

Kwaliteitsbeeld

2026 - 2027

Inhoud.

Over Comfor

2

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

8

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

16

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

23

Bouwsteen 4: Leven & ontwikkelen

33

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

43

Onze rituelen en uitgangspunten

50



Over



comfor

Kan het ook anders?

Hoe het begon.

Kan het ook anders? Met die vraag is Comfor ooit gestart. Kunnen we ervoor zorgen dat ouderen in hun thuisomgeving kunnen blijven wonen? Waar genoeg aandacht is, waarbij je een keuze hebt hoe je je eigen dag indeelt en kunt blijven doen wat je wilt doen? Oftewel: hoe kunnen we ervoor zorgen dat zoveel mogelijk ouderen in hun eigen thuisomgeving een waardevolle dag ervaren?




Vandaag de dag bestaat Comfor uit Wonen bij Comfor (vier locaties), Ontmoeten bij Comfor, Logeren bij Comfor en Thuis met Comfor, voor zorg in de wijk. En die oorspronkelijke vraag staat nog altijd centraal in alles wat we doen.



Onze visie =

Oprechte aandacht als motor van vernieuwing.

Doel: het imago van de ouderenzorg verbeteren

-  Door te laten zien hoe het wél kan: met **oprechte aandacht**, oog voor levenskwaliteit en echte verbinding.
-  Alles voor het **welbevinden** van de oudere én het werkplezier.
-  **Samen met collega-organisaties én de samenleving** bouwen aan een toekomst waarin ouderenzorg inspireert en bijdraagt aan een **duurzaam klimaat** voor wonen, welzijn, zorg en werk. Met een duurzaam klimaat verlagen we het ziekteverzuim en daarmee de druk op de zorg.

In een notendop

Onze missie.

- ☀ De beste beleving en een goed gevoel voor ouderen, hun netwerk, medewerkers en vrijwilligers.
- ☀ Met **oprechte én positieve aandacht** samen waardevolle dagen beleven.
- ☀ De beste zorg en ondersteuning is het uitgangspunt.
- ☀ Belangrijk: **zelf aan het stuur blijven**.
- ☀ Samen met het **vertrouwde netwerk**.





Bouwsteen 1

**Het kennen van
wensen en behoeften.**

De beste beleving en een goed gevoel

Aandacht.

Aandacht begint bij ons al bij het eerste contact. Een van onze zorgadviseurs gaat bij ouderen op huisbezoek om zo écht te luisteren in de eigen omgeving. Hoe leeft iemand thuis? Wat zijn de dagelijkse gewoontes? Wat vindt iemand belangrijk?

Wij werken met individuele leefplannen. Daarin is aandacht voor de mens en zijn verhaal, persoonlijke wensen en behoeften en de beste beleving en een goed gevoel.

Ouderen wonen bij ons in hun eigen vertrouwde omgeving, op hun manier. Alles wat we doen is erop gericht dat ouderen het leven kunnen leiden zoals zij dat gewend zijn. Bij Comfor voelt eenieder zich, vanaf het allereerste begin, met naasten en netwerk, gezien, gehoord en gewaardeerd.



Geluksmomenten

Elke dag is waardevol.

Elke dag is waardevol. We zorgen voor dagen die ertoe doen, met aandacht voor geluksmomenten.

Een zinvolle dag versterkt zelfredzaamheid en welbevinden. Ouderen kiezen zelf hoe zij hun dag invullen; wij bieden structuur, aandacht en maatwerk.

We werken op iedere locatie met een activiteitenagenda die houvast geeft en ruimte laat voor eigen keuzes. Deelname is altijd vrijwillig en wordt persoonlijk afgestemd.

Naast gezamenlijke activiteiten is er aandacht voor individuele invulling. Juist de kleine momenten - samen een krant lezen, een wandeling, een gesprek - maken het verschil.



Eigen regie behouden

Wat kan ik zelf?

Bij Comfor staat de mens centraal. Iedereen, ongeacht leeftijd of zorgvraag, moet de eigen regie over het leven kunnen behouden. Daarom kijken we niet alleen naar wat iemand nodig heeft aan ondersteuning, maar vooral naar wat iemand nog zelf kan en wil doen.

Onze medewerkers sluiten aan bij de wensen, mogelijkheden en het tempo van de mens. We ondersteunen waar nodig, maar nemen niet over wat iemand zelf nog kan. Zo ervaren mensen meer eigenwaarde en houden ze grip op hun dagindeling.

Samen met cliënten en, indien gewenst, naasten maken we afspraken die passen bij iemands persoonlijke situatie en voorkeuren. Op die manier creëren we een veilige en vertrouwde omgeving waarin mensen zich gehoord voelen en zelf keuzes kunnen maken.

