FUTURA

WONEN ZORGEN LEVEN!

Kwaliteitsbeeld 2025 - 2026

Welkom bij Futura Zorg

Inhoud

Inleiding

Kom binnen bij Futura Zorg

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Inleiding

Als Futura Zorg staan wij voor openheid en transparantie. Het jaarlijkse kwaliteitsbeeld geeft inzicht in hoe wij samen met onze bewoners, collega's, samenwerkingspartners en het sociale netwerk werken aan de kwaliteit van bestaan en zorg. Het kwaliteitsbeeld biedt ons de kans om onze manier van werken en onze visie op kwaliteit zichtbaar te maken. We benutten zowel kwantitatieve gegevens als persoonlijke verhalen.

Het Generiek Kwaliteitskompas, dat de nadruk legt op kwaliteit van bestaan, biedt ons de ruimte om het kwaliteitsbeeld invulling te geven op een manier die bij onze context past. We reflecteren op onze werkwijze, leren van ervaringen en groeien samen. Dit kwaliteitsbeeld fungeert niet alleen als hulpmiddel voor interne sturing, maar geeft ook onze stakeholders een helder beeld van de thema's en doelen waaraan wij werken. Het toont hoe wij bijdragen aan de kwaliteit van leven van onze bewoners en hoe wij onze visie op zorg vertalen naar de praktijk.

Het Generiek kwaliteitskompas laat bouwstenen zien die nodig zijn om de kwaliteit van bestaan te versterken. Deze bouwstenen vormen de structuur van dit kwaliteitsbeeld.

Futurahuis Oud-Beijerland

Kom binnen bij Futura Zorg

Futura Zorg is een kleinschalige woonzorgorganisatie die zich toelegt op het bieden van zorg aan mensen met somatische én psychogeriatrische aandoeningen. Wat Futura Zorg bijzonder maakt, is dat bewoners zichzelf kunnen zijn binnen een hechte gemeenschap. De nadruk ligt op het creëren van een huiselijke sfeer, waar iedereen elkaar ondersteunt en helpt.

Vorig jaar vierde Futura Zorg haar 10-jarig jubileum, een belangrijke mijlpaal die de continuïteit en het bestaansrecht onderstreept. Met acht locaties heeft Futura Zorg een solide basis gevormd voor kwalitatieve zorg en een warme woonomgeving, speciaal voor ouderen met een zorgzwaarteprofiel van 4 of hoger. In de verschillende huizen krijgen bewoners de kans om tot het einde van hun leven in hun vertrouwde omgeving te blijven wonen.

De geschiedenis van Futura Zorg is verweven met een sterke toewijding aan kwaliteit en welzijn van ouderen. Geïnspireerd door waarden als gemeenschapsgevoel, persoonlijke aandacht en respect voor individuele behoeften, hanteert Futura Zorg een zorgmodel dat persoonlijk en op maat gemaakt is. De naam ‘Futura’ staat voor een vooruitstrevende blik op ouderenzorg, wat mooi aansluit bij het gedicht ‘Futura’ van J.C. Bloem, waarin hoop op een betere toekomst centraal staat.

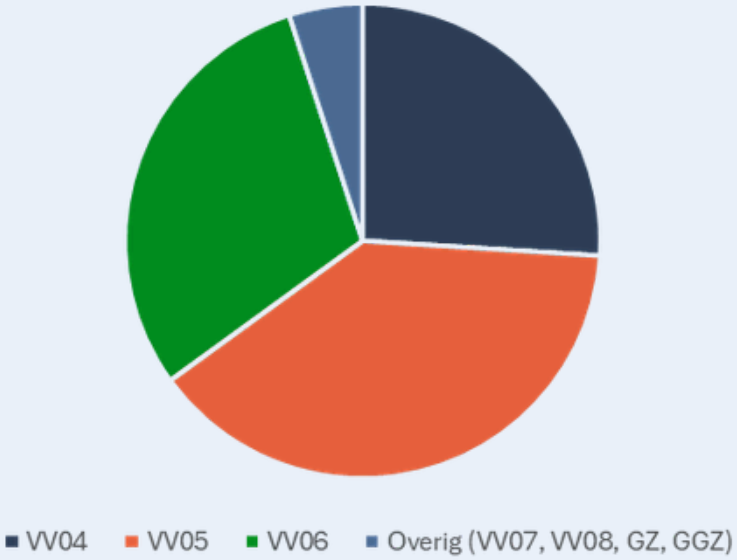
In de Futurahuizen staat autonomie en persoonlijke vrijheid van bewoners voorop, terwijl de nodige zorg en ondersteuning wordt geboden. De huizen zijn meer dan een verblijf; ze vormen een dynamische gemeenschap met ruimte voor activiteiten, sociale contacten en onderlinge hulp, zodat iedere bewoner zich erkend en gewaardeerd voelt.

