

# Kwaliteitsbeeld 2025



Straat : Slenkstraat 201  
Postcode : 1441MN  
Plaats : Purmerend

## Inhoud

Introductie .....	3
1. Maatschappelijke context .....	4
2. Het open gesprek (bouwsteen 1).....	5
3. Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2) .....	6
4. Het werk organiseren (bouwsteen 3) .....	7
5. Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4) .....	8
6. Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5).....	9
7. Perspectief voor volgend jaar.....	10

# Introductie

## *Reflectie op de beweging van het kompas*

In 2024 is het 'Generiek kompas, samen werken aan kwaliteit van bestaan' (verder Generiek kompas) gepubliceerd. Sinds de publicatie van het Generiek kompas heeft Stichting Zorgzaken dit kompas als richtinggevende document omarmd en vastgesteld op welke onderdelen ons huidige kwaliteitsmanagementsysteem overeenkomt met het Generiek kompas en op welke onderdelen nog bijsturing nodig was en is. Hiertoe heeft Stichting Zorgzaken intern onderzoek laten verrichten waarbij diverse disciplines zijn betrokken. Het doet ons deugd te kunnen vaststellen dat Stichting Zorgzaken voor het overgrote deel voldoet aan de vijf pijlers zoals deze zijn benoemd in het Generiek kompas. Onze reflectie op de beweging van het kompas is dan ook zondermeer dat wij de juiste koers aan varen zijn!

## *Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen*

Met de beschrijving van dit kwaliteitsbeeld beogen wij onze cliënten, mantelzorgers, sociaal netwerk, samenwerkingspartners en stakeholders inzage te geven in onze filosofie op de gebieden kwaliteit van zorg, het betrekken van de cliënt en het netwerk bij de zorgverlening, het optimaal faciliteren van onze deskundige medewerkers en de rand voorwaardelijke bedrijfsvoering. In dit kwaliteitsbeeld schetsen wij onder andere op welke wijze wij de wensen en behoeften van onze cliënten zoveel als mogelijk proberen te vervullen, hoe wij medezeggenschap hebben georganiseerd en of dat tezamen leidt tot een bepaalde mate van cliënttevredenheid. Daarnaast bieden wij u een blik in onze personele keukens, waarbij we vooral stilstaan bij de omvang en het deskundigheidsniveau van onze medewerkers. Tot slot nemen wij u mee in onze bedrijfsvoering en dan met name 'wat gaat en wat kan beter'.

## *Indeling*

Dit kwaliteitsbeeld begint met deze introductie waarna wij in hoofdstuk 'Het kennen van wensen en behoeften' (bouwsteen 1) een beeld schetsen hoe wij onze cliënten, mantelzorgers en het sociale netwerk betrekken bij de zorgverlening, hoe wij de wensen en behoeften vertalen naar de zorguitvoering en hoe wij medezeggenschap hebben georganiseerd.

In het hoofdstuk 'Het bouwen van netwerken' (bouwsteen 2) beschrijven wij hoe wij als Stichting Zorgzaken hebben samengewerkt met diverse professionele partners en sociale netwerken van cliënten en hoe wij dit het komende jaar vorm blijven geven.

Binnen het hoofdstuk 'Het werk organiseren' (bouwsteen 3) geven wij een beeld van onze organisatie, onze bedrijfsvoering, onze opbouw van ons personeelsbestand, hoe tevreden onze medewerkers zijn, hoe wij digitalisering toepassing binnen onze zorgverlening en hoe wij het informele netwerk van cliënten betrekken bij onze organisatie.

Hoofdstuk 'Leren en ontwikkelen' (bouwsteen 4) schets een beeld hoe wij als organisatie leren en ontwikkelen, onder andere naar aanleiding van (kwaliteit)audits, tevredenheidsonderzoeken, data uit de zorgverleningsprocessen en scholing en ontwikkeling van onze medewerkers.

In hoofdstuk 'Reflectie op kwaliteit' (bouwsteen 5) blikken wij terug op onze kwaliteitsdoelstellingen, onze kwaliteitscertificering en wat voor ons belangrijke kwaliteitsthema's voor het komende jaar zijn.

We sluiten dit Kwaliteitsbeeld 2025 af met het hoofdstuk 'Perspectief voor volgend jaar'. Hier geven wij een doorkijk in de voor ons belangrijkste speerpunten voor het jaar 2026.

Wij wensen u veel leesplezier.