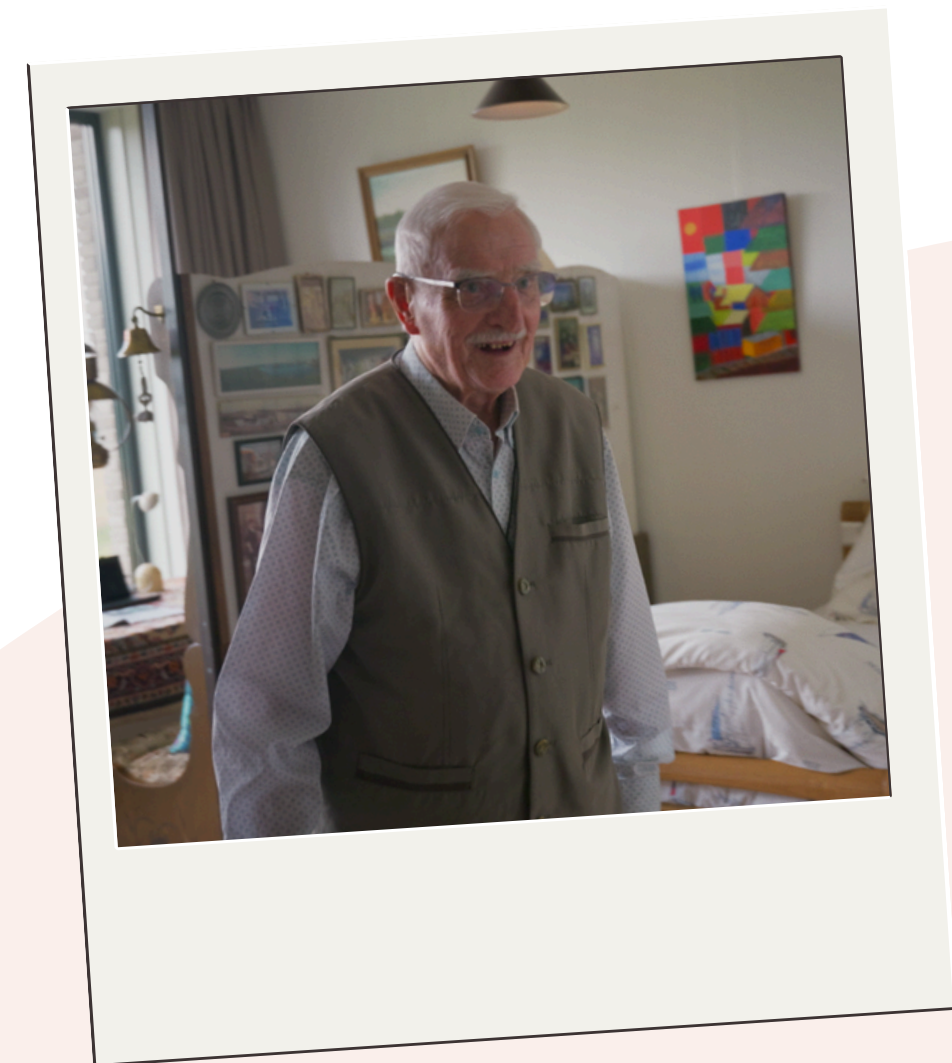
In the picture

De serie: 'Welkom bij mij thuis'.

In 2025 zijn we een online serie gestart, hierin nemen we een kijkje bij bewoners thuis. Wie zijn ze, wat is hun verhaal en hoe voelen zij zich écht thuis? In onze video's laten bewoners zien hoe het is om te wonen in een omgeving waar comfort, zelfstandigheid en 24-uurszorg hand in hand gaan. Dit past bij onze visie om het imago over wonen en zorg voor ouderen te verbeteren.

Frans: "Ik wil mijn huis meenemen"

"Toen ze hier aan het bouwen waren, reed ik regelmatig langs om te zien hoe het vorderde. Ik heb mezelf al die tijd gezegd: 'Op deze nieuwe plek ga ik gelukkig worden.' En dat is ook gelukt."







Zinvol leven

Altijd wat te beleven.

Lekker genieten van de dag. Ontmoeten, gezellig koffiedrinken en deelnemen aan activiteiten kan op onze ontmoetingsplekken.

Onze ontmoetingsplekken bieden een veilige en sociale omgeving, vergelijkbaar met dagbesteding. Met ruime openingstijden en laagdrempelig: altijd welkom. Ook buurtbewoners, mantelzorgers, kinderen en kleinkinderen zijn van harte welkom. Koffie/thee en deelname aan activiteiten zijn gratis. We dragen hiermee bij aan het bevorderen van zorgzame gemeenschappen.

-  **Activiteiten op maat**
Spelletjes, schilderen, muziek en dans, naar de markt
-  **Zorg op maat: Wlz, Wmo**
-  **Heerlijke versbereide maaltijden**
-  **Koffie drinken op elk moment van de dag**

Bert

“Ik ga elke week 2 x naar 't Buurthuis om gezellig te kaarten met anderen. Sociaal contact vind ik enorm belangrijk”

Toekomst

Plannen 2026 - 2027 (1/2).

We breiden ons aanbod verder uit, meer zorg, welzijn en dienstverlening op locatie en in de wijk vanuit onze locaties.

Vanaf 2026 bieden we op alle locaties de mogelijkheid tot tijdelijk verblijf of logeerszorg. Omdat het soms fijn is er even tussenuit te zijn. Wanneer extra zorg of rust nodig is, of om de mantelzorger te ontlasten. Ook kan dit worden ingezet voor terminale zorg.

