

Kwaliteitsbeeld Korian Nederland 2025



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
2. Visie Korian Nederland	3
3. Kernwaarden van de organisatie	5
4. Leeswijzer Kwaliteitsbeeld 2025.....	6
5. Terugblik op 2025	7
5.1 Oprechte aandacht voor ieders eigenheid.....	7
5.2 Professionele, kwalitatieve en informele zorg	9
5.3 Een thuis, ook voor naasten	11
5.4 Een gastvrij huis binnen de lokale gemeenschap.....	12
6. Onderbouwing van het beeld met cijfers.....	13
7. Vooruitblik naar 2026.....	14
7.1 Oprechte aandacht voor ieders eigenheid.....	14
7.2 Professionele, kwalitatieve en informele zorg	14
7.3 Een thuis, ook voor naasten	15
8. Reflectie van de directie.....	16
9. Reflectie van de centrale cliëntenraad	17
Bijlage 1: Resultaten cliënt ervaringsmeting – Regio Noord Nederland.....	18
Bijlage 2: Resultaten cliënt ervaringsmeting – Regio Midden Nederland.....	20
Bijlage 3: Resultaten cliënt ervaringsmeting – Regio Zuid Nederland.....	22



1. Inleiding

Dit kwaliteitsbeeld biedt een reflectie op de belangrijkste kwaliteitsontwikkelingen binnen Korian Nederland in 2025 en blikst vooruit op 2026. Het kwaliteitskader “Generiek Kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’” ligt ten grondslag aan dit kwaliteitsbeeld.

2. Visie Korian Nederland

Korian Nederland maakt onderdeel uit van de Europese Clariane SE groep. In Nederland is Korian actief als aanbieder van geclusterde woonvormen met zorg nabij (Zvw en Wlz-zorg) en geriatrische revalidatie- en herstellzorg.

Binnen de organisatie is een belofte opgesteld, vanuit waar de zorg, het wonen en welzijn wordt vormgegeven:



Vanuit deze belofte is de visie op zorg en leven ontwikkeld: “**POSITIVE CARE**”.

*In onze visie op zorg en leven werken we vanuit de overtuiging dat **goede en warme zorg** alleen tot stand komt in een context van **wederzijds vertrouwen, respect en waardering**. We kiezen voor een zorgomgeving waarin **levenskwaliteit**, zowel voor onze medewerkers als voor onze bewoners, patiënten en cliënten, voorop staat.*

*Elke dag opnieuw gaan we samen voor **levensvreugde** en **levenskwaliteit** in een veilige thuisomgeving met ruimte om te ontmoeten en te verbinden. Met **oprechte aandacht** kijken en luisteren we naar elkaars wensen en behoeften en houden we daar graag rekening mee. Het hart van onze zorg ligt in het **welbevinden** van onze bewoners, patiënten en cliënten, en ook in dat van onze medewerkers.*

*Iedereen is uniek. Onze medewerkers respecteren de **eigenheid** van bewoners, patiënten en cliënten en werken met zijn of haar mogelijkheden **met focus** op **eigen regie, waardigheid** en **participatie**. Ze leren hen welgemeend kennen in het hier en nu, maar ook vanuit hun levensverhaal en hun gewoontes. Gezamenlijke interesses kunnen en mogen leiden tot een professionele wederzijdse*

verbondenheid. Op die manier gaan we samen voor **kwaliteitsvolle zorg** en komen we tot een **zinnvolle dag invulling** afgestemd op persoonlijke verlangens.

Gastvrijheid staat centraal in elke levensfase met bijzondere aandacht voor een **sereen** en **waardig levenseinde**. Iedereen is te allen tijde welkom. Onze medewerkers **werken nauw samen** en **in dialoog** met families, mantelzorgers en vrijwilligers. Ze zijn en blijven immers belangrijke partners en nemen deel aan het volledige zorg- en leefproces.

