

Kwaliteitsplan 2026

Kwaliteit van bestaan met behulp van Kwaliteit@

1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsplan 2026-2028 van Convivio waarin we u meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven wat de plannen van medewerkers en de organisatie in 2026-2028 zal zijn. Er zal per klantbelofte aangegeven worden wat de acties en projecten worden voor de komende jaren.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van Convivio is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ sluit namelijk naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas geeft zorgorganisaties richting en schetst de beweging die de sector maakt richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context om een bijdrage te leveren aan kwaliteit van bestaan.

Met dit kwaliteitsplan willen we zichtbaar maken:

- Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie
- Dat we dit doen met behulp van 10 beloften aan onze bewoners
- En 10 medewerkersbeloften aan al onze medewerkers

Wij nemen u aan de hand van de 10 beloften mee langs de verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

Het kwaliteitsplan is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners en/of cliënten van Convivio. Bij de totstandkoming zijn tevens de medewerkers, het managementteam, de familieraad en de Raad van Toezicht betrokken. Achter elke klantbelofte en sub-belofte is het cijfer uit het bewonerstevredenheidonderzoek van 2025 genoteerd.

Elleke Inderfurth
Maart 2026

2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord	2
2	Inhoudsopgave.....	3
3	Profiel van Convivio	5
3.1	Wie zijn wij?.....	5
	Visie en missie	6
3.2	Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie.....	8
4	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@.....	9
4.1	Kwaliteit@	9
4.2	Kwaliteit van bestaan.....	10
4.3	De 10 beloften aan onze bewoners.....	11
4.4	De 10 beloften aan onze medewerkers	11
5	Pijlers 2026	12
6	De beloften in de praktijk	14
6.1	Hier voel ik mij thuis (8,5)	14
6.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis (8,5)	15
6.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden (8,0)	16
6.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning (8,7).....	17
6.5	Ik eet en drink naar wens (8,8)	19
6.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn (8,6)	20
6.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn (7,9)	21
6.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw (8,6)	22
6.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij (8,7).....	24
6.10	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier (8,8)	25
7	Waarderingen.....	27
7.1	Bewoners en hun naasten	27
7.2	Medewerkers	28
8	Reflectie op de bouwstenen.....	29
8.1	Het kennen van de bewoners	29
8.2	Het bouwen van netwerken	29
8.3	Het werk organiseren	30
8.4	Zeggenschap	31
8.5	Leren en ontwikkelen	32

9	Bijlage: beloften aan bewoners	33
10	Bijlage: beloften aan medewerkers	34

3 Profiel van Convivio

3.1 Wie zijn wij?

Convivio is een kleinschalige zorgorganisatie gesitueerd in Tilburg, Noord-Brabant. Convivio kent drie onderdelen: Huis Convivio, Convivio Dagbesteding en Convivio Thuis. In dit kwaliteitsplan richten we ons tot Huis Convivio. Hieronder worden de overige onderdelen van Convivio kort toegelicht.

Convivio Dagbesteding:

In de grote, maar knusse huiskamers van dagbesteding Convivio ontmoeten ouderen met dementie lotgenoten en leeftijdsgenoten. Iedereen mag hier zichzelf zijn en genieten van het onder de mensen zijn. Een bezoek aan de dagbesteding prikkelt het brein, zorgt voor (h)erkenning en creëert een veilig gevoel. Als mantelzorger krijg je hierdoor meer ademruimte en waardevolle tijd voor jezelf.

Convivio Thuis:

Convivio Thuis biedt ondersteuning aan huis. Geen intensieve thuiszorg, maar een ontspannen ontmoeting om te zorgen dat cliënten zich niet alleen voelen en de mantelzorger tijd heeft om even op adem te komen. Dankzij ondersteuning aan huis krijgt men hulp in een veilige, prettige omgeving en staan persoonlijke contact en zorgzaamheid centraal. Bij Convivio Thuis ligt de focus altijd wat iemand nog wél kan. Cliënten van Convivio Thuis zijn ook welkom op de dagbesteding. Indien gewenst wordt Convivio Thuis ook ingezet binnen Huis Convivio.

Huis Convivio:

Huis Convivio is gelegen aan de Goirkestraat 69 in Tilburg en is gevestigd binnen de ringbanen van Tilburg, in een monumentaal pand. De wijken Hasselt, Goirke en Theresia liggen rondom Huis Convivio. In huis heeft iedere bewoner zijn/haar eigen appartement. Daarnaast is er een gezamenlijke woonkamer, een binnentuin en een belevingstuin. Deze plekken zijn centraal gelegen in huis en worden dan ook vaak gebruikt als ontmoetingsplaats voor bewoners en hun bezoek. In de grote woonkeuken wordt dagelijks een gezonde, lekkere maaltijd samengesteld.

Huis Convivio biedt 24 uur dementiezorg aan 18 bewoners. Het kleinschalige karakter van deze voorziening biedt kwetsbare ouderen die geïndiceerd zijn voor dementiezorg (zorgzwaartepakket 5 t/m 8) een huiselijke, warme en veilige woonomgeving.

Voor wat betreft wet- en regelgeving valt Huis Convivio onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ). De financiering verloopt voor het grootste deel via een PersoonsGebondenBudget (PGB).

Visie en missie

Missie

Huis Convivio biedt kleinschalig wonen voor ouderen met dementie, is een “thuis” waar onze bewoners zich veilig voelen. Goede sfeer, de gewoontes en behoeftes van onze bewoners staan centraal. Vanuit de relatie en interactie geven we een zinvolle en menswaardige invulling aan de dag waarbij de regie zoveel mogelijk bij de bewoners wordt gelaten.

Visie

Vanuit onze kernwaarden houden we bewoners actief door middel van actieve, creatieve en inspirerende activiteiten. Het is de bewoner die bepaalt hoe zorgverleners zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van hun leven.

Visie op zorg

Waar Huis Convivio voor gaat en voor staat komt voort uit de ervaring in verpleeg- en ziekenhuizen door oprichter Elleke Inderfurth. Op basis van deze visie op zorg laten families steeds vaker hun keuze op Huis Convivio vallen. Onze visie op zorg voor mensen met geheugenproblemen is gebaseerd op drie pijlers:

1. Respect, waardering en behoud van eigen regie
2. Wonen in een schone, warme en geborgen omgeving
3. Aanbieden van activiteiten en zorg op maat afgestemd met bewoner en zijn/haar familie

Als men kiest om bij Huis Convivio te komen wonen, willen wij dat de bewoner het leven zoveel mogelijk kan voortzetten zoals ze dat thuis hebben geleid. Het is daarom van groot belang dat we onze bewoner met zijn/haar familie leren kennen om samen een zo optimaal mogelijke woon- en leefomgeving te creëren. Eigenlijk gewoon zoals het voorheen thuis ook was.

Kernwaarden

Onze kernwaarden behouden onverminderd hun kracht. Voor elke kernwaarde hebben wij geformuleerd wat wij de komende jaren gaan bereiken om de beste zorg en aandacht voor onze cliënten en medewerkers te realiseren. Vanuit deze kernwaarden zullen wij het meerjarenbeleid 2025-2027 vormgeven.

Bij Convivio willen we dat onze gasten en bewoners zich bij ons thuis voelen, zichzelf kunnen zijn en zich gezien en gehoord voelen. Wij bieden onze diensten zoveel als mogelijk aan op basis van de vragen van onze bewoners. Hun waarden en behoeften worden gerespecteerd.

Respect

Waardering en collegialiteit

- We laten de ander in zijn/haar waarde, we respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen
- We praten mét elkaar en niet óver elkaar en we luisteren goed naar een ander
- We geven doordachte feedback en spreken onze waardering uit als dat aan de orde is

Integriteit

Eerlijkheid en betrouwbaarheid

- We doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na
- We gaan vertrouwelijk om met alle informatie
- We respecteren de grenzen van de ander (privacy) en bewaken onze eigen grenzen (assertiviteit)

Professionaliteit

Deskundigheid en verantwoordelijkheid

- We voelen ons verantwoordelijk voor de aan ons toevertrouwde taken
- We kennen onze procedures en protocollen en handelen ernaar
- We geven onze grenzen aan als deze in het belang zijn van de cliënt of in strijd zijn met regelgeving

Zorgzaamheid

Aandacht en dienstbaarheid

- We luisteren **echt** en leven ons in, in de wensen en zorgen van de ander
- Het welzijn van de ander heeft onze grootste prioriteit
- Ieder van ons zet op eigen wijze zijn of haar persoonlijke kracht in om dienend te kunnen handelen

3.2 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

Bij Huis Convivio staat de mens centraal – zowel de bewoners en hun naasten als de medewerkers. We geloven dat goede zorg begint bij betrokkenheid, luisteren naar elkaar en samen besluiten nemen. Daarom is zeggenschap een belangrijk onderdeel van hoe wij werken. Zeggenschap betekent bij ons: invloed hebben op wat er gebeurt, meedenken en meepraten over wat echt telt.

