



# KLOEK

Wonen met zorg

JAN. 2026

Kwaliteitsbeeld



Terugblik op 2025

Waar zijn we geweest

Vooruitblik 2026

Waar gaan we naartoe

# VOORWOORD

---

## Kloek Kwaliteitsbeeld 2025-2026:

Bij Kloek geloven we dat zorg verder gaat dan alleen fysieke ondersteuning. Het gaat over het creëren van een thuis waar bewoners de regie hebben, waar we meebewegen met het leven van alledag, en waar elke dag gevuld is met aandacht, veiligheid en vertrouwen. Zo maken we persoonsgerichte zorg voelbaar, 24-uur per dag, zoals we vaak zeggen.

**Irma van der Velde**  
Directeur/bestuurder

"Ik ben Irma van der Velde, bestuurder bij Kloek. Samen met ons betrokken team werk ik elke dag aan een omgeving waarin bewoners zich écht thuis voelen. Ik geloof in de kracht van verbinding en harmonie, binnen onze organisatie én met de familie, de partners en de gemeenschap zodat we samen de best mogelijke zorg kunnen bieden."

Het afgelopen jaar, 2025, stond in het teken van deze missie. Met zorg, passie en daadkracht hebben we prachtige successen geboekt, uitdagingen overwonnen en belangrijke lessen geleerd. Dit document is onze route door 2025 en onze koers voor 2026, opgebouwd rond de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Lees mee en ontdek hoe we samen verder bouwen aan goede kwaliteit van de zorg en een sterk netwerk.



# Inhouds opgave

## Colofon

**Kloek Zorg BV**  
Dribergseweg 2  
3708 JB Zeist  
**T:** 085 303 12 45  
**E:** info@kloek.nu

**Editing:**  
Sanne Klok

**Photography:**  
EVA zorg

**Samengesteld door:**  
Irma van der Velde  
Karin Theunissen  
Noami van der Werff

**Copyright:**  
Het is niet toegestaan om, zonder  
voorafgaande toestemming  
gepubliceerde artikelen of fotografie  
te (doen) publiceren of anderszins  
openbaar te maken of te  
verveelvoudigen.

02 VOORWOORD

04 JUBILEUM

05 BOUWSTEEN 1: kennen van  
wensen en behoeften

06 BOUWSTEEN 2: bouwen van  
netwerken

09 TEVREDENHEIDSSCORE

22 BOUWSTEEN 3: werk  
organiseren

12 BOUWSTEEN 4: leren  
en ontwikkelen

13 PRIMIO

15 BOUWSTEEN 5: leren  
en ontwikkelen

16 Terugblik 2025 en  
voortblik 2026

# WE BESTAAN 10 jaar!

## Hoe het begon:

Hoe een gedurfde visie werkelijkheid werd.

Het begon allemaal in maart 2016. met het openen van de locatie De Eglantier in Roosendaal werd de eerste steen gelegd voor wat Kloek vandaag de dag is. De missie was kraakhelder: kwalitatieve, kleinschalige particuliere zorg mocht niet alleen voorbehouden zijn aan de 'happy few'. Kloek moest er zijn voor iedereen, ook voor mensen met een kleiner budget. Een revolutie in de zorgwereld van toen.

Vanaf dag één durfde Kloek anders te kijken. Waar de sector vaak koos voor gesloten deuren, kozen wij voor openheid. Onze visie in 2016 was radicaal: vrijheid gaat samen met veiligheid. Geen opgesloten bewoners, maar een leven dat zoveel mogelijk doorgaat zoals thuis.

Tijdens deze beginperiode waren wij ook al snel koploper door in 2016 toezichthoudende technologie slim in te zetten. Zo boden we veiligheid zonder de bewegingsvrijheid van onze bewoners in te perken.

"We wilden de deuren openen, letterlijk en figuurlijk. Zorg moet voelen als wonen, niet als verblijven in een instelling."

De groeisprong: van lokaal naar landelijk  
In 2018 openden we onze deuren in Amsterdam waarna de locaties Andelst en Zetten volgden. De kern bleef altijd hetzelfde: kleinschaligheid met een menselijke maat.

