

KWALITEITSBEEELD 2025



VOORWOORD

Met trots presenteren wij onze kwaliteitsbeeld van Zorg & Welzijn Arnhem.

Bij Zorg & Welzijn Arnhem zetten we ons elke dag in voor warme, deskundige en persoonsgerichte zorg. Wij geloven dat goede zorg niet alleen gaat over medische handelingen, maar vooral over het creëren van een omgeving waarin mensen zich gehoord, begrepen en ondersteund voelen. Zorg is maatwerk, afgestemd op de wensen en behoeften van onze cliënten. Gebouwd op vertrouwen en samenwerking.

Dit kwaliteitsplan is een leidraad om structureel en doelgericht te werken aan de continue verbetering van onze zorg. Het is gebaseerd op de principes van het Generiek Kompas en helpt ons inzichtelijk te maken hoe we kwaliteit van zorg definiëren, bewaken en ontwikkelen. We werken samen met cliënten, mantelzorgers, zorgprofessionals en partners in de regio Arnhem om zorg te leveren die niet alleen voldoet aan de wet- en regelgeving, maar ook écht bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan van onze cliënten.

Kwaliteit is geen eindpunt, maar een voortdurende beweging. Dit plan geeft ons de structuur en richting om continu te leren, te verbeteren en te innoveren, zodat we de best mogelijke zorg blijven bieden – nu en in de toekomst.

Özlem Geçol-Özyürek,
Directeur



INHOUDSOPGAVE

- Voorwoord ----- blz. 2
- Inhoudsopgave-----blz. 3
- Terugblik----- blz. 4
- Het kennen van wensen en behoeften ----- blz. 5 & 6
- Het bouwen van netwerken ----- blz. 7 t/m 9
- Leren en ontwikkelen ----- blz. 10 & 11
- Het werk organiseren ----- blz. 12 t/m 15
- Inzicht in kwaliteit ----- blz. 16
- Vooruitblik----- blz. 17

TERUGBLIK

In 2025 hebben wij gewerkt aan het verbeteren van onze kwaliteit.

Om de kwaliteit te waarborgen hebben wij de werkwijze van de vaste EVV'er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) veranderd. De EVV'er hebben een vaste kantoormiddag om de gezondheidstoestanden en het welbevinden van de cliënten goed te monitoren en deze bespreekbaar te maken met de wijkverpleegkundige. Daarnaast onderhoudt de EVV'er korte lijnen met familie en betrokken zorgprofessionals. Hierdoor worden de signalen en veranderingen in de situatie van cliënten sneller in kaart gebracht zodat er preventief actie ondernomen kan worden.

Verzuimontwikkeling 2025

Volgens recente cijfers (Vernet) is het ziekteverzuim in de zorgsector in 2025 gestegen naar 7,97%. Dit ligt hoger dan in 2024 (7,81%) en 2023 (7,75%). Het landelijke gemiddelde in de sector blijft daarmee structureel hoog.

Binnen Zorg & Welzijn Arnhem zien wij een duidelijk afwijkend beeld. Ons gemiddelde ziekteverzuim over 2025 bedraagt 2,27%. Hiermee blijven wij aanzienlijk onder het landelijke gemiddelde in de zorgsector.

Wij schrijven dit lage verzuim toe aan:

- Persoonlijke aandacht voor medewerkers
- Korte communicatielijnen binnen de organisatie
- Sterke collegialiteit en onderlinge betrokkenheid
- Tijdige signalering van overbelasting
- Aanpassing van werkzaamheden wanneer medewerkers overbelast raken
- Flexibele inzet en ondersteuning waar nodig
- Aandacht voor ergonomisch werken en een veilige werkplek
- Beschikbaarheid van hulpmiddelen bij lichamelijk belastend werk
- Menselijke aandacht en begrip voor medewerkers met mantelzorgtaken

Wij investeren actief in een gezonde, veilige en ergonomisch verantwoorde werkomgeving waarin medewerkers zich gehoord en gewaardeerd voelen. Dit draagt niet alleen bij aan het welzijn en de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, maar heeft ook een positief effect op de continuïteit en kwaliteit van zorg voor onze cliënten.

HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE

Zorg & Welzijn Arnhem levert hoogwaardige, persoonsgerichte thuiszorg die aansluit bij de diverse en individuele behoeften van onze cliënten. Tijdens het intakegesprek (open gesprek) brengen onze zorgverleners de persoonlijke situatie, wensen, levensgeschiedenis en ondersteuningsbehoeften zorgvuldig in kaart. Daarbij besteden wij expliciet aandacht aan zingeving, zelfstandigheid, sociale contacten (netwerk) en de veiligheid van de woonomgeving.

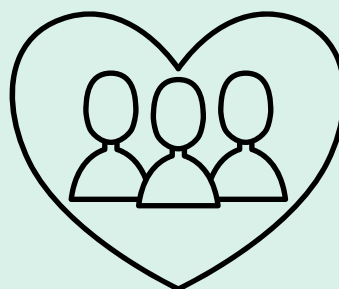
Op basis van deze inventarisatie stellen wij een zorg- of ondersteuningsplan op dat volledig aansluit bij de unieke situatie van de cliënt. De zorg wordt afgestemd op wat iemand zelf nog kan en wil. Waarbij eigen regie en zelfredzaamheid centraal staan. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld wanneer de situatie verandert.

Cultuur sensitieve zorg

Een belangrijk speerpunt van onze organisatie is het bieden van cultuur sensitieve zorg. Wij zijn gespecialiseerd in zorgverlening in eigen taal voor inwoners met een niet-westerse migratieachtergrond. Door rekening te houden met culturele normen, waarden, taalbehoeften, creëren wij vertrouwen en veiligheid. Dit draagt aantoonbaar bij aan een hogere cliënttevredenheid en betere samenwerking met zowel familie, mantelzorgers en zorgprofessionals.

Diensten die wij aanbieden:

- Verpleging
- Persoonlijke verzorging
- Groepsbegeleiding (dagbesteding)
- Individuele begeleiding
- Huishoudelijke ondersteuning
- Advies en administratieve ondersteuning



Dagbesteding

Een andere belangrijke ontwikkeling binnen de zorg is de groeiende behoefte aan passende dagbesteding voor migranten ouderen. Deze doelgroep neemt toe en vraagt om zorg en ondersteuning die aansluit bij hun culturele achtergrond, taal en belevingswereld. Wij zien deze noodzaak duidelijk en hebben hier de afgelopen jaren bewust extra aandacht aan besteed, met het welzijn van onze cliënten als uitgangspunt. Dit sluit bovendien aan bij de wens van de gemeente Arnhem, die het belang van passende en inclusieve dagbesteding onderstreept.

Onze dagbesteding biedt een veilige en huiselijke omgeving waarin cliënten structuur, ontmoeting en ondersteuning ervaren. Het is een plek waar men zich gezien en begrepen voelt. Dagelijks verzorgen wij een uitgebreide warme maaltijd, waarbij gezamenlijk eten een belangrijk moment van de dag vormt. Dit draagt niet alleen bij aan verbinding tussen cliënten, maar ondersteunt ook een gezond dag- en nachtritme.

Daarnaast speelt de dagbesteding een belangrijke rol in het ontlasten van mantelzorgers. Door cliënten overdag een zinvolle en prettige invulling te bieden, ontstaat er voor naasten ruimte om op adem te komen, wat de zorgsituatie thuis ten goede komt.



HET BOUWEN VAN NETWERKEN

In ieder leven ontstaan zorgvragen, variërend van lichte ondersteuning tot intensieve zorg. Rondom iedere cliënt ontstaat een netwerk van mantelzorgers, naasten, vrijwilligers, hulpmiddelen en professionals. Samen dragen wij bij aan kwaliteit van bestaan. Wij vinden het belangrijk dat cliënten zo lang mogelijk regie houden over hun eigen leven en ondersteund worden vanuit een sterke sociale basis.

Netwerk rondom de cliënt

Tijdens het intakegesprek brengen wij samen met de cliënt en eventuele mantelzorgers het sociale netwerk zorgvuldig in kaart. We bespreken wie betrokken is, welke ondersteuning al aanwezig is en waar aanvullende hulp nodig is. Omdat wensen en behoeften kunnen veranderen, evalueren wij het netwerk regelmatig.

Wij stimuleren een sterke sociale basis door:

- Familie en mantelzorgers actief te betrekken
- Aandacht te hebben voor culturele, religieuze en sociale diversiteit
- Sociale participatie te bevorderen via dagbesteding
- Eenzaamheid te verminderen
- Te kijken naar een zinvolle invulling van de dag



Professioneel netwerk:

Onze organisatie werkt met verschillende zorgorganisaties samen via Samen in de Wijk. De zorgvraag wordt hierin verdeeld.