Kengetallen

- 8 locaties
- gecontracteerd met 4 zorgkantoren
- 150 appartementen
- 164 bewoners
- 283 medewerkers

Locaties Futurahuizen

Indicatieverdeling



Bouwsteen 1
‘Het kennen van wensen en behoeften’

Bij Futura Zorg begint goede zorg met het voeren van het open gesprek met bewoners en hun naasten. In dit gesprek staat centraal wat voor iemand van betekenis is in het dagelijks leven, nu en in de toekomst. We voeren dit gesprek vanuit de Schijf van Vijf, waarbij we samen met de bewoner kijken naar wat iemand zelf kan, welke hulpmiddelen kunnen ondersteunen, wat familie en het sociale netwerk kunnen betekenen en waar professionele zorg nodig is. Zo blijft de regie zo veel mogelijk bij de bewoner en sluiten ondersteuning en zorg aan bij het leven dat iemand wil leiden.

Het sociale netwerk speelt hierin een belangrijke rol. Door familie, naasten en andere betrokkenen actief te betrekken, ontstaat een gedeeld beeld van wensen, behoeften en mogelijkheden. Dit helpt om zorg, welzijn en ondersteuning goed op elkaar af te stemmen en draagt bij aan continuïteit en vertrouwen, zeker wanneer de situatie van de bewoner verandert.

In 2025 is het aantal overlijdens binnen Futura Zorg sterk toegenomen. Dit benadrukt het belang van tijdige en zorgvuldige gesprekken over het levenseinde. Daarom is extra aandacht besteed aan Advance Care Planning (ACP) en het zorgpad stervensfase. Hiermee leggen we wensen en keuzes vast en kunnen we passende palliatieve zorg bieden, met comfort, nabijheid en afstemming met bewoners en hun naasten als uitgangspunt.

In 2026 verdiepen we deze aanpak verder door palliatieve zorg structureel te versterken en de deskundigheid van medewerkers verder uit te bouwen.

Wat betekent dit voor onze bewoners en hun naasten?

Bewoners en hun naasten ervaren meer duidelijkheid over wat voor hen belangrijk is, nu en richting de toekomst. Afspraken sluiten beter aan bij het dagelijks leven en bij de rol van naasten. Door tijdige gesprekken over wensen en het levenseinde ontstaat meer rust en vertrouwen.

Hier zijn we trots op:

We zien dat ACP-gesprekken steeds vaker leiden tot rust en duidelijkheid: bewoners en naasten weten beter wat ze kunnen verwachten en teams kunnen beter handelen vanuit de wens van de bewoner.

Dit hebben we geleerd:

We merken ook dat borging aandacht vraagt: het gesprek voeren is één, maar het gesprek actueel houden én vindbaar/bruikbaar maken in het dossier en de dagelijkse praktijk is de volgende stap.

Acties 2025 afgerond

- Zorgpad stervensfase is op bijna alle locaties geïmplementeerd
- Scholing ACP gegeven en ACP gesprekken zijn geïmplementeerd
- Tante Co is geïmplementeerd
- Ondersteunende diensten toegang geven tot levensverhaal van bewoners is geïmplementeerd

Acties uit 2025 mee naar 2026

- Sociaal netwerkkaart deels geïmplementeerd en gaat mee naar volgend jaar
- Deskundigheidsbevordering EVV'ers deels afgerond

Nieuwe acties voor 2026

- ACP van gesprek naar gewoonte: structureel aandacht voor actualisatie (bij opname, bij verandering, na ziekenhuisopname, bij toename kwetsbaarheid)
- ACP beter zichtbaar in het dossier en in de dagelijkse praktijk: duidelijk, actiegericht ("wat betekent dit voor vandaag?")
- Versterking palliatieve zorg: deskundigheid, comfort en nabijheid structureel borgen
- Sociaal netwerkkaarten op alle locaties volledig implementeren en gebruiken

Irma de Roon, EVV-er Oud-Beijerland:

Sinds we de ACP-gesprekken hebben ingevoerd, merken we dat dit vaak echt mooie en waardevolle gesprekken oplevert. Bewoners krijgen de ruimte om te vertellen wat ze belangrijk vinden in hun leven, welke wensen ze nu hebben en wat ze graag zouden willen voor de toekomst - ook als het gaat om zorg, behandeling en het levenseinde.
Voor ons als team helpt het om onderwerpen die soms lastig zijn, toch op een natuurlijke en informele manier bespreekbaar te maken met bewoners en hun familie. We zien dat dit bewoners regelmatig rust geeft: het zorgt voor meer vertrouwen en duidelijkheid. Tegelijk kan het bewoners ook juist activeren om bewust na te denken over de toekomst en keuzes die daarbij passen.
We blijven ons hierin ontwikkelen door goed te letten op signalen, zeker wanneer er iets verandert bij een bewoner, en daar tijdig op te reageren. De gemaakte afspraken en wensen leggen we zorgvuldig vast en we evalueren deze standaard iedere zes maanden, zodat we blijven aansluiten bij wat op dat moment passend is.