## Toen en nu:

De kracht van Kloek

Als we terugkijken op die eerste momenten in De Eglantier en dit vergelijken met het Kloek van nu, zien we een prachtige ontwikkeling. We zijn professioneler geworden, onze netwerken zijn groter en onze tools (zoals de Primio-app en de MOMO-bedsense) zijn geavanceerder. Maar het "Kloek-gevoel", die passie om de bewoner écht centraal te stellen is in al die jaren niet veranderd.

## De mijlpalen:

**maart 2016:** de grote start! Opening van De Eglantier in Roosendaal.

**2017:** verfijning van het concept 'Open deuren' en toezichthoudende techniek.

**2018:** Kloek gaat stedelijk: Opening van de locatie in Amsterdam.

**2023:** verdere uitbreiding met de locaties Andelst en Zetten.

**2025:** het jaar van de kwaliteitsborging en afbouw van PNIL.

**2026:** de lancering van de Kloek Academie en focus op duurzame inzetbaarheid en uiteraard de opening van locaties Ede en Heemstede

**2026** opening van Kloek Ede en Kloek Heemstede.



## Bouwsteen 1: kennen van wensen en behoeften.

### Reflectie 2025

In 2025 hebben we ons ingezet om de dialoog met onze bewoners en hun families te versterken. We voerden open gesprekken tijdens de verhalencirkels in Amsterdam. Daarnaast werden we ondersteund door waardevolle tools zoals het Advanced Care formulier en gestructureerde planning-vragenlijsten in het cliëntdossier ONS-Nedap.

Deze aanpak, samen met een vast format voor familiegesprekken, hielp onze medewerkers om empathisch en transparant te communiceren, wat resulteerde in duidelijkere verwachtingen en een betere afstemming van de zorg.

Toch zagen we ook dat effectieve communicatie en het systematisch ophalen van wensen en behoeften nog niet overal vanzelfsprekend waren. Sommige locaties liepen voorop, terwijl andere teams minder ervaring hadden. Dit toont aan hoe belangrijk voortdurende training en ondersteuning blijven! We hebben het samenspel tussen medewerkers, welzijn en familie verder versterkt, wat leidde tot meer activiteiten, kleine attenties en geluismomenten.

Opvallend is wel dat het structureren van deze geluismomenten en het betrekken van alle bewoners en families nog niet volledig geborgd is; dit vraagt aandacht, zo voorkomen we dat sommige bewoners structureel minder betrokken worden.

De uitdaging? Deze geluismomenten structureel borgen en zorgen dat álle bewoners en families betrokken worden. Belangrijke lessen waren: gestructureerde formats werken, maar succes hangt af van de teamervaring en vaardigheden. Uniformiteit in methodisch werken en communicatie blijven speerpunten. Het combineren van welzijn en zorg in de dagelijkse routine versterkt de leefkwaliteit enorm.

### Speerpunten 2026

**Trainen van vaardigheden:** doorontwikkeling van tools en formats die teams ondersteunen bij gesprekken.

**Welzijn en zorg:** versterking van het samenspel, met de nadruk op geluismomenten en betekenisvolle activiteiten.

**Methodisch werken:** het doorontwikkelen en uniformeren van de zorgdossiers op alle locaties.

## Bouwsteen 2: bouwen van netwerken

### Verbinding in de buurt

Bij Kloek geloven we dat we pas echt goede zorg kunnen bieden als we onderdeel zijn van een groter geheel. In 2025 hebben we de lessen van onze pioniers locaties gebruikt om onze landelijke aanwezigheid te versterken.

In Roosendaal en Amsterdam legden we de basis. Netwerkzorg startte bij ons, bij De Eglantier in Roosendaal. Hier werd in 2025 ook Kloek Nest in het leven geroepen met haar definitieve start in 2026.

Het symbool voor onze visie: een laagdrempelige ontmoetingsplek ("Kloek & Koffie") waar buurtbewoners, samen met onze bewoners en naasten steun en zingeving vinden.