Samen in de Wijkzorg

Dit cluster richt zich op het bieden van herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging voor cliënten en verwijzers in huisartsenpostgebied Arnhem en omstreken, vanuit een samenwerkingsverband van ca. 25 organisaties die wijkverpleging bieden. De gezamenlijke ambitie is de toegang tot kwalitatief goede wijkverpleging te blijven borgen voor cliënten, door inzet van passende zorg, die de samenwerkende organisaties op gelijkgerichte werkwijze uitvoeren.

De focus ligt op:

- Toegankelijkheid van zorg
- Het bieden van passende zorg
- Nauwe samenwerking met de ketenpartners: ziekenhuizen, huisartsen, apothekers
- Versterking eerstelijnszorg en regionale samenwerking m.b.t. acute zorg
- Efficiënte digitale aanmelding, inzicht in en sturing op wachtlijsten per wijk



Wat hebben we geleerd en wat heeft ons dat gebracht voor de samenwerking?

De professionals van de samenwerkende organisaties kennen elkaar. Dat is cruciaal voor de samenwerking. Wijkverpleegkundigen voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor het bieden van wijkverpleging aan de inwoners van onze regio die dat nodig hebben. Dagelijks verdelen wij de zorgaanvragen en waar nodig helpen wij elkaar.

Bereikte resultaten in 2025

- Gezamenlijke visie op passende zorg, vergroten zelfredzaamheid, inzet van hulpmiddelen en is gedeeld en bekend.
- De samenwerking binnen het netwerk is verder versterkt en blijft zich ontwikkelen.
- Netwerkpartners kennen elkaar beter en weten elkaar sneller te vinden voor overleg en afstemming.
- Er zijn korte communicatielijnen, waardoor professionals indien nodig direct met elkaar kunnen schakelen.

Aangesloten netwerken:

Wij hechten veel waarde aan samenwerking en verbinding. Daarom zijn wij actief aangesloten bij diverse netwerken, waarin we elkaar ontmoeten, kennis delen en elkaar versterken. Door deze samenwerkingen leren we elkaar beter kennen en kunnen we cliënten nog beter ondersteunen. Zo nemen wij onder andere deel aan netwerken zoals: Versterkende dagactiviteiten thuiswonende met dementie, Passende zorg, Netwerk Palliatieve Thuiszorg, PaTz en de stuurgroep dementie en migranten ouderen.

Palliatieve Zorg

We werken samen met een (extern)palliatief team. Samen zorgen wij voor de terminale cliënten waarbij, wij hen zoveel mogelijk ondersteunen bij pijn- en symptoomverlichting. Onze zorgprofessionals werken nauw samen met artsen en andere zorgverleners. Zij zorgen voor regelmatige medicatiemonitoring en rapportages om de zorg te optimaliseren. Tevens zijn wij gespecialiseerd in leveren van zorg aan mensen met een islamitisch achtergrond rekening houdend met hun culturele verschillen.

Inzet Informeel Netwerk/Vrijwilligers

Wij betrekken mantelzorgers actief bij het zorgproces om de sociale betrokkenheid en kwaliteit van leven van onze cliënten te versterken. Mantelzorgers spelen een belangrijke rol binnen het netwerk rondom de cliënt. Worden, waar mogelijk, betrokken bij de afstemming en evaluatie van de ondersteuning.

MVT (Mantelzorg Vrijwillige Thuishulp)

Zorg & Welzijn Arnhem is als Gideonorganisatie aangesloten bij MVT. Deze aansluiting ondersteunt ons in het zorgvuldig en verantwoord omgaan met mantelzorgers die bij ons in dienst zijn. Wij vinden het belangrijk om hen als werkgever goed te begeleiden en het werk met mantelzorgtaken goed te kunnen combineren met werk. Wij proberen hier zo veel mogelijk rekening mee te houden in de planning.