Bewoners en naasten: de stem van de Familieraad

Onze bewoners en hun familieleden spelen een actieve rol in het meedenken over het leven in huis. De **Familieraad** is een vertegenwoordiging van bewoners en hun naasten, en heeft regelmatig overleg met de directie. Zij bespreken onderwerpen als:

- Leefklimaat en sfeer in huis
- Kwaliteit van zorg en welzijn
- Veranderingen of verbeteringen binnen de organisatie

De Familieraad is een waardevolle gesprekspartner en helpt ons om zorg en ondersteuning zoveel mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van bewoners.

Medewerkers: invloed op zorg én organisatie

Onze medewerkers hebben dagelijks een grote verantwoordelijkheid en kennen de bewoners als geen ander. Daarom vinden we het belangrijk dat ook zij zeggenschap ervaren – zowel in de uitvoering van hun werk als bij het vormgeven van beleid. Binnen Convivio gebeurt dat op verschillende manieren:

- **Informeel:** Medewerkers overleggen met elkaar over de dagelijkse zorg, stemmen onderling af en maken keuzes die passen bij de behoeften van de bewoners.
- **Structureel:** Via team overleggen, kwaliteitsbesprekingen en werkgroepen denken medewerkers actief mee over thema's als welzijn, zorgkwaliteit en organisatieontwikkeling.
- **Toekomstgericht:** We willen de zeggenschap van medewerkers blijven versterken, bijvoorbeeld door aandacht velders. Een medewerker is verantwoordelijk voor een bepaald aandacht gebied, te denken valt aan medicatie veiligheid, welzijn, wet zorg en dwang, facilititeit, verjaardagen e.d.

Zo zorgen we ervoor dat medewerkers gehoord worden én invloed hebben op wat er speelt binnen de organisatie.

Toezicht: de Raad van Toezicht en de WTZA

Onze **Raad van Toezicht** houdt onafhankelijk toezicht op het beleid en functioneren van Huis Convivio. Zij bewaken onder andere de kwaliteit van zorg, de financiële gezondheid en de naleving van wet- en regelgeving. Sinds onze aansluiting bij de **WTZA (Wet toetreding zorgaanbieders)** voldoen we aan heldere eisen rondom goed bestuur, transparantie en verantwoorde zorgverlening.

Samen maken we Convivio

Zeggenschap is voor ons geen formeel proces, maar een manier van werken: open, betrokken en samen. Zo zorgen we er met elkaar voor dat Huis Convivio een plek is waar mensen zich thuis voelen – om in te wonen, te werken en te leven.

4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

4.1 Kwaliteit@

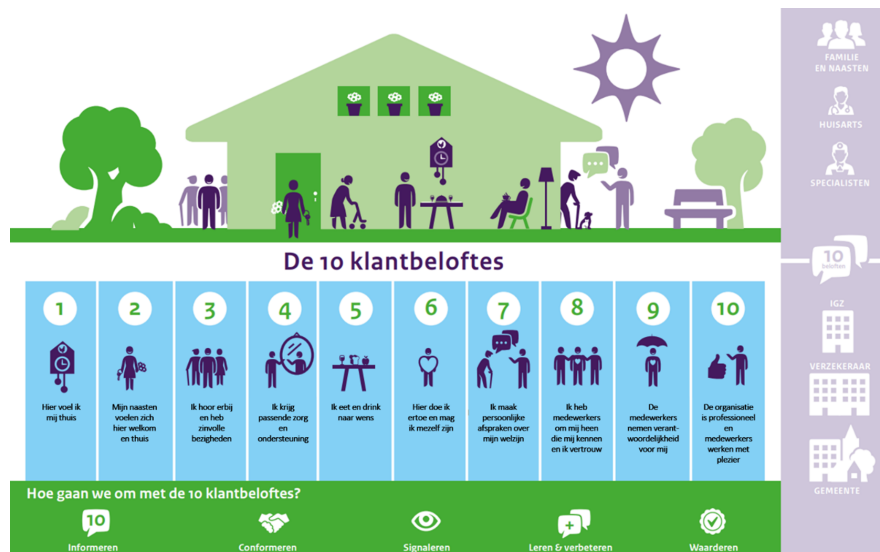
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire dienst tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Convivio bij aan:

- Kwaliteit van bestaan staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het generieke kompas in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

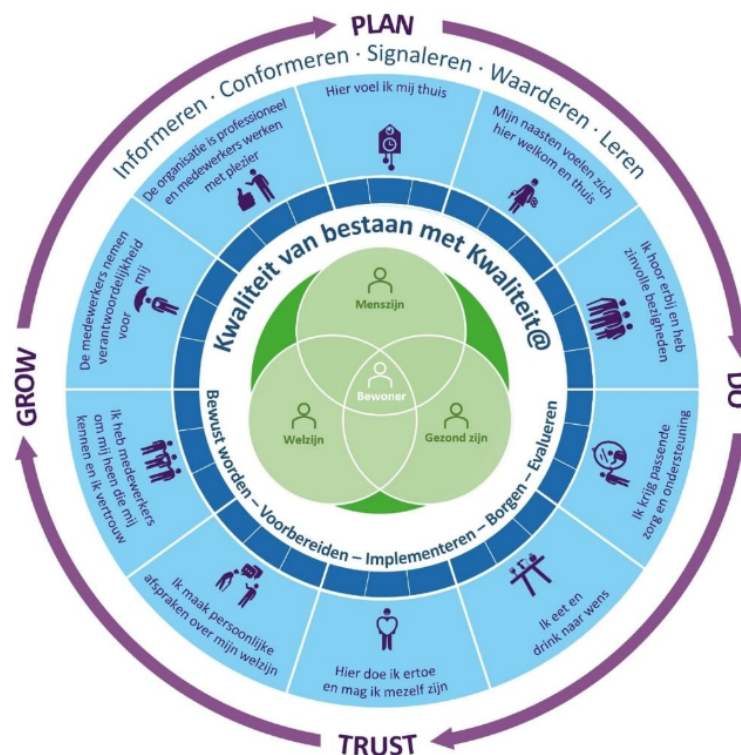
Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijninzorg.nl



4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samen gewerkt aan kwaliteit van bestaan.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner. Dit doen wij vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus waarin vertrouwen in ons team het vertrekpunt is.

4.3 De 10 beloften aan onze bewoners

Beloften (vanuit de bewoner):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik er toe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers

Beloften (vanuit de medewerker):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en prive
3. Ik hoor er bij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik er toe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen

5 Pijlers 2026

In dit hoofdstuk zullen we kort weergeven wat op grote lijnen de plannen zijn voor 2026. Verderop in dit verslag zal per klantbelofte aangegeven worden wat de actiepunten zijn voor 2026.

Elleke is sinds 2009 directeur van deze organisatie, in 2026 bereikt zij de pensioengerechtigde leeftijd en ze is eraan toe om wat meer naar de achtergrond te gaan. Elleke heeft aan Sanne en Ingeborg gevraagd haar te helpen met dingen los te laten. Dit betekent organisatie technisch een verandering en een herverdeling van taken.

Om deze reden is aan Elleke de volgende vraag gesteld: Jij hebt een visie. Wat is jouw wens en visie voor Convivio de komende jaren? Daarbij gaf Elleke het volgende antwoord:

“Ik zou graag een omslag in werken zien de komende jaren. Een omslag naar samen werken met elkaar voor en met onze bewoners. We hebben een andere groep bewoners in huis: ze zijn jonger en actiever. Ik wil dat we veel meer met onze bewoners doen en ondernemen. Convivio is altijd vooruitstrevend geweest in het omgaan met bewoners en de kijk op welzijn. Wat ik graag zou zien is dat er nog meer oog komt voor bewoners, dat zij meer 1-op-1 aandacht krijgen. Er mag nog meer gewoond worden zoals men thuis woont. We verzanden soms toch nog in het denken zoals in het grote verpleeghuis. Altijd met de beste intenties, want we zorgen graag heel goed voor onze bewoners, en daardoor maken we onze bewoners ‘lui’. Ze worden verwend: zelf een kopje koffie hoeven ze niet zelf te zetten. Daarnaast vraag ik me soms af: hoe goed kennen we onze bewoners? Ik denk dat we ons meer mogen richten op de bewoner zoals hij of zij is. Ik zou het bijzonder vinden als wij over twee jaar op een ander punt staan: dat de bewoners hun huis runnen en wij hen daarin ondersteunen.”