In Amsterdam bouwden we ook verder aan de verbinding met de wijk. Door aan te haken bij lokale muziekmiddagen, lunchconcerten, koken in de wijk (met en voor elkaar) en contact met de lokale ondernemers, lieten we zien dat dementie geen barrière hoeft te zijn voor een rijk sociaal leven. Hier leerden we ook de kracht van de verhalencircels (in samenwerking met Waardigheid en Trots voor de toekomst) die voor een groter begrip tussen bewoners en hun omgeving zorgden.

Deze locaties bewezen: participatie begint bij de vraag "Wie bent u?" en "Wat heeft u nodig?".





### **Andelst en Zetten: de kracht van de regio**

Geïnspireerd door die stedelijke successen, hebben we in de Overbetuwe een fijn netwerk opgebouwd. De samenwerking met partners zoals Forte Welzijn, Stichting Samen Ontmoeten en Dorpsbelangen is van essentieel belang om onderdeel te worden van de regio. We zijn niet langer een zorginstelling 'in' het dorp, maar een integraal onderdeel 'van' het dorp. Dit uit zich in 2026 in een fysieke mijlpaal: de opening van een gloednieuwe huiskamer in de wijk op onze locatie in Andelst, waar de drempel tussen binnen en buiten definitief vervaagt.

### **Belevingsgericht koken en onze maatschappelijke rol**

Innovatie zit ook in de kleine dingen. In Andelst brengen we de huiselijke warmte terug via belevingsgericht koken. Onze medewerkers gebruiken geuren, smaken en gezamenlijke bereiding als middel voor contact. Tegelijkertijd nemen we onze verantwoordelijkheid in de bredere regio door samen met Stichting Alzheimer Nederland de gratis training "GOED omgaan met dementie" aan te bieden voor burens en winkeliers.

"De teams werken eraan om naasten van bewoners te betrekken bij de zorg, zodat de verantwoordelijkheid voor een waardevol leven gezamenlijk wordt gedragen."

Het borgen van familieparticipatie (Landelijk), de methodieken uit Roosendaal en Amsterdam (zoals het Waardigheid en Trots -traject), worden organisatiebreed de standaard voor een gelijkwaardige dialoog met naasten.

**Voorzorgcirkels:** in Andelst en Zetten bouwen we samen met Dorpsbelangen aan sociale vangnetten rondom onze bewoners om eenzaamheid te voorkomen.

**Krachtig met Kloek :** dankzij het Sportakkoord van de gemeente Overbetuwe lanceren we een nieuw beweegprogramma dat bewoners en buurtgenoten samen in actie brengt.

### **Speerpunten 2026**

**Sociale netwerken:** versterken van sociale netwerken en mantelzorgondersteuning op alle locaties.

**Ervaringen ophalen:** werksessies en verwanten gesprekken organiseren om ervaringen structureel op te halen.

**Familievisie:** de visie op de samenwerking met de familie actualiseren en vertalen naar de dagelijkse praktijk.

**Primo-proef (zie pag. 13):** uitrollen en integreren van een Primo-proef voor vrijwilligers en mantelzorgers.

**Lokale samenwerking:** systematische versterking door aansluiting of het organiseren van buurtactiviteiten.



## Speerpunten 2026:

# 7.8

"Welk cijfer geeft u Kloek?"

**Sociale Netwerken:** het opbouwen en versterken van sociale netwerken en mantelzorgondersteuning op alle locaties.

**Ervaringen Ophalen:** werksessies en verwanten gesprekken organiseren om ervaringen structureel op te halen.

**Familievisie:** de visie op de samenwerking met de familie actualiseren en vertalen naar de dagelijkse praktijk.

**Primo-proef:** uitrollen en integreren van een Primo-proef voor vrijwilligers en mantelzorgers. Deze online app kan niet alleen door onze medewerkers ingezet worden om hun kennis te vergroten, maar ook door naasten, vrijwilligers en mantelzorgers.

