst een uur duurde, doen we nu in tien minuten.”

Samen met collega’s

Vanaf het begin werd overlegd met collega’s. “We vroegen wat zij lastig vonden,” zegt Sanne. “Zoals materialen die moeilijk te vinden waren of onlogisch lagen.”

Die input leidde tot slimme aanpassingen. Alles heeft nu een vaste plek, met schapkaartjes en bestelcodes. Ook is er een retourbak voor overgebleven materialen. Ellen: “Collega’s zijn blij. Ze vinden snel wat ze nodig hebben. Dat scheelt tijd en frustratie.”

Isolatiebox voor crisismomenten

Tijdens een noro-uitbraak bleek dat beschermingsmiddelen verspreid lagen. Vanuit de zorgteams kwam het idee om dit beter aan te pakken. Sanne: “Juist dan wil je snel kunnen handelen.” Daarom zijn er nu twee transparante



isolatieboxen met alle benodigde spullen. Direct beschikbaar en duidelijk gelabeld.

Minder verspilling, duurzamer werken

Sanne en Hanneke maakten een nieuwe voorraadlijst, gebaseerd op wat echt nodig is. De lijst is afgestemd met het Ambulant Verpleegkundig Team. Ook sluit de herinrichting aan bij het Slim-inco traject. Incontinentiemateriaal wordt centraal beheerd en afdelingen krijgen alleen wat nodig is. Dat voorkomt verspilling en werkt duurzamer.

Trots op het resultaat

Sanne: “Door de Green Belt weet ik hoe belangrijk het is om eerst goed te onderzoeken wat het probleem is.

En om samen tot een blijvende oplossing te komen.” Ellen vult aan: “Dit is echt een groot verschil met hoe het eerst was. Minder zoeken, meer rust en overzicht. Daar doen we het voor.”

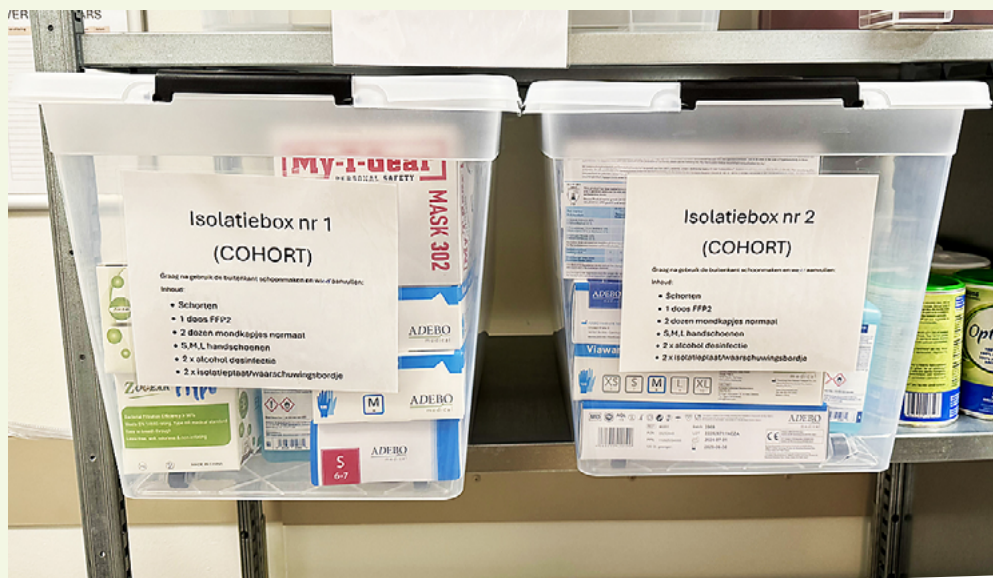
Zelf aan de slag?

Wil je meer weten of heb je een idee voor je eigen werkplek? Neem contact op met Sanne van Rooij of Ellen Rooijackers. Ze denken graag met je mee.

Continu verbeteren met Yellow Belt en Green Belt

Binnen Archipel geloven we in continu verbeteren: samen slimmer en efficiënter werken, met concrete resultaten in de praktijk. Een belangrijk hulpmiddel daarbij is o.a. het maken van een verbeterplan dat écht aansluit bij jouw werkomgeving. Daarom bieden we de opleiding aan in de vorm van Yellow Belt en Green Belt. Tijdens deze opleidingen leer je hoe je zelf een verbeterplan opzet binnen je team of op jouw locatie, gericht op het elimineren van verspillingen, het ophalen van klantwaarde en het structureel verbeteren van processen.