*Namens Stichting Zorgzaken, maart 2026*

*De Heer P.P. Veldhoen*

*Directeur- bestuurder*

# 1. Maatschappelijke context

## *Terugblik en vooruitblik op de organisatiedoelen t.a.v. kwaliteit*

Stichting Zorgzaken hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar zorgverlening. We toetsen dit op een aantal manieren. Eén van die manieren is het toetsen van de cliënttevredenheid via onder andere de cliënt ervaringsmeting. Voor de cliënt ervaringsmeting was in 2025 ons doel een score tevredenheid te behalen van boven de 7.0. De score op 1 maart 2026 was een 7,5. Daarbij dienen we aan te merken dat dit cijfer gebaseerd is op 19 waarderings.

Kijkend naar de resultaten van de gemeten cliënttevredenheid kunnen we stellen dat we zeer tevreden zijn met de resultaten, maar dat we onze zelf bepaalde doelstellingen nog niet volledig behaald hebben. In 2026 is één van onze focuspunten gericht op het nog verder verhogen van de cliënttevredenheid waarbij we streven naar het behouden van onze eigen doelstellingen.

Een ander meetpunt om vast te stellen of onze kwaliteit voldoet aan wet -en regelgeving en kwaliteitsnormen is onze jaarlijkse toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem door de onafhankelijke en geaccrediteerde certificerende instelling DNV Nederland. De auditor heeft in maart 2025 geconstateerd dat Stichting Zorgzaken, voldoet aan de kwaliteitsnorm HKZ Norm Verpleeghuizen & Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties: 2015 HKZ Algemeen Organisatiedeel versie 2015+ A1:2019. Het kwaliteitscertificaat is wederom aan ons verstrekt en heeft een geldigheidsduur van 3 jaar, waarbij DNV Nederland ons kwaliteitsmanagementsysteem jaarlijks zal toetsen. Het spreekt voor zich dat het behoud van het kwaliteitscertificaat in 2026 opnieuw een doelstelling voor ons is.

Tot slot kunnen we trots melden dat er in 2025 geen klachten door onze externe klachtencommissie zijn ontvangen. Wel hebben we intern enkele signalen van onze cliënten ontvangen, met name over de tijdstippen van de zorgverlening. Al deze signalen zijn door ons met onze cliënten besproken en naar ieders tevredenheid laagdrempelig opgelost.

Voor het jaar 2026 staan voor ons de volgende kwaliteitsdoelstellingen centraal:

- Cliënttevredenheidsscore van tenminste cijfer 7,5;
- Aantal formele klachten van onze cliënten nihil;

## 2. Het open gesprek (bouwsteen 1)

*Hoe worden cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren?*

Als Stichting Zorgzaken vinden we het goede gesprek met onze cliënten van wezenlijk belang. Immers, onze cliënten kunnen aangeven waar hun wensen en behoeften liggen. Als organisatie proberen we hier zo goed mogelijk op in te spelen. Kwaliteit betekent in onze optiek namelijk 'het zo goed mogelijk voldoen aan de verwachtingen van onze cliënten, binnen de mogelijkheden die wij als organisatie hebben'. Om het goede gesprek met onze cliënten te voeren is het onze wens, en onze wettelijke plicht, een representatieve Cliëntenraad binnen onze organisatie te installeren. In 2025 hebben we hier diverse inspanningen voor verricht, zoals het bevragen van onze cliënten tijdens zorgmomenten, een wervingscampagne, etc. Helaas is gebleken dat de animo voor deelname aan onze Cliëntenraad nihil was. Dat heeft ertoe geleid dat wij in 2025 geen Cliëntenraad hebben kunnen installeren. Echter is er wel een vorm van medezeggenschap geïnstalleerd via de website van de organisatie. Cliënten en of betrokkenen kunnen hier ideeën en verbeteringen doorgeven aan de organisatie. Het spreekt voor zich dat wij ook in 2026 onze inspanning zullen blijven verrichten voor het op kunnen richten van een Cliëntenraad of een alternatieve vorm van medezeggenschap.