De vraag die daarbij komt kijken is, wat hebben we nodig en wat moeten we doen om dat te realiseren? Kwaliteit van welzijn is het doel, Kwaliteit@ een middel om dit doel te bereiken.

Thema's waar in 2026 aan gewerkt wordt, of waar een vervolg aangegeven zal worden:

- **Kwaliteit@**

Samen met werkgroep Kwaliteit@ kijken naar werken aan kwaliteit op de werkvloer. Waar kunnen we verbeteren en hoe? Inzetten op welzijn, hoe nemen we alle medewerkers hierin mee? Welke handvatten hebben de medewerkers nodig? In verschillende beloften die verderop in het verslag worden genoemd zijn aandachtspunten en verbeteracties opgenomen.

- **Deskundigheidsbevordering**

Hoe zorgen we ervoor dat de deskundigheid op de werkvloer vergroot wordt? Door het voeren van FITT-gesprekken kunnen we inventariseren waar de leerbehoefte ligt en daar op inspelen op individueel niveau. Op team niveau zullen blijvende scholingen gegeven moeten worden. Aandachtspunt heeft het dagstart bord. Hoe kunnen we dit passend maken in de organisatie? We willen graag meer gaan sturen op kritisch denken, nadenken wat je doet en waarom je dingen doet. Dit kan gestalte krijgen door het dagstart bord aan te passen, evaluatie momenten in te plannen gedurende de dag. Buddy trajecten kunnen opgestart worden indien nodig. Vanuit het medewerkertevredenheidsonderzoek werd aangegeven dat men graag ingewerkt wil worden op de huisartsen visite. Dit is een mooi concreet leerdoel, waar meer medewerkers op ingewerkt mogen worden. Door het inzetten van een teamsessie door Collegamento kan gekeken worden naar de kwaliteiten van medewerkers. Gepaste acties en verantwoordelijkheden kunnen hierop ingezet worden.

- **Werkplezier**

Uit het medewerkertevredenheidsonderzoek bleek dat men graag bij Convivio werkt. Dit is fijn om te horen, werkplezier is hier een groot onderdeel van. Door dit vast te houden, medewerkers betrokken te houden en verantwoordelijkheden te geven, hopen we de uitstroom te beperken en medewerkertevredenheid te behouden of zelfs te vergroten. Het onderzoek wordt in 2026 opnieuw uitgevoerd. We zijn nu al benieuwd naar de resultaten.

- **Welzijn**

Welzijn valt samen met Kwaliteit@ en de wens voor Convivio van Elleke. Het streven blijft om handvatten te geven aan alle medewerkers over hoe zij het welzijn kunnen aanpakken. We zullen onze huidige aanpak moeten evalueren en met kleine stapjes moeten kijken waar we het een en ander kunnen aanpassen.

Door middel van onze teamoverleggen zullen we samen met het hele team passende acties opzetten om het welzijn van onze bewoners te vergroten. Daarnaast gaat team Welzijn dit jaar een scholing geven om de kennis van iedereen te vergroten.

- **Familieraad**

We merken van beide kanten dat we nog niet op één lijn liggen qua verwachtingen en communicatie. Doel voor 2026 is om dit bespreekbaar te maken met elkaar en hier een plan van aanpak voor op te stellen.

- **Blik op buiten – netwerken extern**

Ons land zit vol met collega-woonhuizen en dus ook bomvol kennis en inspiratie. Het zou fijn zijn en ook heel leerzaam om deze samenwerkingen meer op te zoeken en kennis te kunnen delen. We gaan binnenkort op visite bij collega organisatie de Herbergier en willen met hen ook afspraken maken hoe wij onze samenwerking kunnen vergroten.

Ook zullen we vaker aansluiten bij bijeenkomsten van Kwaliteit@ om ons netwerk uit te breiden.

6 De beloften in de praktijk

6.1 Hier voel ik mij thuis (8,5)

Subbeloften

- Ik heb een appartement met mijn eigen vertrouwde spullen (9,0)
- Ik voel mij hier fijn en geborgen (7,9)
- Ik voel de vrijheid om mijn eigen plek te creëren (8,6)

Hoe zorgen wij daarvoor?

Bij ons woont u in een fraai, veilig en overzichtelijk huis waar u uw eigen appartement huurt. U richt uw eigen appartement in met uw eigen, herkenbare en persoonlijke spullen. U kunt hier uw gasten ontvangen. Wij ontzorgen u bij de schoonmaak van uw appartement. U bepaalt zelf waar u wilt zijn; op uw appartement, in de woonkamer of in de tuin. In de woonkamer is altijd een medewerker aanwezig.

Terugblik 2025:

- Alle medewerkers hebben een cursus basis BHV gekregen of een herhaling gevolgd;
- Er is een ontruimingsoefening geweest die geleid hebben tot verbeterpunten en inzichten;
- De gemeente heeft een bezoek gebracht in het kader van brandveiligheid en heeft daar verbeterpunten aangegeven waar we mee aan de slag zijn gegaan;
- Noodzakelijk onderhoud is uitgevoerd;
- Jaarlijkse inspectie brandveiligheid heeft plaatsgevonden en certificaat is afgegeven;
- Aandachtveld bloemen en planten is belegd bij Ilonka. Zij heeft dit met veel passie opgepakt en zorgt nog wekelijks voor mooie bloemen en planten in huis en tuin
- De moestuin is gerealiseerd en in 2025 hebben we hier al met de bewoners van kunnen genieten;
- Tijdens NLDOET is de garderobe gepimpt, de gang is opgefrist en er zijn nieuwe kapstokken opgehangen voor iedere bewoner;
- Stichting Vrienden van Convivio heeft voldoende fondsen geworven voor nieuw meubilair. Dit is in 2025 uitgekozen en in 2026 zullen de nieuwe meubels geleverd worden.

Wat zijn de plannen voor 2026?

- Inrichten huiskamer met nieuwe meubels
- Onderhoud binnenkant pand, schilderwerk
- Creëren fotowand van Tilburg in het nieuwe gedeelte van het pand

6.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis (8,5)

Sub beloften:

- Mijn naasten zijn altijd welkom en worden gastvrij ontvangen (8,8)
- Mijn naast worden gezien en gehoord door persoonlijke aandacht (8,3)
- Mijn naasten worden actief betrokken om mee te doen met activiteiten (8,4)

Hoe zorgen wij daarvoor?

Naasten zijn van harte welkom op elk gewenst moment van de dag. Zij maken onderdeel uit van het leven en geven samen met ons kleur aan het leven en die van de medebewoners. Naasten kunnen meedoen met activiteiten en er staat altijd een kopje koffie of thee klaar. Wij staan open voor vragen, opmerkingen en initiatieven. Ook worden zij persoonlijk geïnformeerd over belangrijke persoonlijke zaken of algemene gebeurtenissen die spelen.

Terugblik 2025:

We betrekken families en naasten actief bij activiteiten door het delen van een interne nieuwsbrief die iedere twee maanden uitkomt. In deze nieuwsbrief wordt aandacht gevraagd voor de geplande activiteiten. Voor de ene activiteit is meer enthousiasme en betrokkenheid dan voor de andere. In 2025 hebben we gemerkt dat de interne nieuwsbrief minder actief gelezen wordt en dat de aanmelding voor activiteiten stagneert. Met de familieraad is besproken hoe zij de interne nieuwsbrief zien. Hier kwam een wisselende response op in relatie tot lezen, en toegevoegde waarde. Afsproken is dat hier kritisch naar gekeken gaat worden of de interne nieuwsbrief nog het juiste middel is om ons doel van informeren van bewoners en naasten te bereiken.

In 2025 is de familieraad opnieuw uitgebreid met een totaal aantal leden van 4. In 2025 zijn twee familieleden van de familieraad overleden. Maar, afgesproken dat de huidige leden aanblijven tot er nieuwe leden geworven zijn.

Ook in 2025 was er weer veel belangstelling van familie voor de BBQ. Bewoners, naasten en alle medewerkers met hun partners en kinderen hebben genoten van een heerlijke BBQ-ervaring verzorgd door onze eigen kok en vrijwillige koks.

In 2025 is er een bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De response was hoog en de resultaten waren lovend. Verderop in het verslag wordt uitgebreid ingegaan op de resultaten en verbeterpunten.

Ook is er een mantelzorgavond georganiseerd over de implementatie van kwaliteit@. Tijdens deze bijeenkomst is verteld over kwaliteit@, wat de bewoners en families hiervan gaan merken en waarom wij voor deze methode hebben gekozen.

Wat zijn de plannen voor 2026?