Heb je vragen? Mail naar: Continuverbeteren@archipelzorggroep.nl



Meer aandacht en tijd voor bewoners dankzij handige pictogrammen

Hoe zorg je ervoor dat flexcollega's snel en goed geïnformeerd aan de slag kunnen? Mariska, verpleegkundige bij afdeling Lavendelhof (Passaat), bedacht een slimme en praktische oplossing: werken met pictogrammen. "Ons werk is niet alleen efficiënter maar ook beter geworden."

Het inlezen van cliëntinformatie kost vaak veel tijd. Mariska: "Dossiers bevatten lange teksten die moeilijk te onthouden zijn. Zeker voor flexcollega's is het lastig om snel te zien welke zorg en ondersteuning iemand nodig heeft. Daardoor worden er regelmatig veel vragen gesteld tussendoor en duurt de opstart langer."

Alle informatie in één oogopslag

Dat kan anders, dacht Mariska. "Een tijdje geleden wees een transitie-manager ons op het gebruik van pictogrammen als hulpmiddel. Dat idee is blijven hangen," vertelt Mariska. "Toen ik dit voorjaar startte met de Green Belt, heb ik het idee omgezet in een concreet verbeterplan





voor het werken met pictogrammen. Daardoor zie je in één oogopslag welke zorg en ondersteuning iemand nodig heeft.”

Iedereen is sneller en beter geïnformeerd, waardoor je minder hoeft te overleggen tijdens het werk zelf

In totaal zijn er zo’n 20 pictogrammen, bijvoorbeeld voor steunkousen, incontinentiemateriaal of het gebruik van een rollator. Bij bewoners met ernstige gedragsproblematiek wordt, indien nodig, verwezen naar het omgangsplan.

Kaylee, leerling verzorgende IG, is enthousiast: “Het scheelt veel tijd. Niet alleen voor flexcollega’s, maar ook voor vaste teamleden. Iedereen is sneller en beter geïnformeerd, waardoor je minder hoeft te overleggen tijdens het werk zelf.”

Rust en efficiëntie

Inmiddels werkt de Lavendelhof enkele maanden met de pictogrammen. Mariska: “Ik krijg vaak vragen van andere afdelingen: is het niet dubbel werk wat jullie doen? Maar we merken juist dat het

voor veel meer rust en efficiëntie zorgt. Flexcollega’s vinden sneller hun weg en draaien makkelijker mee. Ze voelen zich zekerder en kunnen sneller zelfstandig werken. Zo houden we meer tijd en aandacht over die we aan bewoners zelf kunnen besteden.”

Ook Kaylee is positief: “Het is een heel handige methode voor collega’s die regelmatig in een ander team werken, moeite hebben met lezen of die de Nederlandse taal niet helemaal beheersen. En het is heel makkelijk om informatie aan te passen als er iets verandert.”

Pictogrammen in dossier?

Mariska en Kaylee dromen stiekem al verder. Als het aan de dames ligt, worden de pictogrammen straks ook in cliëntdossiers gebruikt. “Hoe mooi zou het zijn als je in het dossier een pictogram kunt aanklikken, met daarachter een korte uitleg als je die nodig hebt? Veel makkelijker én gebruiksvriendelijker.”



Meer weten over het verbeterplan? Neem contact op met de afdeling Lavendelhof door een mail te sturen naar lavendelhof.passaat@archipelzorggroep.nl

MIC-meldingen **helpen** om situaties in kaart te brengen en multidisciplinair afspraken vast te leggen.

Melding incidenten Cliënten

Door cijfers aan te vullen met verhalen ontstaat er meer inzicht in waarom een toename of afname wordt signaleerd in incidenten. Zo leren we wat de cijfers betekenen, wat aandachtspunten zijn om van te leren en waar verbetermogelijkheden liggen.



Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) Q2 2025																
Type MIC Q2 2025	AVT	Kwadraat	Lindehof	Akkers	Berkenstaete	Buitenlocaties Best Doe & Deel	Buitenlocaties Woensel Doe & Deel	Dommelhof	Eerdbrand	Fleuride	Gagelbosch	Kanidas	Landrijt	Nazareth	Passaat	Eindtotaal
Valincident	0	3	1	62	95	3	0	66	131	47	25	40	102	43	66	684
Medicatie	1	15	2	39	107	0	0	73	86	58	20	33	127	20	23	604
Agressie of ongewenst gedrag	0	12	1	42	46	0	0	9	149	76	8	66	234	34	44	721
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	0	0	0	14	42	0	0	21	15	27	0	3	37	59	6	224
Stoten/knellen/botsen	0	0	0	1	2	1	0	0	5	0	0	1	4	1	1	16
Verbranden	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	4
Vermissing	0	0	0	4	3	1	0	0	2	1	1	1	8	0	0	21
Verslikken/verstikking	0	1	0	7	5	0	0	13	20	9	0	2	13	7	4	81
Voeding	0	0	0	0	1	0	0	3	1	4	0	0	1	0	4	14
Risico/gevaarlijke situatie met betrokken cliënt	0	0	0	10	7	0	0	15	24	14	1	4	31	0	8	114
Risico/gevaarlijke situatie zonder betrokken cliënt	0	0	1	3	1	0	0	0	1	2	0	4	8	0	0	20
Overig	0	1	0	6	11	1	0	10	16	12	1	3	20	5	7	93
Totaal	1	32	5	188	320	6	0	211	450	250	56	157	586	169	165	2596

In dit kwartaal zien we een lichte stijging van 89 gemelde incidenten (4%) ten opzichte van het vorige kwartaal. Alleen bij valincidenten is een duidelijke daling te zien van 769 naar 684 meldingen (11% daling). Een toename in meldingen is te zien bij de categorie medicatie van 563 naar 604 (7% stijging) en de categorie 'overig' van 76 naar 93 (22% stijging). Verder is een vrij forse toename zichtbaar in de categorie 'niet uitvoeren (behandel)afpraak' van 156 naar 224 (44% stijging) en de categorie verslikken/verstikking van 57 naar 81 (42% stijging). Echter, kijkend naar de totaalcijfers van de afgelopen kwartalen is het aantal incidenten redelijk stabiel. Collega's van verschillende

locaties geven aan dat de stijging in het aantal MIC-meldingen vooral wordt veroorzaakt door de toegenomen aandacht hiervoor. Het maken van MIC-meldingen noemen we ook MICcen.

We hebben aan teams gevraagd om een beeld te geven van de verhalen achter de toe- of afname van het aantal incidenten. Cijfers zeggen namelijk niet alles. De teams hebben met hulp van de netwerkverpleegkundigen de cijfers geduid. Hieronder delen we een aantal van deze verhalen. Ze worden onderverdeeld in de drie leerniveaus van Archipel; leren op cliëntniveau, op team- en locatieniveau én leren op organisatieniveau.

Leren op cliëntniveau

Vanuit meerdere locaties wordt aangegeven dat de meldingen over vallen en agressie vaak veroorzaakt wordt door één of enkele bewoners. Onder andere door het MICcen zijn deze bewoners in beeld en worden op de bewoner toegespitste acties uitgezet, bijvoorbeeld: inzet van hulpmiddelen en technologie, betrekken van meerdere disciplines (multidisciplinaire behandeling), gesprekken met bewoner en familie over het accepteren van risico's.

Collega's van locatie Akkers geven aan dat op twee afdelingen (Linnenbleker en Kolenboer)

pictogrammen worden ingezet bij bepaalde bewoners, waardoor collega's in een oogopslag kunnen zien op welke aandachtspunten gelet moet worden. Denk aan: slikbeleid, omgangsplan, rolstoel/rollator, steunkousen, zuurstofbeleid. Hiermee wordt de collega gestimuleerd om het zorgplan te raadplegen, waardoor beter geanticipeerd kan worden op de behoeften van de bewoners en incidenten voorkómen kunnen worden. Dit idee is afkomstig uit het verbeterplan op Passaat waar soortgelijke pictogrammen succesvol zijn toegepast om de zorgverlening te ondersteunen. [Lees hier meer over op pagina 5.](#)

Door locatie Fleuriade wordt aangegeven dat er vanwege minder personele inzet minder zicht is op iedere individuele bewoner. Dit heeft geleid tot meer incidenten, wat is te herleiden naar de roosterwijzingen in met name april en mei.

Door locatie Landrijt wordt aangegeven dat verwacht werd dat de cijfers hoger zouden uitvallen, gelet op de casussen die spelen. Echter is het ook inzichtelijk geworden dat tegelijkertijd veel acties met de behandelaren zijn uitgezet, wat leidt tot een daling of stabilisatie in de cijfers.

Op Nazareth is veel aandacht besteed aan het actualiseren van de zorgleefplannen en wordt meer methodisch gewerkt, waardoor onvolkomenheden in de zorgverlening eerder gesignaleerd worden.

Leren op team- en locatieniveau

Meerdere locaties geven aan dat het aantal incidenten rondom medicatie is toegenomen. Hierbij worden meerdere factoren genoemd die een rol spelen: de wisselende personele bezetting, onjuiste overdracht/aftekening, de hoeveelheid wijzigingen in medicatie van bewoners en aanpassing van werkwijzen. Door locatie Akkers wordt aangegeven dat vaker gemeld wordt op de categorie ‘niet uitvoeren

Trend van de incidenten over vier kwartalen				
Type incident	Q3 2024	Q4 2024	Q1 2025	Q2 2025
Valincident	691	757	769	684
Medicatie	559	596	563	604
Agressie of ongewenst gedrag	690	724	707	721
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	241	171	156	224
Stoten, knellen, botsen	14	20	13	16
Verbranden	3	5	1	4
Vermissing	20	10	13	21
Verslikken/verstikking	62	86	57	81
Voeding	51	17	17	14
Risico/gevaarlijke situatie	131	124	0*	0*
Risico/gevaarlijke met betrokken client	0	0	117	114
Risico/gevaarlijke zonder betrokken client	0	0	18	20
Overig	42	54	76	93
Totaal	2504	2564	2507	2596

(behandel)afpraak’, doordat ze nu bewust invullen wanneer periodieke metingen niet worden uitgevoerd op de geplande dag. Met als resultaat dat deze controles vaker worden uitgevoerd.

Locatie Berkenstaete geeft aan trots te zijn op het feit dat ze op locatie een leer- en verbetertraject zijn gestart op basis van de MIC-cijfers. Onder andere door het starten met een MIC-commissie, waarin de MIC-aandachtvelders gezamenlijk bijeenkomen. Waar de cijfers voorheen werden gezien als een ‘moetje’, worden ze nu benut als waardevol instrument om de zorg te verbeteren dat ook daadwerkelijk iets oplevert. Dit directe resultaat blijkt o.a. uit de

signaleringskaart die is opgesteld naar aanleiding van een toename in agressiemeldingen in de huiskamer.

Verder is in de teams van de Klaprozen op Berkenstaete een verbeterplan opgesteld rondom het aftekenen van medicatie in Medido. Studenten hadden ontdekt dat de weergave in de Octopus en de desktopversie van Medimo niet overeenkwamen, wat verwarring veroorzaakte bij het aftekenen. Deze aanpassing biedt een veel minder foutgevoelige werkwijze en zal naar verwachting het aantal medicatiefouten aanzienlijk terugdringen.

Door locatie Dommelhoef wordt aangegeven dat zij tevreden zijn dat het continu verbeteren steeds meer wordt toegepast. Meerdere afdelingen werken inmiddels met een verbeterbord en er worden steeds meer collega's opgeleid tot expert in continu verbeteren, wat een positieve impuls brengt aan het continu bezig zijn met leren en verbeteren.

Vanuit locatie Eerdbrand wordt aangegeven dat door diverse teams actief wordt gerapporteerd op de inzet van structurele verbeteracties. Men is vooral trots op

het lerend vermogen van de teams, zoals Koraal, waar meerdere verbeteracties parallel lopen.

De teams van locatie Fleuriade zien het als vooruitgang dat zij bewuster omgaan met incidenten; er wordt door de teams goed gerapporteerd en gemeld wanneer nodig, ook wanneer dit soms voelt als 'meer werk'.

Naar aanleiding van een MIC-melding zijn op locatie Gagelbosch de afspraken rondom de opiatensleutels opnieuw bekeken en zijn deze aangepast.

Vanuit locatie Kanidas wordt aangegeven dat ze bewust bezig zijn met het maken van MIC-meldingen (ook wel 'MICcen' genoemd). Nadat in het vorige kwartaal weinig gemeld werd, zijn ze hiermee samen aan de slag gegaan middels uitleg in de teamvergadering en wordt een verbeterplan opgesteld samen met de netwerkverpleegkundige.

Locatie Landrijt gaat een verbetertraject inzetten om het aantal medicatiefouten te verminderen, waarbij o.a. kritisch zal worden gekeken naar de indeling van de buffer. Met de hoop dat in de tweede helft van het jaar de Nexsys bufferkast geïmplementeerd wordt, waarmee verwacht wordt veel winst te behalen in de medicatieveiligheid.

Op locatie Nazareth is een analyse uitgevoerd op de valincidenten in de eerste helft van het jaar. Uitkomst hiervan is dat 47% van het vallen heeft plaatsgevonden tussen 22:00 – 08:00 uur. Op verschillende niveaus op locatie wordt deze constatering besproken, waardoor mogelijk het aantal valincidenten in de nacht teruggebracht kan worden.

Door locatie Passaat wordt aangegeven dat het aantal agressie incidenten in één van de teams (Lavendelhof) niet is verdubbeld doordat bewoners meer agressie hebben getoond, maar omdat hierover meer MIC-meldingen zijn gemaakt. Verder wordt door twee afdelingen aangegeven dat het aantal incidenten is verminderd omdat gewerkt wordt met vast(er) personeel, waardoor minder fouten worden gemaakt en je een betere kwaliteit en meerwaarde voor de bewoners kunt waarborgen.





Leren op organisatieniveau

Door meerdere locaties wordt aangegeven dat de teams steeds actiever bezig zijn met het MICcen: men is meer bezig met kwaliteitsverbetering, waardoor meer meldingen gedaan worden en tegelijkertijd spreekt men elkaar meer aan op incidenten. Waarbij aangegeven wordt dat de teams zich hier veilig genoeg bij voelen om dit te doen. Zo geeft locatie Eerdbrand bijvoorbeeld aan dat door incidenten serieus te nemen en te vertalen naar concrete acties, direct wordt bijgedragen aan een hogere kwaliteit van bestaan. Locatie Akkers laat weten dat het MICcen niet als 'schuldvraag' maar als leermoment wordt gezien, waardoor beter inzichtelijk gemaakt kan worden waar je als team tegenaan loopt.

Op locatie Gagelbosch is een initiatief gestart om samenwerking tussen contactverzorgenden en -verpleegkundigen (cv-ers) en klantondersteuners te versterken. Hierbij is geconstateerd dat de samenwerking echt verbeterd is. Ook zijn zij gestart met het betrekken van MIC-aandachtsvelder Doe & Deel bij de periodieke MIC-overleggen tussen de zorgteams. Op meerdere locaties zien we dat wordt aangegeven dat het aantal meldingen hoger is bij een wisselende personele bezetting: vaste collega's kennen de werkwijzen en bewoners beter, waardoor het zorgproces minder foutgevoelig is.

Terugblik Infectiepreventieweek

Op 19 mei startte de Infectiepreventieweek 2025. Via de tijdlijn op Archinet én in de Archinetgroep 'Hygiëne en Infectiepreventie (HIP)' is informatie gedeeld over webinars, activiteiten en posters. Deze berichten zijn veel bekeken en op diverse locaties was de campagne zichtbaar. Het is mooi om te zien dat het thema infectiepreventie binnen Archipel veel aandacht heeft gekregen.

Het verbeteren van methodisch werken wordt genoemd door veel locaties. Hierop zijn diverse acties uitgezet, met aandacht voor het werken volgens de afspraken hieromtrent voor de cv-ers en de zorgteams. Met de intentie om organisatiebreed eenduidig te werken, zodat zorg door iedereen hetzelfde verleend kan worden en de bewoner daardoor krijgt wat hij/zij nodig heeft. Daarnaast zorgt dit ervoor dat niet onnodig dubbele dingen gedaan worden, wat weer tijd oplevert die aan de bewoner besteed kan worden.

Met bovenstaande initiatieven streven we naar continue verbetering van de kwaliteit van zorg en welzijn. Door actief te leren van fouten kunnen we niet alleen de zorg verbeteren, maar ook bijdragen aan meer werkplezier voor onze collega's!

Deel jouw geluksmoment

Tuinieren met een glimlach

De deelnemers van Doe & Deel in Best (Kanidas en Nazareth) zijn met veel enthousiasme gestart met de nieuwe activiteit 'tuinieren'. Programmaregisseur en begeleider Pleun Grote startte deze activiteit. Samen met bewoners, collega's en vrijwilligers werd de basis gelegd: er werd opgeruimd, geveegd, geplant en natuurlijk gezellig samen koffiedronken. Inmiddels wordt er ook al genoten van de eerste oogst – een tastbaar resultaat van samenwerken, zorg en aandacht.

Met een glimlach vertelde een bewoner:
"Ik heb vroeger ook een grote moestuin gehad, fijn om dit weer te kunnen doen"

En andere bewoner vertelde enthousiast:
"Ik kan niet wachten om te zien hoe ver alles gegroeid is!"

Programmaregisseur Angela van Doremalen deelde op Archinet:
"Tuinieren is niet alleen een geweldige manier om in beweging te blijven,

maar het heeft ook zoveel positieve effecten op lichaam en geest! Het zorgt voor ontspanning, verlaagt stress en helpt de flexibiliteit en kracht te behouden. Bovendien is het verzorgen van planten een fantastische manier om mentaal actief te blijven en zorgt het voor een gevoel van voldoening.

We maken het zo goed mogelijk toegankelijk voor de deelnemers met onder andere verhoogde bakken, makkelijke planten en handige hulpmiddelen. Zo kunnen we tuinieren op eigen tempo, zonder dat het te zwaar is."

*We gaan ervoor!
Genieten van
het samen buiten zijn
geeft het welzijn
een boost!*



Deel jouw geluksmoment!

In de drukte van een werkdag vergeten we soms even stil te staan bij de kleine momenten van geluk die ons raken. Tommy Niessen heeft ons eraan herinnerd hoe belangrijk het is om die gelukkige momenten te delen door een 'Melding Geluksmoment Medewerker of Cliënt' in het leven te roepen.

Misschien was het een onverwacht compliment van een collega, een lach van een bewoner die je dag opvrolijkte, een fijn gesprek of het gevoel van voldoening na een drukke werkdag. Wij nodigen je uit om jouw geluksmoment te delen op Archinet.

Ga naar Actueel > Aanmeld- en vragenformulieren > Melding Geluksmoment Cliënt. Deel jouw geluksmoment in en wie weet zie je jouw verhaal terug in het volgende kwaliteitsmagazine.

Klachten

Het aantal klachten laat in het tweede kwartaal van 2025 een daling zien van 57% ten opzichte van het eerste kwartaal van 2025. We zien, in vergelijking met het vorige kwartaal, dat de klachten nu over meerdere locaties zijn verspreid in plaats van een enkele locatie. Tegelijkertijd is er minder variatie in de aard van de klachten; dit kwartaal werden alleen klachten ingediend in de categorieën bejegening/communicatie (50%) en zorg/behandeling (50%).

Trend van de klachten over vier kwartalen				
Type incident	Q3 2024	Q4 2024	Q1 2025	Q2 2025
Zorg en behandeling	7	4	8	5
Bejegening/ communicatie	2	1	8	4
Overlast	0	0	0	0
Diefstal	0	1	2	0
Veiligheid	0	0	0	0
Facilitair	2	0	1	0
Vermissing	0	0	0	0
Overig	2	5	0	0
Totaal	13	11	19	9

Klachten per locatie Q1 2025									
Locaties	Zorg en behandeling	Bejegening/ communicatie	Overlast	Diefstal	Veiligheid	Facilitair	Vermissing	Overig	Totaal
Akkers	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Dommelhoef	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Fleuriade	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Gagelbosch	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Kwadraat	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Landrijt	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Passaat	5	4	0	0	0	0	0	0	9

In totaal zijn er negen klachten ingediend, ten opzichte van 19 in het vorige kwartaal. Van deze klachten zijn zes door Archipel zelf behandeld, twee door de onafhankelijke klachtenfunctionaris en één klacht door de onafhankelijke klachtencommissie. De onafhankelijke klachtenfunctionaris geeft aan dat er twee klachten uit het eerste kwartaal waren, waarin zij ook in het tweede kwartaal nog een rol heeft gespeeld.

Ook valt in positieve zin op dat de onafhankelijke klachtenfunctionaris meerdere keren is benaderd door klagers en onder andere door de netwerkverpleegkundige voor advies. Hieruit wordt

geconcludeerd dat zij steeds beter te vinden is voor zowel klager als de collega's uit de organisatie, en dat in vroegtijdig stadium acties al genomen kunnen worden.

De verbeterpunten die in Q2 zijn besproken, hebben effect; we zien een verbetering in de doorlooptijden klachten en er vindt snelle communicatie plaats dankzij de korte lijnen. Duidelijkheid en transparantie richting de klager blijft onverminderd belangrijk.