We bieden hiervoor sfeervol ingerichte woningen, met alle zorg en ondersteuning waar onze vaste bewoners ook gebruik van kunnen maken.

Toekomst

Plannen 2026 - 2027 (2/2).

We zetten onze locaties steeds meer in voor ontmoetingen met de wijk, bijvoorbeeld door activiteiten voor onze bewoners én buurtbewoners en bieden diensten aan vanuit onze locatie (leefstijlmonitoring en persoonsalarmering).

In 2026 breiden we onze (centrale) bewonersraad uit. Binnen de locaties worden er klankbordgroepen van bewoners en familie samengesteld, die input leveren aan de bewonersraad. Samen met bewoners en naasten willen we kijken wat we nog meer kunnen betekenen.

- Wat gaat er heel goed binnen Comfor?
- Waar kunnen we verbeteren in onze zorg, welzijn, woonwensen, eten en drinken én in onze communicatie naar cliënten en naasten? Thema's zoals bevorderen van zelfredzaamheid, eigen regie, inzet van technologie en kwaliteit van leven zijn ook onderwerp van gesprek.

Bouwsteen 2

**Het bouwen
aan netwerken.**



Kan het ook anders?

Meer dan zorg.

Comfor is meer dan een zorgorganisatie. We zijn een ketenpartner voor én in de gemeenten. We creëren zorgzame gemeenschappen waarbij we inzetten op reablement. Onze woonlocaties zijn een ankerpunt in de wijk waar iedereen welkom is. Voor een kop koffie, een activiteit of verenigingsactiviteiten. Samen met bewoners en vrijwilligers zorgen we voor verbinding.

Als ketenpartner zijn we in nauw overleg met gemeenschappen en bestuurders (bijvoorbeeld in Bladel en Veldhoven), zodat we samen nog meer toegevoegde waarde kunnen realiseren in de gemeente en de wijk - en vooral voor de mensen.



Ons netwerk

Regionale verankering.

Comfor is een lokale partner en ketenregisseur voor gemeenten op het snijvlak van wonen, welzijn en zorg. Wij opereren niet alleen als zorgaanbieder, maar ook als strategische samenwerkingspartner in de wijk, het dorp, de gemeente en de regio.





Wij bouwen actief aan een duurzaam ecosysteem, waarin organisaties op elkaar kunnen bouwen en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor maatschappelijke opgaven zoals vergrijzing, langer thuis wonen, bestrijden van eenzaamheid (aanjagen sociaal netwerk) en toenemende zorgvraag.

Wij werken samen met o.a. gemeenten, SWOVE, KBO/seniorenvereniging Brabant-Zeeland, Ouderenvereniging Bladel, Cordaad Welzijn, Dorpsraden en wijkplatforms, Actief Gezellig Oers, Zilverhof, Bruis Bladel. Wij trekken actief de wijk in én halen de wijk naar binnen. Daarmee versterken wij de verbinding tussen cliënten, buurtbewoners, vrijwilligers, welzijn en zorg. Een goed voorbeeld daarvan is ons Buurthuis concept.

Ons netwerk

Proactief en verbindend.





Comfor werkt structureel samen met gemeenten op bestuurlijk, beleidsmatig en uitvoerend niveau. Wij zitten actief aan tafel met o.a. wethouders, beleidsmakers, ouderenconsulenten en dorpsondersteuners. We dragen bij aan ontwikkeling en uitvoering van lokaal beleid. Onze rol is niet volgend, maar proactief en verbindend. Wij:

-  Denken mee over **woonzorgvraagstukken, wijkontwikkeling en gebiedsontwikkeling.**
-  Signaleren **trends en knelpunten** vanuit de praktijk.
-  Verbinden partijen **binnen en buiten** het zorg- en welzijnsdomein.
-  Dragen bij aan uitvoerbare en **toekomstbestendige oplossingen voor ouderen** op het gebied van wonen, ondersteuning thuis, zorg én welzijn.

Ons netwerk

Toekomstbestendige zorg.

Wij richten ons op het bredere maatschappelijke belang en investeren in thema's die bijdragen aan kwaliteit van leven en toekomstbestendig wonen en zorg voor ouderen, zoals:

-  Bijdragen aan **dementievriendelijke** gemeenten en zorgzame gemeenschappen.
-  Verbeteren van de **leefomgeving** van ouderen.
-  Actief terugdringen van **eenzaamheid**.
-  Versterken van de **sociale cohesie** in wijken en dorpen.

Ons netwerk

Netwerk op de vloer.

Rondom de cliënten organiseren wij een sterk, professioneel netwerk met onder andere huisartsen, VS, SO, paramedici en ziekenhuizen.

Wij versterken onze aanpak door samenwerking met o.a. regionale zorgorganisaties, netwerken (Palliatieve netwerk, wijkplatforms, NAH-groep), ZorgSaamWonen, Ziekenhuizen als ETZ, Máxima MC, Catharina Ziekenhuis, Anna Ziekenhuis.

Onze kennispartners zijn o.a. Erasmus Universiteit Rotterdam (onderzoek stepped care) en Vilans (doorontwikkeling VPT in de wijk).

Toekomst

Plannen 2026 - 2027 (1/2).