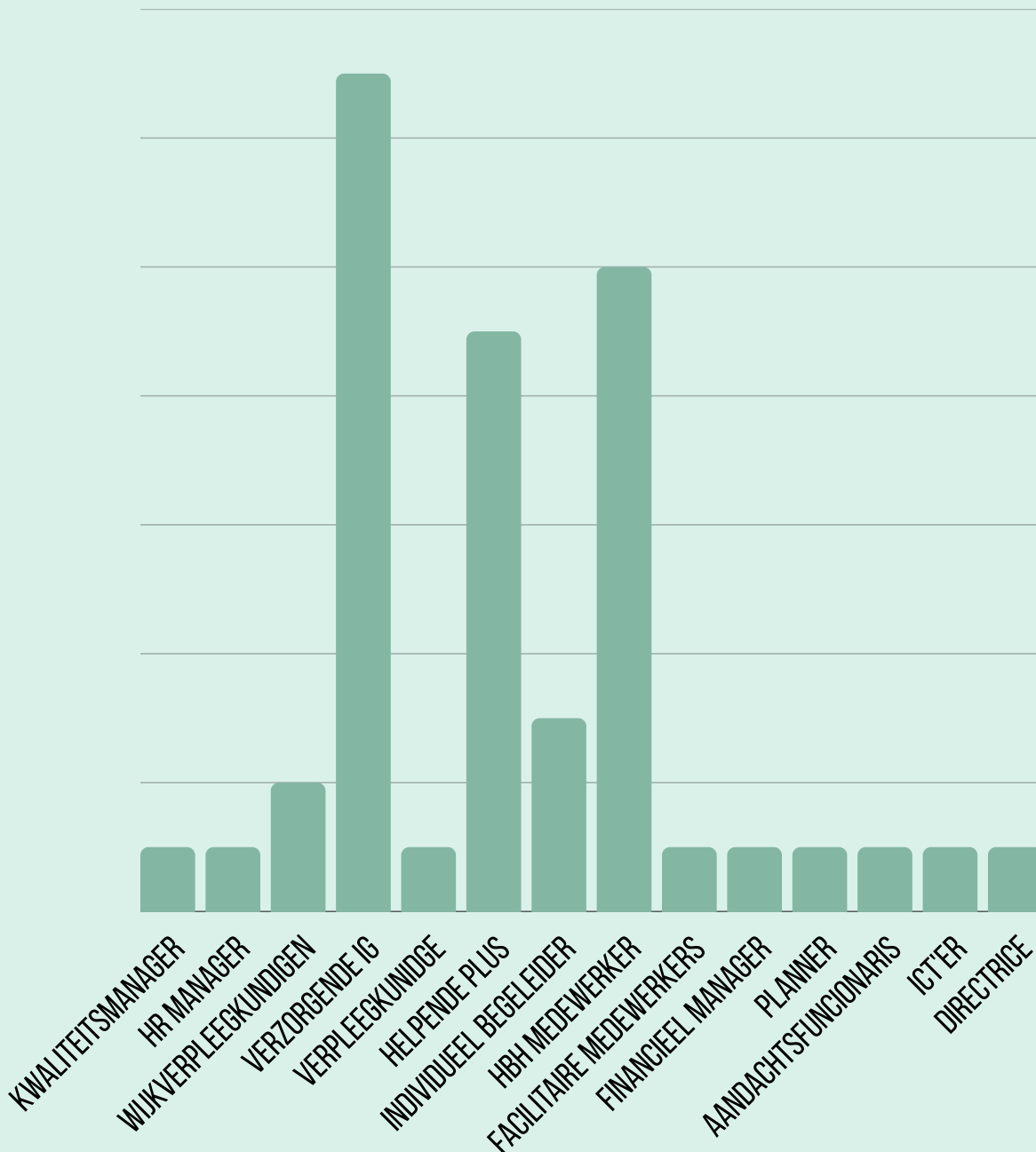
Met mantelzorgers worden duidelijke afspraken gemaakt. Waar nodig ontvangen zij ondersteuning in hun rol, zodat zij hun zorgtaken op een duurzame en verantwoorde manier kunnen uitvoeren.

In 2025 hebben wij deelgenomen aan verschillende Gideon-bijeenkomsten. Waarin kennis en ervaringen met andere zorgorganisaties zijn uitgewisseld. Tevens actuele ontwikkelingen binnen het netwerk zijn besproken.

LEREN EN ONTWIKKELEN

Medewerkers

Onze zorgverleners hebben een passende deskundigheidsmix, met (wijk)verpleegkundigen, verzorgenden IG, helpende (plus) en persoonlijke begeleiders. Deze mix zorgt ervoor dat we kwalitatieve zorg kunnen bieden die aansluit bij de diverse zorgbehoeften van onze cliënten. De totstandkoming en herziening gebeurt in overleg met onze zorgcoördinatoren en medewerkers.



