

The logo for Zavier, featuring the word "zavier" in a white, lowercase, sans-serif font centered within a dark red, rounded rectangular background. A thin horizontal line is positioned directly below the red background.

zavier

Kwaliteitsbeeld

Zavier 2025

| | |
|--|----|
| Inleiding | 3 |
| 2. Missie en visie | 4 |
| 2. Terugblik 2025..... | 5 |
| 3. Bouwstenen..... | 7 |
| 3.1 Wat is belangrijk voor mensen met een zorgvraag en diens naasten | 7 |
| 3.2 Samenwerking met (welzijns-)organisaties..... | 8 |
| 3.3 Het werk organiseren: de medewerker | 9 |
| 3.4 Leren en ontwikkelen..... | 9 |
| 4. Totstandkoming kwaliteitsbeeld | 10 |
| 5. Perspectief naar volgend jaar | 11 |

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025. In dit verslag blikken wij terug op een jaar van bouwen, leren en versterken. We staan stil bij wat is bereikt, benoemen wat nog ontwikkeling vraagt en richten de blik vooruit op het jaar waarin we verder bouwen op een stevig fundament.

Sinds de oprichting van Zavier in 2022 werken wij aan een vernieuwend concept: geclusterde woonzorglocaties die op franchisebasis worden ontwikkeld en geëxploiteerd. Met deze aanpak dragen wij bij aan passende en toekomstbestendige zorg voor ouderen die zelfstandig willen blijven wonen. Kwaliteit van zorg, professioneel handelen en oprechte gastvrijheid vormen daarbij de kern van ons denken en doen.

Een belangrijke mijlpaal werd bereikt in oktober 2024 met de opening van Huize Alenvelt, de eerste Zavier-locatie in Vleuten. Tegelijkertijd zijn de voorbereidingen voor zes nieuwe locaties in volle gang, met de ambitie om deze in 2027 te openen. Het jaar 2025 stond in het teken van het verder versterken van de basis: het borgen van kwaliteit, het optimaliseren van processen en het zorgvuldig voorbereiden van verdere groei.

In de zomer van 2025 is bewust stilgestaan bij onze koers. In een zorglandschap dat voortdurend in beweging is, hebben wij onze strategie herijkt voor de komende drie jaar. Daarmee positioneert Zavier zich toekomstgericht en sluiten wij aan bij de veranderende behoeften van bewoners, partners en de omgeving.

Dit kwaliteitsbeeld laat zien waar wij staan, waar wij van leren en hoe wij met vertrouwen en ambitie vooruitkijken.

12 februari 2025,
Karin van Otterloo, Directeur Zavier

1. Missie en visie

Missie

Zavier verbindt wonen, zorg en gemeenschap tot een warme leefomgeving waar iedereen zich gezien en gesteund voelt en waar bewoners zo veel mogelijk regie houden over eigen leven.

Visie

Zavier streeft naar een samenleving waarin ouderen kunnen wonen in kleinschalig, vertrouwde omgevingen, die ingebed zijn in de wijk, in nauwe samenwerking met de gemeenschap en gericht zijn op levenskwaliteit en betekenis, in plaats van zorg alleen.

En dat doen we samen met zorgondernemers die onze visie delen en met passie en ondernemerschap willen bijdragen aan mensgerichte zorg binnen onze locaties en in verbinding met de lokale gemeenschap.

Zo creëren we een duurzaam, warm en leefbaar netwerk waarin ieder mens zich welkom, veilig en gewaardeerd voelt.

Kernwaarden

Mensgericht

De bewoner staat centraal. We zien en waarderen ieder individu. In onze zorg staat persoonlijke aandacht, respect en oprechte betrokkenheid centraal.

Verbinding

We zijn onderdeel van de buurt (of wijk) en bouwen bruggen tussen bewoners, familie, vrijwilligers en professionals. Samen maken we de zorg betekenisvol.

Vitaal

We stimuleren een actief leven, eigen regie en positieve gezondheid in elke levensfase. Zowel voor onze ondernemers als voor onze bewoners.

Kleinschalig & dichtbij

We geloven dat echte aandacht en nabijheid alleen kan ontstaan in een overzichtelijke, huiselijke omgeving waar mensen elkaar kennen.

Ondernemend

We werken samen met bevlogen zorgondernemers die met initiatief, hart en vakmanschap onze visie in de praktijk brengen.