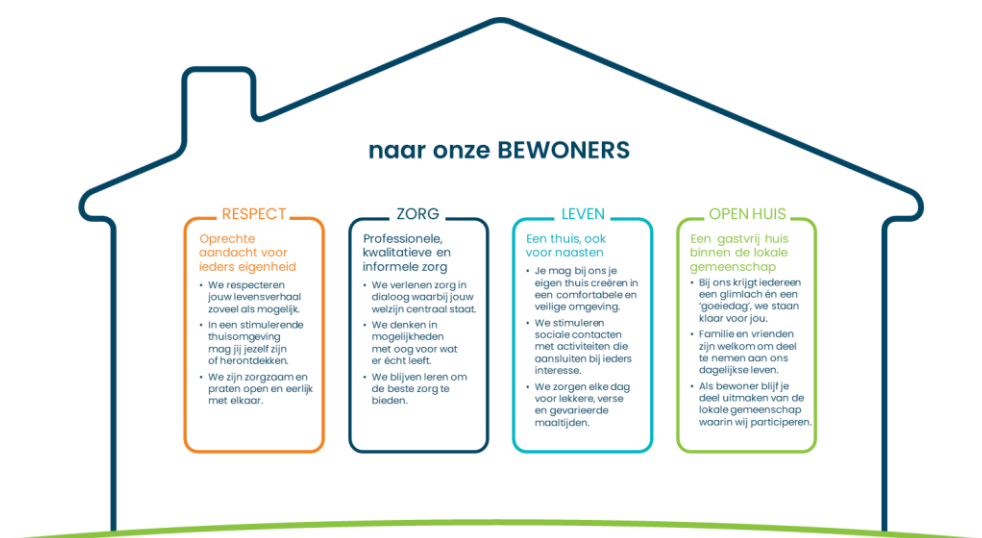
We benutten ieders talent om van elke dag een **waardevolle dag** te maken. We dragen uit om te **groeien** vanuit eigen kracht en talent en dragen **trots** onze successen uit.

De visie op zorg en leven heeft een drietal pijlers: wonen, zorg en leven. Per pijler zijn de kernwoorden weergegeven in 'het hart' van POSITIVE CARE.



Deze kernwoorden worden in de eerste helft van 2026 door de locaties van Korian uitgewerkt in klantbeloften specifiek voor die locatie. Vanuit de nationale organisatie zijn kaders voor de klantbeloften uitgewerkt in vier pijlers:

- 1) **Respect** – Oprechte aandacht voor ieders eigenheid
- 2) **Zorg** – Professionele, kwalitatieve en informele zorg
- 3) **Leven** – Een thuis, ook voor naasten
- 4) **Open huis** – Een gastvrij huis binnen de lokale gemeenschap



3. Kernwaarden van de organisatie

De waarden van Korian en Clariane vormen de leidraad voor ons gedrag in alle situaties. We handelen vanuit vertrouwen, verantwoordelijkheid en initiatief.



Daarnaast zijn er vijf MVO-uitgangspunten waarmee we ons inzetten voor de samenleving en al haar belanghebbenden: Eerlijkheid, Respect, Innovatie, Nabijheid en Duurzaamheid.

4. Leeswijzer Kwaliteitsbeeld 2025

Dit kwaliteitsbeeld is opgebouwd vanuit de pijlers zoals beschreven in de klantbelofte. Per pijler worden de onderwerpen besproken waar in 2025 aan is gewerkt (vertellen), met waar mogelijk met onderbouwing van data (tellen). Per onderwerp is de samenhang met het Generiek Kompas aangegeven door de betreffende bouwsteen van het kompas te vermelden. Voor de volledigheid zijn hieronder de bouwstenen van het Generiek Kompas benoemt:

- Bouwsteen 1 – Het kennen van de wensen en behoeften
- Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3 – Het werk organiseren
- Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5 – Inzicht in Kwaliteit

De weergegeven data in het kwaliteitsbeeld betreft informatie op organisatieniveau. In de bijlagen zijn de resultaten van de verplichte cliënttevredenheidsmeting per locatie, cluster en regio weergegeven.

De input voor dit kwaliteitsbeeld is opgehaald uit gesprekken met de regiodirectie, clustermanagers, ondersteunende diensten, centrale en lokale cliëntenraden en medische staf.

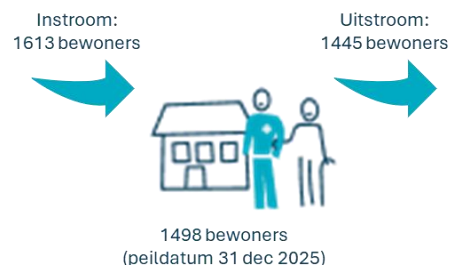
5. Terugblik op 2025

5.1 Oprechte aandacht voor ieders eigenheid

5.1.1 De bewoners (Bouwsteen 3)

Bij Korian wonen de mensen in een geclusterde woonvorm en wordt de zorg geleverd vanuit de Zvw of Wlz (VPT). De locaties van Korian bieden plek voor verschillende zorgzwaartepakketten (ZZP), zorg vanuit de Zvw of wonen zonder zorg (ZoZo). Op 31 december 2025 wonen 1498 bewoners bij Korian, in één van de 59 locaties.

Wij vinden het belangrijk dat een bewoner een goed thuis vindt en aansluiting heeft met de andere bewoners, de locatie en de omgeving. De zorgvraag en het zorgaanbod dienen bij elkaar aan te sluiten. Deze verwachtingen dienen vanaf het eerste contactmoment duidelijk te zijn. Iets meer dan de helft van de bewoners heeft een zorgzwaarte pakket VV5.