Peter, bewoner van het Futurahuis in Someren

Hier wil je toch oud worden?!

“Futura Zorg deze naam dekt de lading helemaal!! Een plek waar je ook in de toekomst (Future, Eng.) kunt blijven genieten.De gemeenschappelijke huiskamer is daar een lichtend voorbeeld van. De bewoners en de medewerkers komen hier altijd samen. Samen eten, samen kletsen, samen spelletjes doen, samen genieten.

En wat misschien nog wel veel belangrijker is, is dat er altijd een luisterend oor is. Alles wat je wil delen, kun je ook echt delen (ook een traantje). Ouder worden is niet altijd leuk. Maar in een Futurahuis ouder kunnen worden tovert altijd een lach op je gezicht. Hier wil je toch oud worden?! “

Peter
Bewoner Futurahuis Someren

Bouwsteen 2
‘Het bouwen van netwerken’

Futura Zorg positioneert zich bewust als actieve en inhoudelijke gesprekspartner in regionale zorgnetwerken. Door deel te nemen aan zorgtafels en samenwerkingsverbanden dragen we bij aan de gezamenlijke opgave om de ouderenzorg toekomstbestendig te organiseren. Deze netwerken bieden ons inzicht in regionale ontwikkelingen en helpen ons om keuzes binnen Futura Zorg goed te onderbouwen en te verbinden aan onze koers.

Waar in het verleden contacten met regionale netwerken vooral vanuit de directie werden onderhouden, zien we in 2025 een duidelijke verschuiving. Netwerkcontacten worden steeds vaker geïnitieerd en onderhouden door locatiemanagers, vanuit de dagelijkse praktijk op de locaties. Daarnaast ontstaan er ook verbindingen vanuit medewerkers zelf, die contact leggen met lokale partners. Deze ontwikkeling versterkt de verankering van netwerken in het dagelijks werk en vergroot het eigenaarschap op locatieniveau.

In 2025 was Futura Zorg actief binnen regionale overlegtafels van zorgkantoren, IZA-regio-overleggen en samenwerkingsverbanden zoals bijvoorbeeld Avant. Binnen Avant nemen we deel aan werksessies en projectcarrousels waarin zorgorganisaties gezamenlijk werken aan thema's als strategische personeelsplanning en toekomstbestendige organisatie van zorg. De opbrengsten uit deze bijeenkomsten benutten we bij beleidsvorming en bij het maken van keuzes ten aanzien van ons aanbod.

Naast formele overlegtafels kiest Futura Zorg nadrukkelijk voor samenwerking boven concurrentie. We geloven dat we, ondanks onze kleinschaligheid, toegevoegde waarde kunnen bieden door anders te denken en te werken. Juist door de relatie aan te gaan met grotere zorgorganisaties ontstaat ruimte voor wederzijds leren: groot leert van klein, en klein leert van groot. Door locatiebezoeken, intervisie en het delen van ervaringen versterken we het lerend vermogen binnen de sector en verkennen we samenwerkingsvormen waarin kennisdeling en ondersteuning centraal staan, ook bij urgente zorgvragen.

In 2026 verdiepen we deze aanpak verder door palliatieve zorg structureel te versterken en de deskundigheid van medewerkers verder uit te bouwen.

Wat levert dit op voor de organisatie en onze bewoners?

Voor Futura Zorg zorgen regionale netwerken voor actuele kennis, nieuwe inzichten en het leren van andere zorgorganisaties. Deze input helpt ons om beleid en werkwijzen te blijven verbeteren en om bewuste keuzes te maken in de verdere ontwikkeling van onze zorg.

Bewoners en hun naasten profiteren hiervan doordat medewerkers werken met actuele kennis en bewezen werkwijzen. Door best practices uit de branche toe te passen in de dagelijkse zorg, sluiten ondersteuning en begeleiding beter aan bij wat werkt en wat nodig is.

Hier zijn we trots op

We zijn trots op de fundering die we hebben gelegd om de wijk naar binnen te brengen. Door onze deuren te openen en buren, gemeente, samenwerkingspartners, zorgprofessionals en collega's van andere organisaties actief te betrekken bij het leven in het Futurahuis, is onze identiteit zichtbaar geworden. Mensen weten, voelen en ervaren dat wij - ondanks onze kleinschaligheid - van betekenis zijn voor de wijk en voor het bredere zorglandschap.