**Lokale samenwerking:** systematisch versterken door aansluiting of het organiseren van buurtactiviteiten.

## Kwaliteitsdashboard 2025

totaaloverzicht van cliëntveiligheid en tevredenheid

KLOEK WONEN MET ZORG  
RAPPORTAGEPERIODE: JAN - DEC  
2025

7.8

Bewoner  
Tevredenheid

8.1

Mantelzorg  
Tevredenheid

7.8

Medewerker  
Tevredenheid

655

Totaal MIC  
meldingen

### SCORES PER THEMA

Persoonlijke Zorg	7.8
Welzijn & Act.	7.7
Maaltijden	7.8
Veiligheid/Hyg.	8.0

### INCIDENT ANALYSE (MIC)

Valincidenten	249
Medicatiefouten	239
Agressie (Bewoners)	89
Vermissing	28
Anders	29

**FOCUSPUNT 2026:**  
Reductie van medicatiefouten en valpreventie in Roosendaal (hoogste MIC volume).

### PER LOCATIE

Locatie	MIC	MIM	Klacht
Roosendaal	317	3	3
Amsterdam	141	10	12
Zetten	99	7	7
Andelst	98	8	10

MIM Observatie: Meeste MIM-meldingen (agressie op de werkvloer) komen uit Amsterdam (10).







## Bouwsteen 3: werk organiseren een team op maat

### Reflectie 2025

Binnen onze teams is er in 2025 hard gewerkt aan de optimale samenstelling en voldoende flexibiliteit. Dit heeft geleid tot een versterkte stabiliteit. De inzet van PNIL (personeel niet in loondienst)/ZZP-medewerkers is met bijna **59% afgenomen**. Dit deden we zeker niet alleen om kosten te besparen, maar vooral om de continuïteit, betrokkenheid en kennis over onze bewoners te vergroten. Huiskamer-, welzijns- en zorgmedewerkers droegen samen bij aan welzijn, veiligheid en betekenisvolle activiteiten.

De teams hadden invloed via de OR en het kwaliteitsplatform, maar we zagen ook dat het begrip en gebruik van zeggenschap nog beperkt was. Veel teams wisten onvoldoende hoe ze invloed konden uitoefenen op werkprocessen. Dit inzicht vormt een belangrijke basis voor 2026: we gaan actief uitleggen, begeleiden en borgen hoe medewerkers binnen een team hun verantwoordelijkheid kunnen pakken en hun invloed effectief kunnen inzetten.

### Speerpunten 2026

**Teamontwikkeling:** de optimale samenstelling en stabiliteit van teams borgen.

**Afbouw PNIL/ZZP:** verdere afbouw met de focus op kwaliteit en continuïteit.

**Kennisdeling:** de continuïteit, betrokkenheid en kennisdeling van medewerkers versterken.

**Zeggenschap:** teams ondersteunen in het structureel benutten van zeggenschap en invloed op werkprocessen.

**Regelruimte:** verantwoordelijkheden en regelruimte zo dicht mogelijk bij het primaire proces beleggen voor snelle besluitvorming en een betekenisvol werkklimaat.

## Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen Kloek academie

---

### Reflectie 2025:

Vakbekwaamheid stond centraal in 2025. Door trainingen, scholingen en het gebruik van de Primio-app (scholings-app) hebben medewerkers meer kennis en vertrouwen in hun dagelijks handelen gekregen. Op alle locaties zijn nu Primio-ambassadeurs actief. Zij ondersteunen scholing en toetsing en borgen kennis binnen de teams.

De introductie van skillslabs helpt medewerkers bij het veilig uitvoeren van risicovolle handelingen en het behouden van vaardigheden. Binnen de locaties is meer ruimte ontstaan voor reflectie en leren van fouten. Dit gebeurde onder andere door structurele cliëntbesprekingen en door de organisatiebrede inzet van Prisma-analyses. Ook werd een team met afgevaardigden van alle locaties opgezet voor interne audits, wat als leerinstrument zorgde voor zichtbare verbeterpunten en goede voorbeelden. Daarnaast werden Digicoaches ingezet om digitale uitdagingen te beheersen en kennis digitaal te borgen.