5.1.2 Oprechte aandacht (Bouwsteen 1)

Binnen Korian streven we ernaar om bij iedere nieuwe bewoner een in-huis gesprek te voeren. Bij voorkeur nog in de oude woonomgeving en in aanwezigheid van een naaste. Deze gesprekken geven veel informatie over de wensen en behoeften van een bewoner, wat bruikbaar is voor het invullen van het levensloop formulier in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Het levensloop formulier wordt continue aangevuld met informatie verkregen uit de gesprekken met de bewoner en/of naasten. Welzijnsmedewerkers en gastvrouwen of -heren dragen hieraan bij, wat zorgt voor een zo volledig mogelijk beeld wat verder gaat dan alleen de medische voorgeschiedenis.

Ook door het volledig en tijdig evalueren van zorg en welzijn tijdens MDO-momenten of zorgleefplan evaluaties, werken we aan oprechte en passende aandacht. Signalering voor een evaluatie moment wordt gestuurd vanuit het ECD. Veel locaties werken met een MDO-planning om structuur aan te brengen in de evaluatie momenten.



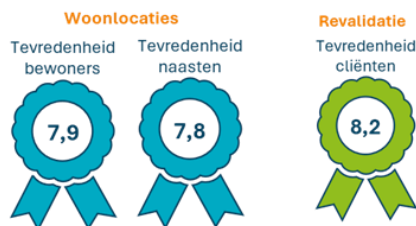
"Ik ben hier niet komen wonen om te stoppen met leven, maar om mezelf terug te vinden"
Bewoner van De Laternagaarde – Almere
Lees [hier](#) het verhaal van deze bewoner.



5.1.3 Cliëntervaringen (Bouwsteen 1)

Jaarlijks wordt de cliënttevredenheid uitgevraagd via het programma CSatisfaction. In dit programma wordt gevraagd naar de tevredenheid van de bewoners in algemene zin en op specifieke thema's zoals omgeving van de locatie, accommodatie, maaltijden, sociaal leven, medische zorg, persoonsgerichte zorg en communicatie. De uitkomsten zijn een belangrijke input voor de jaarplannen op locatie en organisatieniveau.

De resultaten van de verplichte cliënttevredenheidsmeting zijn opgenomen in de bijlage. Aangezien Korian vele kleinschalige woonlocaties heeft, is van vele locaties geen score bekend vanwege een te lage respons. Om deze reden zijn de resultaten ook weergegeven per cluster en regio.



5.1.4 In-zicht scholing; een in-huis ontwikkelde scholing over persoonsgerichte zorg bij bewoners met dementie (Bouwsteen 1)

In 2024 is een start gemaakt met het ontwikkelen van een scholing over persoonsgerichte zorg bij, met name, bewoners

met dementie. Voor 2025 waren we voornemens om deze scholing te geven op de woonlocaties met bewoners met dementie. Door personele verschuivingen en de reorganisatie, hebben we dit niet kunnen waarmaken. In 2025 hebben een tweetal pilot trainingen plaats gevonden, welke geëvalueerd zijn.

Door personele wisselingen, werd zichtbaar dat het organiseren van deze scholingen, als ook het borgen voor voldoende interne trainers, niet robuust was ingericht. Op deze onderwerpen is, met name in de tweede helft van 2025, geïnvesteerd zodat in 2026 een vervolg gegeven kan worden aan het organiseren van deze training.



Wereld Alzheimer dag 2025 "Samen muziek maken"

Welzijnscoördinator en muzikagoog Bart Donkers schreef het prachtige lied "Zing me terug". Luister [hier](#) het nummer.

5.2 Professionele, kwalitatieve en informele zorg

5.2.1 Vertrouwde gezichten op locatie (*Bouwsteen 3*)

In 2025 is een reorganisatie doorgevoerd op het niveau van locatiemanagement. De woonlocaties zijn gegroepeerd tot cluster, waarbij de aansturing van het cluster in de handen ligt van een clustermanager. Iedere locatie heeft een eigen gezicht in de functie van Manager Wonen, Zorg en Welzijn of een Coördinator Wonen, Zorg en Welzijn. Eén van de doelen van deze reorganisatie is het organiseren van de zorg dicht bij de bewoner. Begin 2026 wordt een evaluatie uitgevoerd met betrekking tot deze organisatorische wijziging.

De reorganisatie heeft impact gehad op de cliënt tevredenheid. Zeker bij de locaties waar de impact hoog was vanwege een nieuwe leidinggevende of een tijdelijke afwezigheid van de leidinggevende. Dit is zichtbaar in de CSatisfaction resultaten. Met de resultaten vanuit de evaluatie en de opgedane ervaringen, blijven we continue werken aan de organisatiestructuur.

