

(KWALITEITS)JAARBEELD 2024

Wat Mijzo uitdraagt
en bijzonder maakt



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1.

VOORWOORD



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Onze samenleving verandert. Dat geldt ook voor de zorgsector.

De krimpende arbeidsmarkt, vergrijzende samenleving en groeiende zorgkloof zetten de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg ernstig onder druk. Zorg is niet langer een vanzelfsprekendheid. Bovendien willen nieuwe generaties zelf regie houden op het leven en zo lang mogelijk zelfstandig blijven.

Bij Mijzo zijn en blijven we er voor mensen die dat het hardst nodig hebben. We leveren een combinatie van (kortdurende) zorg, behandeling en begeleiding. Dat is onze expertise. Ook onder uitdagende maatschappelijke omstandigheden. Daar zijn we trots op!

Gelukkig zien we dat de koers die we hebben ingezet daadwerkelijk resultaten boekt ten gunste van de betaalbaarheid en toegankelijkheid van zorg. En ten gunste van mensen die het écht anders willen. We realiseren ons ook dat een transformatie van de zorg een weg van de lange adem is. We hebben nog veel werk te verzetten. Als Mijzo en als maatschappij.

In 2024 is de maatschappelijke opgave aangescherpt en hebben we een toekomststrategie 2025-2028 geschreven. Afhankelijk van het vraagstuk kiezen we bewust onze rol. Dat kan een rol als koploper, aanjager of facilitator zijn. We maken moedige keuzes en blijven koersvast, innovatief en gericht bijdragen aan de maatschappelijke opgave. We leren oude patronen af en leren nieuwe werkwijzen aan. Daarbij kijken we altijd eerst naar wat mensen zelf kunnen, eventueel met behulp van technologie en ondersteuning vanuit het netwerk. Pas in de laatste plaats onderzoeken we wat Mijzo kan betekenen. We werken aan een wendbare en weerbare organisatie met veerkrachtige collega's, zodat we toekomstige veranderingen samen de baas kunnen worden en blijven.

De transformatie in de zorg gebeurt niet alleen binnen Mijzo. We zullen altijd kiezen voor het collectief boven het individu. Samen is de impact die we kunnen maken veel groter dan alleen. Sociale-, technologische- en procesinnovaties geven we bij voorkeur vorm samen met andere relevante samenwerkingspartners. Mijzo is om die reden actief betrokken en veelal kartrekker in regionale en landelijke samenwerkingsverbanden.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

'Met plezier naar het werk' is een belangrijk thema binnen Mijzo. We willen benadrukken dat we blij zijn met alle collega's die een bijdrage leveren aan Mijzo en de zorgtransformatie. De resultaten van het onderzoek naar de betrokkenheid van medewerkers geven een bevestiging dat we als organisatie op de goede weg zijn en dat we na de eerste woelige jaren een omslagpunt bereiken in de organisatie.

In het (kwaliteits)jaarbeeld over 2024 sluiten we aan op het (nieuwe) generieke kompas; samen werken aan de kwaliteit van bestaan. Anders dan de kwaliteitskaders die voorheen werden gehanteerd, wil het kompas vooral de ontwikkeling ondersteunen naar toekomstbestendige zorg. Niet de nadruk op een terugblik, gericht op verantwoorden, maar vooral ook reflecteren op wat we hebben gedaan, hiervan leren en van daaruit vooruitblikken naar de toekomst. De strategie van Mijzo sluit naadloos aan op het generiek kompas.

Het (kwaliteits)jaarbeeld 2024 is een integraal verhaal met ook inzicht in de financiële resultaten die zijn behaald. Als we terugkijken, zijn we blij met de resultaten die we samen hebben bereikt.

We hebben in 2024 veel doelstellingen weten te realiseren, terwijl we ook hebben gestuurd op de inzet van minder medewerkers. Met minder medewerkers meer mensen helpen die het echt nodig hebben. Dat is de opgave. De ingezette beweging leidt tot een zwaardere cliëntenpopulatie. We kunnen minder medewerkers inzetten door anders te werken, te innoveren en gebruik te maken van technologie. We werken hard aan de transformatie.

Niet alle projecten hebben we kunnen realiseren door gebrek aan spullen en mankracht en adoptievermogen van de organisatie. We kunnen de organisatie nog beter inrichten om de medewerkers beter te ondersteunen bij deze grote veranderingen. Het effect hiervan is een gunstig financieel resultaat van 2024. Dat geeft ons een goede uitgangspositie voor 2025 en voor de meer uitdagende jaren daarna. Het jaar 2024 is een markering van de eerste vier jaar van de nieuwe strategie. Met een logische wijziging in de topstructuur is Mijzo klaar voor de volgende beweging.

Rest mij nog een heel groot compliment te geven aan alle mensen binnen Mijzo die met zo veel inzet in deze uitdagende tijden werken en bijdragen aan toekomstbestendige ouderenzorg. Samen ontzorgen we de zorg.

Namens de raad van bestuur,

Mireille de Wee



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

2.

INHOUD

1

Voorwoord ----- 2

2

Inhoud ----- 5

3

De organisatie in beeld ----- 7

- 3.1** Wie is Mijzo? ----- 8
- 3.2** Missie en visie ----- 9
- 3.3** Kernwaarden ----- 10
- 3.4** Besturingsfilosofie ----- 11
- 3.5** Personele samenstelling ----- 12
- 3.6** Organisatiestructuur ----- 13
- 3.7** Bestuur, toezicht en medezeggenschap ----- 14

4

**Maatschappelijke opgave
en strategie 'Samen
ontzorgen we de zorg** ----- 19

- 4.1** Maatschappelijke opgave
en strategie van Mijzo ----- 20
- 4.2** Manifest ----- 22

**Kwaliteits-
jaarbeeld 2024** ----- 23

5

Resultaten 2024 ----- 29

- 6.1 Actielijn 1:** ----- 30
Actieve voorbereiding op het
ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:** ----- 35
Stimuleren van zorgzame
gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:** ----- 39
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:** ----- 45
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:** ----- 51
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:** ----- 55
Gezonde bedrijfsvoering

6

**Conclusie en
vooruitblik** ----- 65

7

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

3.

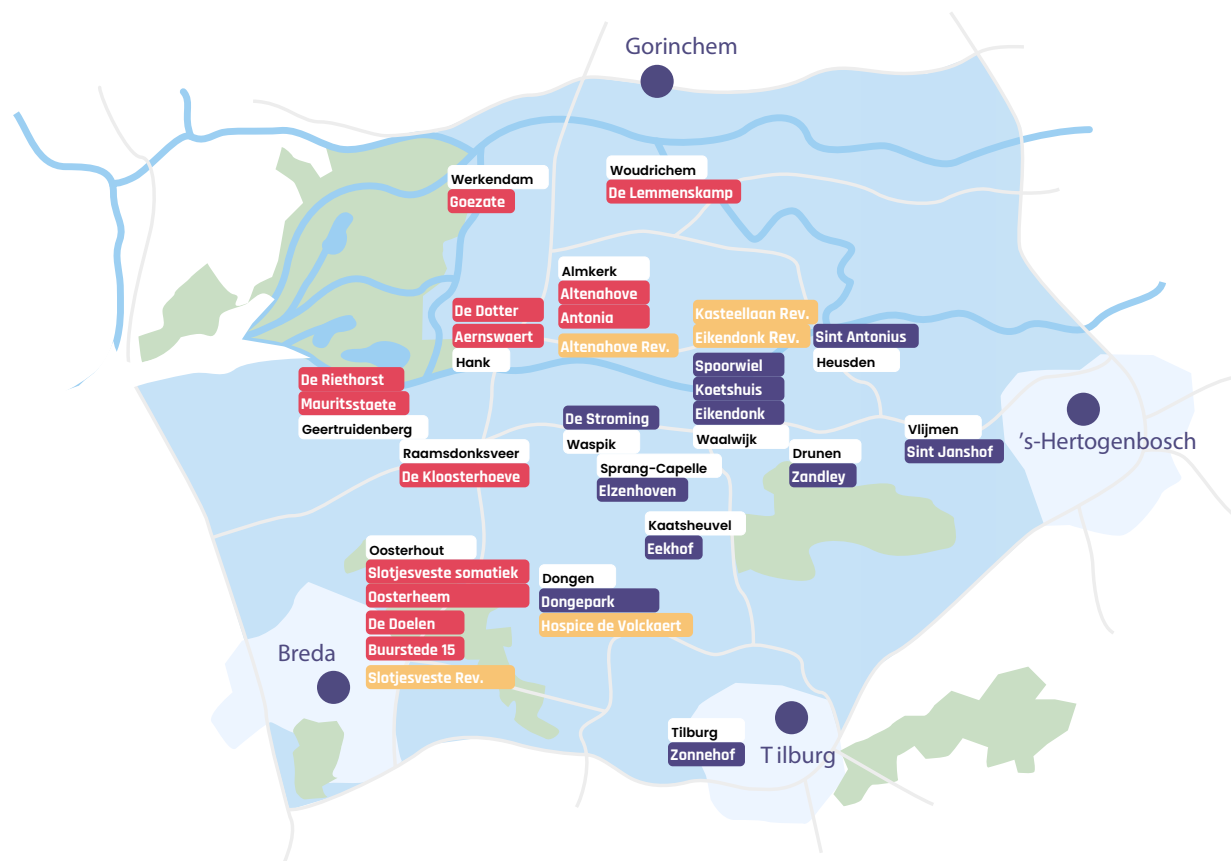
DE ORGANISATIE IN BEELD

Meer informatie op mijzo.nl

3.1 WIE IS MIJZO?

In de naam **Mijzo** komen de woorden **Mijn** en **Zorg** samen. Bij Mijzo zijn en blijven we er voor diegenen die dat het hardst nodig hebben. Wij helpen mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk zelfstandig te blijven. Niet alleen omdat het moet, maar vooral omdat zij dit willen. Mijzo is er voor medewerkers en vrijwilligers, die elke dag met passie invulling geven aan hun werkzaamheden.

Mijzo bevindt zich in het landelijk werkgebied tussen de vier grote steden Tilburg, Breda, Gorinchem en Den Bosch. We leveren een combinatie van (kortdurende) zorg, behandeling en begeleiding. Dit kan thuis of bij één van onze 26 zorglocaties. Dat is onze expertise. Ook onder uitdagende maatschappelijke omstandigheden. Daar zijn we trots op!



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

3.2 MISSIE EN VISIE

MISSIE

Wij ondersteunen ouderen en chronisch zieken met een zorgvraag hun leven op eigen wijze vorm te geven. Dit doen we door te werken vanuit de eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden. We zetten daar waar nodig hulpmiddelen en technologie in en vullen informele zorg aan met professionele zorg, daar waar thuis ook is.

VISIE

Mensen willen zo lang mogelijk actief blijven in hun eigen omgeving en op eigen wijze hun leven leiden, passend bij wie ze zijn.

Mijzo gaat open het gesprek aan over wat belangrijk is voor de kwaliteit van leven, waarbij het uitgangspunt positieve gezondheid is. Samen ontdekken we wat de eigen mogelijkheden zijn, met hulp van mensen uit de omgeving en met gebruik van (slimme) technologie. We willen leven toevoegen aan de dagen en geen dagen aan het leven.

Mijzo stimuleert medewerkers om gezond nieuwsgierig te zijn, om met lef te blijven leren en ontdekken. Medewerkers werken vanuit het besef dat de naasten en de gemeenschap een steeds grotere rol spelen in de informele zorg. Mijzo werkt hierin samen met relevante ketenpartners. Met deze transformatie blijft zorg toegankelijk en betaalbaar voor diegenen die dit het hardst nodig hebben.

Mijzo is toonaangevend in het stimuleren van mensen om langer gezond en zelfstandig te leven.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik



3.3 KERNWAARDEN

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Eigen

We staan aan het roer van ons eigen leven en handelen altijd vanuit eigen regie en verantwoordelijkheid. We zien elkaar en geven elkaar respectvolle aandacht. We kunnen en mogen zijn wie we zijn.

Ontdekken

We zoeken actief, nieuwsgierig, leergierig en met positieve energie naar manieren om zelfredzaamheid te bevorderen en inzet van zorgprofessionals te beperken. We durven te experimenteren en te leren om zo de onbekende en ongekende mogelijkheden voor de toekomst te ontdekken.

Open

We zijn transparant en communiceren ook zo. We zien elkaar, luisteren naar elkaar, staan open voor nieuwe of andere ideeën en delen eerlijk en respectvol onze gedachten en gevoelens.

Samen

We werken en wonen samen en bieden elkaar de helpende hand. Ook als dat soms moeilijk is. Samen komen we verder dan alleen. We halen het beste in elkaar naar boven en ondersteunen en inspireren elkaar. Juist doordat we van elkaar verschillen, vullen we elkaar aan.

3.4 BESTURINGSFILOSOFIE

De uitgangspunten voor de besturingsfilosofie van de organisatie zijn:

- We werken vanuit de kernwaarden: eigen, ontdekken, open, samen.
- We organiseren ondersteuning en zorg dicht bij de mensen met een zorgvraag, waarbij eigen regie voorop staat.
- We werken volgens het principe van zelforganisatie binnen duidelijke, centraal gestelde kaders.
- Een team is, al dan niet onder leiding van een teammanager, gezamenlijk verantwoordelijk voor het teamresultaat.
- Het management is integraal verantwoordelijk.
- Er zijn maximaal twee managementlagen onder de raad van bestuur, met een hanteerbare span of attention en complexiteit.
- Leiderschapsstijlen worden situationeel toegepast. We hebben de voorkeur voor een coachende en faciliterende stijl.
- We betrekken belanghebbende gremia voor afstemming, advisering en instemming.
- We zijn ons bewust van onze omgeving en werken met verschillende (keten)partijen samen aan de transformatie van de zorg.
- We houden voortdurend de balans in de gaten tussen de dagelijkse gang van zaken (run) en de veranderingsprocessen (change). Vernieuwen, verbeteren en innoveren zijn actief onderdeel van het dagelijks werk.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