Opleiding en ontwikkeling van medewerkers en stagiaires

Zorg & Welzijn Arnhem is een erkende leer- en stageplek in het begeleiden van stagiaires, waaronder zowel verpleegkundigen als maatschappelijke zorgstudenten. Wij bieden ook een plek aan jonge leerlingen voor hun snuffelstage, zodat zij op een laagdrempelige manier kennis kunnen maken met de zorgsector.

Daarnaast investeren we actief in de opleiding en ontwikkeling van medewerkers om de kwaliteit en continuïteit van zorg te waarborgen. Binnen onze organisatie hebben in 2025 verschillende medewerkers een opleiding afgerond of zijn gestart met een opleiding.

- 3 medewerkers hebben hun diploma Verzorgende IG niveau 3 behaald.
- 2 medewerkers zijn in opleiding Verpleegkunde niveau 4.
- 1 medewerker is gestart met de opleiding Verzorgende IG niveau 3 in combinatie met de opleiding Maatschappelijk Begeleider.
- 1 medewerker is gestart met de opleiding Verzorgende IG niveau 3.

Door gericht te investeren in scholing en ontwikkeling versterken wij niet alleen de deskundigheid van onze medewerkers, maar ook hun werkplezier en betrokkenheid. Medewerkers krijgen de ruimte om zich te blijven ontwikkelen en door te groeien en hebben daardoor ook meer motivatie om bij ons te blijven. Tegelijkertijd zorgen we zo voor voldoende gekwalificeerd personeel en een toekomstbestendige zorgorganisatie.

Deskundigheidsbevordering

Er zijn verschillende scholingsactiviteiten uitgevoerd om de deskundigheid van medewerkers verder te versterken, waaronder:

- Inbrengen van katheters
- Herhaling insulinehandelingen
- Scholing ouderenmishandeling
- Verdieping van de rol van de aandacht functionaris
- Scholing ergonomisch werken voor alle medewerkers, inclusief het gebruik van o.a. hulpmiddelen zoals een glijzeil en Sara Steady

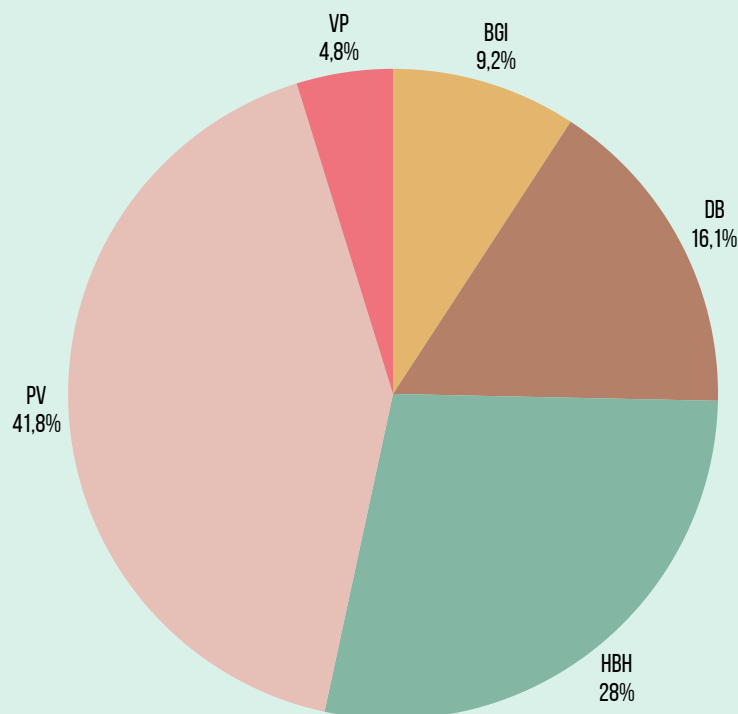


HET WERK ORGANISEREN

Overzicht Zorgvraag en Indicaties

We hebben een groeiende zorgvraag, vooral onder oudere cliënten die langer thuis willen blijven wonen. Onze indicaties zijn gericht op het bieden van thuisondersteuning in de vorm van verpleging, persoonlijke verzorging, huishoudelijke hulp, individuele en/of groepsbegeleiding.