Net als zoveel organisaties hebben ook wij uitdagingen op het gebied van personeel (voldoende geschikt personeel en verzuim).

In 2025 zijn we gestart met het inrichten van een flexpool. Dit om ons uitgangspunt “alleen eigen zorgpersoneel” te gaan bereiken. De eerste start van de flexpool heeft plaats gevonden, echter verdient dit nog de nodige aandacht op procesinrichting en implementatie om dit tot een succes te maken. Het spreekt

dan ook voor zich dat in 2026 hier een vervolg aan wordt gegeven.

Jaarlijks wordt de tevredenheid onder medewerkers uitgevraagd aan het einde van het jaar. De resultaten van 2025 zijn gelijk gebleven ten opzichte van 2024. Ondanks dat er kansen liggen tot verbetering, kijken we positief naar dit resultaat. De impact van de reorganisatie op de medewerker tevredenheid lijkt beperkt.



5.2.2 Continue werken aan verbetering (*Bouwsteen 4*)

We werken continue aan het leren en ontwikkelen van de organisatie, teams en medewerkers. Incidenten, zowel client- als medewerker niveau (MIC en MIM) worden vastgelegd met onderzoek naar potentiële oorzaken. Op locatie en organisatieniveau worden er trends geduid als input voor continue verbetering. Eén van de trends op organisatieniveau in 2025 was het continue aantal valincidenten binnen de woonlocaties. Dit heeft geleid tot het opstellen van een valpreventiebeleid op organisatieniveau, waarbij binnen de clusters en locaties de uiteindelijke uitvoering van het beleid ingevuld kan worden afhankelijk van de samenstelling van de bewonersgroep op de betreffende locaties.



Een andere belangrijke pijler binnen het leren en ontwikkelen zijn de opleidingen VIG (niv. 3) en Verpleegkundige (niv. 4). Deze opleidingen worden zowel intern als extern gegeven. Deze opleidingen als ook de opleiding tot GVP en Helpende (plus) hebben in 2025 geleid tot 79 gediplomeerde medewerkers. In 2025 hebben we een verbetermogelijkheid aangereikt gekregen vanuit de ISO9001 audit om beter de effectiviteit van de scholingen te gaan meten en opvolgen. Dit wordt in 2026 opgepakt om te onderzoeken op welke manier dit het beste bij Korian vormgegeven kan worden.



5.2.3 Samenwerken met zorgpartners (Bouwsteen 2 & 3)

In 2025 is de organisatie gestart met een samenwerking met Novicare voor de expertise van Specialist Ouderengeneeskunde (SO) en Psycholoog. Met deze samenwerking werken we aan de kwaliteit van de zorgverlening in overeenstemming met het convenant Medisch-generalistische zorg (MGZ) door te werken aan de 24/7 bereikbaarheid voor medische zorg.

In de regio Arnhem werken we samen met een lokale partner, Parago. Ook met deze partner voldoen we aan de criteria zoals gesteld in het MGZ-convenant en werken we aan een lokale verankering.

Op een aantal locaties van Korian, met name in het westen van Nederland, wordt de huisartsenzorg geboden door MedTzorg. Deze zorg bestaat uit planbare zorg (overdag, tijdens werkdagen) en spoedzorg (overdag en tijdens de ANW-uren). In 2025 is dit ingeregeld voor de locaties Villa Amstelstede (Ouderkerk a/d Amstel), Villa Ross (Abcoude), Villa Tudor Rose (Hoofddorp), De Laternagaarde (Almere), De Koornmarkt (Kampen) en Het Oude Raadhuis (Leersum)

5.2.4 Palliatieve zorg (Bouwsteen 3)

In de eerste helft van 2025 zijn een viertal scholing verzorgd door Scholing Palliatieve Zorg. Voor deze scholing zijn de aandachtsvelders palliatieve zorg van alle locaties uitgenodigd. De vier scholingen zijn verspreid door het land georganiseerd. Het borgen van de rol van aandachtsvelder verdient verbetering.

Daarnaast is in 2025 in samenwerking met de Korian Academy gewerkt aan het beschikbaar maken van een eLearning. Deze is aanwezig in de leeromgeving, echter wordt hier nog niet actief gebruik van gemaakt. Vanwege beperkte beschikbaarheid van de projectgroep, is het beleid rondom palliatieve zorg niet actief geïmplementeerd. Hier wordt in 2026 een verder vervolg aan gegeven.

SCHOLING PZ

landelijk scholingsprogramma palliatieve zorg

“Het draait om waardevolle zorg, ook in de stervensfase.”

Interview met CNO Korian Nederland

Lees [hier](#) het interview.