3.5 PERSONELE SAMENSTELLING

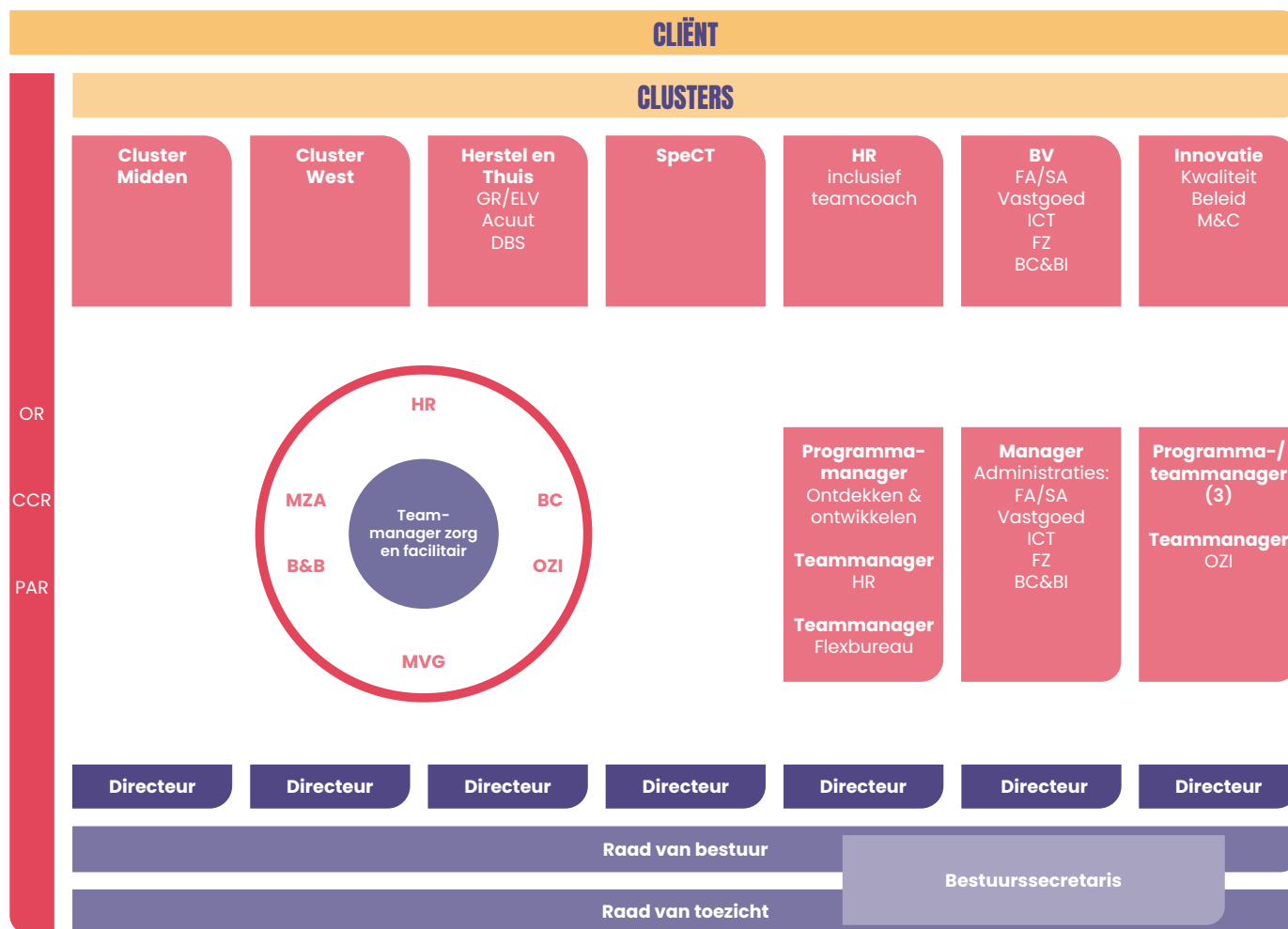
Brabant kent een dubbele vergrijzing en nu al forse arbeidskrapte. Demografische ontwikkelingen laten zien dat wij als zorgorganisatie binnen enkele jaren moeten toegroeien naar een lagere personeelsratio per cliënt. We werken toe naar 30% minder inzet van personeel. Mijzo reageert proactief op deze ontwikkeling, zodat we goed voorbereid zijn op de toekomst en wendbaar zijn. We zetten doelbewust in op het verlagen van deze personeelsratio.

Indicator	Cijfers
Aantal medewerkers per 31 dec 2024	3.710
Aantal FTE	2.192
Percentage medewerkers met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	20%
Percentage inzet PNIL	2,6%
Kosten PNIL	5,2%
Gemiddelde contractomvang	0,62 FTE
Inzetbaarheidspercentage	90,28%
Verzuimfrequentie	1,20
Aantal stagiairs - Stagiairs hebben geen loondienstverband bij Mijzo en worden om deze reden apart opgenomen in deze tabel.	227
Aantal vrijwilligers	1.836
Percentage instroom	14,65%
Percentage uitstroom	16,89%
FTE zorg/cliënt-ratio	0,87

3.6 ORGANISATIESTRUCTUUR

In 2024 is de organisatiestructuur geëvalueerd onder leiding van adviesbureau Berenschot. Op basis van de adviesrapportages voeren we in 2025 enkele wijzigingen door in onze organisatiestructuur. Onderstaande afbeelding bevat onze nieuwe organisatiestructuur.

Klik **hier** om een uitvergroot organogram te bekijken



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

3.7 BESTUUR, TOEZICHT EN MEDEZEGGENSCHAP

Zeggenschap en medezeggenschap is voelbaar in de organisatie

Wij vinden het belangrijk dat duidelijk is waar en door wie over welke onderwerpen gesproken en besloten wordt en dat zeggenschap en medezeggenschap voelbaar zijn in de organisatie. De basis van de overleg- en besluitvormingsstructuur is drie jaar na de juridische fusie geëvalueerd en stellen we vanaf 2025 iets bij. We willen de organisatie nog meer wendbaar en weerbaar maken en onze bijdrage aan de maatschappelijke opgave nog beter ten uitvoer te brengen. Dit vanuit de gedachte van 'ontmoeten, afspreken en aanspreken'. De organisatie zorgt dat de zorg en dienstverlening aansluiten op de wensen en behoeften van de cliënt en de medewerker. Mijzo kent een platte structuur met drie 'managementlagen': middenkader, directie en raad van bestuur.

We betrekken belanghebbende gremia voor afstemming, advisering en instemming. Door te reflecteren op wat goed gaat en wat beter kan, houden we elkaar binnen onze organisatie scherp.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Centrale Cliëntenraad (CCR), Ondernemingsraad (OR) en Medezeggenschapsambassadeurs

Zowel de CCR, als de OR ontmoeten de raad van bestuur gemiddeld zo'n zesmaal per jaar.

Afhankelijk van het thema zijn directeuren betrokken en aanwezig.

De medezeggenschapsorganen zijn er alert op dat Mijzo cliënten en medewerkers zo vroeg mogelijk betreft bij afspraken in de hele organisatie.

Ook wensen zij zelf gedurende het hele proces, als dit cliënten en/of medewerkers raakt, geïnformeerd te worden en aangehaakt te zijn. Verder participeren zij graag in bijeenkomsten.

De medezeggenschapsorganen vragen wij, volgens wettelijke kaders, voor bepaalde zaken om advies of instemming. Om deze stukken efficiënt te kunnen agenderen en bespreken, maken we gebruik van een aanbiedingsformulier. De door de OR ontwikkelde routekaart 'samenwerken met de OR Mijzo' draagt bij aan een zorgvuldig proces. De OR krijgt ondersteuning van Medezeggenschapsambassadeurs die als het ware de ogen en oren van de OR op locatie zijn.

Zij weten wat er leeft en speelt in de organisatie en op de eigen locatie en stimuleren medewerkers om mee te praten over belangrijke onderwerpen en enthousiasmeren hen om hun stem te laten horen. Op locaties zijn ook de Lokale CliëntenRaden (LCR) actief.

Klik hier voor het jaarverslag van de CCR en OR.

Reflectie CCR

2024 is een druk jaar geweest voor de Centrale CliëntenRaad (CCR). Positief was dat de CCR bij veel ontwikkelingen vroegtijdig kon meedenken in bijvoorbeeld deelname aan werkgroepen, of door informatieverstrekking vanuit de raad van bestuur. Uitgebreid heeft de CCR gesproken en gediscussieerd over onderwerpen als: het rookbeleid, visie op eten en drinken en de verhuisttermijnen na overlijden van bewoners. Door de vorm (het moreel beraad) en tijd die de organisatie hiervoor nam, kon de CCR een afgewogen en realistisch advies geven.

In 2024 constateerden we dat er onvoldoende contact en verbinding was tussen CCR en de lokale cliëntenraden. In een bijeenkomst voor lokale cliëntenraden en CCR is een belangrijke stap gezet om hierin verbetering te brengen. Tegelijkertijd kunnen we niet alle onderwerpen uitgebreid bespreken. Er gebeurt veel in de organisatie. In 2025 is het belangrijk dat we ons concentreren op die onderwerpen die het meest belangrijk zijn voor de cliënten.

De CCR zal in 2025 met aandacht inzetten op goede communicatie en verbinding met de lokale cliëntenraden. Ook vergroten we het aantal CCR-leden tot negen personen, zodat taken beter verdeeld worden. Omdat we regelmatig tijd te kort hebben om punten te bespreken, kijken we of we in 2025 twee keer extra bij elkaar kunnen komen, zodat we beter en weloverwogen kunnen adviseren of besluiten.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Reflectie OR

Als ondernemingsraad waarderen we de vroegtijdige betrokkenheid bij verschillende processen door diverse stakeholders. Dit past goed binnen het strategische thema samenwerking en betrokkenheid. Het heeft gezorgd voor betere afstemming en biedt de mogelijkheid als medezeggenschap om tijdig input te leveren. Dit draagt bij aan een betere samenwerking en meer doeltreffende besluitvorming binnen de organisatie.

Met betrekking tot het thema verandervermogen en medewerkersbetrokkenheid merken we als OR op dat de omvang en de snelheid van veranderingen binnen de organisatie het soms lastig maken om medewerkers op een juiste en effectieve manier mee te nemen.

De OR heeft de resultaten van het afgelopen jaar geanalyseerd en constateert het volgende:

Wat gaat goed

Binnen het strategische thema (Samenwerking en Betrokkenheid) waardeert de OR de vroegtijdige betrokkenheid bij verschillende processen door diverse stakeholders. Dit heeft gezorgd voor betere afstemming en biedt de mogelijkheid om tijdige input te leveren, wat bijdraagt aan een betere samenwerking en meer doeltreffende besluitvorming binnen de organisatie.

Wat kan beter

Met betrekking tot het thema (verandervermogen en medewerkersbetrokkenheid) merkt de OR op dat de omvang en de snelheid van veranderingen binnen de organisatie het lastig maken om medewerkers op een juiste en effectieve manier mee te nemen.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Professionele Advies Raad (PAR)

De PAR stimuleert professioneel leiderschap en adviseert over belangrijke (zorginhoudelijke) thema's binnen de organisatie aan de raad van bestuur. Afhankelijk van het thema zijn directeuren betrokken en aanwezig.

Klik **hier** voor het jaarverslag van de PAR.

Reflectie PAR

De professionele adviesraad zet zich in voor het waarborgen en verbeteren van zorg die zich richt op kwaliteit van bestaan. Met een kritische blik en het oog op de maatschappelijke opgave is de PAR proactief en verbindend vanuit een onafhankelijke rol. We blijven ontwikkelen en leren. In 2024 zijn we blij met de vergroting van de samenwerking tussen de PAR-leden, samenwerking in de regio Brabant én samenwerking binnen de organisatie op zorginhoudelijke thema's. Ook de komst van Celine Ubert als ambtelijk secretaris en Anne-Marie Hartog als bestuurssecretaris en sparringpartner heeft geleid tot een betere samenwerking en een kortere lijn met de raad van bestuur. In 2025 gaan we nog meer aandacht geven aan de zichtbaarheid van de PAR binnen de organisatie. Een concreet punt is om actief afstemming te zoeken met OR en CCR. De PAR gaat zich inzetten om nog meer proactief betrokken te zijn bij zorginhoudelijke thema's. Ook is er een routekaart in de maak.

Raad van bestuur (RvB)

De raad van bestuur vergadert wekelijks. Zij neemt, zoals vastgelegd in de statuten en reglementen van Mijzo, de definitieve besluiten die de gehele organisatie aangaan. Dit doet zij in samenspraak met de directeuren en gehoord hebbende alle gremia. De raad van bestuur maakt deze besluiten maandelijks openbaar.

Klik **hier** voor het jaarverslag van de RvB.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Raad van toezicht (RvT)

De leden van de raad van toezicht treffen elkaar zowel in zijn geheel als raad, als in kleinere samenstellingen van verschillende leden in diverse commissies.

Dit betreft in ieder geval een remuneratiecommissie, een commissie innovatie en kwaliteit en een auditcommissie. De raad van toezicht ontmoet de raad van bestuur zo'n zesmaal per jaar en houdt toezicht, in overeenstemming met hetgeen is vastgelegd in de statuten en reglementen, op het beleid van Mijzo. Ook heeft de raad van toezicht gemiddeld tweemaal per jaar een overleg met de medezeggenschapsorganen en gemiddeld tweemaal per jaar met de directeuren.

Klik **hier** voor het jaarverslag van de RvT.

Reflectie RvT

Wij hebben gezien dat Mijzo een positieve ontwikkeling doormaakte in 2024. De noodzaak tot veranderen, weergegeven in de maatschappelijke opgave, is in de hele organisatie doorgedrongen en heeft geleid tot acceptatie van de veranderingsnoodzaak.

We zien dat de organisatie op tal van plekken met succes veranderingen en innovaties doorvoert. Ook met minder medewerkers lukt het kwalitatief goede en warme zorg te leveren.

De medewerkersbetrokkenheid laat aanzienlijk positievere scores zien dan in 2023. Mijzo heeft de functie van zorginnovator gecreëerd om op de locaties te helpen veranderingen te ontwerpen en door te voeren, samen met de teams. Tot slot hebben wij als raad van toezicht commitment gegeven aan de nieuwe strategie van Mijzo die de ingezette koers vasthoudt en aanscherpt. Extern speelt Mijzo een belangrijke rol in de samenwerking op diverse vlakken met collega zorgaanbieders in de regio. Dat juichen wij toe, omdat wij de regio als belangrijkste speelveld van de transitie zien.

Door het geplande vertrek van Annet Boekelman en het ongeplande vertrek van Patrick de Rooij, is er aan het eind van het jaar een vacature ontstaan van lid raad van bestuur, naast Mireille de Wee. Het wervingsproces is inmiddels gestart. Het behoeft geen toelichting dat een voltallige en goed functionerende raad van bestuur een succesfactor is voor de transitie. De raad van toezicht is ook kritisch op de onderuitputting van budgetten voor innovatie (technologisch en sociaal) en verbetering en verduurzaming van vastgoed. Marktomstandigheden zijn vaak de reden, maar ook de organisatie kan daar nog een stap in zetten.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

4.

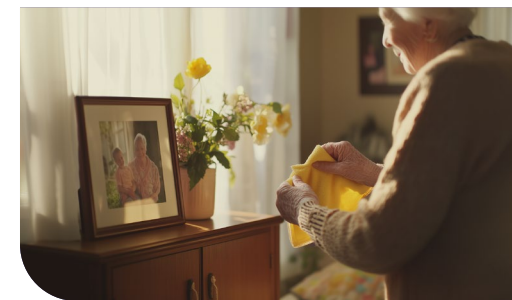
MAATSCHAPPELIJKE OPGAVE EN STRATEGIE 'SAMEN ONTZORGEN WE DE ZORG'

4.1 MAATSCHAPPELIJKE OPGAVE EN STRATEGIE VAN MIJZO

De maatschappelijke opgave verandert. Dat heeft impact op ons allemaal. Ook op de organisatie. De veranderingen zijn groot en complex. Ze zijn groter dan het individu en groter dan individuele organisaties, zelfs groter dan systeempartijen en overheden. De maatschappelijke opgave vraagt verantwoordelijkheid van ieder individu, van iedere organisatie, van iedere systeempartij en van de overheid. Het vraagt gezamenlijke actie om de transformatie van de zorg mogelijk te maken.

