

Kwaliteitsbeeld 2025

Palet Welzijn

Een terugblik op 2025 en vooruitblik op 2026



Inhoudsopgave

- 3** Samenwerken aan welzijn
- 4** Wie zijn wij
- 7** Terugblik en vooruitblik
- 8** Bouwsteen 1; het kennen van wensen en behoeften
- 10** Bouwsteen 2; het bouwen van netwerken
- 12** Bouwsteen 3; het werk organiseren
- 14** Bouwsteen 4; leren en ontwikkelen
- 16** Bouwsteen 5; inzicht in kwaliteit
- 18** Samen verder werken aan welzijn

Samenwerken aan Welzijn



Met trots presenteren wij dit kwaliteitsbeeld van Palet Welzijn. Hierin laten we zien hoe wij continu bouwen aan kwaliteit van bestaan voor de mensen die we ondersteunen én aan het werkplezier van onze medewerkers. Dit kwaliteitsbeeld schetst de hoofdlijnen; we blijven leren, reflecteren en bijsturen om in te spelen op veranderende omstandigheden.

Vanaf 2024 leveren de lidorganisaties van Fundis, waaronder Palet Welzijn, jaarlijks een kwaliteitsbeeld aan. Het Generiek Kwaliteitskompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is daarbij onze leidraad. Dit kompas nodigt uit om anders te kijken: van zorgen voor naar zorgen dat. We zetten in op wat mensen zelf (weer) kunnen, op de kracht van hun netwerk en de samenwerking met vrijwilligers.

Met dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe Palet Welzijn samen met inwoners, mantelzorgers, vrijwilligers en partners werkt aan een samenleving waarin iedereen mee kan doen, zich gezien voelt en betekenisvol kan blijven.



Petra Pronk
Directeur Palet Welzijn



Wie zijn wij

Palet Welzijn is een welzijnsorganisatie met ruim 90 medewerkers en meer dan 1300 vrijwilligers. Samen zetten wij ons in voor het welzijn van inwoners in Zoetermeer, Waddinxveen, Gouda, Woerden en Alphen aan den Rijn. We zijn actief in de wijken, dichtbij de mensen, met oog voor wat iemand zelf kan en nodig heeft om prettig en betekenisvol te leven.

Voorkomen is beter dan genezen

Wij geloven dat voorkomen beter is dan genezen. Onze inzet richt zich op het voorkómen van problemen en het versterken van de kracht van mensen en gemeenschappen. We versterken het dagelijks netwerk van ouderen met burens, vrijwilligers en familie als onmisbare schakels. We stimuleren initiatieven die mensen met elkaar verbinden, zodat de kracht van de gemeenschap optimaal benut wordt.

Samenwerken voor een sterker welzijn

Welzijn maken we samen. Palet Welzijn bouwt bruggen tussen welzijn en andere domeinen. Samen met partners in de wijk creëren we een samenhangend aanbod van ondersteuning, dichtbij en herkenbaar.

Onze impact

Wij maken het verschil voor ouderen en mantelzorgers door:

- het versterken van zelf- en samenredzaamheid,
- het versterken van netwerken en sociale samenhang,
- en het verbinden van burgers, vrijwilligers, mantelzorgers en professionals.

Welzijn is voor ons de basis, niet aanvullend, maar essentieel voor een fijn, zinvol en zelfstandig leven. Met Palet Welzijn aan hun zijde kunnen ouderen en mantelzorgers rekenen op betrokkenheid, herkenning en ondersteuning die er écht toe doet.

Wie zijn wij

Droom

Een wereld waarin iedereen erbij hoort, elkaar helpt en zijn leven mag invullen op zijn eigen manier