5.2.5 Informele zorg (Bouwsteen 3)

In 2025 is het project 'Informele zorg' gestart door het inrichten van een vaste werkgroep. Het onderwerp is opgesplitst in een paar duidelijke thema's, zoals vrijwilligersbeleid, mantelzorg/familiebetrokkenheid, maatschappelijke stages, sociale innovatie en samenwerking met netwerk- en reïntegratiepartners. Vanuit de organisatie is geïnventariseerd wat al gedaan wordt en welke goede voorbeelden aanwezig zijn, zodat hierop voortgebouwd kan worden. De eerste concrete stappen zijn rond het actualiseren van het vrijwilligersbeleid en het versterken van de samenwerking met de mantelzorgers.

5.3 Een thuis, ook voor naasten

5.3.1 Een eigen thuis (Bouwsteen 1)

Bij ons mag je een eigen thuis creëren in de appartementen of studio's. Vanuit onze waarden dragen wij uit dat de zorgverleners 'werken in uw woonomgeving'. Ook in de gemeenschappelijke ruimten is aandacht voor persoonlijke verhalen. Zo wordt er op verschillende locaties gewerkt met persoonlijke thema's van de bewoners. Dit kunnen tastbare herinneringen zijn van vroeger, feestdagen of een hobby van een bewoner.

In 2025 zijn de klantbeloften gedefinieerd, waarbij het creëren van een thuisomgeving een belangrijke belofte is.

5.3.2 Activiteiten (Bouwsteen 1)

Het organiseren van activiteiten passend bij de wensen en behoefte van de bewoners, is het vertrekpunt van ons beleid. Vele locaties hebben activiteitenbegeleiders of welzijnsmedewerkers in dienst.

Op de communicatiekanalen van Korian worden met regelmaat persoonlijke verhalen gedeeld. Enkele voorbeelden zijn opgenomen in dit kwaliteitsbeeld.

In de jaarlijkse meting (CSatisfaction) wordt aan bewoners en naasten gevraagd hoe zij het sociaal leven, waaronder de activiteiten, ervaren op de locaties. De gemiddelde score voor Korian hiervoor is een 7,3. Uit de gegeven antwoorden is op te maken dat de wens bestaat voor meer variatie in het aanbod en de persoonlijke afstemming op zowel de interesses als de fysieke mogelijkheden van de bewoners.

5.3.3 Samenwerking met de cliëntenraden (Bouwsteen 2)

Korian kent een centrale cliëntenraad en 45 lokale cliëntenraden. De doelstelling van de centrale cliëntenraad is om de stem van de cliënten op lokaal niveau te versterken en zo



aan te sluiten bij het streven van de organisatie om zoveel mogelijk verantwoordelijkheden bij de locaties neer te leggen. De centrale raad overlegt met de directie (in 2025 11 keer) en neemt deel aan de landelijke radendag. Op deze



dag worden de speerpunten voor de komende jaren bepaald. In het najaar van 2025 heeft een overleg plaats gevonden tussen de directie, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad, in aanwezigheid van de raad van commissarissen.

5.4 Een gastvrij huis binnen de lokale gemeenschap

5.4.1 Samenwerking 'Wij de Wijk' (*Bouwsteen 2*)

In 2025 is Korian een project gestart in samenwerking met Wij de Wijk ([wijdewijk.nl](https://www.wijdewijk.nl)) op de locaties De Veldkampgaarde (Harderwijk), De Laternagaarde (Almere) en Hof van Lely (Lelystad). Dit project richt zich op de transitie van zorg naar een inclusieve en zorgzame wijk, met een sterke focus op sociale cohesie en informele ondersteuning. Dit wordt bewerkstelligd door de inzet van een host om de verbinding tussen Korian en de wijk te versterken.

In het eerste kwartaal van 2026 zal de evaluatie van dit project plaats vinden.

5.4.2 Innovaties (*Bouwsteen 3*)

Het structureel inbedden van technologische innovaties, blijft een uitdaging. Net als in het kwaliteitsbeeld van 2024, blijft dit een aandachtspunt. Het grote aanbod van technologische hulpmiddelen en het ontbreken van een duidelijke visie op de inzet van deze technologie binnen Korian, maakt dat een effectieve implementatie van hulpmiddelen uitblijft.

In 2025 is er gewerkt aan de structuur van het innovatie comité en de aansluiting hiervan bij de strategische roadmap. Projecten, waaronder ook de pilots met hulpmiddelen, worden nu centraal gecoördineerd via een projectmanagement office (PMO). Hiermee werken we aan de basis om keuzes en pilots voor hulpmiddelen, gecoördineerd uit te voeren en over te dragen naar de operationele afdelingen zodat een effectieve implementatie in de toekomst mogelijk wordt.