Alleen als we gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen, in actie komen en over de eigen schaduw heen stappen, lukt het om het maatschappelijk belang centraal te stellen. Alleen dan lukt het om zorg toegankelijk en betaalbaar te houden voor diegenen in Nederland die dat het hardst nodig hebben!

In 2024 hebben we de maatschappelijke opgave herijkt, een manifest opgesteld en de organisatie anders ingericht. In de strategie van Mijzo beschrijven we hoe wij willen bijdragen aan de maatschappelijke opgave. In 2024 hebben we de strategie 2025-2028 geschreven en de maatschappelijke opgave 2.0 uitgewerkt. In de strategie van Mijzo beschrijven we hoe wij willen bijdragen aan de maatschappelijke opgave. De strategische actielijnen vertalen de strategie naar concrete doelen en resultaten. We willen vooral inzetten op bewegingen die helpend zijn in de transformatie. Bewegingen die meestal groter zijn dan wijzelf en die een lange adem vragen. Het gaat vooral over leren, want een transformatie laat zich niet voorspellen. En leren gaat met vallen en opstaan. We willen een wendbare en weerbare organisatie zijn met veerkrachtige medewerkers. Dat maakt en houdt ons flexibel.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Klik **hier** om de uitvergroete Maatschappelijke Opgave te bekijken



4.2 MANIFEST

We maken ons er hard voor om maatschappelijke bewustwording te creëren. In het Mijzo manifest hebben we een duidelijk fundament gelegd voor ons eigen handelen en denken, in de organisatie en daarbuiten. We bekijken de maatschappelijke opgave met onze eigen(wijze) bril en geven er prikkelende taal aan.



Bekijk **hier** de Mijzo manifest video

De zorg raakt ons allemaal. Direct of indirect. Vroeg of laat. Onszelf of geliefden. Ook de uitdagingen in de zorg delen we. Zorg is niet langer vanzelfsprekend.

Onze grootste zorg... we zorgen te veel. Specifieker; de zorg zorgt te veel. Terwijl wij als maatschappij te weinig zorg dragen. Als Mijzo doen we de oproep tot ont-zorgen. Door alles beter te verdelen ontzorgen we samen Nederland. Zo kan Mijzo specifieke zorg bieden en kijken we met meer vertrouwen naar morgen. Ontzorgen kunnen we allemaal. Ontzorgen doen we samen. Ieder met een eigen rol en verantwoordelijkheid.

Ouderen blijven zo lang mogelijk zelfstandig en zelfredzaam. Familie en omgeving vragen we meer te initiëren, faciliteren en mee te denken. In de branche doen we een beroep op vindingrijkheid. Zorgspecialisten roepen we op gericht te werk te gaan. De maatschappij om eerder in gesprek te gaan. En Mijzo? Wij verbinden het collectief en gaan de barricade op voor het nieuwe denken.

Samen zijn wij de generatie die de zorg gaat veranderen. We leren onszelf ont-zorgen. Om zo samen een zorgzame samenleving te bouwen. Waarin iedereen meetelt en meedoet. Van de oudste tot de jongste generatie. En zelfs de volgende generatie.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

5. KWALITEITSJAARBEELD 2024

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe Mijzo kijkt naar kwaliteit en de verantwoording hiervan in relatie tot de strategie en maatschappelijke opgave. Het model brengt in beeld hoe we tot (een deel van) de resultaten zijn gekomen.

Anders kijken naar ouder worden

Mijzo staat voor het bieden van goede zorg aan die cliënten die ons het allerhardst nodig hebben. We moeten de focus op langer leven loslaten en écht een transitie maken. Geen dagen aan het leven toevoegen, maar leven aan de dagen. Het gaat over kwaliteit van bestaan en niet langer primair over kwaliteit van zorg.

Het kwaliteitsmodel

In lijn met de strategie en maatschappelijke opgave heeft Mijzo ervoor gekozen om een eigen kwaliteitsmodel (KMS) te ontwikkelen en af te stappen van een erkend en gevalideerd (internationaal/landelijk) kwaliteitssysteem. Aan de hand van dit model bepalen we samen wat wij verstaan onder kwaliteit in relatie tot de maatschappelijke opdracht en strategie. Het model helpt ons om de organisatie te laten groeien en bloeien, zoals een bloem.

Opbouw kwaliteitsmodel

Het kwaliteitsmodel sluit aan op de zes actielijnen die we in de maatschappelijke opgave en strategie hebben benoemd.

Te weten:

- **Actielijn 1:** Actieve voorbereiding op het ouder worden
- **Actielijn 2:** Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- **Actielijn 3:** Met plezier naar het werk
- **Actielijn 4:** Samen het verschil maken
- **Actielijn 5:** Met lef ontdekken
- **Actielijn 6:** Gezonde bedrijfsvoering

Het inzichtelijk maken van kwaliteit op een vernieuwende manier

Mijzo vindt het belangrijk om zicht te hebben op de kwaliteit van bestaan, maar met metingen, instrumenten en registraties die daarbij aansluiten en passen in de noodzakelijke transformatie. Mijzo is koploper in de transformatie, dat betekent ook lef hebben het echt anders te doen en dingen niet te doen.

In de stuurgroep kwaliteit voeren we continu het gesprek over de meerwaarde van de huidige kwaliteitsmetingen en kwaliteitsprocessen in relatie tot de zorgtransformatie. Draagt de meting écht bij aan het verbeteren van betekenisvolle zorg en kwaliteit van bestaan voor de individuele cliënt? Nee? Dan laten we deze metingen los en richten we dit anders in. Voorbeelden hiervan zijn: het stoppen met de dubbelcheck medicatie, alleen incidenten registreren die een aanpassing op het proces vragen en multidisciplinair overleg als het echt nodig is. Tevens is de calamiteitenprocedure in afstemming met de IGJ vereenvoudigd.

Belangrijke uitgangspunten

- Het is een integraal model waarin we niet alleen kijken naar de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit van bestaan, maar ook naar de medewerkers en de bedrijfsvoering.
- Het uitvoeren van handelingen, gewoonten en registraties die daadwerkelijk waarde toevoegen is een belangrijk uitgangspunt van het model. Zo houden we meer tijd over voor de dingen die belangrijk zijn.
- In het model staat het verhaal achter de cijfers centraal. Samen leren en ontwikkelen op basis van de cijfers in combinatie met het verhaal erachter.
- Voor het werken aan kwaliteit gelden er professionele standaarden en richtlijnen en er zijn veel verschillende handvatten en handreikingen beschikbaar die daaraan kunnen bijdragen. Daarnaast gelden ook wettelijke kaders waaraan de organisatie moet voldoen. Deze wettelijke kaders, richtlijnen en standaarden zijn van toepassing, maar hebben we niet in het model beschreven.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

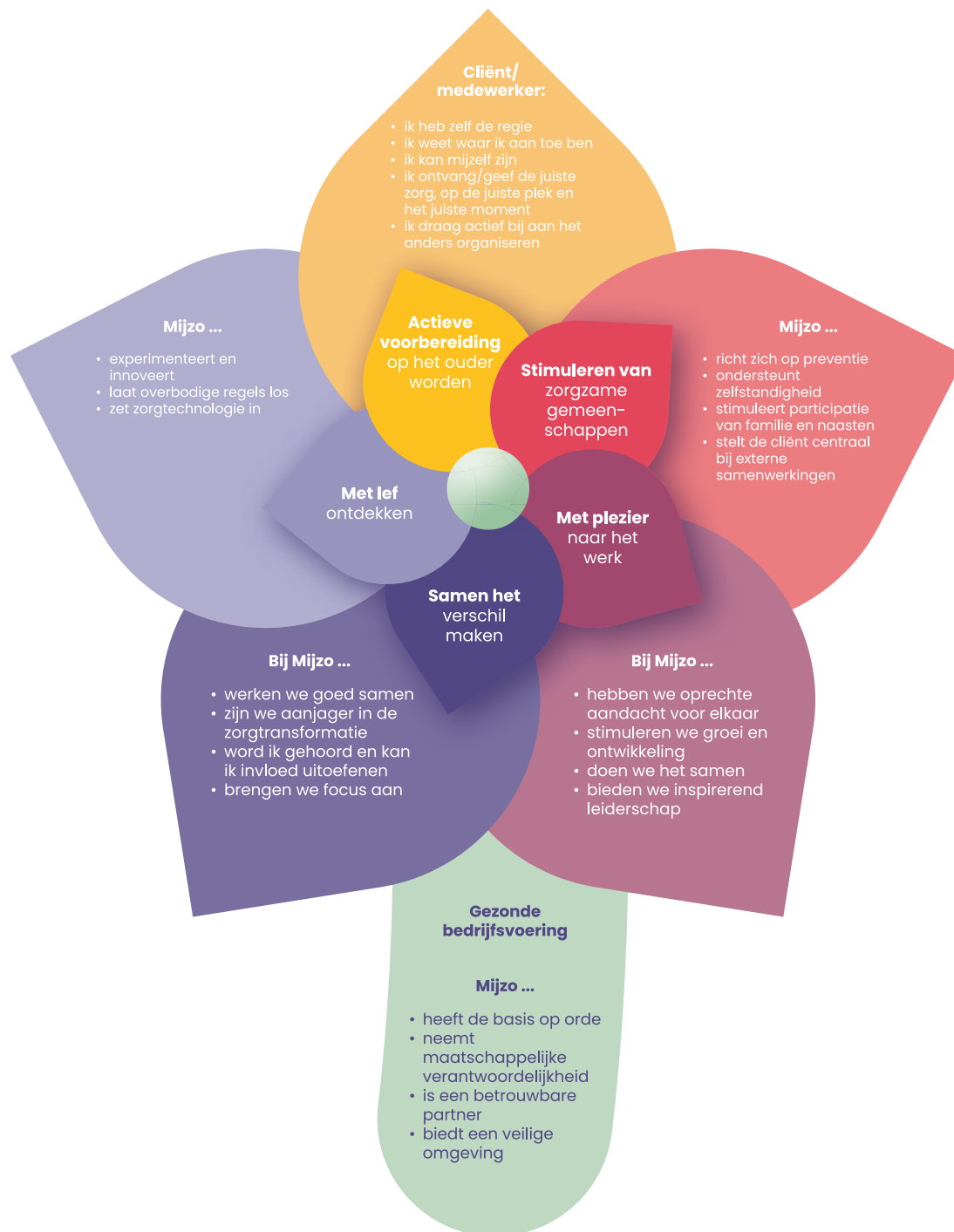
6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

In het 'Mijzo-venster' volgen we ieder kwartaal de voortgang op wezenlijke doelen en indicatoren uit de strategie en kaderbrief. Hierin kiezen we voor indicatoren die daadwerkelijk bijdragen aan de transformatie van de ouderenzorg. Voor een overzicht van de indicatoren zie onderstaande tabel.

Actielijn 1. Actieve voorbereiding op het ouder worden	Zorgzwaarte-ontwikkeling
	WachtlIJst
	Volumegroei wijkverpleging
	Virtuele wijkverpleging
Actielijn 2. Stimuleren zorgzame gemeenschappen	LAT intramuraal
	Projecten stimuleren zorgzame gemeenschappen
	Leven in vrijheid
Actielijn 3. Met plezier naar het werk	Mobiliteit
	Inzetbaarheid
	Betrokkenheid
	MIM
	Uitkomsten kwaliteitsdialogen
Actielijn 4. Samen het verschil maken	ClIënttevredenheid Zorgkaart Nederland
	ClIënttevredenheid GR/ELV/ Hospice
	ClIënttevredenheid wijk
	Klachten
	Meldingen IGJ

Actielijn 5. Met lef ontdekken	Regelarm werken
	Voortgang en opschaling Innovatie
Actielijn 6. Gezonde bedrijfsvoering	ClIënt/medewerker ratio
	Externe audits
	Bedbezetting GR/ELV
	Ligduur en ontslagbestemming GR (inclusief Barthel en overige KPI's)
	Ligduur en ontslagbestemming ELV
	Informatieveiligheid
	Gebouwveiligheid
	Duurzaamheid
	Financieel

De informatie is bedoeld om op strategisch niveau bij te sturen waar nodig en is primair gericht op de organisatie als geheel. De vraag bij de analyse van de opgehaalde informatie is steeds: 'Wat leren we hiervan op organisatieniveau?' Leren kun je van fouten én van successen. Vandaar dat we in de beschouwing niet alleen de belangrijkste onderwerpen benoemen die beter kunnen of moeten, maar ook de belangrijkste successen; waar we trots op zijn.

REFLECTIE OP HET KWALITEITSMODEL

We gaan met elkaar in gesprek over kwaliteit

We vinden het belangrijk om zicht te hebben op en met elkaar in gesprek te gaan over kwaliteit. Hierin hebben we aandacht voor mooie voorbeelden en dilemma's waar we tegenaan lopen.

We kiezen om die reden voor het voeren van kwaliteitsdialogen. Deze methodiek vraagt verdere doorontwikkeling in 2025 wat betreft een eenduidige vraagstelling tijdens de gesprekken, de rapportages en analyse. Het uitwisselen van mooie voorbeelden en dilemma's in anders werken krijgen in 2025 meer aandacht.

Het inzichtelijk maken van kwaliteit

Het Mijzo-venster is continu in ontwikkeling.

We willen het venster steeds beter laten aansluiten op het kwaliteitsmodel en op de doelen uit de strategie die echt in beeld brengen wat de transformatie mogelijk maakt. Voor 2025 zetten we in op het creëren van meer verbinding tussen het Mijzo-venster en jaarbeeld. Het streven is daarnaast om het venster te digitaliseren, zodat we de administratieve last minimaliseren.