### Speerpunten 2026

**Kloek Academie:** opzetten van de Kloek Academie. Interne scholing door Kloek en met elkaar.

**Leiderschap:** leiderschap versterken zodat de visie zichtbaar wordt in het dagelijks handelen.

**Primio-ambassadeurs:** blijven actief op locatie voor de borging van leren en ontwikkelen.

**Digitale hulpmiddelen:** digitale hulpmiddelen en digicoaches op alle locaties implementeren.





## De Primio-proef

Binnen onze organisatie maken wij gebruik van de Primio app als leer- en communicatieplatform. Tot nu toe zetten we de app vooral in voor microlearning: korte, gerichte leermomenten waarmee collega's op een laagdrempelige manier hun kennis kunnen opfrissen en verdiepen. Dit helpt ons om deskundigheid te blijven ontwikkelen op een manier die goed past in de dagelijkse praktijk.

Naast microlearning willen we de mogelijkheden van de Primio app breder benutten. Daarom starten we een proef waarbij we de app ook gaan inzetten als informatie- en communicatiekanaal voor vrijwilligers en naasten van onze bewoners.

Tijdens deze proef onderzoeken we hoe de app kan bijdragen aan betere en toegankelijke communicatie. Via de app kunnen we bijvoorbeeld nieuwsberichten delen, praktische informatie verstrekken, belangrijke updates communiceren en betrokkenen meenemen in ontwikkelingen binnen onze organisatie. Het doel is om informatie overzichtelijk, veilig en op één centrale plek beschikbaar te maken.

Met deze proef willen we ervaring opdoen en samen bekijken of de Primio app een waardevolle aanvulling is in de manier waarop we vrijwilligers en naasten informeren en betrokken houden. Op basis van de ervaringen en feedback zullen we beoordelen hoe we dit in de toekomst verder vormgeven.





## Bouwsteen 5: inzicht en kwaliteit

### Reflectie 2025:

In 2025 is het kwaliteitsplatform nieuw leven ingeblazen, waarbij de rol van zeggenschap opnieuw gepositioneerd is en er duidelijke afspraken zijn gemaakt om teams te ondersteunen in hun verantwoordelijkheden.

De voorbereiding en start van interne audits hebben geleid tot een organisatiebreed inzicht in werkprocessen en kwaliteitsbewustzijn. De resultaten zijn geanalyseerd en hebben concrete verbeteracties opgeleverd, zoals het versterken van werkprocessen, de borging van zorgkwaliteit en het vergroten van cyclisch leren en verbeteren. Bovendien is er nadruk gelegd op het dichtbij leggen van verantwoordelijkheden en regelruimte bij de bewoners, zodat snel en flexibel kan worden geschakeld.

Hierbij ondersteunt de organisatie waar dat nodig is.

Verzuim bij medewerkers als kwaliteitsindicator:  
In 2025 is het ziekteverzuim gestegen ten opzichte van 2024.

### Verzuimcijfers 2025:

Totaal Kloek 7,8%  
Roosendaal 6,8%  
Andelst 10,69%  
Amsterdam 6,51%  
Zetten 6,6 %

Deze ontwikkeling sluit aan bij de bredere landelijke trend binnen de VVT, waarin toenemende werkdruk, arbeidsmarktkrapte en complexere zorgvragen zichtbaar zijn. Binnen de organisatie zelf werd daarnaast ervaren dat teamwisselingen, de afbouw van PNIL en de inzet op meer vaste medewerkers in sommige teams tijdelijk extra druk heeft gelegd op de bezetting. Door structurele monitoring en bespreking is meer inzicht ontstaan in patronen, signalen van overbelasting en de relatie tussen werkorganisatie en duurzame

inzetbaarheid. Deze inzichten hebben geleid tot gerichte acties om teams te ondersteunen en de continuïteit van de zorg te waarborgen.