Dit hebben we geleerd

We hebben geleerd dat onze kracht juist ligt in het kleinschalige. Het aangaan en onderhouden van netwerken vraagt bij Futura Zorg geen programmamanagers of projectleiders. Door korte lijnen en direct contact kunnen locatiemanagers en medewerkers zelf de verbinding leggen en toegevoegde waarde creëren in samenwerkingen. De ervaringen van het afgelopen jaar laten zien dat deze manier van werken drempels verlaagt voor medewerkers om een rol te spelen in het deelnemen aan netwerken en samenwerkingen.

Acties 2025 afgerond

- Project waardigheid en trots voor de toekomst afgerond
- Bijeenkomsten sociale netwerk georganiseerd

Acties uit 2025 mee naar 2026

- Gewenste rol in de regio bepalen mee naar volgend jaar
- Toolkit Samenwerken met het sociale netwerk implementeren en borgen op intranet mee naar volgend jaar

Nieuwe acties voor 2026

- Sociaal netwerkkaart voor iedere bewoner opstellen

Koffiecorner Futurahuis Oudewater

Bouwsteen 3
‘Het werk organiseren’

Kwaliteit van bestaan vraagt om een organisatie die klopt: duidelijke processen, heldere verantwoordelijkheden, en een manier van werken die rust en voorspelbaarheid geeft. Bij Futura Zorg werken we kleinschalig, maar we willen wél eenduidig zijn in de basis: dezelfde ondergrens in veiligheid, dossiervoering en opvolging.

Binnen Futura Zorg zijn afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap in 2025–2026 verder aangescherpt en duidelijker georganiseerd. Voor deskundigheid wordt gewerkt met een nieuw LMS, dat medewerkers en locatiemanagers inzicht geeft in scholing, bevoegd- en bekwaamheden en voortgang per functie. Daardoor is beter zichtbaar welke scholing verplicht en behorend bij elke functie is, en waar bijsturing nodig is. Veiligheid is geborgd via BHV-bezetting, periodieke herhaling en duidelijke afspraken over opschaling bij risico’s.

Professionele veiligheid is daarnaast georganiseerd via laagdrempelig contact met de HAP, geborgde verpleegkundige achterwacht en heldere routes voor consultatie of verwijzing naar specialist ouderengeneeskunde.

Ook zeggenschap is opnieuw ingericht via een laagdrempelige route waarin medewerkers ideeën, knelpunten en verbetervoorstellen direct kunnen delen met kwaliteitscoach en/of locatiemanagers. De besluitvorming rondom nieuw of aangepast beleid is vastgelegd, zodat helder is hoe voorstellen worden beoordeeld, wie besluit en hoe implementatie plaatsvindt. Daarmee is professionele inbreng praktisch georganiseerd in de lijn, met aandacht voor transparantie en opvolging.

De deskundigheidsmix binnen teams bestaat uit helpenden, helpenden+, verzorgenden IG en verpleegkundigen. Uitgangspunt is dat minimaal een VIG aanwezig is en dat verpleegkundige achterwacht is geborgd. Dit maakt passende inzet bij verschillende zorgzwaarten mogelijk en ondersteunt tijdige opschaling. Welzijnsteams worden aangestuurd door de coördinator welzijn, zodat zorg en welzijn in samenhang worden uitgevoerd.

Tabel: deskundigheidmix
(som van FTE)

Signalering en multidisciplinaire samenwerking zijn geborgd via structurele MDO's en de samenwerking met Novicare. Deze samenwerking bestond al op enkele locaties en is in 2025 geïntensiveerd naar een uitgebreidere vorm, waarbij de specialistische expertise van de specialist ouderengeneeskunde, de psycholoog en de WZD-functionaris van Novicare voor al onze locaties wordt ingezet. Daarmee is specialistische expertise beter toegankelijk en is de afstemming rond complexe casuïstiek versterkt.

Stukje spraakgestuurd rapporteren

Spraakgestuurd rapporteren is ingezet als onderdeel van professionalisering en vermindering van administratieve last. Daarbij is nadrukkelijk gekozen voor aanpassing van het werkproces: rapporteren vindt plaats tijdens of direct na het zorgmoment. Medewerkers ervaren dat rapportages completer en actueler zijn en dat er meer rust ontstaat in de dienst. De inzet is gekoppeld aan scholing, eenduidige werkafspraken en begeleiding door key-users, zodat het spraakgestuurd rapporteren geborgd is binnen deskundigheid en kwaliteit.