2. Terugblik 2025

Het jaar 2025 stond voor Zavier in het teken van het zorgvuldig opbouwen en verstevigen van het kwaliteitsfundament van de franchiseformule. Niet alleen door het ontwikkelen, implementeren en toetsen van processen en kaders, maar vooral door te reflecteren op de vraag hoe zorg en welzijn in de dagelijkse praktijk van de locaties vorm krijgen. In dit jaar is voor het eerst de volledige kwaliteitscyclus doorlopen, zowel op formule- als op locatieniveau. Daarmee werd zichtbaar welke onderdelen stevig staan, waar verdere aanscherping nodig is en hoe leren en verbeteren structureel onderdeel zijn geworden van het handelen binnen de franchiseorganisatie.

De verplichte governance-onderdelen zijn op orde gebracht en tegelijk is de interne leer- en verbetercyclus actief ingezet. Het kwaliteitssysteem van Zavier is kritisch geëvalueerd en waar nodig aangescherpt, zodat dit optimaal aansluit bij de franchiselocaties. Door het uitvoeren van een leveranciersbeoordeling en het opstellen van een risicomatrix met bijbehorende beheersmaatregelen, is risico gestuurd werken verder verankerd in de organisatie.

Voor onze woonzorglocatie Huize Alenvelt vormde 2025 een belangrijk leerjaar. Zavier heeft, mede door het zelf tijdelijk uitvoeren van het locatiemanagement, van dichtbij ervaren hoe het kwaliteitskader in de praktijk werkt. De interne audit bood niet alleen inzicht in de mate waarin processen en afspraken worden nageleefd, maar ook in waar ruimte ligt voor verdere ontwikkeling, voor de locatie als ook voor Zavier. De uitkomsten zijn in openheid besproken en de verbeterpunten zijn vertaald naar concrete acties.

Een belangrijk moment van reflectie was het geplande bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in juli 2025. De inspectie voerde een uitgebreid onderzoek uit en concludeerde dat de Zavier (locatie Huize Alenvelt) op alle beoordeelde onderdelen 'voldoet' of 'voldoet grotendeels'. Dit positieve oordeel bevestigt dat het door Zavier ontwikkelde kwaliteitskader passend is voor toepassing binnen de franchiseformule. Tegelijkertijd zijn de aandachtspunten uit het inspectierapport benut om het kader verder te versterken en scherper te positioneren richting (toekomstige) zorgondernemers.

Daarnaast is door Perspekt de eerste externe audit voorbereid en uitgevoerd. Het positieve oordeel en het verkrijgen van het keurmerk PREZO bevestigen dat de ingezette koers op kwaliteit en veiligheid de juiste is. Tegelijkertijd zijn de ontwikkelpunten uit de audit omarmd als kansen om verder te groeien. Deze zijn vastgelegd in het verbeterregister en vormen input voor de continue verbetercyclus en het kwaliteitsjaarplan van de locatie. In november 2026 volgt de tussentijdse audit.

Met een zorglandschap dat volop in beweging is om antwoord te geven op de zorgvraag van morgen, heeft Zavier haar strategie herijkt. De ouderenzorg bevindt zich in een transitiefase. Demografische ontwikkelingen zoals vergrijzing, toenemende eenzaamheid en stijgende zorgkosten leiden tot maatschappelijke en financiële druk. Tegelijkertijd dwingen beleidskeuzes ouderen om langer zelfstandig thuis te wonen, waardoor de zorgzwaarte in geclusterde woonvormen toeneemt. Dit alles vindt plaats in een markt die gekenmerkt wordt door structurele personeelsschaarste. Deze ontwikkelingen vragen om een fundamenteel andere benadering van zorg.

Daar tegenover staan belangrijke kansen. Ouderen blijven steeds vitaler, technologische innovaties, waaronder kunstmatige intelligentie, ontwikkelen zich razendsnel, en er ontstaat een breed maatschappelijk bewustzijn over het belang van eigen regie, sociale netwerken en samenwerking in de wijk. Deze ontwikkelingen bieden mogelijkheden om nieuwe zorgconcepten te realiseren die zowel toekomstbestendig als duurzaam zijn. Zavier ziet het als haar rol om hierop te anticiperen door een franchiseformule te bieden die lokaal ondernemerschap en positionering in de buurt, combineert met een uniform kwaliteitsfundament.

Het franchiseconcept maakt Zavier wendbaar en toekomstbestendig. Zorgondernemers zijn lokaal verankerd en kunnen snel inspelen op ontwikkelingen in de wijk, terwijl Zavier centraal verantwoordelijk is voor kwaliteit, innovatie, standaardisatie en ondersteuning. Deze combinatie maakt schaalbare groei mogelijk zonder verlies van nabijheid, betrokkenheid en continuïteit.