Generiek kompas in relatie tot het kwaliteitsmodel

Per 1 juli 2024 is het Generiek kompas 'Samen werken aan de kwaliteit van bestaan' opgenomen in het register van Zorginstituut Nederland. Het kompas biedt ruimte om op een andere manier naar kwaliteit te kijken en de zorg en ondersteuning rond de cliënt te organiseren en vorm te geven. We zien dat het kompas aansluit op de koers van Mijzo en het kwaliteitsmodel dat Mijzo heeft ontwikkeld (de bloem). De vier uitgangspunten van het kompas sluiten aan bij de missie, visie kernwaarden en besturingsfilosofie van Mijzo, te weten:

- Iemand respecteren voor wie hij is
- Open gesprek
- De kracht van samen
- Ruimte voor professionele samenwerking

De bouwstenen van het kompas hangen samen met de actielijnen van de strategie, maatschappelijke opgave en het kwaliteitsmodel. In de doorontwikkeling van het model onderzoeken we of de bouwstenen voldoende zichtbaar zijn in het model en bijbehorende thema's. In de volgende afbeelding hebben we deze samenhang weergegeven. De lijn geeft weer waar de sterkste samenhang zit tussen de bouwsteen en de actielijn. Er zijn meer lijnen te trekken. De resultaten op de verschillende actielijnen lichten we toe in het volgende hoofdstuk.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

MIJZO KWALITEITSMODEL EN BOUWSTENEN GENERIEK KOMPAS. SAMEN WERKEN AAN DE KWALITEIT VAN BESTAAN

Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

- In een open gesprek, vanuit interesse, inlevingsvermogen en gelijkwaardigheid
- Gericht op de kwaliteit van bestaan en eigen regie
- Vanuit 'Schijf van Vijf': zelf, technologie, naasten, sociaal netwerk, zorg
- Uitkomsten gesprek delen met betrokkenen en vastleggen in ondersteuningsplan

- Zie o.a. BS 3: inzet van technologie waar mogelijk

- Zie o.a. BS 2: bouwen aan professioneel netwerk
- BS 3: Zeggenschap cliënten, netwerk en professionals

Bouwsteen 5: Inzicht en kwaliteit

- Op drie niveaus: cliënt, organisatie, samenleving
- Jaarlijks kwaliteitsbeeld: tellen en vertellen over de vier bouwstenen, terugblik, vooruitblik en reflectie
- Opgesteld in afstemming met cliëntenraad, OR, VAR/PAR, regiehandelaren/ wijkverpleegkundigen/ kwaliteitsverpleegkundigen
- Verplichte meting: cliëntervaringen (jaarlijks landelijk aanleveren)

Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

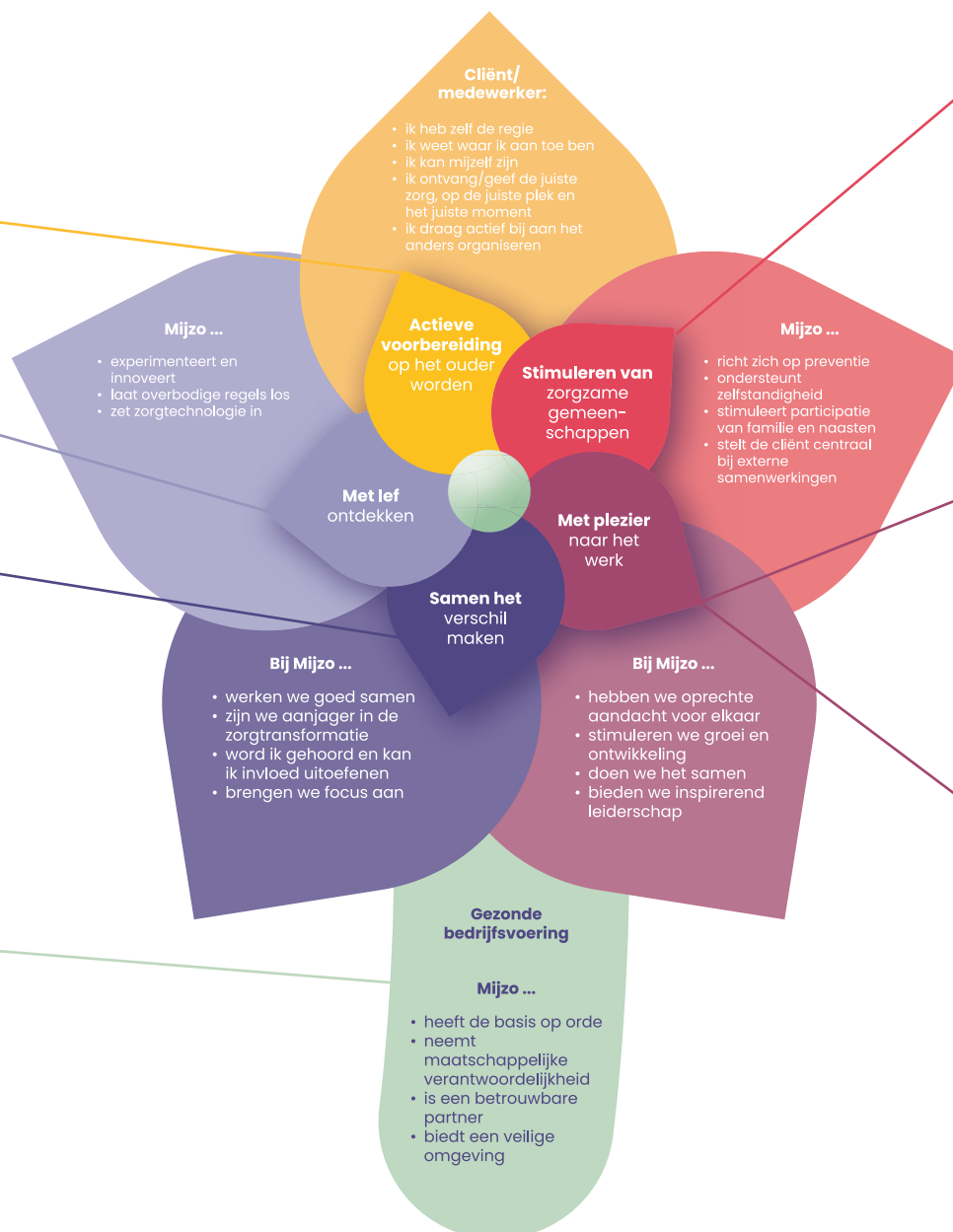
- Rondom mens met een zorgvraag
 - In kaart brengen tijdens open gesprek
 - Rol van netwerk vanuit draagkracht en draaglast
 - Duidelijke afspraken over regie
- Professioneel netwerk
 - Professionals kennen de sociale kaart, werken samen en verwijzen zo nodig door

Bouwsteen 3: het werk organiseren

- Inzet van technologie waar mogelijk
- Inzet passende deskundigheidsmix
- Extra deskundigheid beschikbaar voor zeer kwetsbare mensen
- Zeggenschap cliënten, netwerk en professionals
- Oog voor werkplezier

Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

- Samen: met cliënt en (professioneel) netwerk
- Professioneel eigenaar van eigen bekwaamheid en ontwikkeling
- Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten
- Organisatie stimuleert en faciliteert vanuit visie op leren
- Kwaliteitsinformatie beschikbaar voor teams
- Leren/ontwikkelen voor mensen met een zorgvraag



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik



RESULTATEN 2024

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:
Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:
Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:
Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:
Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

6.1 ACTIELIJN 1: ACTIEVE VOORBEREIDING OP HET OUDER WORDEN

Iedereen wil zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen en onafhankelijk zijn van zorg. Daar waar thuis ook is. Die zelfstandigheid draagt direct bij aan het toegankelijk en betaalbaar houden van zorg voor diegenen die dat het hardst nodig hebben. Wij zien het als onze taak om de samenleving ervan bewust te maken dat samen voorbereidingen treffen op het ouder worden vanzelfsprekend is. We dagen mensen met een zorgvraag uit om zo lang mogelijk alles zelf te doen, ondersteund door technologie, naasten en hun omgeving. Zo ontzorgen we samen de zorg.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Thema's	Onze plannen voor 2024	Wat hebben we gedaan?	Behouden of (verder) versterken
Bewustwording	We formuleren een nieuwe communicatiestrategie die de noodzakelijke veranderingen in de zorg ondersteunt in tekst en beeld.	De communicatiestrategie is ontwikkeld en sluit aan op de nieuwe maatschappelijke opgave en strategie (zie hoofdstuk 4). We zijn gestart met de implementatie ervan.	De in 2024 ontwikkelde communicatiestrategie gaan we in 2025 verder implementeren. 'Samen ontzorgen we de zorg' krijgt zo betekenis voor medewerkers, cliënten en de samenleving.
	Wij blijven in gesprek met cliënten (en naasten) over de maatschappelijke opgave en strategie waarbij positieve gezondheid leidraad is. Met elke cliënt (en naaste) voor wie dit relevant is, voeren we het gesprek over de zorg en ondersteuning in de laatste levensfase, dit noemen we Advance Care Planning (ACP).	Het denken vanuit positieve gezondheid hebben we geïntegreerd in onze werkprocessen in ons elektronisch cliëntendossier Puur. Ook in het werken vanuit de Schijf van Vijf en in reablement. ACP is nog niet volledig ingebed in de organisatie. Focus lag op implementatie van deze werkwijze in de wijk. Medewerkers pakken dit nog vaak los van elkaar op. Mijzo heeft in de regio Midden en West meegewerkt aan een ketenbrede aanpak en de ontwikkeling van een ACP toolbox.	We blijven de Schijf van Vijf inzetten als hulpmiddel om bij iedere cliënt te bepalen of en welke zorg van Mijzo nodig is. ACP maken we onderdeel van het programmatisch werken om tot de gewenste integrale aanpak te komen. We blijven onze kennis actief verbreden naar partners in de regio.
Zo lang mogelijk zelfstandig thuis	We bereiden thuiswonende ouderen voor op langer zelfstandig blijven met behulp van het programma Langer Actief Thuis (LAT) en door kritisch te kijken welke zorg daadwerkelijk door professionals moet worden geboden. We implementeren LAT intramuraal in minimaal vijf locaties	Iets meer dan 60% van de thuiswonende cliënten die nieuw in zorg zijn, krijgt een LAT-intake. Ruim 62% van de cliënten die een LAT-traject hebben doorlopen, hebben daarna minder of geen zorg nodig. In 2024 zien we minder cliënten uit zorg gaan na een LAT-traject. Ook is de gemiddelde afbouw van zorgtijd aanzienlijk minder dan in 2023. Mijzo heeft het reablement-programma LAT intramuraal opgeschaald met drie locaties in Midden-Brabant eind 2024 (naar in totaal vier Mijzo-breed).	We blijven vol inzetten op reablement / LAT en werken ernaartoe om iedere (nieuwe) zorgvraag te starten met het programma LAT (reablement). We willen meer inzicht krijgen in de ontwikkeling van de effecten van de LAT-trajecten om hierop bij te sturen. We rollen LAT intramuraal verder uit binnen Mijzo, waarbij eind 2025 bij minimaal acht locaties elke (nieuwe) cliënt is gestart met LAT. We werken aan structurele bekostiging. We willen de ontwikkeling van preventieprogramma's voor kwetsbare ouderen faciliteren.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Zo lang mogelijk zelfstandig thuis

We continueren het beleid om geen mensen met een zorgzwaartepakket (ZZP) VV4 op te nemen en we gebruiken de Schijf van Vijf om te bepalen welke mensen de zorg van Mijzo het hardst nodig hebben.

We gaan uit van volumegroei in de wijkverpleging van minimaal 10% ten opzichte van de begroting 2023.

Het aantal cliënten met ZZP VV4 is gedaald van 86 in januari naar zestig in december.

Steeds meer teams zien de Schijf van Vijf als een vanzelfsprekend hulpmiddel. Vooral ter ondersteuning van de eigen regie van de cliënt.

We zien een afname van opgenomen cliënten met ZZP4, maar geen volumegroei in de wijkverpleging. We zien een stijging van cliënten met verpleegzorgthuis (MPT). Deze ontwikkeling sluit aan op een regionale en landelijke trend.

De afbouw van cliënten intramuraal met een VV4 zetten we verder voort.

Er is gewerkt aan een programma Thuis om o.a. de groeidoelstelling voor de wijkverpleging te realiseren. Onderdeel hiervan is dat we beter begrijpen wat de oorzaken zijn van de huidige ontwikkeling van de aantallen cliënten bij Thuis om hierop in te kunnen spelen. We verwachten in 2025 de effecten van dit programma in de vorm van een groei met 10% in aantal cliënten in 'Thuis' en 'Ander Thuis'.

Complexe doelgroepen

We werken nauw samen met partners op de laag volume hoog complexe doelgroepen.

Mijzo heeft voldaan aan de criteria om een doelgroepexpertisecentrum te zijn voor mensen met de ziekte van Huntington en een regionaal expertisecentrum voor Geronto-psychiatrie.

We zetten onze samenwerking met partners op de laag volume hoog complexe doelgroepen voort.

MOOIE VOORBEELDEN WAAR WE TROTS OP ZIJN!

LAT INTRAMURAAL



Bekijk de video [hier](#)

‘Hoe kunnen we binnen de muren van een verpleeghuis de zorg zo organiseren zodat cliënten weer zelfredzaam worden? We proberen lessen vanuit de thuissituatie naar het verpleeghuis te halen. Dat is winst voor de cliënt en wij kunnen in onze zorg meer kwaliteit bieden.’

– Paul van Alst, ergotherapeut Mijzo

“**IK WIST NIET WAT ER GEBEURDE: IK KON
HET OPEENS ALLEMAAL ZELF. HET GEEFT ME
WEER VRIJHEID EN MOED”**

– Mevrouw Moerman

‘Het is teamwork. Tussen mij en Bas, maar ook tussen Bas en Frank. En hier thuis tussen mij, de thuiszorg, de ergotherapeut en logopedist. Ik heb veel aan hun praktische tips voor zelfstandig thuis wonen, wat Bas zo lang mogelijk wil. Het liefst tot het einde.’

– Mantelzorger Dicky Bouman over
fysiotherapeut Frank Grandia

Lees het artikel [hier](#)

BAS EN DICKY BOUMAN UIT ANDEL



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie ‘Samen ontzorgen we de zorg’

4.1 Maatschappelijke opgave en
strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik



Lees het artikel [hier](#)

PROMOTIEONDERZOEK HUNTINGTON EN PARKINSON

Hoe kunnen mensen met de ziekte van Parkinson of Huntington het beste thuis begeleid worden, zodat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen? Deze vraag staat centraal tijdens een wetenschappelijke studie die Mijzo samen met andere partijen in het najaar van 2023 is gestart. Onderzoeker Cathelijn van Baar denkt aan thuisbegeleiding waarbij een zorgprofessional (twee)wekelijks aan huis begeleiding biedt. "De interventie zou zich moeten richten op zaken als: dagelijkse vaardigheden, financiën, geestelijke gezondheid, sociaal netwerk, huiselijke relaties en opvoeding, lichamelijke gezondheid, werk en opleiding. Een dergelijke interventie bestaat al voor mensen met (beginnende) dementie of psychiatrische klachten. Voor mensen met Parkinson of Huntington is zoiets er nog niet."

- Lees ook het **interview** met Ilonka Robben-de Bruin, mantelzorger en ervaringsdeskundige. Zij vertelt waarom zij het zo belangrijk vindt dat dit onderzoek gedaan wordt en waarom zij eraan meewerkt.
- Of lees het **interview** met Irma Scheurink en Paulus Bakx. Zij spreken mede namens andere lotgenoten binnen de Parkinson Vereniging en werken zelf ook mee aan deze studie.