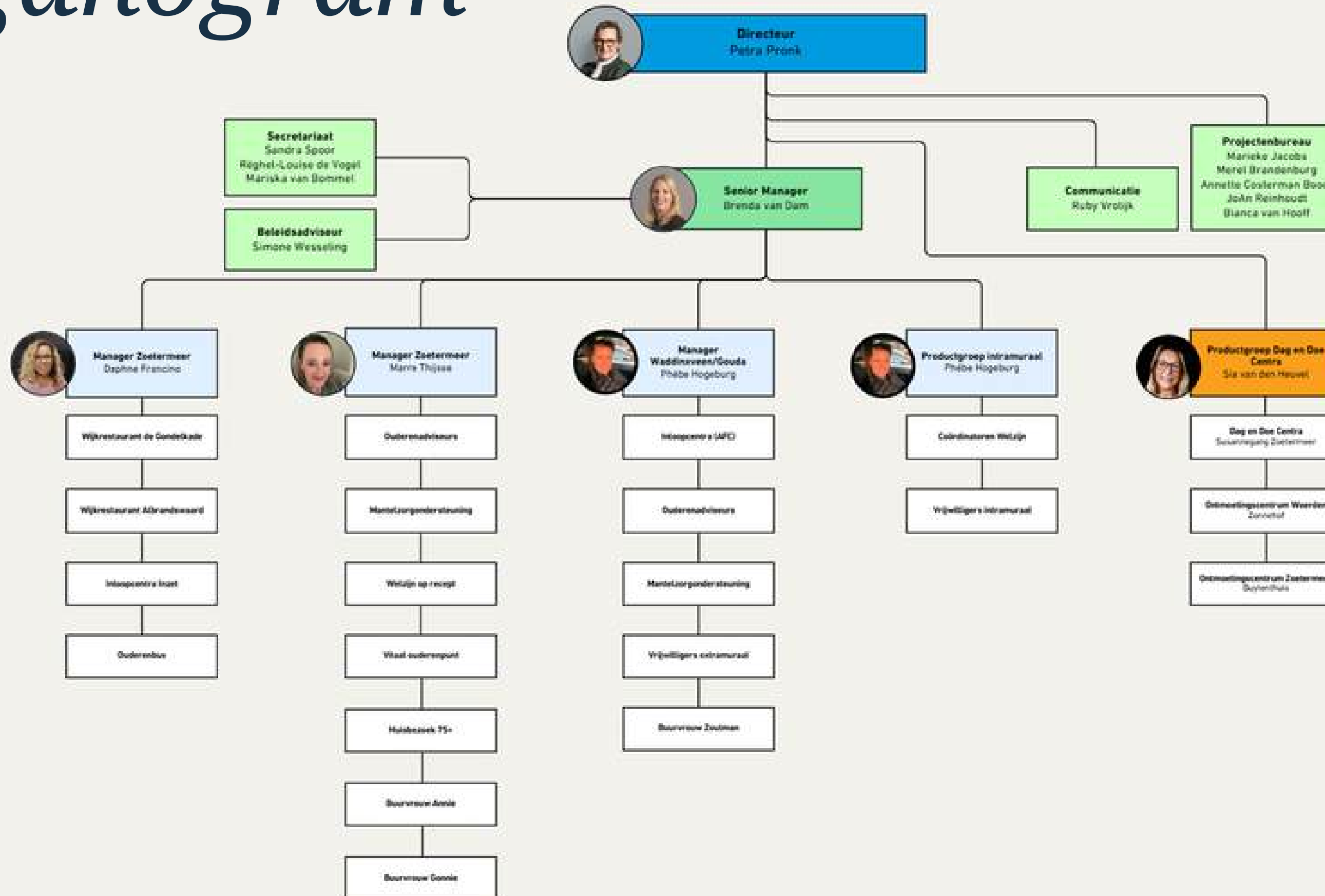
Ambitie

In 2029 is Palet Welzijn dé vaste partner voor ouderen en mantelzorgers in Midden-Holland en Zoetermeer. Wij zijn expert in welzijn: dichtbij en herkenbaar in de wijk.

Ouderen ondersteunen we actief bij het behouden van regie over hun dagelijks leven, zodat zij zich veilig, zelfstandig en zinvol voelen in hun eigen vertrouwde omgeving.

Mantelzorgers ondersteunen wij met maatwerk dat gericht is op een duurzame balans tussen zorgen voor zijn of haar naaste en ruimte voor hun eigen leven. Zij voelen zich erkend en gesteund in hun rol, met aandacht voor zowel hun zorgtaken als hun persoonlijke welzijn.