- Organiseren mantelzorgavond in het kader van implementatie Delori
- Herhalen bewonerstevredenheidsonderzoek
- Opzetten kwaliteitsplan voor 2026-2027-2028 samen met het team
- Inventariseren behoeften mantelzorgavond e.d.
- Nadenken over invulling interne nieuwsbrief
- Vergroten familieparticipatie – plan van aanpak voor opstellen

6.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden (8,0)

Subbeloften:

- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan (7,7)
- Ik word actief betrokken bij het dagelijkse leven (7,5)
- Ik word gezien en respectvol aangesproken (8,8)

Hoe zorgen wij daarvoor?

Ieder mens is uniek en heeft zijn eigen gewoonten en wensen. Daarom gaan wij met u en uw naasten in gesprek over datgene wat voor u belangrijk is, verleiden we u om mee te doen aan georganiseerde activiteiten. We betrekken u graag bij het dagelijks leven zoals de was vouwen, groenten snijden etc. Niks moet, alles mag.

Onze bewoners worden actief betrokken bij de dagelijkse werkzaamheden in en rondom huis Convivio. Samen de tafel dekken, de was vouwen, groente snijden voor de soep of diner. Dit zijn enkele voorbeelden waaruit blijkt dat we aansluiten bij het leven zoals thuis, bij wat de bewoner zelf fijn vindt. Iedere bewoner heeft zijn eigen gebruiken waar wij ons best voor doen om dat te realiseren. De ene bewoner slaapt graag uit, de andere is om 6 uur klaar om de dag te beginnen. Mevrouw A wandelt graag door de tuin en meneer B leest graag zijn krantje in die ene stoel in de woonkamer. Het activiteitenprogramma dat maandelijks vernieuwd wordt, biedt houvast voor de medewerker, bewoners en families. Zo weet iedereen wat er op het programma staat en of zij daarbij aan willen sluiten of niet. Naast het programma blijft er ruimte voor spontaniteit en kan er altijd afgeweken worden van het programma

Terugblik 2025:

In 2025 hebben we gemerkt dat de groep bewoners verandert, men is zelfstandiger, heeft meer behoefte aan zich terugtrekken op het eigen appartement en de activiteiten die aangeboden worden sluiten minder goed aan. Ook het stukje actief betrekken bij het dagelijks leven schiet er soms bij in. Om de bewoners meer te verleiden om van hun appartement af te komen, is er in 2025 een weekkrant in het leven geroepen. In deze weekkrant worden de activiteiten van die week gecommuniceerd maar ook worden er andere updates gedeeld zoals verjaardagen, nieuwe medewerkers/stagiaires/vrijwilligers, evenementen en dergelijke. De bewoners zijn hier heel enthousiast over en we merken dat bewoners vaker naar de woonkamer komen voor een georganiseerde activiteit.

Het aantal vrijwilligers is in 2025 verminderd door diverse oorzaken. We zijn actief aan het werven, maar helaas nog met weinig resultaat. Het streven is om in 2026 meer vrijwilligers te werven en op een andere manier naar de werving te kijken. Het opzetten van een welzijnsplatform, Delori, kan hierbij helpend zijn.

Wat zijn de plannen voor 2026?

- Opzetten Delori
- Nieuwe strategie voor de werving van vrijwilligers
- Inventariseren behoeften bewoners en op basis daarvan een programma samenstellen
- Evalueren maandactiviteiten programma – voldoet deze nog aan de wensen?
- Kleine uitstapjes organiseren met bewoners die daar interesse in hebben
- Organiseren bewonersvakantie
- Mee blijven bewegen met de wensen van de bewoners

6.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning (8,7)

Subbeloften:

- Ik word op een voor mij prettige manier ondersteund (9,0)
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend en worden nageleefd (8,7)
- Mijn gezondheid wordt gemonitord (8,3)

Hoe zorgen wij daarvoor?

We signaleren, luisteren en bespreken met de bewone) wat de behoeften of wensen zijn of wat voor diegene belangrijk is. Indien nodig betrekken we de huisarts en andere disciplines. We leggen afspraken en veranderingen vast. Onder passende zorg verstaan we zorg die nodig is, waarde toevoegt en bijdraagt aan kwaliteit van leven, en die aansluit bij behoeften en omstandigheden van nu.

Terugblik 2025

In 2025 hebben we relatief veel bewoners zien komen en gaan. Enerzijds zijn er een aantal bewoners die lang bij Huis Convivio hebben gewoond overleden. Anderzijds hebben we nieuwe bewoners verwelkomd en hebben deze maar voor een korte periode bij ons gewoond. Dit vroeg veel van het team: in korte tijd moesten we veel nieuwe mensen leren kennen, maar ook afscheid nemen van velen. De waakmand is een aantal keer aangeboden en een enkele keer gebruikt door families. We hebben besloten de waakmand te behouden en aan te bieden indien nodig.

In 2025 is een nieuwe zorgplan methodiek geïntroduceerd: Mikzo. Deze methode is meer persoonlijk (er wordt gesproken vanuit de ik-vorm) en beter passend bij de visie van Convivio en Kwaliteit@. Alle contactverzorgenden hebben hier een training voor gevolgd en zijn vervolgens aan de slag gegaan met het opstellen van het zorgplan volgens de Mikzo methode. Medewerkers geven aan dat het soms lastiger is om in te vullen, maar het maakt de zorgplannen wel persoonlijker en uiteindelijk ook beter. Het introduceren van Mikzo viel samen met de training voor contactverzorgenden over wat nu de rol en inhoud is van een contactverzorgende. In 2026 wordt de verdieping gezocht.

Leerling verpleegkundige Kim heeft in 2025 een verbeterplan geschreven over rapporteren op voortgang en het gebruik van episodes. Dit verbeterplan zal in 2026 vorm krijgen uitgevoerd kunnen worden.

De deskundigheidsbevordering van Corona stond dit jaar in het teken van twee projecten: een buddy traject en de dagstart.

Tijdens FITT gesprekken met een medewerker kwam naar voren dat deze persoon behoefte had aan scholing op de werkvloer, om uiteindelijk haar rol en functie beter uit te kunnen voeren. Hier is een buddy project voor opgestart. Corona heeft deze collega onder haar hoede genomen en een aantal weken overgepland mee laten lopen. Dit traject is geëvalueerd en naar tevredenheid van iedereen afgerond.

Ook heeft Corona meegedacht over het invoeren van een dagstart. Later in dit verslag wordt hier verder op in gegaan.

De aanwezige domotica in Huis Convivio paste niet meer bij de huidige wensen en eisen: de piepers gingen vaak kapot, er heerste piepermoeheid. Om deze reden is er gekeken naar alternatieven. Uiteindelijk is er gekozen om een contract af te sluiten met MOMO Bedsense. Dit is een sensor dat onder het matras ligt en signalen afgeeft op basis van beweging. Door het inzetten van MOMO sluiten we beter aan op nachtrust van de bewoners, zijn er minder onnodige controles benodigd en kunnen we aandacht geven aan de bewoners die het op dat moment nodig hebben.

Wat zijn de plannen voor 2026?

- Verdiepende training contactverzorgenden
- Verbeterplan rapporteren in Episodes
- Evalueren dagstart en aanpassen waar nodig
- Deskundigheidsbevordering bepalen welke thema's gaan aanpakken
- Op ieder appartement een nagelverzorgingssetje neerleggen

6.5 Ik eet en drink naar wens (8,8)

Subbeloften:

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd (8,9)
- We eten samen in harmonie (8,4)
- Mijn voedsel wordt veilig bewaard en bereid (9,1)

Hoe zorgen wij daarvoor?

De chefkok, vrijwillige koks en medewerkers zetten zich gedurende de dag in om een smakelijke, gevarieerde en verse maaltijd op tafel te toveren. Er wordt een weekmenu samengesteld afgestemd op de voorkeuren en dieetwensen van alle bewoners. Op uw verjaardag wordt uw favoriete maaltijd met liefde bereid. De tafel is met aandacht gedekt en er wordt in harmonie met elkaar gegeten.

Terugblik 2025:

De chefkok heeft in 2025 weer vele smakelijke maaltijden bereid samen met zijn team van vrijwillige koks. Tijdens de feestdagen zijn er heerlijke maaltijden voorgeschoteld en gedurende de week komen de bewoners niets te kort. Feedback van collega's en (families) van bewoners was dat er soms wat minder culinair gekookt mag worden. Bewoners hebben soms behoefte aan oud-hollandse kost. Dit staat niet met regelmaat op het menu. Dit is besproken met de kok en die houdt hier rekening mee. We zijn nog zoekende naar hoe we de bewoners tegemoet kunnen komen in hun wensen rondom het diner: de een wil elke dag Indisch eten en de ander wil haar groenten wat langer gekookt hebben.

Het warme item bij de lunch is toegevoegd. Eind 2025 merken we dat we nog op zoek zijn naar de balans van extra items tijdens de lunch.