6.2 ACTIELIJN 2: STIMULEREN VAN ZORGZAME GEMEENSCHAPPEN

In een zorgzame gemeenschap blijven mensen met de hulp van familie, vrienden, burens en vrijwilligers zo lang mogelijk samen zelfstandig en onafhankelijk van formele zorg. We bewegen van zelfredzaamheid naar samenredzaamheid. Daar waar thuis ook is. En daar staan we voor. Door als gemeenschap naar elkaar om te zien en de handen uit de mouwen te steken om elkaar te helpen, voorkomen we dat mensen professionele zorg nodig hebben. Omzien naar elkaar is waardevol, leuk en ontzorgt de zorg. Het houdt de zorg betaalbaar en toegankelijk voor diegenen die dat het hardst nodig hebben.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Thema's	Onze plannen voor 2024	Wat hebben we gedaan?	Behouden of (verder) versterken
Samenspel cliënt-naaste-vrijwilliger-medewerker	We verbeteren het samenspel cliënt-naaste-vrijwilliger-medewerker.	Om het samenspel cliënt, naaste, vrijwilliger, medewerker te versterken hebben we verschillende activiteiten georganiseerd, zoals: familie-avonden en een escaperoom. Vanuit Mijn Zorgadvies (MZA) maken we nu structureel, bij de start van de zorgverlening, met behulp van een vragenlijst duidelijke afspraken wat naasten en cliënt willen dat niet overgenomen wordt. En wat zij kunnen blijven doen, ook na verhuizing. Zie ook de Schijf van Vijf.	Het samenspel cliënt-naaste-vrijwilliger-medewerker gaan we verder versterken. We richten ons hierin vooral op welzijn als een verantwoordelijkheid van de gemeenschap. Mijzo speelt hierin een coördinerende en faciliterende rol.
	Zorgzame gemeenschappen	We implementeren 'community care' in Oosterhout, Waspik en Kaatsheuvel. We ontwikkelen minimaal tien zorgzame gemeenschappen, zoals de Braak, waar ouderen geconcentreerd in een buurt samenwonen. Samen met partners stimuleren we daar samenredzaamheid, met de Schijf van Vijf als uitgangspunt.	We blijven actief in projecten om 'community care' te ontwikkelen samen met de gemeenten. We investeren in zorgzame gemeenschappen en willen dit in zeker vijf buurten vormgeven. Daarnaast willen we Mijzo-locaties toegankelijker maken voor de buurt. Ook door intramuraal doelgroepen te mengen, willen we voorwaarden creëren om het zorgen voor elkaar van cliënten (en naasten) te versterken. In Waalwijk en Vlijmen bouwen we samen met corporaties aan 'Ander Thuis'. Ook in andere plaatsen in ons adherentiegebied bereiden we 'Ander Thuis' voor (Oosterhout en Geertruidenberg).

MOOIE VOORBEELDEN WAAR WE TROTS OP ZIJN!

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Kort nadat hun moeder aan de gevolgen van dementie overleed, beloofden Rob en Kitty Jonker om voor elkaar te zorgen als een van beiden ooit hetzelfde zou overkomen. Inmiddels zorgt Rob al bijna 10 jaar voor zijn 92-jarige zus bij zorglocatie Oosterheem in Oosterhout.

“**MAAK TIJDIG AFSPRAKEN
OVER MANTELZORG**”

– mantelzorger Rob Jonker, Oosterhout

COMMUNITY CARE



Lees het artikel [hier](#)

VRIJWILLIGER IN DE ZORG



Zorgmedewerkers kunnen de zorg niet meer alleen dragen. Hulp van vrijwilligers en naasten is onmisbaar. Vrijwilliger Jurijn zet graag een stapje extra om de zorg te ontlasten. 'Vrijdag ben ik met één van de cliënten op de duofiets naar de kapel gegaan. We hebben samen een kaarsje aangestoken. Het was heel mooi om dit voor haar te doen en iets voor een ander te kunnen betekenen. We hadden allebei een fijne middag.'

Lees het artikel [hier](#)

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

ZORGZAME GEMEENSCHAPPEN

Huis van De Braak is een ontmoetingsplaats. In de gemeenschappelijke ruimte vinden minimaal twee keer per week activiteiten plaats. Op deze manier leren de bewoners elkaar kennen en vertrouwen en zijn ze bereid elkaar te helpen. Daarnaast krijgen senioren informatie en advies over zorg, veiligheid en zelfstandig wonen, bijvoorbeeld van een wijkverpleegkundige van Mijzo of van de gemeente. Dit draagt eraan bij dat men zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen.

"Doordat bewoners elkaar leren kennen, doen ze eerder een beroep op elkaar. Als iemand bijvoorbeeld geen boodschappen meer kan doen, maar wel kan koken, kan de buurvrouw de boodschappen doen en kookt de ander.

Zo hebben ze bovendien een leuke avond samen. Bewoners (en familie) kunnen zich ook aanmelden voor de beveiligde app", vertelt mede-initiatiefnemer Rogier Derks van Senioren Collectief Oosterhout



6.3 ACTIELIJN 3: MET PLEZIER NAAR HET WERK

Om zorg beschikbaar te kunnen blijven houden voor diegenen die dat het hardst nodig hebben, is het van groot belang om de juiste medewerkers aan ons te verbinden en verbonden te houden. En dat is, in een krappe arbeidsmarkt, een grote uitdaging. Bovendien gaan veel medewerkers de komende jaren genieten van een welverdiend pensioen. Wij vinden het van groot belang een aantrekkelijke en vooruitstrevende werkgever te zijn, waar mensen met plezier blijven werken. Wij vinden het belangrijk dat alle medewerkers voelen dat ze écht gezien worden, dat ze hun talenten kunnen benutten en de juiste begeleiding krijgen tijdens hun loopbaan. Zo blijven we samen duurzaam inzetbaar. En zijn we samen energiek en gezond aan het werk.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Thema's	Onze plannen voor 2024	Wat hebben we gedaan?	Behouden of (verder) versterken
Medewerkers- betrokkenheid	We gaan actief op zoek naar interventies die de betrokkenheid op de transformatie en op het werk vergroten.	We hebben meerdere interventies geïnitieerd die de betrokkenheid op de transformatie en het werk vergroten, zoals: het 'met plezier naar je werk gesprek', off boarding, de digitale servicedesk, de talent navigator, levensfasebewust beleid, begeleiding van de transitie op de werkvloer, wensrooster/ balansrooster, span of attention leidinggevend. In het medewerkers betrokkenheidsonderzoek (MBO) van oktober 2024 zien we dat de Employee-Net Promoter score (e-NPS) is toegenomen. Het percentage medewerkers dat Mijzo als werkgever aanbeveelt, is ongeveer gelijk met het percentage dat afraadt om bij Mijzo te werken (+1) (dit was in 2023: -20). Deze score ligt dicht bij de gemiddelde score in de VVT-sector (+7). Een mooie ontwikkeling. Meer over het MBO op pagina 44.	Naar aanleiding van het MBO houden we focus op onze medewerkers. Teammanagers zijn zichtbaar en makkelijk aanspreekbaar, waarderen medewerkers en stimuleren hen om mee te denken over veranderingen. We bieden ruimte voor groei, verbeteren de werk-privébalans en ondersteunen veranderingen op de werkvloer. We hopen hiermee de betrokkenheid en het werkplezier van medewerkers te vergroten. Na een positieve evaluatie van de pilot wensrooster gaan we dit opschalen in de gehele organisatie.
Wijziging organisatiestructuur	We implementeren eventuele wijzigingen naar aanleiding van de evaluatie van de organisatiestructuur.	Naar aanleiding van de evaluatie van de organisatiestructuur hebben we deelopdrachten geformuleerd. Deze zijn deels afgerond en worden per januari 2025 praktijk: van 3 naar 2 WLZ-clusters, inrichting nieuw cluster SCTO, clusters Thuis en GR/ELV samenvoegen tot het cluster Herstel en Thuis en de inrichting van de topstructuur (directieteam).	Deelopdrachten implementeren zoals span of attention middenkader, doorontwikkeling leiderschap, ontwikkeling visie op facilitair, helpdesk 24/7.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Leiderschap	Leiderschap doet ertoe. We continueren het leiderschapsprogramma, omdat goed leiderschap cruciaal is om de zorgtransformatie, ook bij medewerkers, mogelijk te maken.	Leiderschapsprogramma LOES 1.0 (Leren en Ontwikkelen, Eigen en Samen) heeft gelopen van oktober 2023 tot juli 2024 en sluiten we formeel af in februari 2025.	We continueren het leiderschapsprogramma. LOES 2.0 wordt op dit moment ontwikkeld en start in Q2 2025.
Deelstrategie HR	In de deelstrategie HR 2021-2024: - Het vergroten van de autonomie, inzetbaarheid, deskundigheid, specialisaties, en professionaliteit van alle medewerkers, passend bij de veranderende doelgroep van cliënten, voorop staat het behoud van werkplezier. - Anders werken is een vanzelfsprekendheid voor alle disciplines. - Goede voorbeelden delen we met elkaar en nemen we over. - De 'hackathon' van 2023 krijgt een vervolg en we introduceren nieuwe functies. We gaan expliciet in op mogelijke behoeften van oudere medewerkers om hun werkomgeving aan te passen om hen zo te behouden voor de zorg. - We proberen eenmaal per twee jaar een feestelijke bijeenkomst te organiseren voor medewerkers en vrijwilligers binnen Mijzo.	Vanuit de deelstrategie HR 2021-2024: - Er zijn vele opleidingen en trainingen verzorgd. - Vernieuwd digitale leerplatform (LEO) met contentbibliotheek GoodHabitZ. - Nieuwe functies toegevoegd zoals Culinaire Coach en Creatief Content Ontwikkelaar. - Beleid voor oudere medewerkers is voorbereid. - Mijzo-feestavonden voor medewerkers en vrijwilligers. - Winter-Inn voor medewerkers en gepensioneerden.	In de deelstrategie HR voor de periode 2025-2028 hebben we vier pijlers en tien uitgangspunten geformuleerd. De pijlers zijn: cultuur, organisatieontwikkeling, ontdekken & ontwikkelen en leiderschap. De uitgangspunten hebben o.a. betrekking op: werkgeluk, breed opleiden, het faciliteren van leidinggevend, de lerende (verander)organisatie, inclusieve werkomgeving, modern werkgeverschap en de Schijf van Vijf voor medewerkers.
Radicaal ander onderwijs	In zowel Midden-, als West-Brabant levert Mijzo een actieve bijdrage aan radicaal ander onderwijs.	In Midden- en West-Brabant zijn we op tactisch, strategisch en bestuurlijk niveau actief in onderwijsvernieuwing. Bijvoorbeeld: ZOHRA (leren en opleiden in de wijk), vervolg SwitchZ (zij-instroom via Yonder na faillissement van G&D), Zorgacademie.	We blijven ook in 2025 actief in de genoemde netwerken en blijven ons hardmaken voor onderwijsvernieuwing.

MOOIE VOORBEELDEN WAAR WE TROTS OP ZIJN!

KWALITEITSDIALOOG 'ONTWIKKEL- MOGELIJKHEDEN EN LEERKLIMAAT' EN 'FYSIEKE EN SOCIALE VEILIGHEID'



In de 'kwaliteitsdialogen' bespreken we met zorgprofessionals de effecten van de actielijnen in de praktijk. De eerste ronde richtte zich op ontwikkelmogelijkheden en het leerklimaat. Medewerkers gaven aan dat de ruimte voor ontwikkeling bij Mijzo bijdraagt aan hun werkplezier. Het aanbod via het leerportaal LEO is echter niet altijd passend, wat we als ontwikkelpunt zien. Ook de onderlinge kennisdeling kan beter; medewerkers ervaren weinig verbinding binnen en tussen locaties. De tweede ronde ging over werkomgeving en fysieke en sociale veiligheid. Medewerkers voelen zich veilig binnen hun team en op de werkplek. Ze passen een juiste lichaamshouding toe en voelen zich verantwoordelijk voor het voorkomen van fysieke klachten. De omgang met agressie van cliënten en naasten vraagt echter aandacht. Op alle locaties zijn we gestart met een nieuwe Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E). Deze geeft inzicht in de gezondheids- en veiligheidsrisico's voor medewerkers, zodat Mijzo snel verbeterpunten kan identificeren. Arbo- en Preventieadviseurs zullen op zoveel mogelijk locaties ondersteunen.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

B!NC VOOR ZELFSTANDIG EN FLEXIBEL WERKEN

Met tien zorgorganisaties is een coöperatie opgericht om modern werkgeverschap nog beter vorm te geven: B!nc. Vanaf 2025 starten we met de inzet van ZZP. Met deze coöperatie bieden we een nieuwe werkomgeving die past bij wet DBA.



Als dank voor iedereen die zo ontzettend hard werkt binnen onze zorgorganisatie, hielden we een personeelsfeest in de Efteling. Lekker feesten, lekker dansen, superleuk!.

Bekijk **hier**: Aftermovie Mijzo feest 2024



MIJZO-FEEST IN DE EFTELING

ZOHRA (IN DE WIJK SLOTJES IN OOSTERHOUT)

Werken aan de zorg van morgen. Dat doen we met ZOHRA. De transitie van 'zorg' naar 'zorgzame wijk' vraagt om een radicaal herontwerp van het zorgonderwijs. Dat is precies waar ZOHRA voor staat: Zorg Onderwijs Herontwerp: Radicaal Anders. Het is tegelijk in het Arabisch het woord voor 'bloeiende bloesem' en in de Indiase taal Urdu is het vertaald als 'liefde'. Uit liefde voor ons vak werken we aan de zorg van morgen.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

ONTDEKKEN EN ONTWIKKELEN BIJ MIJZO: EEN GREEP UIT WAT WE SAMEN HEBBEN BEREIKT IN 2024!

MAJZO IN 2024 STUDENTEN OPGELEID

45 studenten zijn opgeleid voor
certificaat individuele basiszorg. Daarvan zijn er
15 doorgeleid naar helpende plus.



262
277



IN 2024 HEBBEN WE VOLOP BEÏNVESTEERD IN DE GROEI VAN ONS LEIDERSCHAPSTEAM!

Leiderschapsprogramma LOES (Leiderschaps Ontwikkeling, Eigen & Samen)
teammanagers hebben het programma gevolgd met als focus de persoonlijke
en gezamenlijke ontwikkeling en Mijzo verder te brengen met de
maatschappelijke opgave als basis.

LEERTRAJECTEN

51

392

75

REC/DEC

49

116

38

“228 COLLEGA'S ZIJN VOORTDUREND IN ONTWIKKELING! ONZE COLLEGA'S HEBBEN EEN VERVOLGOPELEIDING GEVOLGD”

Ervaringsgericht leren:
‘hoe in gesprek te gaan
met cliënt en netwerk’:
bijna 100 collega's
opgeleid.

90

20 interne trainers
diabetische opgeleid.

20

Wiel zorg en dwang
coach: van 0 tot bijna
70 (leiderschaps) en
WZO-coaches.

70



MOOIE SAMENWERKINGEN IN DE REGIO

de zorgprofessionals van de toekomst leiden we
middels vernieuwend onderwijs samen op!



LEO Learning experience platform

Via ons Learning Experience Platform (LEO) gebeurt er van alles op het gebied
van ontwikkeling, volledig op maat, in jouw eigen tempo, gericht op zowel
persoonlijke als professionele groei.