Organogram





Terugblik en vooruitblik



In 2025 richtte Palet Welzijn zich op het versterken van welzijn als stevig fundament binnen de samenleving. We hebben laten zien dat welzijn geen aanvulling is, maar een onmisbare schakel binnen het sociaal domein. Vanuit de principes van positieve gezondheid en reablement stimuleren we ouderen, chronisch zieken en mantelzorgers om eigen regie te behouden en hun dagelijks netwerk te versterken.

Door samen te werken met partners als InZet, Wadwijzer en het Sociaal Team Gouda is onze positie in het netwerk verder versterkt. Medewerkers en vrijwilligers hebben opnieuw laten zien dat lokaal welzijnsaanbod echt verschil maakt: ouderen blijven langer actief en zelfstandig, mantelzorgers voelen zich gesteund en gemeenschappen worden hechter.

In 2026 bouwen we hierop voort met verdieping en vernieuwing. We ontwikkelen de Mantelzorgacademie verder, werken aan de realisatie van Wonen met Amare, openen ons eerste Dag- en Doecentrum in Zoetermeer en zetten de volgende stap in het versterken van inzicht in kwaliteit met de ontwikkeling van een kwaliteitssysteem.

Zo blijven we leren en verbeteren als onderdeel van het Fundis-netwerk en groeien we verder richting onze ambitie voor 2029: dé vaste partner voor ouderen en mantelzorgers in Midden-Holland en Zoetermeer. Wij zijn expert in welzijn: dichtbij en herkenbaar in de wijk.



Bouwsteen 1

Het kennen van wensen en behoeften

In 2025 heeft Palet Welzijn verder gewerkt aan het verdiepen van het inzicht in de wensen en behoeften van ouderen, mantelzorgers en vrijwilligers. Door structureel contact, evaluaties en onderzoek weten we steeds beter wat mensen nodig hebben om hun eigen regie te behouden en zich verbonden te voelen.



In 2026 zetten we deze lijn voort, met meer aandacht voor participatie, ervaringskennis en het betrekken van doelgroepen bij de ontwikkeling van nieuw aanbod.

Samenwerking met studenten

In 2025 werkte we samen met studenten die onderzoek doen naar mantelzorgers die we nu nog onvoldoende bereiken. Hun inzichten helpen ons om beter aan te sluiten op de behoeften van deze groep en om onze dienstverlening toekomstbestendig te maken.

In 2026 bouwen we hierop voort met vervolgonderzoek, specifiek gericht op mantelzorgers met een migratieachtergrond. Tegelijkertijd wordt er ook onderzocht welke communicatiemiddelen het meest geschikt zijn om alle mantelzorgers te bereiken die we nu nog moeilijk bereiken.

Positieve gezondheid en reablement

Bij Palet Welzijn sluiten we aan bij wat mensen wél kunnen en wat voor hen belangrijk is. Vanuit positieve gezondheid en reablement kijken we samen met ouderen en mantelzorgers naar hun wensen, doelen en mogelijkheden. Door te focussen op eigen regie en het benutten van het dagelijks netwerk, ondersteunen we mensen in het vormgeven van een veilig, zinvol en zo zelfstandig mogelijk leven. Inmiddels zijn ongeveer 45 van onze medewerkers getraind in reablement, zodat we dit gedachtegoed steeds sterker in onze organisatie kunnen verankeren.

Structurele spreekuren bij de ouderenbus

In 2025 zijn maandelijkse spreekuren gestart bij de Ouderenbus. Deze laagdrempelige momenten maken het mogelijk om direct in contact te zijn met ouderen, hun vragen te horen en signalen vroeg op te pikken. Hierdoor sluiten we beter aan op wat ouderen nodig hebben in hun dagelijks leven.

“

Mantelzorger; Zo fijn dat ik mijn verhaal kan doen en dat ik word begrepen.