De ambitie van Comfor is dat we onderdeel zijn van landelijke, regionale en lokale netwerken. Waarmee we samen bijdragen aan het creëren van een waardevolle dag voor de ouderen in de omgeving van onze woonzorglocaties.

Dit doen we door de komende jaren in te zetten op:

- Het in kaart brengen van en aansluiten bij de lokale en regionale netwerken in de omgeving van onze te openen locaties.
- De locatiemanagers ambassadeur te maken van de locatie voor het lokale netwerk.
- Aan te sluiten bij lokale/regionale netwerken zoals netwerken palliatieve zorg en netwerken gericht op dementie of ouderen.

Toekomst

Plannen 2026 - 2027 (2/2).

Comfor zet haar integrale benadering op wonen, zorg en welzijn door in aankomende jaren.

Onze ambitie is om:

- Een sterke, lokale partner voor gemeenten te zijn en te zorgen voor wijkversterking.
- Als ketenpartner bij te dragen aan ontwikkeling en innovatie in gemeenten en de regio.
- Bij te dragen aan zorgzame gemeenschappen waarbij meerdere doelgroepen (jong en oud) bij elkaar wonen en leven.
- Een voorbeeldfunctie te vervullen in toekomstbestendige ouderenzorg.

Dit doen we door samen te werken, buiten bestaande kaders te denken en te doen. Dit doen we samen met o.a. gemeenten, welzijnsorganisaties, zorgorganisaties, woningstichtingen, beleggers (pensioenfondsen) en mensen in de buurt of wijk.

Bouwsteen 3

**Het werk
organiseren.**



Van klein naar groot

Comfor groeit door.

Comfor groeit door. Dat doen we vanuit een stevige basis. In 2025 openen we 2 nieuwe locaties en in 2026 openen we 4 kleinschalige woonlocaties. Voor ons is groei met name gericht op kwaliteit, het inspelen op wensen en behoeften en doelmatigheid.

Met een platte organisatiestructuur en korte lijnen versnellen we de besluitvorming en bevorderen we samenwerking. Deze doelmatige aanpak draagt bij aan een efficiënt werkklimaat en stelt ons in staat om snel in te spelen op wensen en behoeften van onze ouderen.

We leiden zelf zij-instromers en herintreders op, omdat we mensen willen toevoegen aan de zorg. Tegelijkertijd zetten we gediplomeerde zorgprofessionals in om de zorgkwaliteit te borgen en te versterken.



De reis van de bewoner

Processen inrichten.

In 2025 heeft een multidisciplinaire projectgroep binnen Comfor de volledige reis van de bewoner in kaart gebracht. Van het eerste contact en de kennismaking tot wonen, zorgverlening en welzijn, zijn alle stappen zorgvuldig geanalyseerd.

Het doel van dit traject was om te onderzoeken waar processen efficiënter en slimmer ingericht kunnen worden, zodat medewerkers meer tijd en aandacht hebben voor dat wat écht belangrijk is.

Door de bewoner centraal te stellen en kritisch te kijken naar werkprocessen, overdrachtmomenten en ondersteunende systemen zijn verbeterpunten en kansen geïdentificeerd. Deze inzichten (en verbeteracties) dragen bij aan een soepele en warme beleving voor bewoners en hun naasten, en ondersteunen zorgprofessionals in hun dagelijkse werk.



Technologie

Langer veilig thuis wonen.

Technologie zetten we doelgericht in, afgestemd op de behoeften van ouderen. Het vervangt geen menselijk contact, maar ondersteunt welzijn en zelfredzaamheid. De menselijke maat staat centraal: technologie versterkt het werk van medewerkers zonder hun rol over te nemen. Zo helpen we ouderen langer veilig thuis te laten wonen, onder andere met:

- Sonevo personenalarmering, met bijhorende sensoren
- Sensara leefstijlmonitoring en alarmering
- Slimme klinken
- Dwaaldetectie en GPStrackers
- Flexcamera's voor bijv. monitoring in de nacht
- Heupairbag ter voorkoming van heupfracturen (Wolk)
- Slimmo inco-materialen (WeSense)
- Welzijnstechnologie (o.a. robotkat en de HUG)
- Medicatiedispensers (Thelma)
- Hulpmiddelen, o.a. aantreksok



Goed werkgeverschap

Mensen op de vloer.

De vloer is leidend

Onze medewerkers maken dagelijks het verschil in beleving, kwaliteit en menselijkheid. We werken mensgericht, doelgericht en servicegericht.

Slim en slank georganiseerd

We beperken overhead, managementlagen en externe inzet.
We benutten maximaal onze eigen kracht.

Investeren in kracht

Niet méér mensen, maar sterker vakmanschap, eigenaarschap en samenwerking zorgen voor betere zorg.



Onze filosofie

Minder overleggen, meer zorg.

Onze filosofie is simpel: minder overleggen, meer zorg.

Goede zorg draait voor ons om daadkracht en resultaat, niet om eindeloze vergaderingen en overleggen. Onze aanpak is helder. We zorgen dat beslissingen snel en effectief worden genomen. Zo kunnen medewerkers hun energie steken in waar het echt om gaat: de zorg en het welzijn van onze bewoners en bezoekers.