Gina Bax, kwaliteitscoach locatie Someren:

Sinds de invoering van de kwaliteitscoaches en mijn opleiding/rol als kwaliteitscoach heb ik vooral geleerd om met een "kwaliteitsbril" te kijken niet alleen wat we doen, maar ook waarom en hoe het slimmer en eenduidiger kan. Ik ben meer coachend gaan werken (vragen stellen en samen oplossen in plaats van alleen alles oppakken) en we pakken verbeterpunten vaker op in kleine PDCA-stapjes, waarbij we ook bewuster evalueren hoe het ervoor staat. Voor bewoners levert dit op dat we beter aansluiten bij wat iemand écht belangrijk vindt (dus niet "omdat we het altijd zo doen"), én dat we sneller risico's en signalen oppakken zoals onrust, valgevaar of medicatie-vragen, waardoor acties minder blijven liggen. Voor het team betekent dit een laagdrempelige sparringpartner, meer bewustwording en samen leren in plaats van "controle".
Wens voor 2026: de rol nóg zichtbaarder maken, structureel tijd/ruimte borgen voor kwaliteitswerk én meer organisatiebreed dezelfde werkwijze (zodat we niet per locatie het wiel opnieuw uitvinden).

Hier zijn we trots op

In 2025–2026 hebben we duidelijke stappen gezet in kwaliteit en samenwerking. Spraakgestuurd rapporteren is ingevoerd en zorgt voor minder administratieve last en meer tijd voor de bewoner. De klinische lessen over methodisch rapporteren laten inmiddels zichtbaar effect zien in de kwaliteit van rapportages en de opvolging van acties. Ook krijgt risicosignalering meer aandacht en wordt deze beter opgevolgd. De samenwerking met Novicare draagt aantoonbaar bij aan continuïteit, helder behandelbeleid en het structureel borgen van WZD.

Daarnaast hebben we verzorgend wassen en slimme koelkastthermometers geïmplementeerd (evaluatie volgt). Met het nieuwe LMS is beter inzicht ontstaan in scholing, bevoegd- en bekwaamheden en ontwikkelbehoeften per medewerker. Dit ondersteunt gerichte sturing op deskundigheid.

Door begeleiding op de werkvloer door de kwaliteitscoaches, heldere rol- en escalatieafspraken en een vastgelegd proces om de stem van medewerkers mee te nemen bij het vormen van beleid, is meer structuur en eenduidigheid ontstaan. Maandelijkse analyse op dossiervoering, WZD en werkprocessen maakt inzichtelijk waar bijsturing nodig is; uitkomsten worden teruggekoppeld aan teams en vertaald naar verbeteracties in het verbeterregister. Locatiemanagers, kwaliteitscoaches en kwaliteitsverpleegkundige hebben hierin een gezamenlijke rol, met als ontwikkellijn: de juiste deskundigheid op het juiste moment, een veilige werkomgeving, toegankelijke zeggenschap en duurzame multidisciplinaire samenwerking rondom bewoners.

Verscholen in het groen, het Futurahuis in Den Bosch

Dit hebben we geleerd

Innovatie werkt alleen als afspraken eenduidig zijn en de uitvoering goed wordt gevolgd. Dat geldt voor spraakgestuurd rapporteren, WZD en werkprocessen.

Daarom blijven we maandelijks analyseren op dossiervoering, WZD en werkprocessen, koppelen we verbeterafspraken zichtbaar terug en borgen we acties in het verbeterregister.

Ook blijft de balans tussen scholing, innovatie en werkdruk een belangrijk aandachtspunt.

Acties 2025 afgerond

- Organiseren effectieve inzet vrijwilligers
- Huiskamerprogramma op alle locaties implementeren
- Gedelegeerde toetsers opleiden
- Onboardingsplatform, Sociaal Intranet en BIND implementeren
- Afbouw ZZP'ers
- Implementatie Zorgmonitor

Acties uit 2025 mee naar 2026

- Spraakgestuurd rapporteren implementeren
- Toolkit Samenwerken met het sociale netwerk implementeren en borgen op intranet
- Offboardingsplatform implementeren
- Extra ondersteuning voor locaties met lagere eNPS-score
- Evaluatie Zorgmonitor

Nieuwe acties voor 2026

- Spraakgestuurd rapporteren: gebruik en kwaliteit blijvend borgen
- WZD: werkwijze uniformeren, evaluaties op tijd en samenwerking met Novicare/WZD-functionaris structureel vastleggen
- Koelkastthermometers: evalueren en instructie/gebruik verbeteren
- Overdracht en werkprocessen: organisatiebrede basis, met ruimte voor lokaal maatwerk
- Dossiervoering: maandelijkse analyse op dossiervoering, WZD en werkprocessen voortzetten, verbeterafspraken terugkoppelen en opnemen in het verbeterregister

novicare
grensverleggend

Jolanda Cöp, Kwaliteitsverpleegkundige

"Samen in één dossier helpt omdat we echt als één team kunnen werken. Met Novicare hebben we vaste behandelaren: de specialist ouderengeneeskunde, psycholoog én WZD-functionaris. Doordat we allemaal in hetzelfde dossier werken, zijn we volledig op de hoogte, zien we dezelfde signalen en zijn afspraken voor iedereen terug te vinden. Dat geeft veiligheid en duidelijkheid: we kunnen snel schakelen, keuzes onderbouwen en de opvolging goed borgen.