”

Bouwsteen 1

Het kennen van wensen en behoeften



Wijkrestaurant De Leyens

KTO
NPS
+2,2

Wijkrestaurant Meerzicht

KTO
NPS
-28

Vrijwilligers

KTO
NPS
+33,1

Open Eettafel
Anne Frank Centrum

KTO
NPS
+28,6

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

In 2025 zijn opnieuw klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) uitgevoerd voor verschillende diensten van Palet Welzijn. Deze onderzoeken voeren we tweejaarlijks uit en geven waardevolle inzichten in hoe ouderen, mantelzorgers en vrijwilligers onze ondersteuning ervaren. De resultaten laten, net als in voorgaande jaren, een overwegend positief en stabiel beeld zien. Bezoekers en deelnemers waarderen vooral de gezelligheid, sociale ontmoeting, sfeer en het vriendelijke contact met medewerkers en vrijwilligers. Ook de kwaliteit van de maaltijden wordt op de meeste locaties goed beoordeeld.

Daarnaast komen een aantal terugkerende aandachtspunten naar voren, zoals de wens voor meer variatie in het menu, enkele praktische verbeterpunten in inrichting en informatievoorziening, en bij vrijwilligers behoefte aan duidelijkere communicatie en begeleiding. Deze inzichten helpen ons om gericht te verbeteren en ons aanbod nog beter te laten aansluiten op de wensen en verwachtingen van onze doelgroepen. De resultaten uit 2025 nemen we dan ook mee in de doorontwikkeling van onze activiteiten in 2026

“ Vrijwilliger; Vrijwilligerswerk is niet alleen goed voor de mensen die je helpt maar ook voor mijzelf. Door afgekeurd te worden van werk kom je in een soort van isolatie te zitten. Vrijwilligerswerk heeft mij geholpen om hieruit te komen. ”

“ Vrijwilliger; Prima zoals het nu gaat, maar af en toe mondeling een gesprek met iemand van de organisatie kan voor beide partijen een voordeel zijn. ”

“ Bezoeker wijkrestaurant; Gezellig, zo kan ik dicht bij huis eten, koken kan ik zelf niet meer, zo kan ik nog thuis wonen. ”



Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken

Samen met onze partners in de wijk bouwen we aan sterke sociale netwerken waarin mensen naar elkaar omzien. In 2025 hebben we verder geïnvesteerd in samenwerking met formele en informele partijen, zodat ondersteuning dichtbij en samenhangend wordt georganiseerd.



In 2026 versterken we deze verbindingen nog verder, met extra aandacht voor communitybuilding, werkgeversnetwerken en mantelzorgvriendelijke initiatieven.

Samenwerking met Shareaty

In 2025 gingen de wijkrestaurants de samenwerking met Shareaty aan om voedselverspilling te verminderen. Elke donderdag is onze vaste Shareaty-dag en in totaal zijn er dit jaar circa 2.350 Shareaty-maaltijden uitgeserveerd. Dat betekent een mooie milieuwinst: per maaltijd wordt 0,5 kg voedsel bespaard, goed voor ruim 1.175 kg geredde producten.

Ook buiten de donderdag maken we steeds vaker gebruik van Shareaty-producten. Dat helpt om onze prijzen laag te houden, ondanks stijgende voedselkosten. In 2026 zetten we de Shareaty-dag voort en onderzoeken we hoe we nog meer verspilling kunnen voorkomen.



Subsidie valpreventie Waddinxveen

Als penvoerder van het lokale valpreventieprogramma in Waddinxveen richtte Palet Welzijn zich in 2025 op het bevorderen van gezondheid en veiligheid van ouderen. Hiermee versterken we preventie en dragen we bij aan het voorkomen van zorgvragen. In 2026 zetten we het valpreventieprogramma voort en breiden we het aanbod uit met extra beweeggroepen en valtrainingen. Hiermee vergroten we preventieve impact en bereiken we meer ouderen vroegtijdig.

Samenwerking met Gedeelde Zorg

Binnen Gedeelde Zorg werken we samen met partners in zorg en welzijn om de verbinding tussen beide domeinen te versterken. Door gezamenlijk op te trekken zorgen we voor een beter afgestemd en duurzaam aanbod van ondersteuning, dicht bij de mensen om wie het gaat.