Onderstaande cirkeldiagram geeft een actueel overzicht van de verdeling van onze zorgcliënten en de zorg die zij ontvangen. Aangezien zorgbehoeften voortdurend veranderen “door bijvoorbeeld wijzigingen in zorgindicaties, verhuizingen naar een verpleeghuis of overlijden” zijn deze cijfers dynamisch. Dit visuele overzicht helpt ons inzicht te krijgen in deze verschuivingen, zodat we onze dienstverlening continu kunnen afstemmen op de behoeften van onze cliënten.



Innovatie en digitale ondersteuning

In een moderne zorgorganisatie draait alles om vertrouwen, aandacht en kwaliteit. Maar achter die menselijke kant schuilt een steeds belangrijker kracht: innovatie. Zonder slimme vernieuwing wordt het namelijk steeds lastiger om zorg veilig, overzichtelijk en efficiënt te houden in een wereld waarin de zorgvraag blijft groeien.

Binnen onze organisatie speelt digitalisering daarin een centrale rol. Zorgverleners maken dagelijks gebruik van het digitale zorgdossier ONS Nedap. Hierin worden zorgplannen, begeleidingsplannen en rapportages zorgvuldig vastgelegd. Dit zorgt ervoor dat iedereen die betrokken is bij de zorg van een cliënt altijd beschikt over actuele en volledige informatie. Het voorkomt misverstanden en maakt het mogelijk om snel en verantwoord te handelen.

Een belangrijk voorbeeld van innovatie is de overgang in 2025 van het medicatiesysteem NCare naar Axiom. Met deze nieuwe applicatie kunnen zorgverleners medicatie niet alleen registreren, maar ook nauwkeurig controleren. Dit verkleint de kans op fouten en draagt direct bij aan de medicatieveiligheid van cliënten. Zo laat technologie zien dat het niet alleen ondersteunend is, maar ook letterlijk levens kan beschermen.

Daarnaast wordt er gewerkt met OZO Verbindzorg, een beveiligd communicatiesysteem waarin zorgverleners, mantelzorgers en andere betrokkenen eenvoudig met elkaar kunnen communiceren. In de zorg is goede afstemming essentieel. Dankzij dit systeem kunnen berichten snel en veilig worden uitgewisseld, waardoor iedereen op één lijn blijft en de cliënt centraal staat in alle beslissingen.

Uiteraard staat veiligheid hierbij altijd voorop. Alle gebruikte systemen voldoen aan de geldende privacy- en beveiligingsrichtlijnen en zijn uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers. Dit waarborgt dat gevoelige informatie beschermd blijft en met zorg wordt behandeld.

Toch stopt innovatie nooit. De zorg blijft zich ontwikkelen, en daarmee ook de mogelijkheden om deze beter, slimmer en mensgerichter te maken. Nieuwe technologieën en werkwijzen worden voortdurend onderzocht en waar passend toegevoegd aan de dagelijkse praktijk. Dit zorgt ervoor dat de organisatie niet alleen meebeweegt met veranderingen, maar ook vooruitkijkt.

Innovatie in de zorg is daarmee geen luxe, maar een noodzaak. Het ondersteunt zorgverleners, versterkt de veiligheid van cliënten en maakt het mogelijk om ook in de toekomst kwalitatief hoogwaardige zorg te blijven bieden.

Communicatie en Samenwerking

Binnen Zorg & Welzijn Arnhem werken wij met korte communicatielijnen, waardoor informatie snel en efficiënt wordt gedeeld. Heldere communicatie draagt bij aan continuïteit van zorg en snelle besluitvorming.

Wij werken met verschillende overlegstructuren:

- Iedere zes weken vindt er een overleg plaats met alle zorgmedewerkers
- Wekelijks (maandag) is er een kantooroverleg
- Per kwartaal vindt een algemeen overleg plaats met het management
- Minimaal 2x per jaar met de RvC
- Ieder kwartaal cliëntenraad

Daarnaast communiceren medewerkers via ONS medewerkersportaal de beveiligde digitale systemen om cliëntinformatie veilig uit te wisselen.

Voor snelle onderlinge afstemming maken wij gebruik van een interne WhatsApp-community. Via deze groepsstructuur kunnen medewerkers direct schakelen, bijvoorbeeld bij onverwacht ziekteverzuim in de avond of het weekend. Er wordt dan gezamenlijk en oplossingsgericht gereageerd om de continuïteit van zorg te waarborgen.