Overleg vindt plaats wanneer vorm én inhoud bijdragen aan concrete acties, duidelijke afspraken én het verbeteren van de zorg.



Wat kan ik zelf?

Stepped care.

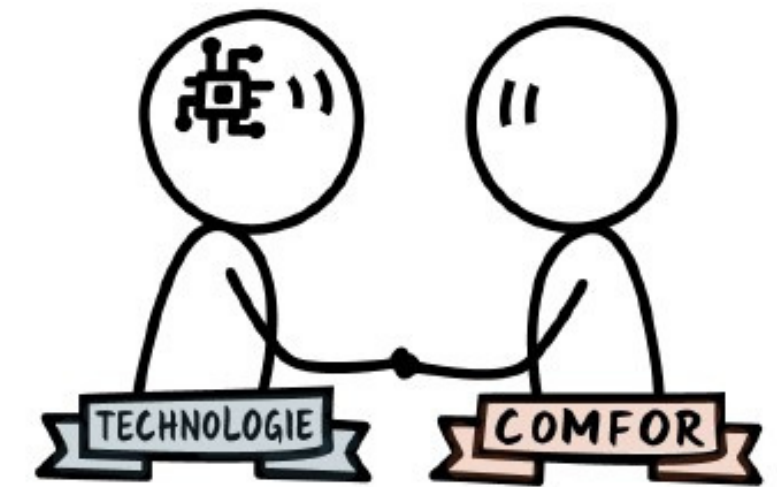
Met oog voor de eigen regie van bewoners en het eigenaarschap van onze medewerkers is in 2025 het Comfor Stepped care-model ontwikkeld. Onze medewerkers volgen de stappen zorgvuldig en met aandacht, waardoor zij de huisartsen effectief ontlasten.



De échte verbinding tussen mens en technologie

Menselijk én slim.

De ouderenzorg in Nederland bevindt zich op een kantelpunt; vergrijzing, uitstroom van medewerkers uit de zorg, complexere zorg en maatschappelijk druk. Als we blijven doen wat we deden, dan loopt het systeem vast.



Bij Comfor kiezen we voor proactief handelen. Inzet op goed werkgeverschap en leiderschap vinden wij heel belangrijk. Aandacht is de rode draad. We bouwen op 3 principes:

- De **mens centraal**, zorg is mensenwerk, en dat blijft zo.
- Slim gebruik van technologie. Hierdoor is er **meer ruimte voor aandacht** en het zorgt voor snelle besluitvorming.
- **Verantwoordelijkheid nemen.** Zeggen en doen. We investeren in oplossingen die verder gaan dan onze eigen organisatie.

Geen luxe maar noodzaak

Inzet AI.

AI als sleutel

Geen hype, maar essentieel voor toekomstbestendige, mensgerichte zorg. Het moet betrouwbaar en veilig zijn.

Samen vooruit

We bouwen met partners aan duurzame zorg, voor vandaag én morgen.

Brede inzet

AI wordt ingezet voor ouderen, medewerkers, organisatie en ondersteuning. Voorbeelden: spraakgestuurd rapporteren, coaching, ondersteunende diensten zoals marketing, HR, etc.

De Ontwikkeling van een AI-assistent wordt in 2026 gestart, eerste pilot in Q3.

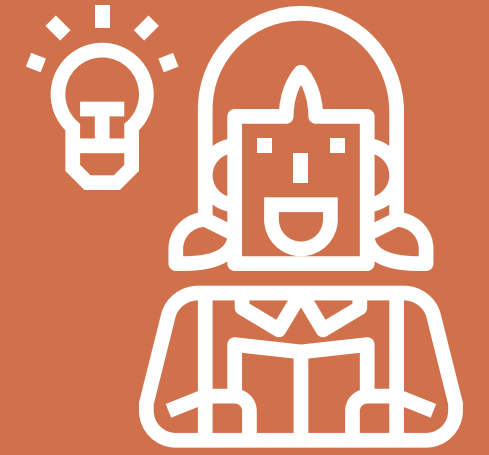
Toekomst

Plannen 2026 - 2027.

In 2026 zetten we in op verbeterd spraakgericht rapporteren met AI. We onderzoeken hoe we een prettig gesprek met de bewoner kunnen vertalen naar concrete doelen met behulp van AI. Dit zal veel tijd besparen voor medewerkers, tijd die weer ten goede komt aan cliënten.

In 2026 starten met het inzetten van een VR-bril die medewerkers en vrijwilligers een kijkje laat nemen in het leven van iemand met dementie. Dit zorgt ervoor dat we nog beter kunnen aansluiten op de behoeften van onze cliënten.

Ook pakken we door op onze nieuwe en bestaande locaties, zodat technologie overal op de juiste manier wordt ingezet. Dit doen we onder andere door collega's op locatie een extra rol te bieden met betrekking tot implementatie van technologie.



Bouwsteen 4

Leren & ontwikkelen.

Kijken naar wat wél kan

Een andere manier van werken.

Zelf aan het stuur

Het is hun huis, hun leven en hun dag. Ouderen zitten zelf aan het stuur en doen wat voor hen belangrijk is. Wij zijn te gast en sluiten daarop aan.