*Wat is voor cliënten, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit de professionele inzichten?*

Uit de contacten met onze cliënten is gebleken dat zij een aantal specifieke, maar bij ons bekende, wensen en behoeften hebben. De belangrijkste zijn:

- Zorg op zoveel mogelijk vaste momenten
- Zorg door zo min mogelijk verschillende medewerkers
- Zorg door deskundige medewerkers

Het doet ons bijzonder veel deugd dat wij, met name uit de evaluatiegesprekken die wij met cliënten en mantelzorgers voeren, grotendeels aan alle wensen en behoeften kunnen voldoen. Daar waar wij niet altijd kunnen voldoen aan de wensen en behoeften zijn wij het gesprek aangegaan met onze cliënten en mantelzorgers. Deze gesprekken hebben ertoe geleid dat er begrip was vanuit de cliënten en mantelzorgers voor de af en toe onmogelijkheden binnen onze organisatie. Met name het gebrek aan voldoende medewerkers is de belangrijkste oorzaak hiervan. Evenals alle ander zorgorganisaties blijven wij in 2026 streven naar een personeelsbestand waarmee we alle zorgvragen kunnen bedienen. Dit is een uitdaging, omdat dit een alom bekend landelijk knelpunt is.

### 3. Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

#### *De samenwerking met andere organisaties*

Stichting Zorgzaken heeft het afgelopen jaar samengewerkt met diverse andere zorgaanbieders. Zo is er contact geweest met verschillende grote VVT-aanbieders in de regio Purmerend en Amsterdam. Ook zijn er goede contacten opgebouwd met verschillende huisartsenpraktijken in de regio. Deze praktijken weten ons te vinden voor het doorverwijzen van cliënten welke zorgbehoevend zijn. Daarnaast heeft de organisatie goede contacten met de gemeenten Purmerend- Beemster, waarbij diensten vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) worden aangeboden.

#### *Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?*

Wij faciliteren onze medewerkers om proactief deel te nemen aan professionele netwerken. Dit doen we onder andere door als organisatie contact te leggen met diverse netwerken en onze medewerkers bij hen voor te stellen. Daarnaast bieden wij onze medewerkers om, uiteraard, in hun werktijd deel te nemen aan netwerken, Multi Disciplinaire Overleggen, regionale overlegvormen, etc. Wij zijn ons ervan bewust dat deelname aan professionele netwerken een grote meerwaarde kan hebben voor zowel onze organisatie als onze cliënten. In 2026 zullen wij dan ook nog meer activiteiten gaan ontplooiën om ons aan te sluiten bij belangrijke inhoudelijke netwerken, zodat wij onze zorgverlening naar een nog hoger niveau kunnen tillen.

#### *Wat is de meerwaarde voor cliënten?*

De samenwerking met diverse andere zorgaanbieders levert voor zowel onze cliënten als Stichting Zorgzaken meerwaarde op. Door de korte communicatielijnen met de overige zorgaanbieders kunnen wij de cliënten snel zorg bieden zonder dat zij te maken krijgen met lange wachttijden. Vooral voor cliënten die worden aangemeld door huisartsenpraktijken is dat een belangrijk onderwerp.

## 4. Het werk organiseren (bouwsteen 3)

*Invulling van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen.*

Wij realiseren ons dat onze zorgverlening staat of valt met de deskundigheid van onze medewerkers. Zoals ook in voorgaande jaren hebben we in 2025 geïnvesteerd in de ontwikkeling en het behoud van de deskundigheden. De belangrijkste opleidingen betroffen onder andere volwaardige opleidingen tot verzorgende IG, helpende zorg en welzijn plus, opleidingen rondom zorginhoud zoals dementie, voorbehouden handelingen (bevoegd en bekwaam) en Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Voor 2026 staat het ontwikkelen en behouden van deskundigheden wederom centraal. In ons opleidingsplan voor het jaar 2026 staan onder andere de opleidingen Wet Zorg en Dwang, verschillende BBL-opleidingen en meldcode huishoudelijk geweld centraal.

Eenieder is ermee bekend dat de vergrijzing en daarmee de zorgvraag tot 2040 verder zal toenemen. Tegelijkertijd is duidelijk dat de personele capaciteit binnen de gezondheidszorg in de komende jaren eerder zal afnemen dan toenemen. Dat betekent dat we moeten zoeken naar alternatieve vormen van zorgverlening. Innovatieve digitale oplossingen kunnen daar een bijdrage aan leveren. Stichting Zorgzaken wil zoveel als mogelijk persoonlijke zorg bieden, omdat wij geloven in 'zorg is hulp aan mensen door mensen'. Maar we realiseren ons ook dat dit op termijn niet altijd haalbaar zal blijven. Daarom hebben wij ons in 2025 georiënteerd op mogelijke digitale ondersteuningsmogelijkheden bij onze zorgverlening. In 2026 zullen we daar een vervolg aan geven. Gedacht wordt in ieder geval aan beeldschermzorg (in geval van bijv. begeleidingsactiviteiten), digitaal medicatiebeheer en mogelijk spraak gestuurd rapporteren.

*Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag (met aandacht voor signaleren, beschikbaarheid en samenwerking)?*

Stichting Zorgzaken levert als thuiszorgorganisatie wijkverpleging vanuit de Zvw en WLZ, ook biedt de organisatie ondersteuning vanuit de WMO. Om ervoor te zorgen dat wij deze zorg en ondersteuning kunnen (blijven) bieden is het noodzakelijk dat wij een goede mix hebben van deskundige zorgverleners. Het afgelopen jaar waren zo'n 38 medewerkers voor ons actief. Hiervan hadden medewerkers het deskundigheidsniveau Helpende zorg en welzijn plus, Verzorgende 3 IG, Verpleegkundige niveau 4 en Wijkverpleegkundige niveau 6.

Voor 2026 is het onze doelstelling om het deskundigheidsniveau te behouden en uit te breiden.

*Hoe wordt zeggenschap door professionals vormgegeven?*

Gezien de omvang van onze organisatie beschikken wij niet over een Ondernemingsraad. Wel hebben wij uiteraard mogelijkheden voor onze medewerkers ingericht om zeggenschap vorm te geven. We doen dit door met name onze overlegstructuur. We hebben in ons beleid opgenomen dat we minimaal tweemaal per jaar een overleg met onze medewerkers voeren. De verschillende teams komen bij elkaar om de zorg en of ondersteuning te bespreken. De praktijk heeft in 2025 laten zien dat het aantal overlegvormen meer was dan tweemaal. Daarnaast is onze organisatie, door de beperkte omvang, erg laagdrempelig en zijn de communicatielijnen tussen de verschillende organisatieniveaus zeer kort.

## 5. Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

### *Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven?*

Zoals eerder in dit Kwaliteitsbeeld vermeld leveren wij als Stichting Zorgzaken veelal wijkverpleging en ondersteuning. Om die zorg veilig te kunnen bieden is het van het grootste belang dat onze medewerkers hiertoe opgeleid zijn en blijven. Wij hebben dan ook een duidelijk opleidingsbeleid vastgesteld wat we hebben vertaald in een opleidingsplan voor onze medewerkers voor het jaar 2025. De opleidingen die wij onze medewerkers geboden hebben, zijn allen direct te relateren aan de zorgverlening die wij bieden of zullen gaan bieden.

### *Belangrijke thema's*

In 2025 hebben wij veel geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering en deskundigheidsbehoud van onze medewerkers. Voorbeelden van een aantal belangrijke trainingen/opleidingen die wij voor onze medewerkers hebben gefaciliteerd zijn:

- Voorbehouden en/of risicovolle handelingen;
- Rapporteren en dossiervoering;
- Meldcode Huiselijk geweld e/of kindermishandeling.

### *Resultaten en verbeterpunten*

Het gevolgde opleidingsplan 2025 heeft ertoe geleid dat onze medewerkers beschikken over de deskundigheden om de zorg te bieden die wij voorstaan. Tegelijkertijd hebben we, onder andere naar aanleiding van een calamiteit, ook geconstateerd dat er ook nog verbeterpunten in ons opleidingsplan zijn. Deze worden vertaald in ons opleidingsplan voor 2026. Naast 'standaard' opleidingen of toetsingen zoals 'voorbehouden en/of risicovolle handelingen', rapporteren en de Meldcode Huiselijk geweld en/of kindermishandeling, zullen we in 2026 aandacht besteden aan opleidingen op het gebied van:

- Wet Zorg en Dwang;

## 6. Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)

### *Resultaten metingen cliënttevredenheid en mantelzorgers*

Zoals eerder in de Kwaliteitsbeeld geschetst hebben wij een doelstelling om minimaal een score van tevredenheid te behalen van een rapportcijfer 7.0. Dit is in 2025 door ons behaald. Eén van de speerpunten voor het jaar 2026 is dan ook om onze doelstellingen op deze indicatoren te gaan verhogen naar een minimaal rapportcijfer 7,5. Daartoe analyseren we de uitkomsten van de diverse onderzoeken, zullen we de nodige verbetermaatregelen treffen en bespreken met onze cliënten(raad).