Onze organisatie is 24/7 telefonisch bereikbaar. In spoedsituaties wordt direct en adequaat gehandeld. We zijn aangesloten bij de regionale nachtdienst zodat de medewerkers van 23:00-07:00 niet gestoord worden in hun nachtrust.



Communicatie verloopt tevens via diverse samenwerkingspartners, waaronder huisartsen, wijkteams en andere betrokken zorgprofessionals, zodat zorg integraal en goed afgestemd wordt georganiseerd. Dit gaat voornamelijk via Ozo-verbindingzorg of de beveiligde mail.



Clientenraad

Wij hechten een grote waarde aan medezeggenschap en het actief betrekken van cliënten en hun naasten bij de ontwikkeling en uitvoering van het beleid. In 2025 is de cliëntenraad opnieuw vormgegeven en versterkt, met als doel de stem van cliënten structureel en zichtbaar te verankeren binnen de organisatie.

In dit kader zijn meerdere bijeenkomsten georganiseerd waarin is geïnvesteerd in kennismaking, onderlinge verbinding en het verhelderen van de rol en positie van de cliëntenraad. Daarnaast is actief ingezet op het werven van nieuwe leden. De cliëntenraad bestaat inmiddels uit een diverse groep van cliënten en mantelzorgers, waardoor verschillende perspectieven en ervaringen worden vertegenwoordigd.

Tijdens de bijeenkomsten zijn relevante thema's besproken die direct aansluiten bij de leefwereld van cliënten, zoals de kwaliteit van zorg- en dienstverlening, communicatie en toegankelijkheid. De cliëntenraad fungeert hierbij als een waardevolle gesprekspartner en adviseert de organisatie over verbeterpunten en ontwikkelingen.

In de komende periode zal verdere aandacht uitgaan naar het versterken van de positie van de cliëntenraad, het vergroten van de zichtbaarheid binnen de organisatie en het verder ontwikkelen van een structurele samenwerking met management en medewerkers.

Duurzaamheid

Zorg & Welzijn Arnhem besteedt actief aandacht aan duurzaamheid. Op verschillende manieren dragen wij bij aan een gezonde leefomgeving en een toekomstbestendige organisatie.

- Alle verlichting in het pand is vervangen door Ledverlichting
- Afval wordt gescheiden
- Routes van medewerkers worden zoveel mogelijk binnen dezelfde wijk gepland, zodat autogebruik wordt beperkt
- Wij werken zoveel mogelijk digitaal, waardoor papierverspilling wordt verminderd
- Zorgdossiers zijn digitaal en kunnen door cliënten op afstand worden ingezien via CarenZorgt
- Wanneer papier wordt gebruikt, is dit voorzien van een FSC-keurmerk
- Medewerkers en cliënten worden gestimuleerd om milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen te gebruiken

INZICHT IN KWALITEIT

Cliënttevredenheid

Onze cliënten waarderen de zorg van Zorg & Welzijn Arnhem hoog. Op Zorgkaart Nederland ontvangen wij een gemiddelde beoordeling van 9,4. Deze score weerspiegelt de tevredenheid van cliënten over de ondersteuning, betrokkenheid van medewerkers en de kwaliteit van zorg.

PREM Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2025 is een PREM cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze cliënten. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten en om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren. De uitkomsten van het onderzoek worden opgenomen in een apart verslag. Op basis van deze resultaten worden waar nodig verbeterpunten geformuleerd en opgepakt.

Kwaliteitsborging

Zorg & Welzijn Arnhem beschikt over het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001:2015. Om de kwaliteit van onze processen te waarborgen vindt jaarlijks een externe audit plaats. In maart 2025 is deze audit opnieuw succesvol doorlopen.

Wij doen ons uiterste best om MIC-meldingen zorgvuldig op te pakken en besteden hier continu veel aandacht aan. Daarnaast nemen wij MIC- en MIM-meldingen en klachten van cliënten zeer serieus. Alle meldingen worden zorgvuldig besproken en geanalyseerd. Waar nodig worden passende verbetermaatregelen genomen, zodat wij blijven leren en onze zorgverlening voortdurend kunnen verbeteren.