We ondersteunen waar nodig, vanuit de vraag: wat wil iemand, wat kan iemand zelf en waar is ondersteuning gewenst? We blijven steeds het verhaal van de bewoner volgen.

Blijven luisteren naar de vraag van vandaag

Voor (veelal nieuwe) collega's vraagt dit soms voor een bewuste omslag: van zorgen vóór naar ondersteunen bij. Dat betekent luisteren, afstemmen en loslaten waar het kan.

We kijken naar mogelijkheden, wensen en talenten. Zo creëren we een omgeving waarin ouderen zich thuis, gezien en gerespecteerd voelen.

Onboarding

Een warm welkom.

Waardevol van start

Nieuwe collega's starten met een intensief onboardingprogramma. Hierin combineren we trainingen met meeloopmomenten en directe praktijkervaring.

Alle collega's maken kennis met onze visie op leiderschap, eigen regie en persoonsgerichte zorg. De focus ligt op ondersteunen in plaats van overnemen, met de oudere zelf aan het stuur.

Zo zorgen we voor een sterke start, waarin nieuwe collega's begrijpen wat werken bij Comfor betekent en direct kunnen aansluiten bij wat voor ouderen belangrijk is.



Ons kompas

Leiderschap bij Comfor.

Heldere koers

We ontwikkelen leiderschap op alle niveaus, gebaseerd op onze leiderschapszon. We maken concreet wat we verwachten: kennen, kunnen en laten zien. Van visie naar gedrag.

Blijven ontwikkelen

In 2025 heeft Comfor bewust geïnvesteerd in leiderschap op alle niveaus. We ontwikkelden een leiderschapskompas met zeven principes en bijbehorende rituelen, die richting geven aan dagelijks handelen. Met coaching, reflectie en ontwikkelprogramma's vertalen we dit kompas naar de werkvloer, zodat leiderschap zichtbaar en voelbaar is in de hele organisatie." We maken het zichtbaar met de zon en de zeven zonnestralen. Die zijn overal doorvertaald in de organisatie.



Leren, groeien en vernieuwen

Kennis- & expertisecentrum.

In 2025 hebben we ons Kennis- en expertisecentrum officieel geopend als centrale plek waar we werken aan leren, groeien én vernieuwen. Want goede zorg begint bij sterke mensen. Bij Comfor vinden we het belangrijk dat onze medewerkers en vrijwilligers zich blijven ontwikkelen, als professional én als mens. Met dit centrum geven we handen en voeten aan waar Comfor voor staat: de beste beleving en een gevoel voor ouderen en hun omgeving.

Vanuit dit centrum werken we aan vakmanschap, innovatie en de verdere ontwikkeling van onze zorg- en welzijnsconcepten.

Via ons leermanagementsysteem kunnen medewerkers opleidingen, trainingen en e-learnings volgen, en managers houden eenvoudig zicht op voortgang en verplichte scholing

Meer collega's in de zorg

Intern opleiden.

In december 2025 behaalden 60 zorgondersteuners hun certificaat na het succesvol afronden van onze interne opleiding. Daar zijn we ontzettend trots op: met deze nieuwe collega's breiden we ons zorgteam verder uit en voegen we mensen toe aan de zorg.

Een aantal van hen stroomt door naar onze interne opleiding Helpende Plus of start met de Verzorgende IG-opleiding. We doen dit samen, en juist dat maakt het zo waardevol.

Daarnaast leiden we collega's op voor andere functies en vervolgopleidingen, waaronder Helpende plus, Verzorgende IG en hbo Verpleegkunde. Zo bouwen we stap voor stap aan vakmanschap, doorstroom en voldoende mensen op de werkvloer.



Trots

Drie leerlijnen.

Waar we trots op zijn, zijn onze drie leerlijnen gericht op palliatieve zorg, dementie en welzijn (van de bewoner en de medewerker).

Elke leerlijn biedt medewerkers de kans om zich gedurende een heel jaar te verdiepen in het betreffende onderwerp. Dit maakt ons scholingsaanbod concreet, gestructureerd en toegankelijk. Door het volgen van één leerlijn per jaar kunnen medewerkers zich in hun eigen tempo ontwikkelen en hun kennis en vaardigheden op een specifiek zorggebied verder uitbreiden.

Deze gerichte aanpak stelt ons in staat om medewerkers de juiste tools en kennis te bieden, zodat zij optimaal kunnen bijdragen aan de zorg voor onze bewoners en cliënten.

Binnen deze drie leerlijnen zijn interne scholingsmomenten ontwikkeld. Daarnaast bieden we interne scholingsmomenten aan over kwaliteit en ICT.

Jouw groei bij Comfor

Workshops 2026.

- Schrijf je in via het SDB Leerplatform
- Volg de workshops zoveel mogelijk onder werktijd
- Overleg met collega's of je van de vloer kunt
- Voor iedereen die langer dan 6 maanden in dienst is

Kwaliteit Wondzorg Ergonomie Klinische lessen	Dementie Muziekgeluk Dementie en Onbegrepen gedrag	Palliatieve zorg Eten, drinken en Bsted bij dementie Levensende en Palliatieve Sedatie Dilemma's in de Zorg
Welzijn Move with Comfor	Jouw geluk Positief samenwerken Omgaan met (werk)stress Mindfulness	ICT en technologie Microsoft365

Ben je leefcoach? Schrijf je in voor het leefcoach-traject!