GEZOND PLATFORM

30.337

#1 Gezondheid 2024

#2 Mijzo's toekomst

#3 reading en uitdaging

8.063

best beoordeeld



#1 Gezondheid 2024 Mijzo's gezondheid is belangrijk. Mijzo's, zorg en medische kennis
meer dan 2000 medewerkers hebben deze in de hand genomen.

PROFESSOR LEEFBAARHEID Goodhabit

Meer dan 2.000 les bezoeken in
een half jaar

Communicatie

Productiviteit

Digitale vaardigheden

PROFESSOR LEEFBAARHEID Noordhoff

8.758

#1 Gezondheid 2024

#2 Gezondheid 2024

#3 Gezondheid 2024

“WE WENSEN JE VANUIT O&O EEN HEEL GOED NIEUW JAAR TOE VOL ONTWIKKELING & ONTDEKKING WAARIN WE SAMEN DE ZORG ONTZORGEN”

JAARBEELD O&O

Klik **hier** om het uitvergroete
Jaarbeeld te kijken

MEDEWERKERS BETROKKENHEIDS- ONDERZOEK (MBO)

In oktober hebben we het medewerkers betrokkenheidsonderzoek (MBO) uitgezet met vragen over de thema's leiderschap en verandermanagement. In totaal 1.581 collega's vulden de vragenlijst in, dat is een reactie van 43% van alle medewerkers.

De positieve eNPS-score is een bevestiging dat we als organisatie op de goede weg zijn en dat we na de eerste woelige jaren als Mijzo een kantelpunt bereiken in de organisatie.

Medewerkers kennen de maatschappelijke opgave en de effecten van de Team Navigator voor leidinggevenden en het daaropvolgende leiderschapsprogramma LOES zijn duidelijk merkbaar. Het volgende MBO vindt in februari 2025 plaats met als centrale thema's: sociale veiligheid en werkgeverschap.

Mijzo heeft de omslag gemaakt van controle en het toetsen van bekwaamheid van medewerkers, naar werken vanuit vertrouwen en 'vakmensschap.' Dat maakt wijkverpleegkundige Samantha trots:

WERKEN VANUIT VERTROUWEN EN EIGEN REGIE. HET KAN WÉL!

- Samantha
Wijkverpleegkundige

Lees het artikel **hier**

WERKEN VANUIT VERTROUWEN EN 'VAKMENSCHAP'



6.4 ACTIELIJN 4: SAMEN HET VERSCHIL MAKEN

De maatschappelijke opgave is groter dan Mijzo. Samenwerken is dus essentieel. Op verschillende niveaus. We kunnen het niet alleen. Dit vraagt iets van mensen met een zorgvraag, van de mensen die dicht bij hen staan en van zorgprofessionals. In onze eigen organisatie en daarbuiten. Samenwerken, ook over de grenzen van de eigen organisatie heen, vinden we van groot belang om gezamenlijk werkwijzen aan te passen en systeemveranderingen te realiseren. Dit alles gericht op het voorkomen en uitstellen van zorgvragen. Zo ontzorgen we samen de zorg.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Thema's	Onze plannen voor 2024	Wat hebben we gedaan?	Behouden of (verder) versterken
Inspraak en medezeggenschap	We geven inspraak en medezeggenschap verder vorm. We willen dat doelgroepen tijdens het proces (van planvorming, implementatie tot en met evaluatie) goed worden meegenomen.	De CCR, OR en PAR zijn nauw betrokken bij de totstandkoming van nieuwe plannen. Door vooraf in projectgroepen deel te nemen zijn de plannen samen gevormd en gevoed vanuit alle verschillende belangen. Het resultaat is een gedragen tekst en prettig besluitvormingsproces. De werkwijze van de OR is geëvalueerd en aangescherpt en heeft vorm gekregen in een routeboek. Het aantal medezeggenschapsambassadeurs is uitgebreid.	We blijven aandacht houden voor de verschillende perspectieven vanuit inspraak en medezeggenschap om zo goed mogelijke keuzes te maken.
Regionale en transmurale samenwerking	We zijn aanjager van de regionale zorgtransformatie en kiezen in gezamenlijkheid met partners voor de thema's. We ontwikkelen met de zorgorganisaties in West- en Midden-Brabant via sprints nieuwe werkwijzen die bijdragen aan zelfredzaamheid. We blijven actief in de regionale en transmurale samenwerking in het kader van de maatschappelijke opgave, waarbij onder andere IZA en WOZO richting geven. We committeren ons aan de afspraken die gemaakt worden aan de transitietafels.	Uitgangspunt van de regionale sprints is dat de cliënt 'het zelfstandig doet, tenzij'. Elke sprint begint met een analyse en verbetering van de klantreis. De vernieuwde klantreis oogdruppelen en steunkousen zijn regionaal geïmplementeerd en opgenomen in het LAT programma zowel intra-, als extramuraal. Uit de evaluatie van het oogdruppelen bleek dat bijna de helft (40-45%) van de (oud-)wijkzorgcliënten dit nu zelf kan en zij meer regie en vrijheid ervaren. Het druppelen vraagt minder tijd van de zorgmedewerker die deze tijd aan urgentere zorgvragen kan besteden. Deze initiatieven zijn landelijk opgeschaald. Per 1 juli 2024 is de vernieuwde werkwijze rondom het zwachtelen gestart. Ook is een klantreis 'wassen' ontwikkeld. We zijn actief in de regionale samenwerking en hebben de focus op samenwerkingsverbanden in Midden- en West-Brabant zoals de transitietafels VVT en de transmurale samenwerkingsverbanden die ook bijdragen aan de realisatie van de IZA regioplannen. Samen werken we bijvoorbeeld aan de doorontwikkeling van het aanmeldportaal en de start van het regionale aanmeldportaal voor de wijkverpleging, de ontwikkeling van een spoedplein, een gezamenlijke bewustwordingscampagne, (technologische) ontwikkelingen voor versterking mantelzorg en allerlei gezamenlijke initiatieven op technologische ontwikkelingen en uitwisseling van data vanuit Anders Werken in de Zorg.	We blijven participeren in regionale samenwerkingsverbanden (transitietafel MW Brabant, ZMBR, TMZ en IZA) en committeren ons aan regionale afspraken. We kiezen bewust(er) op welke onderwerpen we volgen of mede-kartrekker zijn. We kiezen voor projecten die bijdragen aan zelfredzaamheid, arbeidsbesparing en opschaalbaar zijn. Tegelijkertijd willen we de effecten van LAT volgen en bijsturen waar mogelijk. Regionale afspraken vertalen naar de eigen organisatie krijgt extra aandacht. De sprints zijn een goede manier om regionaal de beweging naar toekomstbestendige zorg te ondersteunen. We implementeren de sprint wassen en kiezen samen met partners voor nieuwe thema's. Samen laten we een tegengeluid horen om de transformatie aan te jagen.

CLIENTERVARINGEN

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

De cliëntervaringen meten we op verschillende manieren en halen we uit verschillende bronnen. Er is een externe meting via ZorgkaartNederland voor alle doelgroepen van Mijzo en er zijn interne metingen gericht op de zorgtypen wijkverpleging, GR, ELV en Hospice. De interne metingen voor wijkverpleging en GR kunnen doorgegeven worden aan ZorgkaartNederland. Een cliënt kan hier zelf voor kiezen. Dit geeft deels een overlap tussen de resultaten van de interne metingen en de resultaten op ZorgkaartNederland.

ZorgkaartNederland

Mijzo meet de cliënttevredenheid via ZorgkaartNederland. Op ZorgkaartNederland delen mensen hun ervaringen met de zorg. Bij verpleeg-huizorg geven mensen bij zes deelvragen een cijfer van 0-10 en hebben daarnaast de mogelijkheid om hun ervaring te beschrijven. Per ervaring telt ZorgKaartNederland de cijfers van de zes deelvragen bij elkaar op en berekent het gemiddelde van deze zes cijfers. Dit is het gemiddelde per ervaring. Op locatieniveau telt het systeem de gemiddelden per ervaring en deelt deze door het aantal ervaringen. Dit is de gemiddelde totaalscore op locatieniveau. Op ZorgkaartNederland staat dit vermeld als het gemiddelde waarderingscijfer per jaar met daarbij het aantal ervaringen waarop dit is gebaseerd.

Het gemiddelde
rapportcijfer
voor Mijzo is een

8,1

uit

342
WAARDERINGEN

in 2024

Interne metingen

Naast de waarderungen op ZorgkaartNederland voeren we diverse metingen/onderzoeken uit voor de kortdurende zorg. Net als bij de zorgkaart meten we hier de gemiddelde ervaringen. Omdat de vragen in de loop van het jaar zijn aangepast, kunnen we geen gemiddelde ervaringsscore over het gehele jaar geven. Als indicatie geven we hier de scores van het vierde kwartaal 2024 weer. De aanpassing was een logische stap om meer vergelijkbare resultaten op te halen en door te geven aan ZorgKaartNederland. De voorheen uitgebreide, zelfontwikkelde vragenlijst is vervangen door de korte landelijke vragenlijst. Ook meten we hier de NPS, de Net Promoter Score, het percentage cliënten dat Mijzo aanbeveelt minus het percentage dat ons afraadt. De minimale NPS is -100 en de maximale score is 100.

Veelal meten we cliëntervaringen via de PREM (Patiënt Reported Experience Measures). Het is een landelijk afgestemde meetmethode om cliëntervaringen te meten. Een PREM is een (korte) vragenlijst die cliënten invullen waarin we hen vragen hoe zij hun zorg (hebben) ervaren.

Uitgesplitst ziet
dit er als volgt uit

WLZ	7,4	(91 waarderungen)
GR	8,2	(67 waarderungen)
WIJK	8,5	(85 waarderungen)

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

WIJKVERPLEGING

In 2024 hebben	De ervarings- score in het vierde kwartaal is	met een NPS van
275	8,5	56
RESPONDENTEN	GEMIDDELD	
een PREM- vragenlijst ingevuld		

Niet alles wordt doorgegeven aan ZorgKaartNederland, soms is er geen toestemming van cliënt.

GR

In 2024 waren er in totaal	De ervarings- score in het vierde kwartaal is	met een NPS van
275	7,8	37
RESPONDENTEN		

Vanaf Q2 zijn we gestart met digitaal meten binnen de GR. Dit verloopt nu via meetbureau QDNA. Zij sturen resultaten, met toestemming, door naar ZorgKaartNederland.

ELV

In 2024 waren er in totaal	De ervarings- score in het vierde kwartaal is	met een NPS van
47	8,5	40
RESPONDENTEN		

Vanaf medio 2024 zijn we gestart met digitaal meten via QDNA, hier vindt nog geen doorlevering plaats naar ZorgKaartNederland.

HOSPICE

Vanuit de hospices waren er	De ervarings- score in het vierde kwartaal is	met een NPS van
18	9,8	94
RESPONDENTEN		

Het gehele jaar is gewerkt met dezelfde vragenlijst die we verzenden naar nabestaanden of cliënten die weer terug naar huis gaan. In 2024 waren er in totaal 18 respondenten. Het onderwerp 'informatie' scoort het laagst. Waarbij met name de informatie vanuit ziekenhuis of huisarts gebrekkig blijkt.

MOOIE VOORBEELDEN WAAR WE TROTS OP ZIJN!

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

MOOIE SCORES



Over het algemeen zijn het mooie scores die in lijn liggen met de collega-organisaties. De overlap, de verschillende routes en manieren van meten, maken het moeilijker om de resultaten goed te interpreteren. We zijn dan ook blij dat we met het Generiek kompas tot een meer uniforme meting komen die we in 2025 gaan invoeren. Een aandachtspunt hierbij is de lage respons. Met name vanuit de WLZ-cliënten willen we graag meer reacties. We zien bijvoorbeeld bij de GR dat door de overgang van een papieren naar een digitale uitvraag ook minder reacties binnen zijn gekomen. We nemen dan ook de manieren van uitvragen onder de loep om optimaal aan te sluiten op de cliënt.

Watsnjoe is een unieke samenwerking van zorgorganisaties Thebe, De Wever en Mijzo. Met Watsnjoe enthousiasmeren, stimuleren en faciliteren we zorgmedewerkers bij het ontwikkelen, testen en implementeren van zorginnovaties. Watsnjoe is van, voor en door medewerkers. Dankzij Watsnjoe krijgt jouw idee de ruimte!

WATSNJOE



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

SPRINT ZWACHTELEN

Vanaf 1 februari 2025 start een vernieuwde werkwijze rondom zwachtelen bij cliënten met beenwonden. Deze nieuwe aanpak, ontwikkeld in nauwe samenwerking met experts in de wondzorg, heeft als doel het zorgproces efficiënter en cliëntgerichter te maken. De nieuwe klantreis zwachtelen met beenwonden biedt een gestructureerd proces dat de zorg voor cliënten verbetert. De meeste wijzigingen die zijn geïntroduceerd bij de nieuwe klantreis zwachtelen, zijn ook hier overgenomen, zoals een verwijzing vanuit de arts mét informatie en een eenduidige manier van het meten van de oedeemreductie. Deze nieuwe aanpak wordt ondersteund door de samenwerkende zorgorganisaties in Midden- en West-Brabant-Oost. De betrokken partners werken gezamenlijk aan het verbeteren van de zorgprocessen en het versterken van de zelfredzaamheid in de regio.



(JURIDISCHE) VERBINDINGEN

Samenwerking en gedeeld leiderschap in de transformatie van de zorg wordt steeds belangrijker. Er ontstaan steeds meer netwerkorganisaties, over schotten heen. Mijzo doet dit op diverse plekken.