6. Onderbouwing van het beeld met cijfers

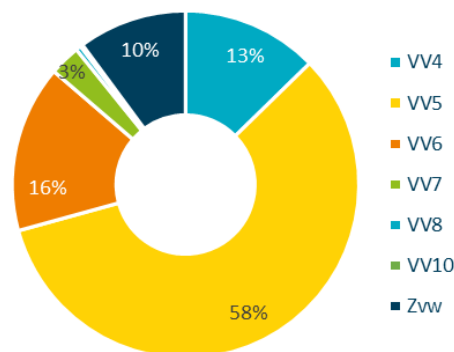
Korian Nederland heeft 59 locaties verspreid over het gehele land. In de bijlage zijn de locaties per cluster en regio terug te vinden.

Op 31 december 2025 waren er 1498 bewoners, waarbij meer dan de helft van de bewoners een VVT VV5 indicatie heeft.

In 2025 zijn er 3 meldingen gedaan bij IGJ. Bij deze meldingen is onderzoek gedaan naar het voorval en de rapportage gedeeld met IGJ. Eén dossier is nog lopend en zal naar verwachting beging 2026 worden afgerond. Daarnaast hebben er enkele informele contactmomenten plaats gevonden met IGJ. Een bestuurlijk overleg zou plaats vinden in het najaar van 2025, echter vanwege beperkte beschikbaarheid vanuit IGJ is dit overleg verschoven naar 2026.

Een effectief kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), zien wij als basis voor een goede dienstverlening naar bewoners en naasten. Het KMS van Korian is opgesteld aan de hand van ISO9001. In 2025 heeft een tussentijdsonderzoek plaats gevonden in het kader van de continuering van het certificaat. Dit onderzoek is positief afgerond.

Indicatie mix



7. Vooruitblik naar 2026

Jaarlijks wordt een strategische roadmap opgesteld, waarbij de thema's en speerpunten benoemd worden waar we als organisatie aan werken. Voor 2026 zijn vijf speerpunten vastgesteld verdeeld over drie thema's (Bewoners, Medewerkers en Organisatie & Bedrijfsvoering).

In dit kwaliteitsbeeld worden de onderwerpen op de strategische roadmap toegelicht, die een directe relatie hebben met het Generiek Kompas. In dit kwaliteitbeeld worden deze onderwerpen gekoppeld aan de klantbeloften.

7.1 Oprechte aandacht voor ieders eigenheid

7.1.1 Klantbeloften op locatieniveau (Bouwsteen 1)

In 2026 worden de klantbeloften uitgewerkt op locatieniveau. De teams op locatie gaan aan de slag met het concretiseren van de klantbeloften met een locatie specifieke invulling. Hiermee wordt er gewerkt aan de invulling van de missie en uitwerking van Korian op locatie en werken we aan het helder krijgen van de verwachtingen naar de bewoners en hun naasten.

7.1.2 Verdere implementatie visie op zorg en leven (Positive Care) (Bouwsteen 1)

Het integreren van de visie in het dagelijks handelen van medewerkers, zal in 2026 opgepakt worden. Dit heeft een afhankelijkheid met de verdere uitrol van de In-zicht scholing en de inrichting van het ECD.

Voor 2026 gaat de prioriteit naar het ontwikkelen van tools voor de zorgmedewerkers passend bij de visie en de implementatie van de In-zicht scholingen.

7.1.3 Locatie jaarplannen (Bouwsteen 1)

Locaties stellen eigen jaarplannen samen aan de hand van de 3 thema's en 5 speerpunten. Zij maken gebruik van de feedback vanuit de cliënttevredenheidsmetingen. Deze jaarplannen dragen bij aan de visie op Positive Care en de klantbeloften.



7.2 Professionele, kwalitatieve en informele zorg

7.2.1 Netwerk huisartsen en samenwerking specialist oudergeneeskunde stabiliseren (Bouwsteen 2 & 3)

In 2026 wordt de samenwerking met Novicare en MedTzorg verder geprofessionaliseerd. Het beleid wordt op elkaar afgestemd waarbij er ruimte is voor inbreng van zowel Korian als de samenwerkingspartner. Evaluatie op de locaties waarbij de samenwerking in 2025 is gestart, zullen nog plaats vinden. Deze evaluaties dragen bij aan de verdere professionalisering.

7.2.2 Vaste gezichten voor de bewoners (Bouwsteen 3)

Begin 2026 is het project 'Capaciteitsmanagement' gestart met als doel de locaties te laten sturen op planning en rooster om te komen tot een optimale capaciteit van het zorgpersoneel. Hierbij wordt er gewerkt aan een effectieve inzet van de zorgmedewerkers, het installeren van een flexpool en het reduceren van uitzendkrachten.