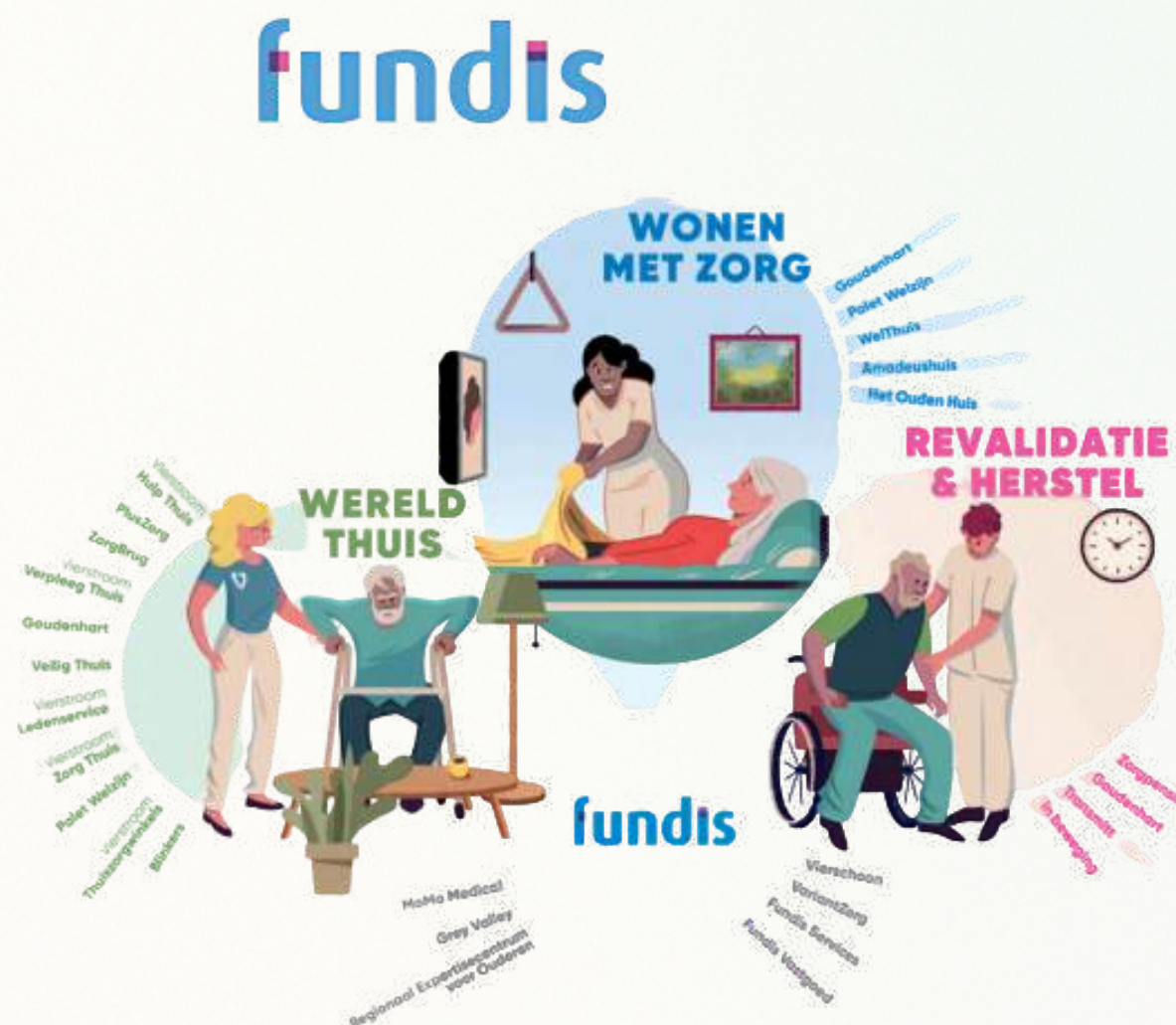


Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken

Netwerkorganisatie

Palet Welzijn is onderdeel van Fundis, een netwerk van organisaties die zich samen inzetten voor ouderen en mantelzorgers. Binnen dit netwerk werken we nauw samen met partners op het gebied van zorg, welzijn en ondersteuning. Zo verbinden we onze kennis en ervaring om mensen te helpen zo lang mogelijk prettig en zelfstandig te leven.