Lees **hier** meer

6.5 ACTIELIJN 5: MET LEF ONTDEKKEN

Transformeren is turbulent. Bij transformeren hoort enige mate van chaos. En transformaties zijn niet goed voorspelbaar. Wij gaan dit niet uit de weg, nemen hierin onze verantwoordelijkheid én zijn aanjager van de transformatie van de zorg. We tonen lef! Technologische, sociale en procesmatige innovaties helpen ons om de toenemende vraag naar zorg (gedeeltelijk) te voorkomen, uit te stellen en op te vangen. Door voortdurend producten en processen te verbeteren en vernieuwen, kunnen mensen met een zorgvraag langer zelfstandig blijven en realiseren we arbeidsbesparingen. Zo ontzorgen we samen de zorg en kunnen we ook bij personele schaarste zorg blijven bieden aan diegenen die dat het hardst nodig hebben.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Thema's	Onze plannen voor 2024	Wat hebben we gedaan?	Behouden of (verder) versterken
Innovaties die zelfredzaamheid bevorderen	Innovaties die zelfredzaamheid bevorderen, tot arbeidsbesparing of arbeidsverlichting leiden en makkelijk opschaalbaar zijn implementeren we grootschalig. Dit betreft in ieder geval: • Toezichthoudende domotica • Medido • Momo bedsense • Slim incontinentiemateriaal • Efficiënte personeelsplanning (Tonos) • Mijzo heeft in 2024 deelgenomen aan een pilot waarin de functionaliteit van spraakgestuurd rapporteren in Ysis, genaamd MILO, is onderzocht. De belangrijkste verbeterpunten uit de pilot zijn: nauwkeurigheid, interpunctie en betere automatische verwerking. Gerimedica gaat de verbeteringen verwerken. • Stoppen met oogdruppelen en steunkousen: thuis en intramuraal • Skincare	Er zijn mooie stappen gezet in het testen en opschalen van innovaties. Zowel binnen Mijzo, als in het regionale verband gaan we anders werken in de zorg: • Voor het werken met toezichthoudende domotica heeft Mijzo een nieuwe strategische partner gekozen. De technische voorwaarden om de domotica toe te passen, zijn op diverse locaties nog niet op orde. • Medido, de slimme medicijn dispenser, heeft een geslaagde pilot doorlopen en we hebben een plan voor opschaling gemaakt. • Momo bedsense is bij 19 (van de 25) locaties geïmplementeerd. Zorgmedewerkers en behandelaren ervaren het als een grote meerwaarde. Opschaling stagneert vanwege het ontbreken van de juiste infrastructuur. • Slim incontinentiemateriaal: Na geslaagde pilots en een goed inkooptraject hebben we gekozen voor één leverancier. Implementatie en opschaling gebeurt in 2025. • Tonos, een app voor efficiënte personeelsplanning, bleek niet te koppelen aan het zorgdossier Puur. Het is daarmee (nog) niet interessant voor een verdere uitrol. • Een derde van de medewerkers gebruikt inmiddels het spraakgestuurd rapporteren en bespaart daarmee tijd. • De vernieuwde klantreis oogdruppelen en steunkousen is regionaal geïmplementeerd en opgenomen in het LAT programma. Zowel intra-, als extramuraal. Uit de evaluatie van het oogdruppelen blijkt dat bijna de helft van de (oud-)wijkzorgcliënten dit nu zelf kan en meer regie en vrijheid ervaart. In de evaluatie van het 'anders werken met steunkousen' ziet 62% van de zorgverleners een grotere zelfredzaamheid bij de cliënten en 44% geeft aan dat het aantal verzoeken tot ondersteuning is afgenomen. • Uit de pilot met Skinair (3D-medisch hoeslaken voor het gemakkelijker bewegen in bed voor cliënt en medewerker) is het advies gekomen om dit niet verder op te schalen, omdat het niet bijdraagt aan arbeidsbesparing en de kosten hoog zijn.	We blijven innovaties die zelfredzaamheid bevorderen, tot arbeidsbesparing of arbeidsverlichting leiden en makkelijk opschaalbaar zijn, grootschalig implementeren en borgen. Op alle locaties is minimaal geïmplementeerd en geborgd: toezichthoudende domotica, Medido, Momo bedsense, slim incontinentiemateriaal, spraakgestuurd rapporteren, nieuwe werkwijzen oogdruppelen, steunkousen, zwachtelen. Zowel thuis, als intramuraal.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Procesinnovatie	We onderzoeken de meerwaarde van AI (Artificial Intelligence) en RPA (Robotic Process Automation).	RPA: we hebben verschillende processen uitgewerkt, gebouwd en getest om administratieve processen te vereenvoudigen. Ze zijn rijp voor opschaling binnen Mijzo.	We blijven onderzoeken en experimenteren met AI (Artificial Intelligence), RPA (Robotic Process Automation) en efficiënte personeelsplanning (Tonos/Ecare).
	Inrichting change-organisatie & experimenteren Om technologische-, sociale- en proces-innovaties te versnellen en te borgen richten we een change-organisatie in met operationeel zorginnovatoren (OZI's) op locatie. In diverse teams en locaties voeren we actief experimenten uit. Hierbij onderzoeken we nieuwe innovaties en de wisselwerking tussen de innovaties wanneer we ze in samenhang inzetten.	Er zijn twintig OZI's aangenomen. Ze zijn, als aanjager van innovaties in de dagelijkse praktijk, inmiddels echt onderdeel geworden van de teams op de locaties. Collega's in de operatie en ook steeds meer door de behandelaren weten de OZI's goed te vinden. Ze hebben bijvoorbeeld op bijna alle locaties ondersteund bij de implementatie van spraakgestuurd rapporteren. Ook ondersteunen ze bij experimenten, zoals: Medido, RPA en de implementatie van het gebruik van een schoonmaakrobot. Ook zetten zij zich in op sociale innovaties en digivaardigheden van zorgteams. Vervolgstap in de change-organisatie is het inrichten van eenduidige project- en programmasturing en het inbedden van een PDCA-cyclus. Dit krijgt in 2025 gestalte. Om dit proces te begeleiden zijn in Q3 van 2024 drie programmamanagers aangesteld.	We blijven experimenteren met nieuwe sociale, technologische en procesinnovaties onder regie van de afdeling Innovatie waar o.a. de OZI's deel van uitmaken. We kijken hierbij naar bewezen interventies. We gaan met programma-management werken om onze strategie te versnellen.

MOOIE VOORBEELDEN WAAR WE TROTS OP ZIJN!

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

“MÉT BEHOUD VAN WAARDIGHEID, PRIVACY EN VEILIGHEID”

Worden ouderen straks gewassen door een robot? Ouderenzorgorganisatie Mijzo onderzoekt samen met TNO de mogelijkheden voor ‘een innovatief technisch systeem’ voor thuis en in verpleeghuizen. “De mensen in de zorg zijn er gewoon niet meer, of in ieder geval niet genoeg.”

*Lees het artikel van Mijzo **hier**.*

*Lees het artikel van BD **hier**.*



NIEUWSUUR

Bekijk de video **hier**



WORDEN OUDEREN STRAKS GEWASSEN DOOR EEN ROBOT?

VIRTUELE COLLEGA

Artificial intelligence (AI) zou kunnen helpen om de administratieve last van zorgpersoneel te verminderen. Mijzo-bestuurder Mireille de Wee stelt dat het tot 30% tijdswinst kan opleveren. “Uiteindelijk kunnen we met minder medewerkers, meer cliënten helpen. Dat is in alles wat we doen de bedoeling.”

In april 2024 is de ontwikkeling van de Virtuele collega gestart. De komende 15 maanden gaat Mijzo een samenwerkingsproject aan met tanteLouise en Studio 55 voor het ontwikkelen van

de Virtuele collega op basis van AI. De Virtuele collega vermindert naar verwachting de werkbelasting van zorgmedewerkers, met behoud van kwaliteit en aandacht voor de cliënt. We krijgen hiervoor financiële ondersteuning vanuit het CrossCare-innovatiefonds én inhoudelijke ondersteuning in de vorm van een proeftuin door het Care Innovation Center.

Meer informatie: Virtuele collega – Mijzo

6.6 ACTIELIJN 6: GEZONDE BEDRIJFSVOERING

We willen zorg leveren die toekomstbestendig is, zowel ecologisch, economisch als in sociaal opzicht. Een gezonde bedrijfsvoering is een randvoorwaarde om de transformatie van de zorg vorm te kunnen geven. In het krachtenveld van de zorg is dit echter geen vanzelfsprekendheid. We zien in de transformatie een verschuiving naar meer geautomatiseerde en digitale oplossingen. Daarnaast kunnen de locatie en omgeving nog meer ondersteunend zijn in het ontlasten van de zorg. Dit betekent dat de bedrijfsvoering steeds belangrijker wordt in de ondersteuning van het primaire proces; de afhankelijkheid van bedrijfsvoering is groot en wordt nog veel groter. Daarnaast is bekend dat zorgkosten op termijn onhoudbaar zijn. Daarom is het van groot belang dat we flexibel kunnen inspelen op ontwikkelingen en verantwoord blijvend investeren in met name Business Intelligence voor stuurinformatie, ICT, huisvesting en duurzaamheid.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:
Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:
Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:
Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:
Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Thema's	Onze plannen voor 2024	Wat hebben we gedaan?	Behouden of (verder) versterken
Meer inzet van zorgtechnologie	We maken opnieuw de beweging om met een steeds beperktere formatie meer cliënten te helpen door te sturen op zelf- en samenredzaamheid, en door meer inzet van (zorg)technologie.	Het streven om meer cliënten te helpen met minder formatie is terug te zien in de cliënt-medewerker verhouding. In 2023 zetten we in de WLZ ongeveer 0,92 fte per cliënt in. In 2024 was dit 0,85 fte.	We zetten de beweging voort om met een steeds beperktere formatie meer cliënten te helpen door te sturen op zelf- en samenredzaamheid, en door meer inzet van (zorg)technologie.
Meerjarenbegroting en rolling forecast	We brengen een meerjarenbegroting en een rolling forecast tot stand om financieel nog meer in control te zijn.	De meerjarenbegroting is onderdeel van het reguliere begrotingsproces geworden. We hebben initiërende stappen gezet om de rolling forecast onderdeel van de planning- en controlcyclus te laten worden. In eerste instantie moeten we meer grip op de reguliere prognose krijgen voordat we kunnen doorschakelen.	De reguliere prognoses worden verbeterd om van daaruit met een rolling forecast te gaan werken.
Informatiegestuurd werken	We intensiveren het gebruik van data om inzicht te krijgen in de effecten van de innovaties, om te leren en bij te sturen.	Op het gebied van data zijn grote stappen genomen, inmiddels werken we vanuit een eigen datawarehouse en hebben we de managementinformatie in eigen beheer ontwikkeld. Het aansluiten van data vanuit experimenten naar hetzelfde warehouse verloopt moeizaam en is nog geen onderdeel van het reguliere proces. We acteren hier veelal op de uitkomsten vanuit de leverancier.	We verbeteren de stuurinformatie o.a. door het aantal dashboards in Power BI uit te breiden en deel te nemen aan KIK-V (landelijk programma voor het stroomlijnen van de uitwisseling van verantwoordingsgegevens).

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Deelstrategie wonen, zorg en huisvesting

We implementeren de deelstrategie wonen, zorg en huisvesting. We betrekken de woningcorporaties en gemeenten hier nadrukkelijk bij.

In 2024 zijn we doorlopend in contact geweest met woningbouwcoöperaties en gemeenten over onze strategie op zorg en wonen en de uitkomsten hierin.

We hebben de coöperaties betrokken in onze planvorming voor de desbetreffende locaties.

We hebben actief 'Ander Thuis' (een tussenvorm van wonen tussen 'Thuis' en 'bij Mijzo thuis') in de markt gezet bij zowel coöperaties, als bij gemeenten en andere stakeholders. Dit deden we veelal via de lokale woon-zorg visies. Ook zijn we betrokken in de overkoepelende woon-zorgvisie van de regio Hart van Brabant.

We blijven met gemeenten en woningcorporaties in gesprek over het 'Ander Thuis' en ontwikkelen met elkaar deze tussenvorm van wonen tussen 'Thuis' en 'bij Mijzo thuis'.

Initiatieven 'Ander Thuis' brengen we van concept naar daadwerkelijke bouw.

Digitale strategie

We ontwikkelen de digitale strategie en voeren deze uit.

In 2024 zijn we gestart met een digitale strategie. Er is een programmavoorstel opgeleverd. Het geeft duidelijk de complexiteit en uitdaging aan van de digitale strategie rekening houdend met allerlei relevante en toekomstige, externe en interne ontwikkelingen.

We hebben een plan van aanpak voorbereid om te komen tot een meer professionele ICT-functie. Deze gaan we implementeren in 2025-2026.

Voor 2025 is de aanpak van de digitale strategie gericht op het concreet maken hiervan naar een digitale visie en bijbehorende IT-omgeving, met een routekaart voor de realisatie ervan. Doel is de Mijzo-strategie (digitaal) te faciliteren.

Duurzaamheid

In het kader van duurzaamheid komen we de afspraken na uit de Green Deal.

We hebben we de regionale Green Deal Hart van Brabant 3.0 getekend. Achttien locaties zijn gecertificeerd voor het bronzen keurmerk Milieuthermometer zorg. Voor twee locaties is een DUMAVA-subsidie (Duurzaam Maatschappelijk Vastgoed) toegekend.

Bijna alle locaties zijn voorzien van sorteerstations om afval beter te scheiden.

We hebben onze zakelijke en woon/werk mobiliteit in kaart gebracht.

We maken de doelstellingen voor verduurzaming smart en maken de 'routekaart 2025- 2027 verduurzaming panden' concreet tot uitvoering. We focussen ons op de volgende thema's: energie, mobiliteit en circulariteit.

We gaan verslag doen volgens de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Dit is een richtlijn die ons verplicht te rapporteren over onze impact op de mens en het klimaat. Vanaf verslagjaar 2025 doen we dit op 3 nieuwe thema's per jaar.

MOOIE VOORBEELDEN WAAR WE TROTS OP ZIJN!

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik



VANUIT DUURZAAMHEID: KEUZE VOOR DIENSTKLEDING

Met betrokkenheid van de OR is een traject gestart voor nieuwe bedrijfskleding per functie. Medewerkers hebben de keuze om wel of niet bedrijfskleding te gebruiken. De collectie is gepresenteerd en in het voorjaar van 2025 kunnen medewerkers Mijzo-kleding passen en bestellen.

Bekijk **hier** een filmpje over hun recycleproces

De derde ronde kwaliteitsdialogen, tussen september tot oktober, ging over de thema's duurzaamheid en informatieveiligheid. Hieruit bleek dat medewerkers bewust bezig zijn met duurzaamheid en collega's en cliënten hierin willen meenemen. Duurzaamheid vraagt meer aandacht en bekendheid vanuit Mijzo. Dit zien we als een ontwikkelpunt. Ook verspilling, afvalscheiding en vervoer zijn punten die vragen om verbetering. Hier brengen we aankomend jaar meer focus in aan (zoals vastgelegd in de kaderbrief 2025). Ook informatieveiligheid is een thema waar de medewerkers zich bewust van zijn. Medewerkers weten hoe zij veilig omgaan met privacygevoelige informatie. De opvolging en hier ook echt naar handelen vraagt aandacht. Medewerkers weten onvoldoende wanneer en hoe een datalek te melden.

KWALITEITSDIALOGOOG DUURZAAMHEID EN INFORMATIEVEILIGHEID



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

VERDUURZAMING VAN ZORG

Mijzo geeft in 2025 een nader vervolg op de inzet van verduurzaming van zorg. Dit is een vervolgstap op het behalen van het certificaat 'Brons' van de Green Deal. Met ESG als basis, zoals voorbereid door Actiz, werken we diverse thema's uit om de verduurzaming te borgen en te monitoren. Een duurzamere inzet van medewerkers willen we gaan bereiken door inzet op duurzame en gezonde voeding, duurzame mobiliteit, het elektrificeren van het wagenpark en circulariteit van gebruiksmiddelen. Mijzo streeft naar een aanzienlijke reductie in energieverbruik om zo haar klimaatdoelen te behalen. De doelstelling is om in 2030 55% minder CO2 uit te stoten.