Toekomst

Plannen 2026 - 2027.

In 2025 hebben we een stevige basis gelegd voor leren en ontwikkelen. Daar bouwen we op voort door werkafspraken, besliscriteria en stuurinformatie verder te verfijnen.

In 2026 zijn we gestart met workshops die voor iedereen toegankelijk zijn. Deze worden geëvalueerd en verbeterd, zodat we in 2027 een nog sterker aanbod kunnen bieden. Tegelijkertijd ontwikkelden we een Comfor-methodiek die onze collega's ondersteunt om altijd de mens en zijn wensen centraal te zetten.

We onderzoeken ook hoe nieuwe technologieën, zoals AI, kunnen worden ingezet in scholing. Al zetten we al in voor coaching. Daarnaast zetten we sterk in op de ontwikkeling van specialismen en benutten deze optimaal binnen de organisatie. Zo vergroten we de kennis op de werkvloer en versterken we coaching on the job.



Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit.

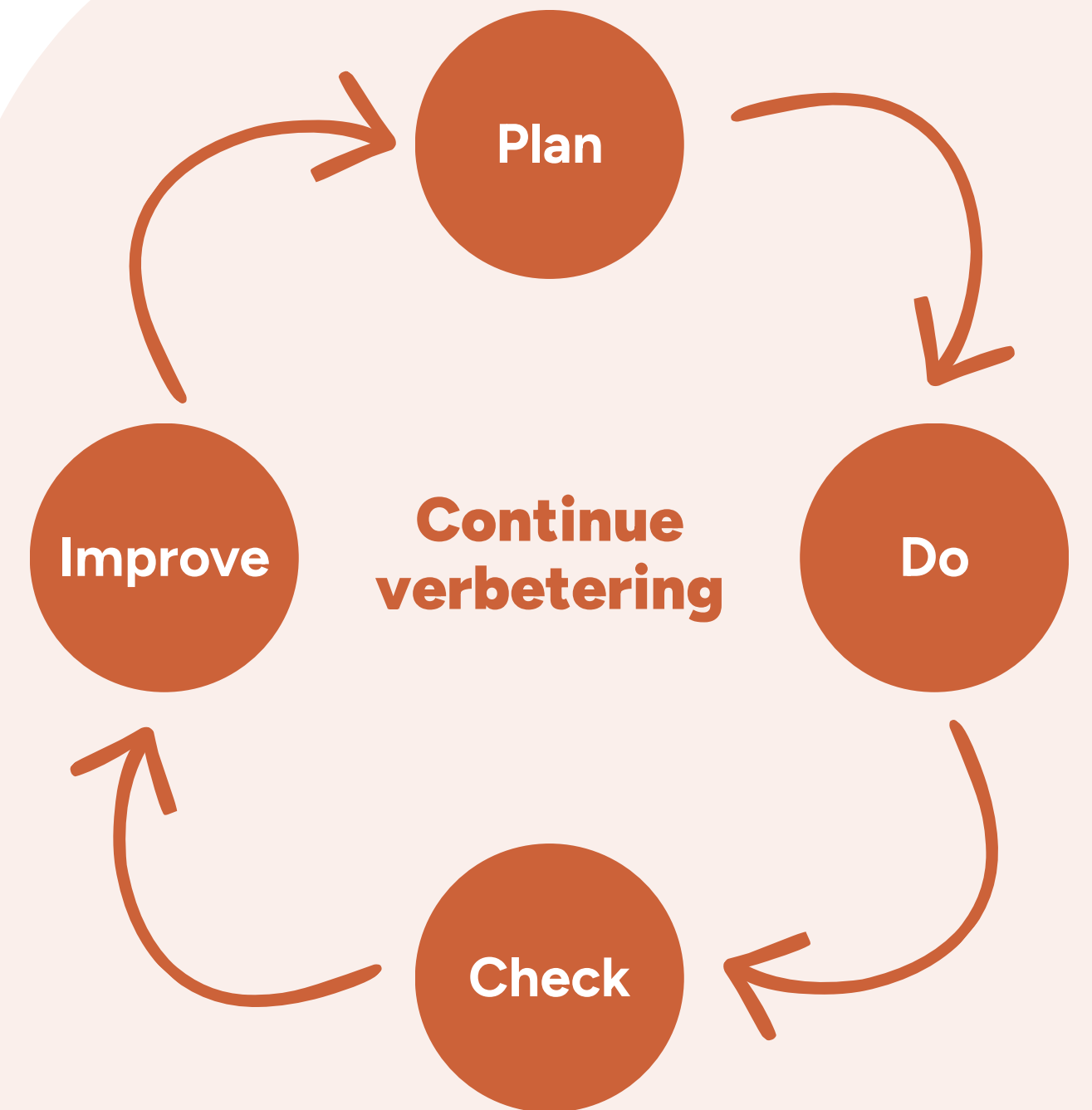
Van PDCA naar PDCI

PDCI in de praktijk.