IZA – focus op reablement en mantelzorg

Met de aanstelling van een projectleider IZA in 2025 is de samenwerking tussen zorg en welzijn verder verdiept. De focus ligt op reablement en mantelzorg, inclusief aandacht voor mantelzorgvriendelijk werkgeverschap, zowel binnen Palet Welzijn als richting partners in de regio.



Bouwsteen 3

Het werk organiseren

Palet Welzijn ontwikkelt zich steeds meer als een innovatieve en wendbare organisatie die inspelt op maatschappelijke veranderingen. In 2025 hebben we geïnvesteerd in het versterken van onze interne organisatie, met aandacht voor professionalisering, veiligheid en digitalisering.



In 2026 ligt de focus op het verder ontwikkelen van overzichtelijke werkprocessen en het versterken van samenwerking tussen locaties. Daarnaast investeren we in methodisch werken en het structureel toepassen van kwaliteitsinformatie binnen de teams.

Aandachtsfunctionaris Veilig Thuis

In 2025 heeft Palet Welzijn een aandachtsfunctionaris Veilig Thuis aangesteld die op alle locaties actief het onderwerp onder de aandacht brengt. Deze functie ondersteunt medewerkers bij het herkennen en bespreekbaar maken van signalen van huiselijk geweld en ouderenmishandeling en zorgt voor heldere handelingsstappen. In 2026 wordt deze aanpak volledig geïntegreerd binnen de teams zodat veiligheid structureel onderdeel blijft van ons dagelijks werk.

Dag- en Doecentrum Susannegang

Begin 2026 opent in de Susannegang Zoetermeer het eerste Dag- en Doe centrum. In het Dag en Doecentrum draait het om wat iemand nog wél kan, of weer kan leren. Deelnemers werken, samen, aan de dingen die helpen om zo lang mogelijk zelfstandig en vitaal te blijven. Tegelijkertijd biedt dit mantelzorgers ruimte om op adem te komen en in contact te blijven met anderen.

Nieuwe inrichting wijkrestaurant De Leyens

De locatie op de Gondelkade kreeg in 2025 een volledige nieuwe inrichting. De verbeterde uitstraling en het verhoogde comfort dragen bij aan een warme en uitnodigende plek waar buurtbewoners graag samenkomen.



Bouwsteen 3

Het werk organiseren

Wonen met Amare

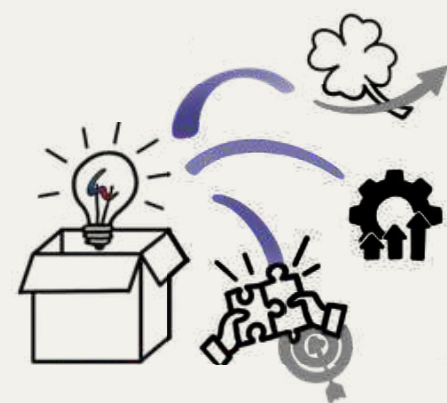
Op 25 september tekenden Palet Welzijn en Bouwinvest een samenwerkingsovereenkomst voor de realisatie van Wonen met Amare in woonzorgcomplex Bospark in Alphen aan den Rijn. Hiermee krijgt het vernieuwende community-concept zijn eerste concrete invulling. De eerste bewoners worden in september 2026 verwacht.

Wonen met Amare brengt vitale en kwetsbare ouderen samen in een hechte gemeenschap. Palet Welzijn stimuleert ontmoeting en ondersteunt bewoners bij een zinvolle daginvulling. Het concept richt zich op reablement: zo lang mogelijk zelfstandig, gezond en verbonden blijven wonen.



Automatisering tussen Nedap en Finance

In 2025 heeft Palet Welzijn een belangrijke stap gezet in het verbeteren van de administratieve processen door de gegevensuitwisseling tussen Nedap en Finance verder te automatiseren. Deze koppeling vermindert handmatig werk, verkleint de kans op fouten en zorgt voor een efficiëntere verwerking van uren en financiële gegevens. In 2026 wordt deze automatisering verder uitgebreid en verfijnd, zodat teams meer tijd overhouden voor hun kerntaak: het ondersteunen van ouderen en mantelzorgers.



Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen zijn onlosmakelijk verbonden met kwaliteit van welzijn. In 2025 hebben we ingezet op het versterken van onze organisatie als lerende gemeenschap, met aandacht voor scholing en kennisdeling.