1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

VISIE OP ETEN EN DRINKEN

Mijzo vindt eten en drinken belangrijk. Daarom hebben we een visie op Eten en Drinken ontwikkeld. Op onze zorglocaties starten we eind januari 2025 met de implementatie hiervan. Aan het eind van dit jaar moet voor alle locaties de implementatie zijn afgerond. De belangrijkste punten uit onze visie hebben we samengevat in de Schijf van Vijf op het menu.



MIJZO HARMONISEERT ETEN EN DRINKEN OP ZORGLOCATIES

Cliënten hebben bij Mijzo de vrijheid hun leven in te richten zoals zij dat willen. We streven er naar hen zo lang mogelijk de eigen regie te laten behouden. Hiervoor hebben zij dagelijks energie nodig die ze halen uit de door ons aangeboden, smaakvolle gezonde

verantwoorde voeding. Voeding die bijdraagt aan het behoud van vaardigheden en het algeheel welzijn. Ook medewerkers bieden we smaakvol, gezond en verantwoord eten op alle locaties.



Veranderingen op locatie

Aspecten die veranderen voor cliënten en medewerkers zijn onder andere:

Smaakvol en verantwoord

- Smaakvol eten doet eten
- Richtlijnen Voedingscentrum

Samen eten

- Samen eten doet eten
- Faciliteiten om samen te eten en te drinken
- Koken door vrijwilligers en naasten moedigen we aan
- Gratis mee-eten bij actieve ondersteuning tijdens het maaltijdproces

Focus op beleving

- Hybride bereiding met aandacht voor geur en ambiance
- Eigen regie/keuze van cliënt

Constante kwaliteit

- Heldere kaders en richtlijnen voor eten en drinken
- Culinaire coaches

Positieve impact op het milieu

- Tegengaan van voedselverspilling
- Verduurzaming van inkoop

6.6.1 WE ZIJN EEN FINANCIËEL- ECONOMISCH GEZONDE ORGANISATIE

Financiële situatie Mijzo

In lijn met 2023 sluit Mijzo het jaar 2024 af met een fors positief resultaat. Dit is aanmerkelijk hoger dan in 2023 (€ 9,5 miljoen) en bedraagt € 16,9 miljoen. Dit betere resultaat wordt met name veroorzaakt door een zwaardere cliëntenpopulatie en een lagere inzet van medewerkers als gevolg van krapte op de arbeidsmarkt, het verloop en de pensionering van medewerkers. Anderzijds hebben we de keuze gemaakt om niet iedere vacature (tijdelijk) op te vullen met inleenkrachten in het kader van de wet DBA, maar ook om de organisatie langzaam voor te bereiden op het feit dat er demografisch gezien binnen 7 jaar 30% minder personeel werkzaam is in de zorg.

Tegelijkertijd constateren we dat we meer moeten investeren in ondersteunende diensten om het primaire proces verder te ontzorgen en invulling te kunnen geven aan de transformatie van de zorg. Niet alle projecten en investeringen en vooral ook op vastgoed en meerjarenonderhoud die bedoeld waren te implementeren in 2024, hebben we kunnen realiseren. Door het achterblijven van investeringen hebben we gedurende het jaar de liquiditeit zien toenemen en daarmee ook hogere rentebaten ontvangen. In 2025 investeren we fors in extra medewerkers om een boost te geven aan bijvoorbeeld de doorontwikkeling van de ICT-organisatie.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

De financiële situatie van Mijzo in ratio's:

Ratio's	Mijzo 2024	Mijzo 2023	Sector gemiddelde 2023
Balans solvabiliteit (garantievermogen)	53%	48%	43,7%
Current ratio	1,8	1,6	1,6
Debt service coverage ratio (DSCR)	5,4	4,2	2,8
Loan to value	42%	44%	47,9%
Rendement	7%	4%	1,8%
Personeelskostenratio	64%	66%	70,7%
Verhouding PNIL	5,4%	4,8%	6,9%
Gemiddeld aantal FTE	2.193	2.373	nvt
Inzetbaarheidspercentage	90,3%	90,4%	nvt

Het goede resultaat in 2024 vertaalt zich in nog ruimere ratio's als solvabiliteit, liquiditeit en rentabiliteit.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

MEERJAREN-PERSPECTIEF

Voor 2025 is een positief sluitende begroting opgesteld. Daarin is een resultaat voorzien van € 7,2 miljoen. Dit betekent een rendement van 2,8% voor 2025 op een omzet van € 261 miljoen.

De ruime resultaten van de afgelopen jaren hebben de al goede financiële ratio's verder versterkt. Ze vormen een stevige basis om de in gang gezette accentverschuivingen te kunnen verankeren. Voor de jaren 2025–2028 hebben we onze strategie en maatschappelijke opgave geactualiseerd.

Om de strategie te kunnen blijven realiseren, zetten we de komende jaren ook in op de doorontwikkeling van de veranderorganisatie. In 2024 zijn belangrijke stappen gezet om de ICT-organisatie en Vastgoed, te faciliteren naar meer wendbaarheid. In 2025 zetten we dit door met extra mankracht. Ook verwachten we op gebied van facilitair management en BI verdere stappen te zetten die deze wendbaarheid en weerbaarheid ondersteunen.

DE ONTWIKKELINGEN GEDURENDE HET BOEKJAAR

Treasury

In 2024 is het treasury-beleid geactualiseerd. De positieve resultaatontwikkeling van de afgelopen jaren heeft voor een verdere toename van het eigen vermogen gezorgd. In lijn met de 'risk appetite' zijn we een verkenning gestart om de ruime creditgelden beter te spreiden.

Behaalde omzet en resultaten

De totale bedrijfsopbrengsten zijn in 2024 toegenomen tot een omzet van € 253 miljoen. Dat is 7% hoger dan in 2023 (€ 237 miljoen). De kostenontwikkeling kende een lagere stijging (+ 5%), als gevolg van lagere personele inzet, achterblijvende projectkosten, de uitvoering van vastgoedprojecten en het meerjarenonderhoudsplan. Het financiële resultaat over 2024 ligt met € 16,9 miljoen ruim hoger dan in 2023 (€ 9,5 miljoen).

Toestand op balansdatum (solvabiliteit en liquiditeit)

De solvabiliteit per balansdatum 2024 bedraagt 53% (2023: 48%). De financiële gezondheid is daarmee bijna 50% hoger dan de sectornormering. De liquiditeit, de ontwikkeling van de banksaldi, neemt sterk toe tot ongeveer € 82,2 miljoen en laat een forse stijging zien ten opzichte van 2023 (€ 66,7 miljoen).

Kasstroom en financieringsbehoeften

Over 2024 heeft Mijzo een ruime positieve kasstroom, passend bij een gezonde bedrijfsvoering. Grote investeringen en vastgoedprojecten waarvoor een externe financiering nodig was, hebben zich in 2024 niet voorgedaan. Komende jaren dient zich wel een aantal grote vastgoedprojecten aan waarvan externe financiering onderdeel zal uitmaken.

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

3.1 Wie is Mijzo?

3.2 Missie en visie

3.3 Kernwaarden

3.4 Besturingsfilosofie

3.5 Personele samenstelling

3.6 Organisatiestructuur

3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo

4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

6.1 Actielijn 1:

Actieve voorbereiding op het ouder worden

6.2 Actielijn 2:

Stimuleren van zorgzame gemeenschappen

6.3 Actielijn 3:

Met plezier naar het werk

6.4 Actielijn 4:

Samen het verschil maken

6.5 Actielijn 5:

Met lef ontdekken

6.6 Actielijn 6:

Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

Risicomanagement/sturings- en managementinformatie

Medio 2024 is de crisisorganisatie bij Mijzo geprofessionaliseerd, door het opstellen van een nieuw integraal crisisplan en crisiscommunicatieplan. Daarnaast is gewerkt aan het verbeteren van de vakbekwaamheid van sleutelfunctionarissen in de crisisorganisatie. De aanwezigheid van een risicomanagementsysteem draagt bij aan een gezonde bedrijfsvoering. Mijzo hanteert een risicomanagementmodel dat is gebaseerd op het COSO-model. Minimaal eens per jaar vindt er een evaluatie van de strategische risico's plaats (voorafgaand aan het opstellen van de kaderbrief). De strategische risico's zijn ingedeeld in drie categorieën, te weten: laag risico, matig risico en extreem risico. Elk risico is toegewezen aan een verantwoordelijk clustermanager en er zijn beheersmaatregelen geformuleerd.

Fraudebeleid

Mijzo maakt voor 2025 een indirect beleid om operationele risico's waar het gaat om fraudegevoelige bedrijfsprocessen te mitigeren. Dit beleid is onder andere gericht op cyberfraude, detecteren van mogelijke persoonlijke bindingen met leveranciers (belangenverstrengeling) en onvolkomenheden in procedures en autorisaties.

Risico's (Extreem risico)	Toelichting	Bijbehorende beheersmaatregel(en)
Arbeidsmarktkrapte	De huidige arbeidsmarkt blijft een grote uitdaging. De instroom en retentie van medewerkers zowel binnen de zorg, als ook de specialistische functies in de ondersteuning vormt eveneens een aanzienlijke opgave. Ook hebben we nog steeds een hoog verzuim en ervaren medewerkers een hoge werkdruk.	• Beleid op vitaal en gezond blijven • B!nc en F!nc in regionale samenwerking • Huisvestingsbeleid • Onboardingsproces • Medewerkersbetrokkenheidsonderzoek
Cyber security-organisatie niet op orde	In het laatste kwartaal van 2024 zijn we als organisatie getroffen door een phishingmail. Een uitgevoerde pentest heeft de kwetsbaarheid duidelijk gemaakt.	• Programma Mijzo Cyberveilig • Verdere inrichting van ISMS • Geïntegreerd ICT-plan
Afhankelijkheid van digitale systemen en leveranciers	De betrouwbaarheid van systemen is steeds minder een vanzelfsprekendheid. De afhankelijkheid kan worden verstoord niet alleen door cyberaanvallen, maar ook door onderbrekingen en het wegvallen van infrastructuur, zoals: water en stroomvoorziening.	• Leveranciersmanagement • Selectie van strategische partners • Back-upsystemen organiseren
Disbalans tussen inkomsten en uitgaven	De druk op de tarieven WLZ en voorspelde bezuinigingen maken toekomstige opbrengsten onzeker. Een goede beheersing van het zorgverkoopproces wordt essentieel. Kostenstijgingen ten gevolge van inflatie en hoge indexeringen door leveranciers leiden tot hogere kosten.	• Kaderbrief • Begroting/ rolling forecast • Stuur- en managementinformatie • Performancegesprekken • Zorgverkoop

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik



CONCLUSIE EN VOORUITBLIK

1. Voorwoord

2. Inhoud

3. De organisatie in beeld

- 3.1 Wie is Mijzo?
- 3.2 Missie en visie
- 3.3 Kernwaarden
- 3.4 Besturingsfilosofie
- 3.5 Personele samenstelling
- 3.6 Organisatiestructuur
- 3.7 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4. Maatschappelijke opgave en strategie 'Samen ontzorgen we de zorg'

- 4.1 Maatschappelijke opgave en strategie van Mijzo
- 4.2 Manifest

5. Kwaliteitsjaarbeeld 2024

6. Resultaten 2024

- 6.1 Actielijn 1:**
Actieve voorbereiding op het ouder worden
- 6.2 Actielijn 2:**
Stimuleren van zorgzame gemeenschappen
- 6.3 Actielijn 3:**
Met plezier naar het werk
- 6.4 Actielijn 4:**
Samen het verschil maken
- 6.5 Actielijn 5:**
Met lef ontdekken
- 6.6 Actielijn 6:**
Gezonde bedrijfsvoering

7. Conclusie en vooruitblik

We hebben de doelstellingen van onze strategie tot en met 2024 grotendeels gerealiseerd en de meeste randvoorwaarden gecreëerd die de doorontwikkeling mogelijk maken. Denk hierbij aan de harmonisatie van onze ICT-systemen, de visie op wonen en zorg, de HR-strategie en onze communicatiestrategie. Deze fundamenteën bieden de basis voor een flexibele en veerkrachtige organisatie.

In 2025 leggen we de focus op het versterken van onze ondersteuningsorganisatie. Dit stelt ons in staat om de opgaven in het primaire proces sneller en effectiever te realiseren. De verdere optimalisering van onze ICT-functie is cruciaal om de snelheid van innovatie bij te houden en de organisatie zowel robuuster, als flexibeler te maken. Een sterke ondersteuningsorganisatie is ook van belang voor het vergroten van onze slagkracht op het gebied van huisvesting, informatiegestuurd werken en duurzaamheid.

De maatschappelijke opgave vraagt veel van de interne organisatie, zowel in gesprekken met familie, als in de veranderende taken, de snelheid en de omvang van de verschillende projecten. De effecten van deze inspanningen worden steeds zichtbaarder. Onze medewerkers zetten zich vol enthousiasme in voor de transformatie en vinden elkaar steeds beter in dit proces. We hebben bovendien de eerste stappen gezet in de opzet van de veranderorganisatie, door een team van operationele zorginnovatoren samen te stellen. Dit team speelt een cruciale rol in het effectief begeleiden en versnellen van de strategie in de praktijk. Daarnaast zorgen programmanagers ervoor dat we op een meer gestructureerde, programmatische manier werken aan de uitvoering van onze strategie.

De ontwikkeling van een veranderorganisatie naast de run-organisatie was een belangrijke conclusie na de evaluatie van onze organisatiestructuur. Andere noodzakelijke verbeteringen in de structuur zijn per

1 januari 2025 doorgevoerd. We verwachten dat de impact hiervan – met name op cultuur, gedrag en leiderschap – in 2025 steeds duidelijker zichtbaar zal worden.

Om onze aanjagersrol te kunnen vervullen, blijven we zowel landelijk als regionaal actief. In samenwerking met andere partijen maken we afspraken om de zorg anders te organiseren, zodat deze van voldoende kwaliteit blijft, toegankelijk is en betaalbaar blijft. Het aantal verpleeghuisplaatsen breiden we niet uit. Dit betekent dat, gezien de stijging van het aantal ouderen, mensen langer zelfstandig thuis moeten blijven wonen. We zien daarnaast steeds vaker dat ouderen ervoor kiezen om niet naar het verpleeghuis te gaan.

Dit vergroot de vraag naar reablement en wijkgerichte ondersteuning, zoals zorgzame buurten, vernieuwde dagbesteding en een andere organisatie van de eerstelijnszorg. Wanneer intensievere zorg nodig is, zal deze geboden worden binnen een geclusterd wonen-concept, zoals Ander Thuis. Dit wordt mogelijk door de samenwerking met gemeenten en woningcorporaties. Alleen door deze samenwerking kunnen we intramurale zorg beschikbaar houden voor de meest kwetsbare ouderen.

Onze vernieuwde communicatiestrategie zal ons helpen om medewerkers, naasten, burgers, toekomstige ouderen, collega-organisaties en systeempartijen nog beter bewust te maken dat de ouder wordende samenleving verantwoordelijkheid vraagt van iedereen.

**SAMEN
ONTZORGEN
WE DE ZORG**

mijzo