Voorraadbeheer gaat dit jaar niet helemaal zoals we willen. We grijpen vaak mis, of er is heel veel van één product.

In 2025 is veel aandacht geweest voor het koken van de favoriete maaltijd van de bewoner op zijn/haar verjaardag. Dit wordt enthousiast ontvangen en bereid. Mocht een bewoner dit niet meer kunnen vertellen of de familie geen feedback kunnen geven, zorgt de kok altijd voor een smakelijk toetje met vuurwerk.

Er wordt door de welzijnsmedewerkers kritisch gekeken naar de tafelindeling. De ene bewoner zit graag naast de andere bewoner. Maar niet iedere bewoner accordeert goed met de andere bewoner. Een van de sub beloften: we eten samen in harmonie, blijft uitdagend om bovenstaande reden. Dit is een doorlopend onderwerp van gesprek. Medewerkers welzijn blijven kritisch kijken naar de tafelschikking.

Wat zijn de plannen voor 2026:

- Warm item tijdens lunch terugdringen: 4x per week soep, 3x per week 'gewoon' boterhammen met beleg. Incidenteel een warm item mag, maar hoeft niet dagelijks
- Voorraadbeheer
- Nieuwe keuken
- Moestuin
- Opnieuw nadenken over mogelijkheden familiediner bij Huis Convivio

6.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn (8,6)

Subbeloften:

- Mijn wensen staan centraal (8,8)
- Mijn welzijn staat voorop (8,4)
- Ik krijg oprechte en persoonlijke aandacht (8,6)

Hoe zorgen wij daarvoor?

In persoonlijk contact, gesprekken en informatie vanuit uw naasten leren wij u, uw verleden en wensen steeds beter kennen. Bij alles wat er gedaan wordt, wordt er gekeken naar het behoud van uw eigen regie. Wat kunt u zelf, en waar heeft u behoefte aan ondersteuning? In de tuin, of in de woonkamer kunt u altijd terecht voor een praatje of activiteit. Maar uzelf terugtrekken op uw appartement is ook mogelijk. We kijken altijd met een open, positieve blik naar uw mogelijkheden.

Terugblik 2025:

In 2025 is de manier waarop wij de levensloop uitvragen, verandert. Families worden vanaf heden gevraagd om het bewonersverhaal via Caren in te vullen. Dit verhaal is toegankelijker en makkelijker in te vullen door families van bewoners. Wanneer dit goed ingevuld wordt, is het voor het team heel fijn om dit te gebruiken om de bewoner goed te leren kennen. Maar, je blijft afhankelijk van de informatie die de families delen. We merken dat het verhaal niet structureel ingevuld wordt door families, ondanks regelmatig herinneren.

Het leren kennen van de bewoners doe je toch nog steeds het beste door in gesprek te gaan met familie en bewoner. Tijdens welkomstgesprekken wordt al informatie gedeeld met leidinggevende en de contactverzorgende. Op deze manier komt ook al veel informatie vrij.

Door de komst van nieuwe bewoners blijft de dynamiek veranderen in huis. De nieuwe bewoners zijn wat jonger, lijken van een andere generatie te zijn en hebben dus andere wensen en gewoonten. Zo merken we dat meer bewoners graag op hun appartement zijn. Aan ons de taak om ze te verleiden om deel te nemen. Maar, wanneer daar geen behoefte aan is, is dit ook prima.

Zoals bij klantbelofte 3 al aangestipt: de weekkrant is geïntroduceerd en dit heeft geleid tot meer respons vanuit bewoners op activiteiten.

Wat zijn de plannen voor 2026?

- Meer aandacht voor individuele activiteiten en kleine groepsactiviteiten en betrekken van familie en vrijwilligers hierbij.
- Inventariseren wensen en behoeften van bewoners
- Dagelijks een beweegmoment inplannen, bij voorkeur in de ochtend na het ontbijt
- Schakelen bij grotere uitstapjes, diensttijden dan aanpassen naar wens

6.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn (7,9)

Subbeloften:

- Ik word persoonlijk benaderd (8,2)
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend (7,8)
- Mijn afspraken worden nagekomen (7,7)

Hoe zorgen wij daarvoor?

Wij verdiepen ons in uw achtergrond, leefritme, en gewoonten door persoonlijk contact met u en uw naasten. Wij vragen om uw levensverhaal te beschrijven zodat wij op basis hiervan persoonlijk maatwerk kunnen bieden. We maken hierover afspraken, leggen deze vast en komen die na.

Terugblik 2025:

Door de invoer van het Mikzo Zorgplan, worden bewoners nog persoonlijker benaderd. Dit zorgplan wordt vanuit de ik-vorm beschreven, vanuit het oogpunt van de bewoner.

In 2025 hebben we bewoners verloren en veel nieuwe bewoners verwelkomd. Het kost tijd om deze nieuwe bewoners goed te leren kennen om aan te kunnen sluiten bij hun wensen en behoeften.

Door een jongere groep bewoners is er een andere behoefte aan activiteiten, indeling van de dag. In 2026 wordt dit onder de loep genomen en gepaste actie op ondernomen. Bewoners gaan eigenlijk niet meer op vakantie als ze eenmaal bij Huis Convivio wonen. Jaren geleden is een bewonersvakantie georganiseerd en dit was een groot succes. Er is een werkgroep samengesteld om dit in 2026/2027 opnieuw te organiseren.

Wat zijn de plannen voor 2026?

- Opstarten Delori – welzijnsplatform
- Inventariseren welke activiteiten onze huidige bewoners graag uitvoeren
- Activiteitenprogramma aanpassen
- Organiseren bewonersvakantie

6.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw (8,6)

Subbeloften:

- De medewerkers kennen mijn persoonlijke levensverhaal (8,1)
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten (8,9)
- Er is altijd een medewerker aanwezig en aanspreekbaar in de huiskamer (8,9)

Hoe zorgen wij daarvoor?

Huis Convivio heeft een vast team aan diverse medewerkers. Daarnaast krijgt iedere bewoners en zijn/haar familie, een vast aanspreekpunt. Een contactverzorgende (CV'er). Medewerkers hebben respect voor de woon- en leefomgeving. Men kan elke dag zien welke medewerkers en vrijwilligers er werken. Regelmatig bespreken we hoe het gaat, worden afspraken vastgelegd en nageleefd. Er is een voorspelbaar ritme en er zijn dagelijks voldoende medewerkers aanwezig die alle bewoners kennen en tijd voor de bewoners en naasten hebben.

Bij Huis Convivio vinden we het belangrijk dat medewerkers bewoners helpen waar nodig, maar dat de bewoner zelf blijft doen wat hij of zij nog kan. Hierdoor stimuleren we de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van bewoners. Nieuwe medewerkers worden erop geattendeerd dat wij hier anders werken dan bij de 'grote zorginstellingen'. Hier nemen we de tijd voor onze bewoners, passen we ons aan hen leefritme en begint (en eindigt) de dag wanneer zij dit wensen. Ook van nieuwe medewerkers krijgen we dit te horen. Zij geven vaak aan dat ze al snel een gevoel van rust ervaren. Het werk blijft intensief, maar het ritme en de sfeer maken echt een verschil.

Terugblik 2025:

Bij Huis Convivio werken we zoveel mogelijk met vaste medewerkers. In 2025 is een aantal keer een uitzendbureau ingezet om nachtdiensten in te vullen. Er wordt niet gewerkt met ZZP'ers. Wel werken we met flexkrachten, maar die werken structureel 1 à 2 keer per week om de connectie te behouden met Convivio en haar bewoners.

In 2025 hebben we hard gewerkt aan de tevredenheid van onze medewerkers en hun werkplezier. Na een periode van onrust in 2024 is er in 2025 rust in het team gekomen. Men werkt weer met veel plezier samen. Door het voeren van FITT gesprekken is er echt tijd geweest voor de medewerkers, is er een luisterend oor geboden, zijn er doelen opgesteld en is er gevraagd naar het werkgeluk en hoe dit vergroot kan worden. In 2026 krijgt iedere medewerker weer een FITT gesprek en kijken we terug en weer vooruit. Ook is er een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Ook deze resultaten waren lovend. Verderop in het verslag wordt hier dieper op ingegaan.

Het vaste team is behouden, er zijn weinig mensen uit dienst gegaan. Wel zijn er een aantal nieuwe medewerkers gestart. Met name flexers.

Ook zijn we gestart met het invoeren van aandachtvelden. In de loop van 2025 merken we dat dit bij de een heel goed gaat en dat het bij de ander wat versloft. Aandachtspunt voor 2026 is om hier meer aandacht aan te besteden.