De PDCA cyclus hebben we in 2025 omgedoopt naar PDCI. We geloven in de A van 'Act' maar vinden de I van 'Improve' toch meer recht doen aan waar we voor staan. We evalueren onze plannen en vernieuwingen en gebruiken de inzichten om ons continu te verbeteren.

We gebruiken hiervoor o.a. onze jaarplannen, maandelijkse kwaliteitsrapportages en -overleggen, directiebeoordelingen en onze andere structurele overleggen.

Maandelijks worden met elke manager de kwaliteitsindicatoren besproken.



Onafhankelijke toets

Certificering.

Jaarlijks wordt Comfor getoetst op kwaliteit met interne en externe audits. Bevindingen worden opgenomen in ons verbeterregister.

- Comfor is gecertificeerd volgens de ISO-9001:2015 (geldig tot 20-07-2028).
- We werken met én leveren gegevens aan bij Het Generiek Kompas.
- We zijn druk bezig met de voorbereidingen voor certificering volgens NEN 7510-1:2024.



Meten is weten

Wat vindt u van ons?

We kiezen er voor om de tevredenheid van cliënten doorlopend te meten. Zo krijgen we niet één momentopname met een jaarlijkse meting, maar doorlopend feedback van onze belangrijkste stakeholder.

Onze vrijwilligers bespreken met bewoners of ze de vragen willen invullen, dat kan op papier maar ook digitaal d.m.v. een QR-code. Als het de cliënt niet lukt om het zelfstandig in te vullen, dan helpen we daar graag bij.

Het wonen bij Comfor werd gemiddeld beoordeeld met een 8, het 'thuisgevoel' zelfs met een 9.

Verbeterpunt is volgens cliënten het opvolgen van afspraken door Comfor, maar ook dat werd met een 7 beoordeeld. In overleg met de cliëntenraad maken we een plan van aanpak om ook dit naar minimaal een 8 te tillen.



8

Metten is weten

Wat vinden medewerkers?

Onder medewerkers hebben we in 2025 een onderzoek gedaan door een vragenlijst.

Het werken bij Comfor wordt gemiddeld beoordeeld met een 8, en daar zijn we trots op!

Aandachtspunten die naar voren komen zijn behoefte aan duidelijke processen en communicatie hierover. Dat past precies bij de fase waarin we zitten, in Q1 2026 worden alle belangrijke processen onder de loep genomen en waar mogelijk verbeterd.



MIC- en MIM-meldingen

(Bijna) incidenten.

Meldingen zorgen ervoor dat we continu kunnen verbeteren.
Daarom maken we melden zo gemakkelijk mogelijk.

MIC meldingen worden door medewerkers gedaan in SDB. Een ingerichte workflow zorgt ervoor dat leidinggevenden gemakkelijk MIC meldingen kunnen doornemen en beoordelen. Comfor breed is er een MIC commissie ingesteld die kijkt naar trends en opvallende meldingen en hier verbetervoorstellen voor doet.

MIM meldingen worden gedaan via Zenya. Ook hier zorgt een ingerichte workflow ervoor dat meldingen direct bij de juiste persoon terecht komen en worden afgehandeld.

Feedback is een kans

Klachtenregeling.

Wij beschouwen klachten als waardevolle feedback die ons helpt.
Een klacht is een kans om onze zorg te verbeteren.

Cliënten en naasten kunnen laagdrempelig terecht bij onze interne of externe klachtenfunctionaris; daarnaast zijn wij aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.

In verslagjaar 2025 (en ook sinds het bestaan van Comfor) ontvingen we geen formele klachten.

Toekomst

Plannen 2026 - 2027.

Voor de periode 2026–2027 wil Comfor het inzicht in kwaliteit verder versterken. De organisatie groeit met nieuwe woonlocaties en een uitbreiding van het aanbod. Tegelijkertijd blijft het belangrijk dat de kwaliteit van zorg transparant, meetbaar en bespreekbaar is.

In de periode 2026–2027 zal de focus liggen op vier samenhangende thema's:

- Het voeren van het open gesprek over kwaliteit met cliënten, naasten en medewerkers.
- Het versterken van samenwerking en netwerken rondom de cliënt.
- Het effectief organiseren van het werk zodat professionals ruimte houden voor aandacht en persoonsgerichte zorg.
- Het continu leren en ontwikkelen binnen teams.

Door deze aanpak wil Comfor een organisatie blijven waarin kwaliteit niet alleen wordt gemeten, maar vooral wordt beleefd, besproken en continu verbeterd.



Onze rituelen en uitgangspunten

Dit vinden wij belangrijk.

Warm welkom

Waardevolle dag

Poedersuiker momentjes

Verschilmakers

Lekker en ook gezond eten

Heldere taal

Visitekaartje

Handen aan het stuur

Een beetje Pippi

Aandacht voor elkaar

Verschilmakers

De vlag kan uit

Een warme uitzwaai

De Comfor familie



We doen het samen!



Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld in samenspraak met bewoners, cliënten in de wijk en naasten, bewoners/cliëntenraad, professionals, management, OR/PVT en relevante ketenpartners.

Input is gehaald uit ervaringsmetingen, kwaliteitsgesprekken, teamrefeecties en beleidsbijeenkomsten.