Door onze woonzorglocaties nadrukkelijk te verbinden met de wijk, versterken wij de integratie tussen bewoners en buurtbewoners. Wij zetten in op re-ablement, het activeren van sociale netwerken, een verschuiving van 'huis naar buurthuis', en het toepassen van het gedachtegoed van positieve gezondheid. Daarnaast sluiten wij aan bij lokale initiatieven en zetten wij technologie en AI in waar dit waarde toevoegt. Zo creëren wij een toekomstbestendig zorgmodel dat aansluit bij maatschappelijke veranderingen en dat ouderen ondersteunt in het behouden van kwaliteit van leven.

In 2026 zal Zavier verder bouwen op deze fundamenten, waarbij het kwaliteitsplan voor zorg en welzijn als richtlijn en kader zal dienen voor Zavier als moederorganisatie en voor alle woonzorglocaties.

3. Bouwstenen

3.1 Wat is belangrijk voor mensen met een zorgvraag en diens naasten

In 2025 heeft Zavier, mede door het tijdelijk overnemen van het locatiemanagement van Huize Alenvelt, directe en waardevolle inzichten opgedaan in wat bewoners en hun naasten belangrijk vinden. Deze ervaringen zijn benut om het kwaliteitskader van de franchiseformule verder te verdiepen en te concretiseren.

Als franchisegever faciliteert Zavier zorgondernemers met uitgangspunten, beleid en instrumenten waarin het kennen van de mens achter de zorgvraag centraal staat. Zavier werkt formule breed volgens de principes van Positieve Gezondheid. Het intakeproces is hierop ingericht en ondersteunt zorgondernemers bij het voeren van het brede gesprek over zorg, welzijn, veerkracht en leefstijl. Deze werkwijze is een verplicht onderdeel van het cliënten dossier en wordt in 2026 verder uitgewerkt, geïmplementeerd en vastgelegd in het franchisehandboek.

Medezeggenschap is binnen de franchiseformule structureel georganiseerd. De Centrale Cliëntenraad, ingesteld op franchiseniveau, fungeert als gesprekspartner voor de directie van Zavier en is betrokken bij beleidsontwikkeling en kwaliteitsvraagstukken. Op locatieniveau worden zorgondernemers gestimuleerd en ondersteund bij het inrichten van bewoners overleggen en lokale medezeggenschap, met korte lijnen naar de Centrale Cliëntenraad.

De ervaringen uit Huize Alenvelt, waaronder bewoners overleggen en een open dialoog met bewoners en naasten, worden benut om het kader voor bewonersparticipatie verder aan te scherpen. Deze inzichten worden in 2026 verder vertaald naar handvatten voor (toekomstige) franchisenemers en vertaling van verbeterpunten op de locatie.

Sinds 1 september 2025 zijn nieuwe zorgondernemers gestart op locatie Huize Alenvelt. Zij hebben het gesprek met bewoners en naasten voortgezet en geven hieraan op eigen wijze invulling. In de praktijk laten zij zien dat luisteren, opvolgen en verbeteren centraal staan. Vanwege het grote verloop van medewerkers en het toenemen van het aantal bewoners hebben zij alle verbeteringen ten aanzien van de kwaliteit van zorg en welzijn in kaart gebracht en werken zij aan (continue) kwaliteitsverbetering door concrete punten op te pakken.

Zavier plant begin 2026 een reflectiemoment met de zorgondernemers van Huize Alenvelt en de kwaliteitsadviseur om zowel de kwaliteit op locatie als de ondersteuning vanuit Zavier verder te verbeteren en deze inzichten formule breed te borgen.

3.2 Samenwerking met (welzijns-)organisaties

Zavier onderschrijft dat goede zorg nooit in isolatie tot stand komt, maar het resultaat is van nauwe samenwerking tussen verschillende partijen. Daarom investeert Zavier in duurzame en intensieve samenwerkingsverbanden met een breed netwerk van externe (zorg- en welzijns)partners. Als franchisegever faciliteert Zavier een netwerk van vaste samenwerkingspartners op het gebied van vastgoed, technologie en expertise, waar franchiselocaties (al dan niet met gedwongen winkelnering) gebruik van kunnen maken.

Een belangrijk voorbeeld hiervan is de intensieve samenwerking met Zaviermakers, de vastgoedregisseur van Zavier. Binnen deze samenwerking verzorgen zij het marktonderzoek, het vinden van passend zorgvastgoed, de begeleiding van het bouwproces en de realisatie van het Programma van Eisen van Zavier tot en met de opening van een nieuwe zorglocatie. Hiermee waarborgt Zavier dat nieuwe locaties aansluiten bij de visie van de formule en bij de behoeften van bewoners en de lokale gemeenschap.