Er zijn in de afgelopen periode meerdere MIC-meldingen binnengekomen. De meeste meldingen hebben betrekking op medicatie die niet correct op de toedienlijst staat. Het gaat hierbij voornamelijk om medicatie die in het ziekenhuis is voorgeschreven of gewijzigd, maar niet goed is doorgegeven aan de eigen apotheek.

Deze knelpunten zijn inmiddels meegenomen in de lokale afspraken met apothekers. Er wordt actief gewerkt aan oplossingen om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen of te verminderen.

Als organisatie zijn wij aangesloten bij Quasir, het expertisecentrum voor klachten en calamiteiten. Via deze externe partij zijn er geen klachten ontvangen.

In 2025 zijn er in totaal acht klachten binnengekomen. Deze zijn allemaal intern behandeld en naar tevredenheid opgelost. De meeste klachten hadden betrekking op ontevredenheid over de huishoudelijke hulp.

Om dit te verbeteren is er een nieuwe medewerker aangenomen die verantwoordelijk is voor de coördinatie van het huishoudelijke team en het verbeteren van het contact met cliënten. Sinds deze aanpassing is het aantal klachten na oktober merkbaar afgenomen.

VOORUITBLIK

Voor de periode 2026–2027 richten wij ons op het verder ontwikkelen en versterken van de kwaliteit van onze zorgverlening. Hierbij staat het bevorderen van de zelfstandigheid, veiligheid en het comfort van cliënten centraal. Technologische innovaties spelen hierin een belangrijke rol. In samenwerking met STMG worden werkafspraken ontwikkeld voor de inzet van onder andere Medido en beeldbellen, zodat deze middelen optimaal bijdragen aan de zelfredzaamheid en ondersteuning van cliënten.

Persoonsgerichte zorg blijft een kernwaarde binnen onze organisatie. Wij blijven ons inzetten om de wensen, behoeften en eigen regie van de cliënt leidend te laten zijn in de zorgverlening. Tegelijkertijd investeren wij continu in de deskundigheid van onze medewerkers. Door middel van scholing, trainingen en klinische lessen op het gebied van onder andere ADL, medicatieveiligheid, wondzorg, dementie en het signaleren van cognitieve veranderingen, waarborgen en versterken wij de kwaliteit van zorg.

Daarnaast besteden wij aandacht aan goede arbeidsomstandigheden. In 2026 streven wij ernaar dat cliënten, waar mogelijk, gebruikmaken van hulpmiddelen zoals de doff'n donner, ter ondersteuning van ergonomisch werken voor medewerkers. Ook wordt er geïnvesteerd in de begeleiding van stagiaires, waarbij stagebegeleiders scholing volgen via de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), zodat begeleiding op een kwalitatief hoog niveau plaatsvindt.

De fysieke leefomgeving van cliënten wordt eveneens verbeterd. Na de vernieuwing van de vloer in 2025, zal in 2026 het plafond worden aangepakt om de warmte- en geluidsisolatie te optimaliseren en het wooncomfort te verhogen.

Op het gebied van welzijn en daginvulling wordt het aanbod van dagbesteding verder uitgebreid. Hierbij is specifieke aandacht voor mannendagbesteding en passende activiteiten voor cliënten met vergevorderde dementie. In het verlengde hiervan groeit de aandacht voor cliënten met dementie, waarbij begeleiding en activiteiten steeds beter worden afgestemd op hun individuele behoeften en belevingswereld.

Samenwerking vormt een belangrijke pijler in onze kwaliteitsontwikkeling. Wij nemen actief deel aan diverse netwerken om kennis te delen en samenwerkingen te versterken. Daarnaast stimuleren wij interdisciplinair samenwerken tussen zorgprofessionals, behandelaren en externe partners, om zo integrale en samenhangende zorg te realiseren.

Om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren, zetten wij in op het systematisch evalueren van zorgprocessen en cliënttevredenheid. Ook wordt het gebruik van innovatieve zorgtechnologieën verder gestimuleerd. Tegelijkertijd hebben wij oog voor de medewerkers: het verminderen van werkdruk en het bevorderen van duurzame inzetbaarheid, welzijn en vitaliteit blijven belangrijke speerpunten.

Tot slot versterken wij de communicatie met cliënten en hun naasten, zodat zij actief betrokken blijven bij de zorg en besluitvorming. De kwaliteit en veiligheid van zorg worden gewaarborgd door middel van interne audits en het werken volgens actuele richtlijnen en protocollen.