In 2026 versterken we onze leerstructuur door themagerichte bijeenkomsten en intervisie standaard onderdeel te maken van het werk. We investeren in skills rondom reablement, vrijwilligerscoaching en het herkennen van kwetsbaarheid. We stimuleren eigenaarschap voor professionele ontwikkeling.

Training reablement voor vrijwilligers

Vrijwilligers spelen een sleutelrol binnen onze organisatie. Met de nieuwe training over reablement leren zij hoe zij ouderen kunnen ondersteunen bij het behouden van zelfstandigheid. Zo versterken we zowel hun kennis als hun betekenisvolle bijdrage aan het welzijn van anderen.

Inmiddels hebben 20 vrijwilligers de pilottraining reablement gevolgd, met als doel hen mee te nemen in het gedachtengoed en hen te ondersteunen om dit in de praktijk toe te passen. In 2026 wordt de training opnieuw aangeboden aan vrijwilligers.



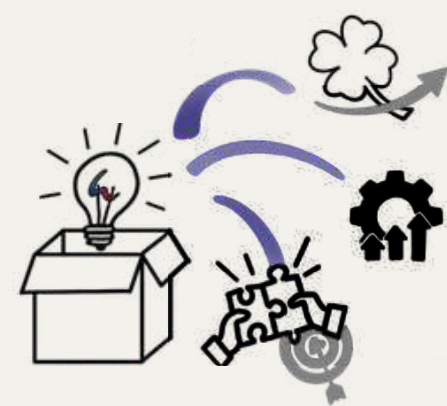
Mantelzorgacademie → SamenZorgWijzer

In 2025 is SamenZorgWijzer samen met welzijnsorganisaties, zorgpartners, onderwijs, gemeenten en werkgevers ontwikkeld om mantelzorg en zelfredzaamheid te versterken.

In 2026 realiseren we in Midden-Holland en Zoetermeer een digitaal kennisportaal met landelijke, regionale en lokale informatie en een AI-chatfunctie, zodat mantelzorgers snel passende ondersteuning vinden. Ook werken we in Midden-Holland met ziekenhuis en thuiszorg aan het verantwoord overdragen van zorghandelingen aan de zorgvrager of mantelzorger. Zo bouwen we verder aan eigen regie, sterke samenwerking tussen zorg en welzijn en toekomstbestendige ondersteuning.

Lerend netwerk

Palet Welzijn ontwikkelt zich steeds meer als een lerende organisatie. We stimuleren medewerkers om ervaringen te delen, van elkaar te leren en nieuwe ideeën uit te proberen. In 2026 bouwen we hierop voort door kennisdeling structureel te organiseren en leren onderdeel te maken van het dagelijks werk. Zo blijven we als organisatie wendbaar en in ontwikkeling.



Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

Nieuwe droom, ambitie en kernwaarden

In 2025 heeft Palet Welzijn haar droom, ambitie en kernwaarden vernieuwd. Ze vormen het kompas voor de komende jaren en geven richting aan ons handelen: mensgericht, dichtbij en in verbinding met de samenleving. Deze vernieuwde koers geeft richting aan ons handelen en vormt het fundament voor de komende jaren. De kernwaarden helpen ons bij keuzes, samenwerking en het vormgeven van welzijn dichtbij inwoners.



Medewerker;

Palet Welzijn is een inclusieve organisatie waar je mag zijn wie je bent en dat vind ik prettig. Qua ambitie is mij niet duidelijk wat de mogelijkheden zijn. Ik denk wel dat men er bij Palet Welzijn voor open staat wanneer je zelf een bepaalde richting uit wil.





Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit

Inzicht in kwaliteit is belangrijk binnen het welzijnswerk. Het laat zien wat goed gaat, wat beter kan en waar we echt het verschil maken voor ouderen, mantelzorgers en vrijwilligers. Gegevens over incidenten, tevredenheid en audits krijgen pas betekenis als we de context begrijpen, samen leren en verbeteringen doorvoeren. In 2025 heeft Palet Welzijn gewerkt aan meer inzicht in de kwaliteit van het welzijnswerk.