Het verschil voor bewoners en naasten is merkbaar in de continuïteit en de rust. Bij complex gedrag is er goede ondersteuning en bereikbaarheid van de SO en psycholoog: laagdrempelig betrokken, met periodieke visites en beschikbaar voor overleg of extra consulten als dat nodig is. Rondom WZD hebben we direct toegang tot een WZD-functionaris voor advies en medebeoordeling. Daardoor kunnen we sneller zorgvuldig handelen, met meer eenduidigheid in stappen en besluitvorming.

In 2026 willen we vooral verder bouwen aan de samenwerking en de structuur. We zetten MDO's nog steviger neer met duidelijke voorbereiding, vaste deelnemers, heldere afspraken en goede terugkoppeling naar het team. Ook blijven we werken aan het verbeteren van WZD: consequent en eenduidig vastleggen en afspraken in de praktijk zichtbaar maken. Zo versterken we continuïteit, gezamenlijke borging en passende zorg voor onze bewoners."

Bouwsteen 4
‘Leren en ontwikkelen’

Bij Futura Zorg zien we leren en ontwikkelen als een vanzelfsprekend onderdeel van goede zorg. Deskundigheid, vakmanschap én eigenaarschap voor de eigen ontwikkeling dragen direct bij aan de kwaliteit en veiligheid van het dagelijks handelen. Medewerkers hebben daarbij meer eigen regie en verantwoordelijkheid: zij houden hun kennis en vaardigheden op peil, met ondersteuning van hun locatiemanager en de organisatie. Het Futura scholingsplan biedt ruimte voor keuzes en groei, terwijl de basis van bevoegd en bekwaam altijd geborgd is.

We maken hierbij bewust onderscheid tussen formele scholing en andere vormen van leren. Formele scholing bestaat uit opleidingen, trainingen en bij- en nascholing die aansluiten op functie, risico's en richtlijnen. Daarnaast stimuleren we learning on the job, teamleren (bijvoorbeeld via MDO's, intervisie, casuïstiekbesprekingen en audits) en leren van data (zoals incidentmeldingen, uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken (medewerkers en bewoners), audits en kwaliteitsmetingen). Deze vormen van leren versterken het vakmanschap en ondersteunen onze continue kwaliteitsverbetering (PDCA). Medewerkers worden hierbij actief betrokken: zij leveren input, signaleren verbeterpunten en denken mee over wat nodig is op de werkvloer.

Leren is bij ons altijd verbonden met de praktijk. Scholing sluit aan op de handelingen die medewerkers uitvoeren en op de zorgvragen van onze bewoners. Zo zorgen we ervoor dat bevoegd- en bekwaamheden niet alleen aantoonbaar op orde zijn, maar ook daadwerkelijk terug te zien zijn in het dagelijks handelen.

Met ingang van 1 januari 2026 werken we met een nieuw leermanagementsysteem (LMS). Dit systeem ondersteunt medewerkers bij het plannen, volgen en bijhouden van scholing en verbindt theorie en praktijk nadrukkelijk met elkaar. Het LMS helpt medewerkers om zelf regie te voeren over hun ontwikkeling en ondersteunt locatiemanagers bij het structureel borgen van deskundigheid binnen hun teams.

Hier zijn we trots op

We zien groeiambitie: medewerkers willen doorgroeien (helpende+, VIG, verpleegkundige) en zich verdiepen (gespecialiseerd verzorgende palliatieve zorg, gespecialiseerd verzorgende psychogeriatrie).

Dit hebben we geleerd

Scholing vraagt tijd, ruimte en planning. De uitdaging is om leren structureel in te passen zonder dat werkdruk toeneemt.