In onderstaande infographic is de personele inzet van 2025 in beeld gebracht. De personeelsinzet is doelgericht aangepast naar aanleiding van de afgenomen zorgvraag. Het aantal ingezette uren daalde met circa 16%, wat zich heeft vertaald in een afname van het aantal FTE. Hiermee is de capaciteit in lijn gebracht met de benodigde inzet. Tegelijkertijd is het ziekteverzuim gedaald van 7,6% in 2024 naar 5,93% in 2025, wat duidt op een verbetering van de belastbaarheid en inzetbaarheid van medewerkers.

De organisatie is hiermee efficiënter ingericht. Dit leidt echter ook tot een beperktere personele buffer. Om de continuïteit en wendbaarheid te waarborgen, is in 2025 ingezet op het vergroten van de flexibele schil. Deze ontwikkeling wordt in 2026 voortgezet.

	2025	2024	2023
Aantal medewerkers in dienst op 31/12	24	26	29
Totaal aantal medewerkers in dienst geweest	30	40	38
Aantal FTE	12,89	15,55	15,0
Aantal FTE inzet uitzendbureau	0,09	0,13	0,08
FTE per client	0,81	0,91	0,88
Man/vrouw	15/85	15/85	15/85
Vrijwilligers	8	11	11
Deeltijdfactor	0,54	0,59808	0,5
Gemiddelde leeftijd	44	48	43
Aantal openstaande vacatures	2	1	1
Instroom nieuwe medewerkers	21%	8%	28%
Uitstroom medewerkers	25%	28%	24%
Waarvan pensioen	0%	0,10%	0%
Doorstroom	0%	0%	7%
Aantal stagiaires	8	9	9
Aantal leerlingen	2	1	5
Ziekteverzuim	5,93%	7,60%	6,80%

Wat zijn de plannen voor 2026

- Uitbreiden en behouden van flexibele schil medewerkers
- Verdieping deskundigheidsbevordering
- Blijven werken aan feedback geven en ontvangen
- FITT gesprekken jaarlijks blijven plannen
- Aandachtsvelden opnieuw onder de aandacht brengen en medewerkers hierbij hun verantwoordelijkheid geven
- Aanpassen van diensten als situatie hierom vraagt bij leegstand appartementen of (crisis)situatie van bewoners.

6.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij (8,7)

Subbeloften:

- Mijn naasten en ik hebben vertrouwen in de medewerkers (9,1)
- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's (8,1)
- Alle medewerkers werken samen aan de continuïteit van mijn dagelijkse leven (9,0)

Hoe zorgen wij daarvoor?

Bewoners kunnen vertrouwen op een vertrouwd en deskundig team dat met toewijding zorgt voor uw gezondheid, veiligheid en welzijn. De medewerkers werken vanuit hun kennis en ervaring, met oog voor de persoonlijke wensen en behoeften van iedere bewoner. Zelfstandigheid en eigen keuzes worden gerespecteerd en gestimuleerd. Het team handelt professioneel en met verantwoordelijkheid, en staat open voor vragen of feedback van bewoners en hun naasten.

Zorgen voor de continuïteit van het dagelijkse leven van onze bewoners is een teamprestatie. Naast dat wij als team ons dagelijks inzetten voor het welzijn, gezondheid en veiligheid van onze bewoners, werken we ook nauw samen met een vaste huisartspraktijk, apotheek en andere zorgprofessionals. Een wekelijkse huisartsvisite helpt ons om alert te blijven op gezondheidsrisico's bij onze bewoners en om tijdig in te kunnen grijpen. Er is een vaste fysiotherapeute verbonden aan Huis Convivio, zij komt twee keer per week langs voor behandelingen en hulpvragen.

Andere disciplines zoals een psycholoog, specialist ouderengeneeskunde, logopediste of ergotherapeut zijn in te schakelen voor consult via De Wever, een grote zorgorganisatie in Tilburg die deze dienstverlening ter beschikking heeft.

Terugblik 2025:

Bij Huis Convivio vinden we het belangrijk dat er een vast aanspreekpunt is voor bewoner en familieleden. Dit is de contactverzorgende ofwel CV'er. Deze medewerker is op de hoogte van alles wat er speelt rondom de bewoner die aan hem of haar is toegewezen en voert ook regelmatig gesprekken met bewoner en naasten om de zorg te evalueren. In 2025 is de CV'er aanwezig geweest bij welkomstgesprekken. Planning technisch lukt dit niet altijd, maar het streven blijft dat de CV'er aanwezig is. In 2025 is een CV-training geweest samen met de introductie van Mikzo. In 2026 wordt de verdieping gezocht in het trainen van contactverzorgenden.

Vanuit de Wet Zorg en Dwang is iedere zorginstelling verplicht een WZD functionaris aan te stellen. Convivio heeft dit belegd bij Gericare, een specialist in Wet zorg en dwang. De arts die aan ons verbonden is, is specialist ouderengeneeskunde en kan vanuit onafhankelijk oogpunt met ons meekijken en waar nodig advies geven.

Wat zijn de plannen voor 2026

- Verdieping zoeken in rol van contactverzorgende
- Training wet zorg en dwang herhalen door WZD functionaris
- Cv'er betrekken bij eerste welkomstgesprek. Als het kan een huisbezoek uitvoeren.

6.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier (8,8)

Subbeloften:

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied (9,0)
- Ik ervaar dat medewerkers scholing krijgen en van elkaar leren (8,2)
- Ik ervaar dat medewerkers iedere dag hun best willen doen (9,1)

Hoe zorgen wij daarvoor?

Onze medewerkers zijn vakbekwaam en werken in een omgeving waarin we continu van en met elkaar leren. We hebben oog voor ieders kwaliteiten en tonen respect en waardering voor elkaars talenten. Want uiteindelijk willen we elke dag weer het beste doen – voor u als bewoner én voor elkaar. Medewerkers krijgen de verantwoordelijkheid én de vrijheid om hun werk op een persoonlijke manier vorm te geven. Dat draagt bij aan een prettige samenwerking en werkplezier.

Het team van Huis Convivio bestaat uit medewerkers met diverse achtergronden en uiteenlopende ervaring binnen de zorgsector. Deze diversiteit beschouwen wij als een waardevolle kracht: het stelt ons in staat om brede deskundigheid samen te brengen en van elkaar te leren. Om onze professionaliteit te waarborgen en voortdurend te ontwikkelen, organiseren wij jaarlijks diverse scholingen. Hierbij ligt de focus onder andere op dementie, de Wet Zorg en Dwang, en andere actuele en relevante onderwerpen binnen de zorg. Daarnaast biedt Convivio medewerkers de gelegenheid om externe opleidingen, trainingen en cursussen te volgen, evenals congressen of symposia bij te wonen die aansluiten bij hun interesse en vakgebied.

Terugblik 2025:

In 2025 heeft het volledige team een scholing gevolgd over de Wet Zorg en Dwang. Deze scholing wordt jaarlijks herhaald om kennis up-to-date te houden. Voor nieuwe medewerkers is er een basistraining beschikbaar over dementie. Hierin behandelen we hoe het brein van iemand met dementie functioneert en op welke wijze een zorgprofessional hierop kan inspelen. Wij vinden het van belang dat alle collega's over dezelfde basiskennis beschikken, zodat we op een eenduidige manier omgaan met onze bewoners en hun naasten. Voor 2026 was gepland om een training PDL te organiseren, maar we merken dat door de nieuwe dynamiek binnen de groep bewoners, dat het waardevoller is om een training te geven over welzijn, activiteiten en het begeleiden van de bewoners. Daarom heeft de groep Welzijn de opdracht gekregen een training op te zetten hierover. Deze training zal in 2026 gegeven worden.

De veranderende zorgpraktijk vraagt om een meer praktijkgerichte benadering van scholing. In 2025 is meer ingezet op 'deskundigheidsbevordering op de werkvloer', waarbij leren en ontwikkelen geïntegreerd worden in het dagelijks werk. Na een FITT gesprek met een medewerker is deze bevordering direct ingezet in de vorm van een buddy traject. Medewerker is overgepland meegenomen in het reilen en zeilen van de dagelijkse zaken. Dit heeft geleid tot veel inzichten, een verbetering op inhoudelijk vlak en wij zien een fijnere collega terug op de werkvloer.

Ook zijn we begonnen met het inzetten van een dagstart. Dit is ingezet in de vorm van een dagstart bord, waarop taken verdeeld werden, een bewoner en klantbelofte centraal werd gesteld. De bedoeling was dat dit bij start van de dienst om 7 uur ingevuld werd en dat men zich hier gedurende de dag aan houdt en bijstelt indien nodig.