In 2026 bouwen we hierop voort, zodat kwaliteitsinformatie steeds beter wordt gekoppeld aan ons dagelijks werk, de PDCA-cyclus en de strategische doelen.

RI&E voor de ontmoetingscentra

In 2025 vond een tussentijdse inventarisatie plaats om te bepalen waar we stonden met betrekking tot de RI&E binnen onze organisatie. Uit dit bezoek bleek dat vooral de ontmoetingscentra nog niet waren meegenomen in de eerdere RI&E-ronde, omdat deze locaties in 2022 nog geen onderdeel uitmaakten van Palet Welzijn.

Daarom voert Palet Welzijn in 2026 een volledige Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) uit voor alle ontmoetingscentra. Hiermee brengen we de veiligheids- en gezondheidsrisico's van deze locaties volledig in beeld, zodat we waar nodig gerichte verbetermaatregelen kunnen nemen en een veilige en gezonde omgeving voor bezoekers, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers kunnen blijven waarborgen.

Kwaliteitssysteem

2025 heeft Palet Welzijn veel waardevolle inzichten verzameld over de kwaliteit van onze dienstverlening, onder andere via audits, mic/mim-meldingen, onderzoeken en signalen uit de praktijk. Deze brede basis aan informatie laat zien wat goed gaat én waar kansen liggen om verder te groeien.

In 2026 vertalen we deze inzichten naar een passend kwaliteitssysteem dat ons ondersteunt in het structureel volgen, verbeteren en borgen van kwaliteit. We onderzoeken zorgvuldig welk systeem het beste aansluit bij onze manier van werken en toekomstplannen. Zo blijven we werken aan sterke, betrouwbare en toekomstgerichte dienstverlening.



Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2025 beoordeelden medewerkers Palet Welzijn hun werk met een 7,6 in het medewerkerstevredenheidsonderzoek, een stijging ten opzichte van de 7,3 in 2023. Deze verbetering laat zien dat medewerkers zich steeds meer betrokken en gewaardeerd voelen, en biedt tegelijk aanknopingspunten om het werkplezier, de samenwerking en ontwikkelmogelijkheden verder te versterken.



“ Medewerker: Intranet (veel) beter gebruiken, misschien is nieuw design daarvoor nodig. ”

“ Medewerker: Ik vind Palet Welzijn een hele fijn een goede werkgever. Een werkgever die werkt vanuit vertrouwen in medewerkers. Dit brengt denk ik heel veel positiviteit bij medewerkers naar boven het bedrijf steeds groter wordt. ”

Leren en verbeteren zichtbaar maken

In 2025 hebben teams actief gereflecteerd op ervaringen uit de praktijk, onderzoeksresultaten en signalen van mantelzorgers, vrijwilligers en partners. Dit heeft geleid tot zichtbare verbeteringen, zoals versterking van reablement, efficiëntere werkprocessen door automatisering en meer handelingszekerheid rond veiligheid dankzij de aandachtsfunctionaris Veilig Thuis.

In 2026 maken we leren nog structureler door signalen, uitkomsten en ervaringen vast onderdeel te maken van de PDCA-cyclus. Teams staan regelmatig stil bij wat goed gaat en wat beter kan, en zetten verbeteracties om in concreet en dagelijks toepasbaar handelen.

Samen verder bouwen aan welzijn

Palet Welzijn kijkt met vertrouwen vooruit. In 2026 en de jaren daarna bouwen we verder aan een sterke basis voor welzijn in de regio. De samenwerking tussen zorg en welzijn blijft een belangrijk aandachtspunt. We zoeken actief verbinding met partners om samen oplossingen te vinden die ouderen en mantelzorgers helpen om goed te leven in hun eigen omgeving. Daarbij blijven we leren, vernieuwen en ervaringen delen.

Onze koers is helder: Palet Welzijn wil herkenbaar en dichtbij zijn, met een aanbod dat aansluit bij wat mensen écht nodig hebben. We streven naar een samenleving waarin iedereen mee kan doen, zich gesteund voelt en prettig ouder kan worden.

Met dit kwaliteitsbeeld laten we zien waar we staan én waar we naartoe groeien. In de volgende editie, over 2026, delen we onze vervolgstappen en resultaten.