Acties 2025 afgerond

- Mogelijkheden om competentiegericht en/of modulair op te leiden onderzoeken
- Plan van aanpak tekortkomingen ISO audits opstellen en uitvoeren
- Interne audits afstemmen op ISO-normering

Nieuwe acties voor 2026

- Scholingsvisie + scholingsplan: helder aanbod, prioriteiten en planning (per functiegroep/rol)
- Kwaliteitscoaches per locatie opleiden en begeleiden: rolhelderheid, tijd, netwerkvorming
- Ondersteunende diensten die hun huidige taken willen uitbreiden om meer te kunnen ondersteunen: ADL-training met duidelijke kaders (wat wel/niet, toetsing, begeleiding)
- Onderzoek zorgassistent: kwaliteit, taakafbakening, begeleiding en effect op werkdruk
- Verdieping palliatieve zorg/PG: deskundigheid opbouwen én borgen in de teams

Bouwsteen 5
‘Inzicht in kwaliteit’

Bij Futura Zorg werken we continu aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en leven. Inzicht in kwaliteit helpt ons om te zien wat goed gaat, waar risico’s ontstaan en waar bijsturing nodig is. Dit doen we planmatig en cyclisch, passend bij onze manier van werken en verankerd in ons kwaliteitsmanagementsysteem op basis van ISO 9001.

We combineren informatie uit interne en externe audits, het maanddashboard en signalen uit de dagelijkse praktijk. Door deze inzichten te vertalen naar concrete acties in de verbeterregisters houden we de PDCA-cyclus gesloten. Zo blijft kwaliteit onderdeel van het dagelijks werk op de locaties en geen losstaand systeem.

In 2026 ligt de nadruk nog sterker op eigenaarschap op locatie. De kwaliteitscoach vervult hierin een centrale rol als verbinder en vroege signaleerder van verbeterkansen, in nauwe samenwerking met het team, de locatiemanager en de kwaliteits-verpleegkundige. We versterken het systematisch leren en verbeteren door structurele analyse en terugkoppeling van MIB- en MIM-meldingen, met specifieke aandacht voor het melden van (bijna-)incidenten. Medicatieveiligheid vraagt daarbij voortdurende alertheid, waarbij we leren van kleine incidenten en inzetten op patroon-doorbrekende verbeteracties. Ook op het gebied van de Wet zorg en dwang (Wzd) investeren we verder in kennis en monitoring, met aandacht voor volledigheid, termijnen en evaluaties. Zo sturen we gericht op veiligheid, kwaliteit en leren in de dagelijkse praktijk.

Hier zijn we trots op

In 2025 zijn we gestart met een maandelijkse analyse van dossiervoering en werkprocessen. Deze structurele aanpak zorgt voor meer eenduidigheid en inzicht en helpt locaties om gerichter te sturen op kwaliteit. Het werken met verbeterregisters als stuurinstrument ondersteunt daarbij het cyclisch verbeteren: signalen worden opgepakt, acties vastgelegd en de voortgang wordt gevolgd. Zo is de PDCA-cyclus zichtbaar onderdeel geworden van het dagelijks werken op de locaties.

Dit hebben we geleerd

We zien dat dossiervoering gevoelig blijft voor verschillen tussen locaties en teams. Niet iedere locatie is even ver in de ontwikkeling, wat vraagt om blijvende aandacht, ondersteuning en uitwisseling van goede voorbeelden. Daarnaast hebben we geleerd dat meldingen van incidenten en bijna-incidenten alleen bijdragen aan leren en verbeteren als medewerkers zich veilig voelen om te melden én als terugkoppeling plaatsvindt. Het stimuleren van meldbereidheid en het zichtbaar maken van wat er met meldingen gebeurt, blijft daarom een belangrijk aandachtspunt.

Jan, bewoner van het Futurahuis in Oud-Beijerland

De bewoners hebben hier ook eigen inbreng

Er is mij gevraagd om een stukje te schrijven over het wonen Futura Zorg in Oud-Beijerland. Ik ben Jan en woon hier sinds 10 februari 2017. Ik heb gekozen voor deze woonvorm omdat dit kleinschalig wonen is. In dit Futurahuis wonen maximaal 19 bewoners, hierdoor is er meer individuele tijd beschikbaar voor iedereen, iets wat ik miste in de reguliere verpleeghuizen waar veel mensen wonen, en er vaak minder tijd voor de bewoners is. Wat ik zelf heel belangrijk vind, is dat er iedere dag een verse gezonde warme maaltijd bereid wordt. In de Futurahuizen koken de koks voortreffelijk. De bewoners hebben hier ook eigen inbreng en mogen helpen met de bereiding van de maaltijden (bijvoorbeeld aardappels schillen of boontjes afhalen). Ik woon hier met veel plezier en vind het een gerust idee dat er 24 uur per dag voor mij gezorgd wordt, dit vind ik ook een fijn en veilig idee voor mijn kinderen! Er wordt hier veel georganiseerd, waaraan je mee kunt doen. Niets is verplicht, maar wel erg gezellig. Dit zorgt voor een leuke sfeer binnen het huis. Ik hoop dat ik hier nog vele jaren in goede gezondheid kan blijven wonen!