7.2.3 Verpleegkundige dienst (Bouwsteen 3)

Eind 2025 is gestart met de verkenning van de verpleegkundige dienst binnen Korian. Deze verkenning is mede gedreven door de samenwerkingen met de huisartsen, waarbij de verpleegkundige ondersteunend kan zijn door adequate klinische redenering en triage. De verkenning levert een visie en mogelijke structuur op om passende zorg te leveren die de kwaliteit van bestaan versterkt. Een viertal uitgangspunten zijn hiervoor gedefinieerd:

- 1) Zorg op de juiste plek, door de juiste discipline
- 2) Betere samenwerking met huisartsen en andere behandelaren
- 3) Sterke triage & klinisch redeneren
- 4) Deskundigheid zichtbaar en effectiever inzetten

7.2.4 Informele zorg (Bouwsteen 3)

Voor 2026 ligt de nadruk vooral op het verder uitwerken en daadwerkelijk implementeren van informele zorg. We werken toe naar een duidelijke visie en verdere professionalisering van

het vrijwilligers- en mantelzorgbeleid en het beter borgen van samenwerking met informele netwerken.

7.3 Een thuis, ook voor naasten

7.3.1 Versterken medezeggenschap (Bouwsteen 2)

Door de reorganisatie en personele ontwikkelingen is het in 2025 niet gelukt om de Zorg Advies Raad (ZAR) structureel te laten samenkomen. Een herstart is in 2026 van belang om te werken aan de professionele zeggenschap.

De samenwerkingen met de lokale cliëntenraden blijft continue onder de aandacht van het regio-, cluster- en locatiemanagement. In januari 2026 is hiervoor een goede aftrap gegeven door een ontmoetingsdag tussen de cliëntenraden en het lokale management.



“Geslaagde ontmoetingsdag cliëntenraad Korian brengt verbinding en nieuwe inzichten.”
Lees [hier](#) het bericht.

8. Reflectie van de directie

Afgelopen jaar heeft voor een groot deel in het teken gestaan van de reorganisatie van de operationele aansturing. Doel van deze reorganisatie was om de gestuurde lokale autonomie te bevorderen en om de beslissingsbevoegdheid zo dicht mogelijk bij het primaire proces te brengen.

De reorganisatie bracht met zich mee dat er op iedere locatie een locatieverantwoordelijke moest komen, welke aangestuurd worden door een clustermanager. Een clustermanager draagt verantwoordelijkheid voor drie tot vijf locaties. In Q4 van 2025 waren alle vacante posities ingevuld. Een evaluatie is uitgevoerd in Q1 2026, waarbij het doel van de reorganisatie met een 7 is beoordeeld. In 2026 wordt verder gewerkt aan het verduidelijken van rollen en mandaten, het verstevigen van de relatie met de lokale cliëntenraden en het verder vorm geven aan de gestuurde lokale autonomie.

Naast de reorganisatie is er ook hard gewerkt aan de kwaliteitscultuur. De kwaliteitsindicatoren zijn inmiddels goed ingebed in de organisatie. Kwaliteitsadviseurs nemen actief deel aan overleggen met de locatieverantwoordelijken, clustermanagers en de regiodirectie. Daarnaast vinden er periodieke performance meetings plaats waarin de operatie vertegenwoordigd is, waar kwaliteit als vast agendapunt is opgenomen.

Als het gaat om bieden van goede kwaliteit gaat dit hand in hand met kwaliteit en continuïteit van het personeel. Het boeien en binden van medewerkers, het afbouwen van PNIL en ZZP, het terugdringen van verzuim, deskundigheidsbevordering (met name specifiek m.b.t. Positive care) en het vergroten van aantrekkelijk werkgeverschap zijn hierbij ook het komende jaar van groot belang. In 2025 hebben we het certificaat top employer ontvangen. Deze mogen we in 2026 ook continueren.

De reorganisatie heeft een impact gehad op het jaarplan van de organisatie. We hebben niet alles kunnen doen wat aan het begin van 2025 is opgenomen in het jaarplan. Wel kunnen we concluderen dat we niet stil gezeten hebben, met name het werken aan de structuur van de organisatie heeft een groot deel van 2025 in beslag genomen. Dit verstevigt ons fundament om in 2026 door te blijven ontwikkelen naar een organisatie waar het leveren van zorg met aandacht, aansluitend bij de persoonlijke levensstijl van de bewoners, dagelijks wordt vormgegeven.

Namens de directie,

Renze van den Noort

COO Korian Nederland

Ingrid Lommerse

Directeur Kwaliteit



9. Reflectie van de centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad heeft ook gemerkt dat de reorganisatie veel impact heeft gehad op de organisatie. Bij de benoeming van nieuwe locatieverantwoordelijken is afgesproken dat een vertegenwoordiging van de cliëntenraad wordt betrokken bij de sollicitatieprocedure. Dit liep in het begin van het jaar niet altijd zoals afgesproken, maar verbeterde in de loop van het jaar.