Daarnaast ziet Zavier het strategische belang van zorgtechnologie en domotica als ondersteunend aan zelfredzaamheid, veiligheid en kwaliteit van leven. Daarom ontwikkelt Zavier samen met vaste technologiepartners een toekomstbestendige zorgtechnische infrastructuur. De centrale ICT- en domoticavisie van Zavier vormt hierbij het kader en wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld.

Zavier erkent bovendien dat een sterk partnerschap in de wijk noodzakelijk is om de maatschappelijke en zorginhoudelijke uitdagingen van de toekomst het hoofd te bieden. Terugkijkend op het afgelopen jaar lag de focus van Zavier voornamelijk op het openen en zorgvuldig inrichten van de eerste Zavier-locatie. De samenwerking met partijen in de wijk is daarbij in de basis vormgegeven, maar nog niet volledig uitgewerkt. Zavier stimuleert zorgondernemers nadrukkelijk om lokaal samen te werken met welzijns- en buurtpartners. In de strategische koers 2026–2028 is vastgelegd dat elke locatie een zichtbare en actieve rol vervult in de wijk. Zavier ondersteunt zorgondernemers hierbij met kaders, voorbeelden en kennisdeling, wat in 2026 verder wordt uitgewerkt in de franchiseformule en wordt vastgelegd in het franchisehandboek.

3.3 Het werk organiseren: de medewerker

Als franchisegever is Zavier verantwoordelijk voor het bieden van een helder en ondersteunend kader waarbinnen zorgondernemers hun werkgeverschap vormgeven. In 2025 lag de nadruk op het opstarten van de eerste locatie, waardoor HR-instrumenten nog beperkt zijn ontwikkeld. De ervaringen hebben echter duidelijk gemaakt dat hier behoefte aan bestaat.

In de herijkte strategie van Zavier is daarom expliciet aandacht voor het ontwikkelen van een formule breed werkgeversprogramma. Dit programma ondersteunt zorgondernemers bij personeelsbeleid en draagt bij aan duurzame inzetbaarheid, werkplezier en kwaliteit van zorg.

De franchiseformule kenmerkt zich door sterk lokaal ondernemerschap. De betrokkenheid van zorgondernemers bij hun locatie vertaalt zich in hoge betrokkenheid van medewerkers. Zavier faciliteert zorgondernemers door, zodra er meerdere locaties open zijn, een netwerk van zorgondernemers op te zetten waarin kennisdeling, onderlinge inspiratie en gezamenlijke ontwikkeling centraal staan.

Jaarlijks zet Zavier een medewerkerstevredenheidsmeting uit op locatieniveau. De resultaten worden besproken met zorgondernemers en gekoppeld aan verbeteracties via het verbeterregister.

3.4 Leren en ontwikkelen

Bij Zavier staat continu leren en verbeteren centraal in de wijze waarop zorg en ondersteuning worden georganiseerd. Zavier is ervan overtuigd dat het borgen van kwaliteit geen statisch eindpunt is, maar een doorlopend en cyclisch proces waarin voortdurend wordt gereflecteerd, geleerd en bijgestuurd op basis van ervaringen, nieuwe inzichten en veranderende omstandigheden. Als franchisegever faciliteert Zavier een cyclische kwaliteitsaanpak waarin audits, evaluaties en praktijkervaringen structureel worden benut om het kader en de ondersteuning te verbeteren.

Dit komt tot uiting in verschillende vaste werkwijzen. Na de opening van een nieuwe zorglocatie wordt structureel een *lessons learned*-evaluatie uitgevoerd, waarbij ervaringen uit de opstartfase worden benut om processen verder te optimaliseren. Daarnaast leert Zavier van signalen en situaties uit de praktijk door deze te vertalen naar aanpassingen in beleid en werkprocessen. De kwaliteit van zorg en het welzijn van bewoners worden periodiek getoetst via interne en externe audits.

In 2025 lag de focus voornamelijk op het operationeel leiden van de eerste Zavier-locatie. Deze fase heeft waardevolle inzichten opgeleverd in de behoeften op het gebied van scholing, deskundigheidsbevordering en professionele ontwikkeling. Met de komst van zorgondernemers voor de locatie ontstaat ruimte voor Zavier om zich in 2026 nadrukkelijker te richten op het verder ontwikkelen van een integraal werkgeversprogramma, met aandacht voor duurzame inzetbaarheid, werkplezier en professionele groei. Leren en ontwikkelen vormen een essentieel onderdeel van dit programma. In 2026 wordt verdere invulling gegeven aan de implementatie van het gedachtegoed van Positieve Gezondheid, zowel op de bestaande locatie als op toekomstige locaties. Daarnaast wordt de Zavier Academy verder ontwikkeld als het centrale fundament van waaruit scholing, deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers structureel worden vormgegeven.