Met vriendelijke groet,
Jan

Zorgkaart Nederland
Patiëntenfederatie Nederland

8,6	Oudewater
8,3	Waalwijk
9,5	Nieuwveen
8,6	Oud-Beijerland
8,8	Boskoop
8,6	Den Bosch
9,8	Someren
9,3	Ter Aar

NPS Scores

7,3	Bewoners
8,4	Naasten

34	eNPS

2	Klachten

Incidenten in 2025 per locatie

Reflectie van de Ondernemingsraad

Als OR zijn wij blij te zien dat zowel kwaliteit van zorg als kwaliteit van werken centraal staan. Er mooie stappen zijn gezet die zowel bewoners als medewerkers verder helpen. We zijn blij met de ontwikkelingen in het werk organiseren. Er komt steeds meer structuur en duidelijkheid in de werkprocessen, wat zorgt voor rust op de werkvloer en helpt om de zorg goed en prettig uit te voeren. Ook de aandacht voor leren en ontwikkelen vinden we positief en belangrijk. Het is fijn om te zien dat medewerkers gestimuleerd worden om hun kennis en vaardigheden bij te houden en dat er mogelijkheden zijn en blijven om te groeien binnen je werkgebied. Daarnaast waarderen we dat het sociale netwerk rondom bewoners verder wordt versterkt. Dat maakt het contact laagdrempeliger en helpt zowel bewoners als collega's in het dagelijkse samenwerken.

Binnen Futura Zorg zien we dat ieder huis zijn eigen karakter en sfeer heeft, en juist dát maakt de organisatie sterk. De diversiteit aan woonomgevingen sluit aan bij de verschillende behoeften en voorkeuren van bewoners én medewerkers. Het behouden van die eigenheid draagt bij aan de kwaliteit die we samen willen bieden. We waarderen dat deze unieke identiteit van de huizen wordt gezien als een kracht, en dat dit ook in de verdere ontwikkeling van Futura Zorg wordt meegenomen.

Namens de OR,
Cynthia Slotema (voorzitter OR)

Reflectie van de Cliëntenraad

De cliëntenraad waardeert de openheid en de ontwikkeling die zichtbaar is in het kwaliteitsbeeld. De aandacht voor gesprekken, kleinschalig wonen en spraakgestuurd rapporteren draagt bij aan rust en duidelijkheid voor bewoners.

Daarnaast vindt de cliëntenraad het positief dat onderwerpen die voor bewoners en hun naasten belangrijk zijn – zoals ACP-afspraken, sociaal-netwerkkaarten, het versterken van eenduidigheid tussen locaties en het bewaken van de balans tussen scholing en werkdruk – nadrukkelijk aandacht krijgen. De inzet op deze thema's wordt zeer gewaardeerd.

De cliëntenraad ziet dat deze ontwikkelingen bijdragen aan de continuïteit en kwaliteit van bestaan van bewoners. Wij spreken onze waardering uit voor alle medewerkers en vrijwilligers die zich hier voor inzetten en kijken uit naar een verdere samenwerking in 2026.

Namens de CR,
Astrid Vrakking (voorzitter CR)

Reflectie van de Raad van Commissarissen

Het kwaliteitsbeeld over 2025 leest prettig en geeft een mooi beeld van de geboden kwaliteit in 2025. Een goed overzicht van wat er in 2025 was gepland, is gerealiseerd en ook wat de vervolgstappen zijn in 2026. Hiermee weerspiegelt het rapport een kwaliteitscyclus als een continue ontwikkeling in samenspraak tussen bewoners, medewerkers en verwanten.
De persoonlijke verhalen maken ook de beleving en de ervaring van zowel bewoners als medewerkers voelbaar. Je leest daarin een stuk betrokkenheid en oprechte aandacht. Belangrijke ingerediënten om het goede gesprek te voeren over hoe het gaat, en kijken waar het beter kan. Het rapport ademt dat de kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg hand in hand gaan.

Het verder vormgeven van het netwerk in 2026 is een mooi aandachtspunt. Goed is hierbij om naast het netwerk van de bewoners ook het netwerk van de zorgaanbieders mee te nemen. Door een toenemende arbeidskrapte wordt het steeds belangrijker om met name ook voor de verpleegkundige en medische functies goed samen te werken. Voor een kleinschalige organisatie als Futura zorg is dit belangrijk om de voordelen van de kleinschaligheid blijvend te kunnen combineren met een goede kwaliteit van zorg. Een mooie uitdaging om zo het gewone leven en goede kwaliteitszorg optimaal te combineren.
Complimenten voor dit kwaliteitsbeeld: het ademt waar Futura voor staat, en geeft vertrouwen dat deze weg vervolgd wordt.

Namens de RvC,
Carola Ubink