### *Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit zoals benoemd in de vijf bouwstenen en op welke manier zijn hierbij professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers betrokken?*

Als Stichting Zorgzaken hechten we enorm veel waarde aan kwalitatief goede zorgverlening. Het spreekt voor zich dat wij ons houden aan geldende wet -en regelgeving (bijvoorbeeld de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg, de Wet BIG en dit Kwaliteitskompas). Daarnaast houden wij ons uiteraard aan alle geldende branchenormen.

Daarnaast beschikken wij als Stichting Zorgzaken vanaf 2020 over een kwaliteitscertificaat gebaseerd op de KZ Norm Verpleeghuizen & Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties: 2015, HKZ Algemeen Organisatiedeel rubrieken 4 t/m 9: versie 2015 + A1:2019. Hiermee voldoet de instelling eveneens aan de eisen gesteld in de norm ISO 9001: 2015. Dit certificaat is geldig voor de volgende scope: Het verlenen van thuiszorg, verzorging, verpleging, hulp bij het huishouden, individuele begeleiding en dagbesteding. Hiervoor maken wij gebruik van een kwaliteitsmanagementsysteem wat voorwaarden schept om zo goed mogelijke zorg te leveren. Jaarlijks wordt de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem getoetst door een interne audit. Daarnaast worden wij jaarlijks door DNV Nederland, een onafhankelijke geaccrediteerde certificerende instelling, getoetst. Ook in 2025/2026 zijn wij door deze organisatie getoetst wat heeft geleid tot het opnieuw verstrekken van het betreffende kwaliteitscertificaat. We zijn trots op dit resultaat!

### *Wat zijn belangrijke thema's?*

Over het nog verder vergroten van de tevredenheid van onze cliënten staan voor 2026 onderstaande onderwerpen centraal:

- Wij willen het geven van waarderingen op Zorgkaart Nederland bij onze cliënten stimuleren. Immers, hoe meer waarderingen hoe betrouwbaar de gegevens en hoe meer inhoudelijke informatie wij ontvangen;
- Wij streven naar een zo vast mogelijk team van zorgverleners per cliënt, zodat vertrouwdheid en continuïteit worden bevorderd. Uit ervaring blijkt dat dit bijdraagt aan een groter gevoel van veiligheid, betere communicatie en hogere cliënttevredenheid;
- Wij willen de eigen regie van cliënten verder vergroten door hen actief te betrekken bij zorginhoudelijke keuzes en het opstellen en evalueren van het zorgplan. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar mogelijkheden om zelfredzaamheid te behouden of te versterken, passend bij de mogelijkheden en wensen van de cliënt.
- Wij willen in 2026 een cliëntenraad formeel benoemen en inrichten, in overeenstemming met de vereisten uit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. Hiermee borgen wij de structurele betrokkenheid en zeggenschap van cliënten binnen onze organisatie.
- Los van deze punten blijven wij uiteraard zoveel als mogelijk voldoen aan de individuele wensen en behoeften van onze cliënten.

## 7. Perspectief voor volgend jaar

*Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit het komende jaar? Welke thema's verdienen extra aandacht naar aanleiding van de reflecties? Wat mogen mensen met een zorgvraag, hun naasten en de mantelzorgers verwachten?*

Het jaar 2026 staat voor Stichting Zorgzaken in het teken van het verdere ontwikkelen van de organisatie. Belangrijke speerpunten voor het komende jaar zijn dan ook:

- Bestendigen van onze organisatiestructuur;
- Realiseren en installatie van een representatieve Cliëntenraad;
- Uitbreiden van ons personeelsbestand met behoud van deskundigheidsniveau.
- Uitbreiden van ons cliëntenbestand, dit in overleg met het zorgkantoor;
- Verhogen van de cliënttevredenheid;
- Investeren in deskundigheidsbevordering en deskundigheidsbehoud van onze medewerkers;
- Het verder versterken van samenwerkingen met overige zorgaanbieders.

*Op welke manier wordt dat vertaald naar beleid en concrete acties en wie zijn er betrokken bij beleidsvorming en implementatie daarvan?*

Als Stichting Zorgzaken vertalen we ons doelstellingen in een zogenaamd meerjarenbeleidsplan met als afgeleide daarvan een jaarplan. De hierboven genoemde belangrijkste speerpunten hebben allen een plek in het jaarplan 2026. Per speerpunt zijn doelstellingen geformuleerd en vertaald naar concrete meetbare 'te behalen resultaten'. Elke doelstelling is toegewezen aan een verantwoordelijke en elk kwartaal volgen we de voortgang van het behalen van onze doelstelling. Op die manier borgen we dat we onze genoemde speerpunten in 2026 behalen!