4. Totstandkoming kwaliteitsbeeld

Voor het opstellen van het kwaliteitsbeeld 2025 zijn meerdere informatiebronnen benut. De uitkomsten van de interne audit, de externe audit en het bezoekverslag van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) vormden hierbij de belangrijkste basis. Net als de uitkomsten van het cliënten tevredenheidsonderzoek en de medewerkers tevredenheidsonderzoek. Deze bronnen bieden gezamenlijk inzicht in de kwaliteit van zorg, het welzijn van bewoners en de mate waarin wordt voldaan aan geldende wet- en regelgeving.

In februari 2025 heeft een evaluatiemoment plaatsgevonden tussen Zavier, de zorgondernemers van de locatie en de kwaliteitsfunctionaris. Tijdens deze evaluatie is gezamenlijk gereflecteerd op de gestelde doelen, het gehanteerde proces en de opgedane ervaringen. De uitkomsten van deze reflectie zijn meegenomen in het kwaliteitsbeeld en vormen input voor verdere verbeteracties.

De centrale cliëntenraad is actief betrokken geweest bij zowel de audits als het bezoek van de IGJ. Daarnaast heeft de cliëntenraad het kwaliteitsbeeld meegelezen en besproken tijdens het cliëntenraadoverleg in februari 2025. De inbreng en reflecties van de cliëntenraad zijn meegenomen in de verdere duiding en vaststelling van het kwaliteitsbeeld.

5. Perspectief naar volgend jaar

Zavier bouwt, als franchisegever, in 2026 voort op de fundamenten die in 2025 zijn gelegd. Dit betekent een verdere versteviging van processen en werkwijzen, met blijvende aandacht voor zorgvuldige implementatie, structurele toetsing en een cyclische aanpak van leren, verbeteren en borgen. Deze basis stelt Zavier in staat om in 2026 nieuwe locaties te openen en de beproefde werkwijze consistent en verantwoord ook daar te implementeren.

Met de groei naar meerdere locaties ontstaat in 2026 en volgend tevens de mogelijkheid om een intern netwerk te ontwikkelen waarin kennisdeling, reflectie en gezamenlijke ontwikkeling centraal staan. Hierdoor wordt leren, verbeteren en ontwikkelen niet locatie gebonden, maar een continu en organisatie breed proces.

Voor bewoners betekent dit dat Zavier nu en in de toekomst kan blijven garanderen dat zij kwalitatief hoogwaardige en liefdevolle zorg en ondersteuning ontvangen. Zorg wordt geboden door gekwalificeerde medewerkers met een vertrouwd gezicht, in een woonomgeving waar bewoners zich gehoord en gezien voelen en waar zij onderdeel blijven van de maatschappij, waaronder de buurt en de wijk waarin zij wonen.

Door in 2026 deze basis verder te verstevigen, positioneert Zavier zich als een franchiseorganisatie die niet alleen aansluit bij de huidige zorg- en welzijnsbehoeften, maar ook voorbereid is op toekomstige ontwikkelingen. Zo zijn de belangrijkste doelstellingen voor 2026 gericht op het verder verstevigen van de processen binnen het kwaliteitsmanagementsysteem, ondersteund door de Plan-Do-Check-Act. Ook transparantie van zorgprestaties en de verantwoording van zorg naar zowel zorgkantoren als bewoners is goed ingericht. Interne en externe audits worden binnen de huidige als ook bij de toekomstige locaties uitgevoerd. Verder ontwikkelt Zavier een instrument om de tevredenheid van haar bewoners te meten en monitort zij dit minimaal 1 x per jaar.

Zavier streeft naar het creëren van een veilige en stimulerende omgeving waarin bewoners zich zelfstandig en gewaardeerd voelen. Tegelijkertijd wordt ingezet op de verantwoorde groei van nieuwe locaties, het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid en het voeren van open en transparante communicatie met alle betrokkenen. Deze koers stelt Zavier in staat om de kwaliteit van zorg en welzijn blijvend te verbeteren en zich te ontwikkelen tot een toekomstbestendige, vooruitstrevende en duurzame organisatie.



Publicatie en contact Dit kwaliteitsbeeld is openbaar beschikbaar via onze website: www.zavier.nl. Voor vragen of meer informatie kunt u contact opnemen via info@zavier.nl.