### Speerpunten 2026

**Waarderend auditen** structureel integreren in teamreflectie en verbetercycli.

**Kwaliteitsplatform verder uitrollen** en zeggenschap duidelijk positioneren

**Voortzetten cyclisch werken** aan kwaliteitsverbetering.

**Versterken van duurzame inzetbaarheid.**

De focus ligt op vroegtijdige signalering van belasting, ondersteuning van teams bij werkdruk, het versterken van teamstabiliteit en het bevorderen van werkplezier en vitaliteit.

# Eindreflectie 2025 en vooruitblik 2026

Wanneer we terugkijken op 2025, zien we een jaar waarin we een professionaliseringslag hebben gemaakt. Wat in 2016 begon als een gedurfde droom in Roosendaal: particuliere, kleinschalige zorg bereikbaar maken voor iedereen, is uitgegroeid tot een volwassen organisatie met nog steeds elke locatie een eigen gezicht. 2025 was het jaar waarin we de 'Kloek-manier' van werken overal voelbaar probeerde te maken.

We hebben de regie van de bewoner nog sterker centraal gesteld. Het versterken van de gesprekken met elkaar met het WTT-traject in Amsterdam, de start van Kloek Nest in Roosendaal en de succesvolle afbouw van PNIL (bijna 59%!) tonen aan dat we kiezen voor kwaliteit en continuïteit. Onze teams zijn stabiel en de betrokkenheid van de medewerkers en de families wordt steeds groter. In de regio Overbetuwe hebben we laten zien dat we de deuren van onze zorglocatie letterlijk open kunnen zetten. Door het initiatief Krachtig met Kloek en door de nieuwe wijkhuiskamer in Andelst halen we de wijk naar binnen en worden wij weer opgenomen in de wijk.

Natuurlijk was 2025 ook een jaar van inzichten. We zagen dat het ziekteverzuim, in lijn met de landelijke trend, aandacht vraagt. We hebben ervaren dat teamwisselingen en de groei naar zelforganisatie en zeggenschap soms kan schuren. Maar juist die momenten hebben ons de waardevolle lessen geleerd die we meenemen naar de toekomst.

## **Vooruitblikken naar 2026**

in 2026 gaan we niet alleen 'beheren', maar vooral 'verder bouwen'.

De stevige basis die we hebben gelegd, geeft ons de ruimte om verder te ontwikkelen.

**De Kloek Academie:** we investeren in onze grootste en belangrijkste kracht: onze medewerkers. Door leren en ontwikkelen te centraliseren, versterken we het leiderschap en de vakbekwaamheid op elke locatie.

**Innovatie met impact:** of het nu gaat om belevingsgericht koken in Andelst of de uitrol van de Primio-app en toezichhoudende technologie; we gebruiken innovatie om de handen vrij te maken voor datgene wat er echt toe doet: oprechte aandacht.