Tegelijkertijd met het inzetten van het dagstart bord is een koffie moment om 10:30 uur vastgezet. Tijdens dit koffiemoment drinken we koffie met elkaar en gebruiken we complimenten en evaluatie

kaartjes. Het doel van deze kaartjes is om meer bewustwording te creëren op het geven van positieve feedback en om kritisch na te denken over waarom je doet zoals je doet. Hier is een goede start mee gemaakt, maar we merken dat zowel het dagstart bord als de kaartjes niet (meer) het gewenste resultaat geven. In 2026 wordt gekeken naar een andere invulling van de dagstart en het koffie moment. Het idee is nu om het kleiner te maken, het doel duidelijker en hetgeen een kop en een staart te geven.

In 2025 zijn we begonnen met het integreren van aandachtsgebieden binnen het team. Hierbij nemen medewerkers een stuk verantwoordelijkheid op zich in een bepaald aandachtsgebied. Zoals infectiepreventie, medicatie, facilitair, zorgtechnologie, tuin. Deze aanpak draagt bij aan gedeelde verantwoordelijkheid en versterkt de betrokkenheid binnen het team. In 2025 hebben we gemerkt dat het ene aandachtsgebied veel aandacht heeft gekregen en dat het ander minder voortvarend is opgepakt.

In 2026 zal er een teamsessie georganiseerd worden om de kwaliteiten van het team in kaart te brengen. Deze sessie zal geleid worden door Collegamento. Met deze sessie kunnen we ook een link leggen richting het dragen van verantwoordelijkheden en een stukje teambuilding.

Wat zijn de plannen voor 2026?

- AVG Beleid updaten en publiceren
- Controleren rollen en rechten in nedap ONS
- Verdieping zoeken in de aandachtgebieden
- Evalueren dagstart en kaartjes & actie voor verbeteren
- Training dementie nieuwe medewerkers organiseren
- Deskundigheidsbevordering op de vloer verder ontwikkelen
- Trainingen welzijn en bewustwording in omgang met dementie in elkaar zetten
- Onderzoeken welke behoefte er in het team ligt op het gebied van praktijkgerichte scholingen.
- Onderzoeken of het mogelijk is dat er extern geëxamineerd kan worden in plaats van enkel intern
- Evalueren verpleegkundige achterwacht en eventuele nieuwe acties opzetten
- Organiseren teamsessie Collegamento
- Inzetten noodknop voor de nachtdiensten

7 Waarderingen

7.1 Bewoners en hun naasten

In 2025 hebben we voor het eerst een bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd volgens de methodiek van Kwaliteit@. De response was 76%. Uit het onderzoek kwam naar voren dat families en bewoners eigenlijk alle klantbeloften met een 8 of hoger waarderen. De NPS score was 63. Dit betekent meestal dat men erg tevreden is, er een hoge loyaliteit is en er bovengemiddeld gepresteerd wordt.

Feedback die we hebben gekregen had met name te maken met de maaltijden en het echt kennen van de bewoners. In 2026 zal er opnieuw een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden.

Een aantal quotes uit het onderzoek:

- Gezien beperkte mobiliteit en communicatie met mijn moeder wordt ze niet altijd aangesproken en/of overal bij betrokken. (is ook wel begrijpelijk)
- Moeilijk om in te vullen, het is nog erg wennen/herkennen en aftasten. Was ook al moeilijk in bekende eigen huis.....
- Wij zijn heel blij en dankbaar met de zorg van de medewerkers van Convivio. Nu ook vooral in de laatste levensfase van onze moeder.
- Mijn moeder wil niet deelnemen aan activiteiten
- mijn moeder klaagt nogal over medebewoners die ze vervelend vindt. Dat ligt niet aan Convivio medewerkers
- *naam bewoner* heeft graag vaker 'Hollandse kost'.
- *naam bewoner* vindt nog al eens wat van het eten. Maar of dat de waarheid is: geen idee. Kan ook haar perceptie zijn.

Een familielid van een bewoner heeft in 2025 haar waardering op [Zorgkaart Nederland](#) achtergelaten. De gemiddelde score was een 10 in 2025. De gemiddelde score van de afgelopen jaren is een 9.4. Het totaal aantal gegeven waarderingen staat nu op 6.

Waardering 2025:

“Mijn zus woont nu bijna 3 jaar bij Convivio. Ze heeft het ontzettend goed naar haar zin na een actief leven als alleenstaande. "Nu pas besef ik hoe fijn het is om in de woonsituatie mensen om me heen te hebben als ik dat wil. Als er iets is, kan ik altijd bij de begeleiders terecht en die helpen bij het oplossen. En het eten is hier heerlijk, we hebben koks die altijd iets lekkers maken". Vorig jaar brak mijn zus haar heup. Een dag na de operatie kon ze al thuis bij Convivio beginnen met haar revalidatie. Geweldig gewoon.”

Wat zijn de plannen voor 2026?

- Herhalen uitvoering van bewonerstevredenheidsonderzoek (voorjaar)
- Oppakken verbeteracties naar aanleiding van uitkomsten onderzoek
- Meer promoten van delen van reviews op zorgkaart Nederland, bijvoorbeeld bij een evaluatiegesprek met families van overleden bewoners.

7.2 Medewerkers

In 2025 hebben wij een medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd volgens de methodiek van Kwaliteit@. De respons was 55% en de NPS Score was 65. In 2024 was de NPS score 38. Een flinke verbetering dus. Een score van 38 is al hoog, medewerkers waren toen overwegend positief, maar 65 is uitzonderlijk hoog. De stijging betekent waarschijnlijk dat we meer enthousiaste medewerkers hebben, die trots zijn op het bedrijf waar ze werken en een hoge betrokkenheid hebben.

De beloften die het hoogste scoorden:

- Hier voel ik mij thuis (8,4)
- De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij (8,4)
- Ik heb collega's om mij heen die ik vertrouw (8,3)

Een aantal quotes die over deze beloften gegeven werden:

- Hygiëne kan beter, hier moeten betere afspraken over gemaakt worden.
- Hygiëne kan nog verbeterd worden. Vooral keukengedeelte. Denkend aan ongedierte.
- Hygiëne kan soms beter
- Ruimte voor feedback is er zeker. Dit mag echter nog wel meer gebeuren.

De beloften met het laagste gemiddelde waren:

- Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol (8,1)
- De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier (8,2)
- Ik ervaar een balans tussen werk en thuis (8,2)

Een aantal quotes die gegeven werden:

- Ik zou graag betrokken en meegenomen bij de artsensite zodat ik meer kennis en ervaring op kan doen.
- Communicatie zou beter mogen, maar ik merk dat daaraan gewerkt wordt. Er is ook ruimte om elkaar hierop aan te spreken, dat is fijn.
- Er wordt altijd meegedacht met problemen, geen één vraag is gek of raar. Zo voelt het en dat is fijn.

Wat zijn de plannen voor 2026?

- Herhalen tevredenheidsonderzoek en vergelijken met 2025
- Verbeteracties naar aanleiding van de uitkomsten oppakken

8 Reflectie op de bouwstenen

8.1 Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

8.2 Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg.

Netwerken rondom bewoners

We betrekken als vanzelfsprekend het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte 'Ook naasten voelen zich welkom en thuis'. Daarnaast vraagt het invulling geven aan de 10 beloften per bewoner om het betrekken van het sociale netwerk. De afstemming van dit netwerk wordt verzorgd door de inzet van een Contactverzorgende of -verpleegkundige (CV'er).

Daarnaast hebben wij meerdere vrijwilligers, elk met hun eigen kwaliteiten en inbreng die zich iedere dag weer inzetten om onze bewoners een fijne dag te bezorgen.

Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 beloften.

Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties:

- Huisartspraktijk Binnenstad
- Benu Apotheek Wilhelminapark
- Fysiotherapie Korte Hoefstraat
- Mobiel Zorg Team van De Wever
- Medisch Specialistische zorg en Paramedische diensten van De Wever
- GeriCare voor de WZD-functionaris

Met deze organisaties is regelmatig contact om de samenwerking rondom de bewoners af te stemmen en/of te evalueren.

De samenwerking is in het afgelopen jaar prettig verlopen. We hebben een vaste huisarts vanuit Huisartspraktijk Binnenstad die nauw verbonden is en wekelijks langskomt. Ook met de apotheek is er fijn contact en evalueren we deze samenwerking jaarlijks. We ervaren dat de deskundigen die wij via organisatie De Wever in consult kunnen vragen, vrijwel altijd direct bereikbaar zijn en onze hulpvragen daardoor ook snel kunnen beantwoorden.

Organisatie netwerk

Convivio is lid van de branchevereniging BVKZ (Branchevereniging voor kleinschalige zorg) en is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen en als lid brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

8.3 Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van de huidige bewonersgroep. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

- Signaleren: ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hierna te handelen. In het rooster zorgen wij ervoor dat er altijd een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken.
- Beschikbaarheid: zoals al eerder aangegeven hebben wij korte lijnen met de huisarts, apotheek of andere specialisten. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige achterwacht telefonisch beschikbaar voor het team.
- Samenwerking: de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner.