De centrale cliëntenraad wil dat het gesprek over de kwaliteit van zorg zoveel mogelijk op lokaal niveau wordt gevoerd en dat de kwaliteitsindicatoren op lokaal niveau beschikbaar zijn of komen.

De centrale cliëntenraad waardeert de open wijze van communiceren, zowel met de directie als met de raad van commissarissen. Een webinar, waarin door de Directeur Finance, uitleg wordt gegeven over de vertaling van de zorginkomsten naar personele inzet, werd door veel leden van de lokale raden bijgewoond en gaf antwoord op veel vragen.

Namens de centrale cliëntenraad,

Saskia Spierdijk

Voorzitter Centrale Cliëntenraad



Bijlage 1: Resultaten cliënt ervaringsmeting – Regio Noord Nederland

Hieronder worden de resultaten weergegeven, verkregen uit de cliënt ervaringsmeting in overeenstemming met het Generiek Kompas

Cluster Groningen-Friesland		7,3	Cluster Haarlem-Amstelland-Vleuten		7,2
	Kening State Franeker	7,3		Res. Joannes de Deo Haarlem	7,7
	Villa Meirin Witmarsum	n.b.		Villa Tudor Rose Hoofddorp	n.b.
	Villa Saale Groningen	n.b.		Villa Amstelstede Ouderkerk ^a / _d Amstel	n.b.
				Villa Spes Nostra Vleuten	7,1
				Villa Ross Abcoude	n.b.

Cluster Flevopolder

8,4



De Veldkampgaarde 8,2
Harderwijk



Hof van Lely 7,2
Lelystad



De Laternagaarde 8,1
Almere



Villa Esdorp n.b.
Wezep

Cluster Apeldoorn- Zwolle

7,9



Villa Marianna n.b.
Apeldoorn



Villa Astra n.b.
Apeldoorn



Res. De Koningsschool 7,9
Apeldoorn



De Koornmarkt n.b.
Kampen



Villa Berkum n.b.
Zwolle



Res. Terborch n.b.
Zwolle

Bijlage 2: Resultaten cliënt ervaringsmeting – Regio Midden Nederland

Cluster Hengelo- Enschede-Arnhem		8,2	Cluster Amersfoort- Blaricum		7,4
	Villa Nuova Vorden	n.b.		Villa Horst en Berg Soest	n.b.
	De Dennengarde Hengelo	n.b.		De Boldershof Amersfoort	7,2
	Villa de Horsting Laag Soeren	n.b.		Res. Prinsenstaete Amersfoort	n.b.
	Villa de Maere Enschede	n.b.		Villa Florian Blaricum	n.b.
	Villa Saksen Weimar Arnhem	8,8			
	Res. De Rijnvallei Arnhem	7,3			
	Villa Zypendaal Arnhem	n.b.			

Cluster
Wageningen-
Leersum-Cothen

7,4



Het Oude Raadhuis 6,7
Leersum



Villa Nova
Leusden n.b.



Villa Oosterveld n.b.
Arnhem



Villa Poort van Wijk n.b.
Cothen



Villa de Lawet n.b.
Wageningen

Bijlage 3: Resultaten cliënt ervaringsmeting – Regio Zuid Nederland

Cluster Zeist-Woudenberg		7,5	Cluster Leiden-Vlaardingen		7,5
	Villa Regina Doorn	7,5		Villa Vijfsluizen Vlaardingen	n.b.
	Villa den Haen Woudenberg	n.b.		Villa van Oranje Schiedam	n.b.
	Villa Blanda Zeist	n.b.		Hof van Staten Leiden	7,6
	Villa Viken Bilthoven	n.b.		Residence Chateau Den Haag	n.b.
	De Horst Huis ter Heide	7,5			

Cluster Oost Brabant

8,4



De Orangerie
Nijmegen

7,8



Res. Haelst
Waalre

n.b.



Villa den Harten
Den Bosch

n.b.



Villa Rozenburg
Schijndel

n.b.

Cluster West Brabant

6,7



Villa Eikenbosch
Berkel-Enschot

n.b.



Villa Maria
Tilburg

n.b.



Villa Nassau
Breda

n.b.



Villa Stella
Middelburg

n.b.



Villa Gardiaan
Dongen

n.b.

Cluster Limburg

7,4



Villa Dalia
Venlo

n.b.



Res. Domaine Cauberg 7,8
Valkenburg



Villa Carmel
Beek

n.b.



Villa Casimir
Roermond

n.b.



Villa St. Jozef
Smakt

n.b.