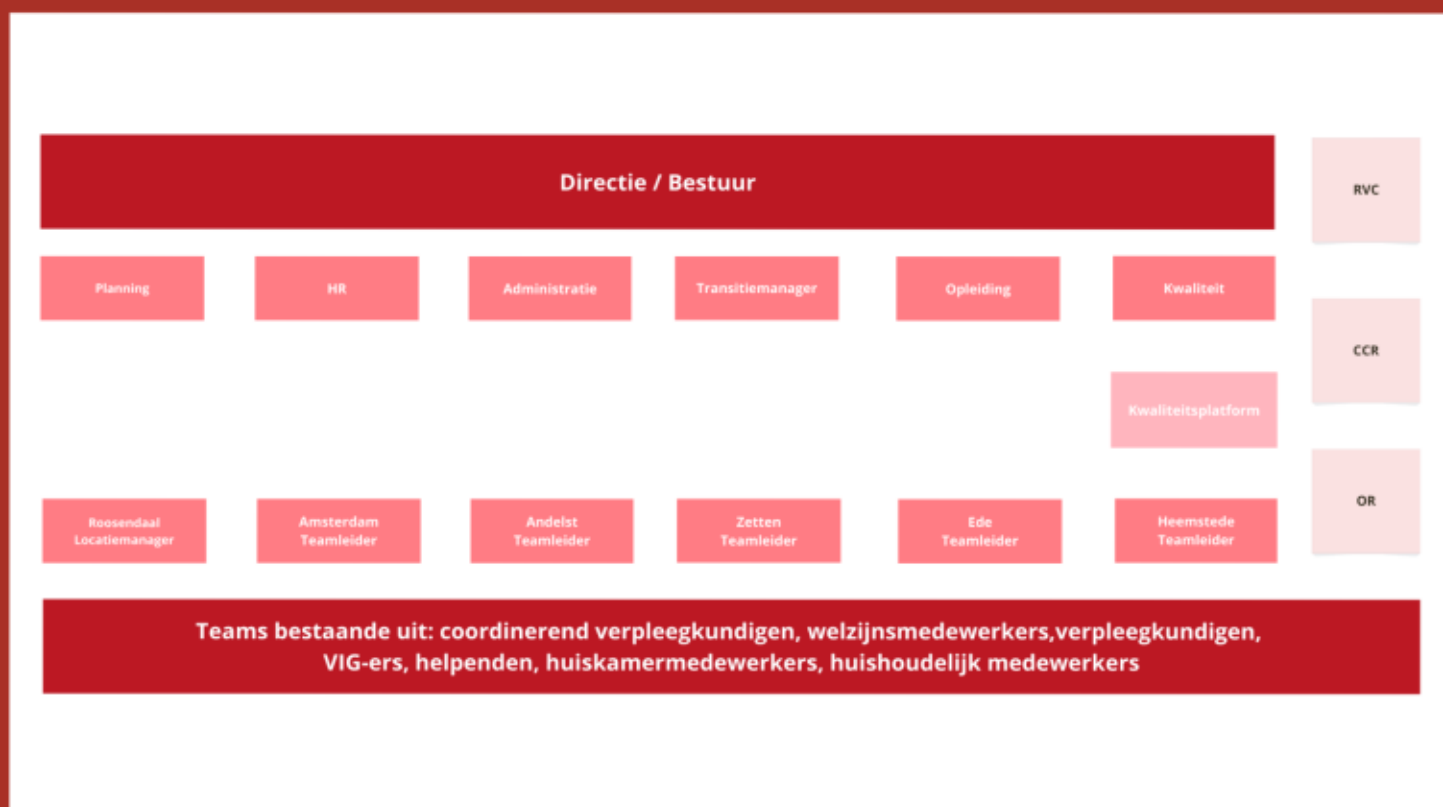
**Netwerken & openheid:** we bouwen onze voorzorgcirkels verder uit. We willen dat elke Kloek-locatie een kloppend hart in de wijk is, waar buurtbewoners en bewoners elkaar op een natuurlijke manier ontmoeten, zich op hun gemak voelen en zich veilig voelen.

**Duurzame inzetbaarheid:** onze focus voor 2026 ligt op werkplezier en vitaliteit. Door verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen en teams echt eigenaarschap te geven, creëren we een werkklimaat waarin iedereen tot zijn recht komt.

## **Samen de toekomst in**

We bedanken onze bewoners voor hun vertrouwen, onze families voor hun partnerschap en onze medewerkers voor hun inzet en passie. Samen hebben we van 2025 een jaar van betekenis gemaakt. In 2026 bouwen we vol vertrouwen verder aan Kloek

# Kloek 2025-2026





## **Irma van der Velde**

Bestuurder

"Kwaliteit is geen momentopname, maar een gezamenlijke verantwoordelijkheid die we elke dag waar moeten maken."

## **Arno Wezenbeek**

Directeur

Directeur "We leveren zorg, maar welzijn is waar het om draait"



## **Henny Roos**



"Goede ouderenzorg begint midden in het leven: een plek waar wonen, zorg en gemeenschap samenkomen, en iedereen, met of zonder zorgvraag, vanzelfsprekend mee blijft doen."



**Next edition**

Maart 2027