Wat opvalt in de huidige bewonersgroep is dat er een mix is tussen zelfstandig en minder zelfstandig. Sommige bewoners vertoeven het liefst op hun kamer en komen alleen naar de woonkamer als er 'iets' te doen is. Ook zijn er bewoners die er nog graag op uitgaan met dierbaren. Dit vraagt om een nieuwe afstemming binnen de manier waarop wij werken. Een aantal jaar geleden is Convivio begonnen met meer focus op welzijn door medewerkers aan te trekken die niet alleen een zorgachtergrond hebben, maar juist een achtergrond of interesse in welzijn/sociaal werk. Dit is wat onze huidige bewonersgroep nodig heeft. Kennis van zorg is nog steeds heel belangrijk en daarom zijn er ook verzorgenden en verpleegkundigen in dienst die deze zorg dagelijks kunnen geven. Wat een bewonersgroep nodig heeft stellen wij vast door te ervaren wat er gebeurt, wat er verandert en wat we daarmee kunnen.

Overzicht deskundigheden/rollen bij Huis Convivio in 2025

Rol	Niveau	Aantal
Leidinggevende zorg	HBO-V	1
Leidinggevende personeel	HBO	1
Regieverzorgende	3 – Verzorgende	1
1 ^e verantwoordelijke	3 – verzorgende	7
Leerling verpleegkunde	4 – MBO verpleegkunde	2
Medewerker Welzijn	4	1
Medewerker Welzijn	3 – verzorgende achtergrond	1
Medewerker Welzijn	5 – zij-instromer uit ICT	1
Vaste Nachtdienst	2 tm 4 – Helpende/Verzorgende/Verpleegkundige	3
Flexers	3 – VZ en VP in opleiding	2
Flexer	4 – sociaal werk, welzijn	1
Flexer 1 ^e	3 & 4	2
Gastvrouw	2	3
Huishoudelijke hulp	2	3
Vrijwilliger bewoners	-	4
Vrijwilliger tuin/klussen	-	1
Vrijwilliger koken	-	2
Stagiaires	3, 4, 5	10
Directeur	5	1

8.4 Zeggenschap

Medewerkers

Wij willen dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief en stimuleren hen om met nieuwe ideeën te komen. Feedback geven en ontvangen vinden wij belangrijk. We betrekken onze medewerkers bij de ontwikkeling en groei van onze organisatie en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen. Hiervoor maken we ook gebruik van de 10 medewerkersbeloften. Dit wordt vormgegeven door in ieder geval eenmaal per jaar een jaargesprek te voeren en te horen wat er leeft bij deze medewerker op privé- en werk gebied. Ook willen we vanaf 2026 starten met het opstellen van het kwaliteitsplein mét de medewerkers. Zij weten heel goed wat er speelt op de werkvloer en waar de verbeterpunten liggen.

Bewoners

Wij werken met een familieraad die op dit moment bestaat uit twee familieleden van bewoners. De wens is om er nog twee leden bij te werven. De familieraad is actief aan het werven. Minimaal viermaal per jaar is er een overleg met de Familieraad waarin wij onderwerpen bespreken die betrekking hebben op de kwaliteit van bestaan van onze bewoners. De Familieraad kan ook zelf onderwerpen agenderen.

Onderwerpen die in het afgelopen jaar besproken zijn:

- Communicatie
- Familieparticipatie
- Overgang naar VPT - ZIN
- Wet zorg en dwang
- Kennismaking stichting Vrienden van Convivio
- Spaardoelen stichting Vrienden van Convivio
- Kennismaking Raad van Toezicht
- Gebruikerskosten
- Jaarplan familieraad
- Regiotaxi

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

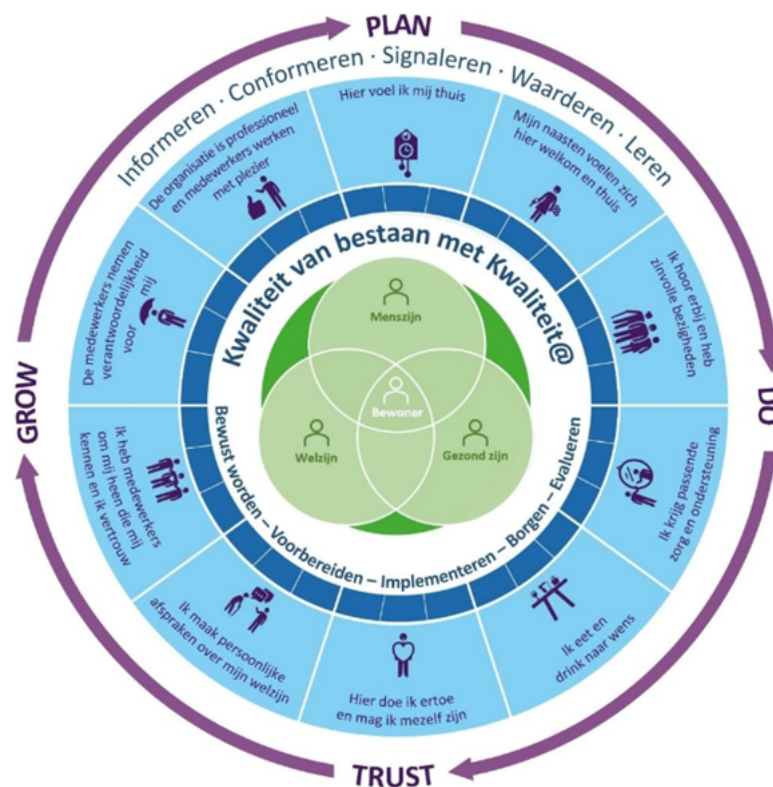
- Uitbreiding familieraad
- Communicatie met familieraad en families vanuit Convivio

8.5 Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek welke geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start met het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af. In 2025 zal er een externe auditor langskomen voor een beoordeling.

Daarnaast werken we ook met een intern kwaliteitsplan om gedurende het jaar om onszelf op een aantal onderwerpen vanuit de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@ te toetsen en te verbeteren. De verbeterpunten die hieruit naar voren komen bespreken en bewaken we in het teamoverleg. Daarnaast leren we vanuit de MIC en/of MIM meldingen door ze ook in het teamoverleg te bespreken.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



9 Bijlage: beloften aan bewoners

1	Hier voel ik mij thuis - Ik voel mij hier veilig en geborgen - Ik heb een appartement met mijn eigen herkenbare spullen - Ik heb de vrijheid om in huis mijn eigen plek te creëren
2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis - Mijn naasten zijn altijd welkom en worden gastvrij ontvangen - Mijn naasten worden gezien en gehoord door persoonlijke aandacht - Mijn naasten worden actief betrokken om mee te doen met activiteiten
3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden - Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan - Ik word actief betrokken bij het dagelijkse leven - Ik word gezien en respectvol aangesproken
4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning - Ik word op een voor mij prettige manier ondersteund - Mijn behoeften en wensen zijn bekend en worden nageleefd - Mijn gezondheid wordt gemonitord
5	Ik eet en drink naar wens - Mijn eten is smakelijk en verzorgd - Wij eten samen en in harmonie - Mijn voedsel wordt veilig bewaard en bereid
6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn - Mijn wensen staan centraal - Mijn welzijn staat voorop - Ik krijg oprechte en persoonlijke aandacht
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn - Ik word persoonlijk benaderd - Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend - Mijn afspraken worden nagekomen
8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - De medewerkers kennen mijn persoonlijke levensverhaal - Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten - Er is altijd een medewerker aanwezig en aanspreekbaar in de huiskamer
9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij - Mijn naasten en ik hebben vertrouwen in de medewerkers - De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's - Alle medewerkers werken samen aan de continuïteit van mijn dagelijkse leven
10	De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier - Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied - Ik ervaar dat medewerkers scholing krijgen en van elkaar leren - Ik ervaar dat medewerkers iedere dag hun best willen doen

10 Bijlage: beloften aan medewerkers

1	Hier voel ik mij thuis - Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek - Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team - Ik ben trots om hier te mogen werken
2	Ik ervaar een balans tussen werk en thuis - Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk - Ik voel mij gezien en gehoord - Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak
3	Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol - Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen - Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan - Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie
4	Ik krijg passende ondersteuning en feedback - Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende - Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden - Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien
5	Ik eet en drink naar wens - Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst - De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid - Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden
6	Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn - Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt - Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe - Ik ben trots op mijn geleverde werk
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen - Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring - De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen - De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na
8	Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen - Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's - Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen
9	De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij - Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid - Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende - De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer
10	De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier - De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen - De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team - Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken