

Jaarverslag 2024

Inclusief directiebeoordeling en kwaliteitsverslag



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Voorwoord en samenvatting.....	5
Profiel van de organisatie.....	5
Algemene informatie.....	5
Missie/Visie	5
Missie.....	5
Visie	6
Strategie	7
Afbakening.....	7
Wensen en behoeften van onze klanten	7
Klanten	7
Autonomie.....	7
Competentie.....	7
Verbinding	7
Wonen met zorg.....	9
Wonen met zorg.....	9
Wet zorg en dwang.....	10
Klachten en klant meldingen.....	11
Klantmeldingen:	11
Klachten:.....	12
Het netwerk van Actief Zorg en haar klanten	14
Samenwerken met Actief Zorg.....	14
Community care	14
Samenwerking.....	14
Praktijkvoorbeeld	14
AWIZ Midden-Brabant.....	15
Transitietafel Midden- en West-Brabant	15
Schakelteams (Subsidie IZA Wijkfonds).....	15
Hoe Mikzo ons helpt bij samenwerken	15
Mikzo & De schijf van 5	16
Organiseren van ons werk.....	17
Medezeggenschap van klanten.....	17
Klanttevredenheid.....	17
Quotes vanuit klanten:.....	18
Pluspunten:.....	18
Medezeggenschap van medewerkers.....	18

Medewerkerstevredenheid.....	19
Leren & Ontwikkelen.....	19
Medewerkers	19
Doel	20
Leren & Ontwikkelen.....	22
Buddie.....	22
Inwerktrajecten	22
Educared.....	22
Opleiding Ondersteuner Wonen & Welzijn (OWW).....	22
Intern ontwikkeltraject.....	22
Trainingen en workshops	22
Bevoegd en bekwaamheden	22
Leerlingen/ stagiaires	23
Multidisciplinaire overleggen (MDO)	23
Medewerker meldingen.....	23
Keurmerken en audits	24
Informatiebeveiligingsdoelstellingen	25
Overzicht uitkomsten interne audits.....	27
Wijzigingen met invloed op de keurmerken	28
Inzicht in kwaliteit	28
Inleiding	28
Jaardoelen boekjaar –1	28
Jaarplan huidig boekjaar	29
De successen van 2024:.....	29
Welke successen hebben we nog meer geboekt?	30
Risico's en corrigerende maatregelen.....	30
Processen	31
Aanbevelingen.....	32
Algemeen beeld: overgang naar 2025	32
Project Klant Service Centrum.....	32
De volgende speerpunten nemen we mee naar 2025:.....	33
Medewerkersreis.....	33
Klantreis.....	33
Organisatie/toonaangevend	33
Project Schakelteams: Sophie van Boekhold	33
Project Ontwikkelpaden: Aukje Martens	34
Project Zelfredzaamheidskoffers: Paul Arnold.....	34

Voorwoord en samenvatting

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld, verwerkt in het jaarverslag van 2024.

Actief Zorg geeft u een kijkje in haar organisatie. Samen met onze zorgprofessionals, mantelzorgers, netwerk van de klant en onze samenwerkingspartners streven we dagelijks naar het leveren van kwalitatief goede zorg. Alle hiervoor genoemde schakels hebben hierin een eigen, belangrijke rol. Samen zorgen we voor een zo lang mogelijk gelukkig leven thuis.

Daarom kijken we graag terug op 2024, we reflecteren op het heden en kijken ook vooruit.

Het Generiek Kompas biedt ons extra handvatten om in te zoomen op de kwaliteit van bestaan. Dit kompas draagt bij aan passende, kwalitatieve zorg voor mensen, ongeacht de locatie waar de zorg geleverd wordt. De 5 bouwstenen waaruit het Generiek Kompas bestaat, zijn verwerkt in ons kwaliteitsbeeld, namelijk:

- Het kennen van wensen en behoeften
- Het bouwen van netwerken
- Het werk organiseren
- Leren en ontwikkelen
- Inzicht in kwaliteit

Autonomie, competentie en verbinding zijn de kernwaarden van Actief Zorg. Deze drie pijlers zijn verbonden en verweven met alles wat Actief Zorg doet. De zorg die wij leveren, de manier waarop wij naar mensen kijken en hoe wij omgaan met elkaar.

Actief Zorg geeft haar organisatie vorm met deze krachtige kernwaarden. Het stelt ons in staat om te kijken naar de mens, wat iemand zelf nog kan – of kan leren, welke rol het netwerk kan vervullen en waar de échte zorgvraag voor ons als organisatie begint. Het biedt Actief Zorg de kans om te kijken naar verbeteringen en te reflecteren op eigen handelen. Zo blijven we scherp op de kwaliteit van zorg. En daar zijn we trots op!

Profiel van de organisatie

Algemene informatie

De Actief Groep bestaat uit meerdere entiteiten, met aan het hoofd Actief Zorg B.V.. De Actief Groep is een besloten vennootschap met Raad van Toezicht/Raad van Commissarissen.

De Actief Groep levert met name de diensten met betrekking tot de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Wet Langdurige Zorg, Zorgverzekeringswet en Schoonmaak in de business-to-business markt.

- Actief Zorg; Zij leveren voornamelijk diensten vanuit de zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet Langdurige Zorg (Wlz), waaronder ook de huishoudelijke verzorging.
- Actief Huiszorg; Zij levert de diensten met betrekking tot de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en huishoudelijk hulp in de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Dit laatste als onderaannemer van Actief Zorg BV en andere WLZ-instellingen.

Missie/Visie

Missie

Actief Zorg zet zich dagelijks in voor iedereen die thuis ondersteuning kan gebruiken en heeft als doel een bijdrage te leveren aan het geluksgevoel van haar klanten.

Visie

Actief Zorg heeft geluk dichtbij als uitgangspunt in haar werkwijze. Onze kernwaarden autonomie, competentie en verbinding zijn de basis van de manier waarop we (samen)werken. Deze houding helpt het geluksgevoel van onze klanten te vergroten. Bij alles wat we doen gaan we uit van de mogelijkheden en talenten van mensen. Onze ambitie is om de zelfregie van zowel de klanten als medewerkers te vergroten. Wij geloven dat tevreden medewerkers bijdragen aan gelukkiger klanten.

Naast het doel om onze klanten zo gelukkig mogelijk te laten thuis wonen, willen we bijdragen aan het beschikbaar houden van zorg voor iedereen, en bijdragen aan het bestrijden van werkende armoede.

Dit doen we door onze thuisondersteuners op te leiden tot Ondersteuner Wonen en Welzijn. Deze medewerkers ondersteunen klanten vanuit de WMO en de WLZ. Deze doorontwikkeling levert op dat de medewerkers meer uren kunnen werken met een hoger salaris. En dat onze klanten bij verzwaren van hun ondersteuningsvraag dezelfde medewerker behouden. We zien ook dat er een herverdeling van zorggelden nodig is: preventieve werking in de Wmo levert uiteindelijk een winst op voor de Wlz en Zvw. Hierdoor is de preventieve werking in de Wmo niet altijd rendabel voor de gemeenten en daarmee lastiger van de grond te krijgen. We hebben in 2024 gekeken naar strategische samenwerkingspartners en zetten dit voort in 2025. Alleen kom je ver, maar samen kom je verder.



Strategie

Actief Zorg werkt in de periode 2022-2026 aan de volgende doelen:

Actief Zorg levert (intern en extern) passende ondersteuning voor elke klant om zo gelukkig mogelijk thuis te wonen;

Actief Zorg levert een passende werkplek voor elke (potentiële) medewerker om lang en gelukkig te werken bij Actief Zorg;

Actief Zorg wil toonaangevend zijn in de samenleving.

Afbakening

Actief Zorg en Actief Huiszorg richten zich op de Nederlandse markt. Door middel van overnames, aanbestedingen en autonome groei verspreidt het werkgebied zich inmiddels bijna over geheel Nederland. De dienstverlening is gericht op elke potentiële volwassene (18+) klant met een zorg of ondersteuningsvraagstuk binnen de WMO, WLZ en ZVW.

Organisatorische wijzigingen:

- In januari is het Witte Huys gesloten;
- In april is Boeiend Huys is gesloten.

Ontwikkelingen dagbesteding:

- In Park Boswijk (Doorn) is een dagbesteding geopend in 2024.

Ontwikkelingen organisatie:

- In de zomer van 2024 zijn twee nieuwe bestuurders aangesteld: Lia van Galen en Michel Verhoeven;
- De regio's worden integraal aangestuurd door regiomanagers.

Wensen en behoeften van onze klanten

Persoonsgerichte zorg & ondersteuning

Klanten

Bij Actief Zorg werken wij vanuit geluk. Dit doen we door in te zetten op drie kernwaarden: autonomie, competentie en verbinding.

Autonomie (zelf kiezen): De klant heeft de regie. Onze medewerkers vragen hierbij door naar wat de klant écht wil, nodig heeft en belangrijk vindt.



Competentie (zelf doen): De klant doet zo veel mogelijk mee. Wat kan hij zelf?

Verbinding (samen): Verbintenissen samen met anderen maakt ons mens. Meedoen, samen zijn. Niet iedereen heeft een groot netwerk om zich heen. Dan kijken we met de klant naar wat er wel is en hoe we dat kunnen versterken.

Deze kernwaarden versterken de zelfredzaamheid en activeren de klant.

Wij gaan uit van wat een klant zelf nog kan, wat het netwerk kan of vanuit informele zorg mogelijk is. Bij een intake/huisbezoek vragen wij of de

mantelzorger of ketenpartner(s) hierbij aanwezig is/zijn. Doel van dit gesprek is om kennis te maken en een goed beeld te krijgen van de klant, zijn wensen en zijn mogelijkheden. We bespreken het dagelijks leven, activiteiten, contacten, gezondheid en het geluk: wat is belangrijk voor de klant, waar krijgt hij energie van en hoe kunnen we daaraan bijdragen. Afspraken over de ondersteuning leggen wij vast in het ECD (elektronisch cliënten dossier) van de klant. Dit doen wij in Mikzo en in Nedap Ons. De leefwereld van onze klanten staat centraal. De invulling van bovenstaande factoren is dus maatwerk en persoonsgericht en kan veranderen. Dit vraagt om een doorlopend dialoog met de klant tijdens evaluaties. Dit is onderdeel van het verpleegkundig proces.

Inzet Verpleegkundig Advies Gesprek (VAG)

In augustus is er een onderzoek gestart naar het huidige proces rondom de aanmeldingen van de klant en intakegesprekken door de wijkverpleegkundige.

We hebben het proces in kaart gebracht, van de aanmelding tot het moment van declaratie van uren door de wijkverpleegkundige. Na het analyseren van de gegevens kwamen verschillende knelpunten naar voren en is er een project opgestart, waaronder de inzet van het VAG.

Het doel is om elke zorgvrager in beeld te brengen bij de wijkverpleging. Tijdens het gesprek kijkt de wijkverpleegkundige samen met de klant naar de mogelijkheden om de hulpvraag te beantwoorden, waarbij de focus ligt op zelfredzaamheid, het netwerk van de klant en mogelijke hulpmiddelen.

De wijkverpleegkundige onderzoekt de werkelijke zorgbehoefte van de klant en bepaalt samen met de klant de juiste oplossing, voordat er zorg wordt geboden.

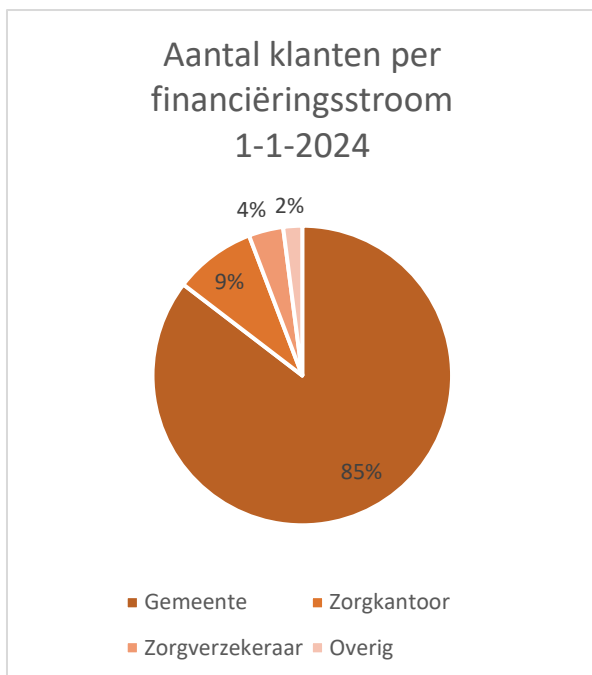
In 2025 wordt er verdere invulling gegeven aan het project VAG, zoals scholing in gespreksmethodieken, het toevoegen van de 'mijn kwaliteit van leven'-vragenlijst, en het bepalen van de juiste naam en communicatie rondom het project.

Na de afronding van de voorbereidingen zal er een pilot gedraaid gaan worden in één regio om te testen wat er nog nodig is voor een succesvolle implementatie van het project.

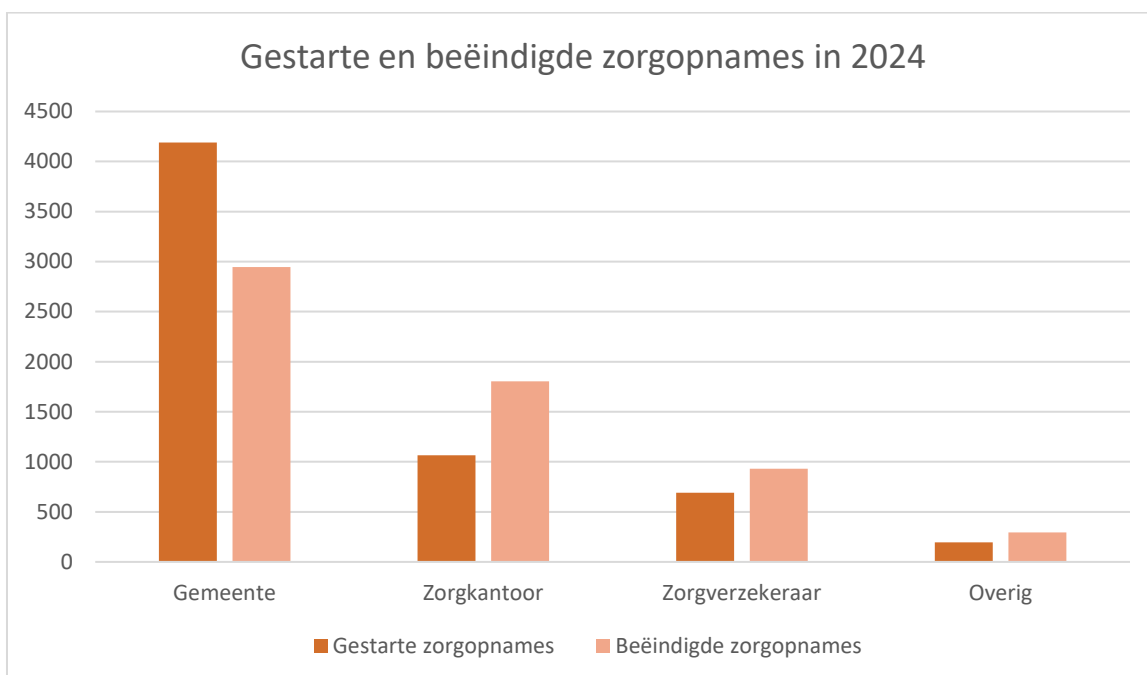
Implementatie zelfredzaamheidskoffer

In 2024 (Q4) de zelfredzaamheidskoffer geïmplementeerd. De zelfredzaamheidskoffer is een verzameling van hulpmiddelen en materialen die bijdragen aan de zelfredzaamheid van de klant. Hierbij te denken aan bijvoorbeeld aantrekhulpmiddelen voor elastische kousen. Deze koffer biedt ondersteuning aan de wijkverpleegkundige tijdens intakegesprekken, evaluaties of veranderingen in de zorg, zodat klanten uitleg kunnen krijgen over het passende hulpmiddel bij hun zorgvraag.

De inzet van de zelfredzaamheidskoffer bevordert de autonomie van de klant, verbetert hun kwaliteit van leven en ontlast de zorgverleners. Dit draagt bij aan een meer efficiënte en effectieve zorgverlening.



Totaal: 25.131



Wonen met zorg

Wonen met zorg

Onze klanten wonen thuis, ook wonen op een woonlocatie van Actief Zorg is zelfstandig wonen. Medewerkers van Actief Zorg werken vanuit de schijf van vijf, rekening houdend met de wensen en behoeften van onze klanten. Er wordt voortdurend gekeken naar elke unieke klant en zij leveren

maatwerk door het opstellen van een zorgplan. Door het gesprek aan te gaan met de klant en het netwerk van de klant worden de behoeften en wensen van de klant in kaart gebracht. Wederom staan onze kernwaarden hierin centraal.

De woonlocaties van Actief Zorg zijn kleinschalige woonvoorzieningen. Succesfactoren vanuit de huizen zijn dat we werken met bloktijden en er wordt aandacht besteed aan het welzijn. Zorg en welzijn lopen door elkaar. Dit betekent dat zowel thuisondersteuning, begeleiding, verpleging en verzorging geleverd wordt.

Locatie Boeiend Huys is tot de lente 2024 een woonlocatie geweest van Actief Zorg. Sinds de zomer van 2024 is de locatie overgedragen aan een andere partij.

Actief zorg heeft besloten te stoppen met het leveren van zorg in het Boeiend Huys omdat de locatie niet aansloot bij de kwaliteit van zorg die wij willen leveren bij deze doelgroep.

De meeste klanten van Boeiend Huys zijn via een warme overdracht overgedragen aan Dagelijks Leven. Een enkele klant heeft zelf een nieuw woonlocatie gevonden.

Oosterhuys is een woonlocatie die zich richt op klanten met PG-problematiek. Bij Oosterhuys staat de zorg en begeleiding volledig in het teken van de persoonlijke behoeften van iedere klant. De inzet van zorg varieert per klant, van stimuleren en aansturen tot het overnemen van taken, afhankelijk van de specifieke situatie en zorgbehoefte.

Per 1 april 2025 wordt Oosterhuys overgenomen door Senioren Collectief Oosterhout. Ondanks deze wijziging blijft de focus op de middellange termijn onveranderd: het bieden van zorg in een geclusterde vorm blijft de kern. Wij streven naar een woonlocatie met minimaal 24 wooneenheden, zodat zorg doelmatig en effectief geleverd kan worden. Deze wooneenheden zullen nauw verbonden zijn met de wijk, in combinatie met de integrale zorgteams, waarmee we zorg in een vertrouwde en samenhangende omgeving kunnen aanbieden.

Wet zorg en dwang

Klanten van Actief Zorg wonen thuis. Actief Zorg maakt onderscheidt in twee klantgroepen; klanten uit de wijk en klanten van een woonlocatie.

Klanten uit de wijk ontvangen alleen zorg op vrijwillige basis. Medewerkers van Actief Zorg doen er alles aan om onvrijwillige zorg te voorkomen. Er wordt altijd gezocht naar een alternatief als een klant verzet vertoont. Actief Zorg vindt het belangrijk dat iedere zorgverlener de kennis heeft van de Wet zorg en Dwang (Wzd) en het stappenplan. Als zich een klantsituatie voordoet waarbij er een vraag is naar onvrijwillige zorg dan is het belangrijk dat de medewerker weet hoe te handelen. De zorginzet wordt vastgelegd in het zorgplan opgesteld door de wijkverpleegkundige. De klant ondertekent het zorgplan als er vrijheidsbeperkende maatregelen in het zorgplan staan om wederzijds goedkeuren te waarborgen.

Klanten van een woonlocatie ontvangen zorg op vrijwillige basis, tenzij het niet anders kan. Medewerkers van Actief Zorg zoeken altijd eerst naar alternatieven om onvrijwillige zorg te voorkomen. Bij het toepassen van onvrijwillige zorg wordt het stappenplan gevolgd en de ingezette onvrijwillige zorg wordt altijd opgenomen in het zorgplan, opgesteld door de zorgverantwoordelijke. Alle medewerkers van Actief Zorg die werken op een woonlocatie hebben kennis van de Wzd en het stappenplan die doorlopen dient te worden.

Afspraken over de benodigde zorg op vrijwillige basis worden altijd met de klant en/ of vertegenwoordiger gemaakt. De zorg wordt vastgelegd in het zorgplan door de zorgverantwoordelijke. De klant (of de gemachtigde vertegenwoordiger) ondertekend het zorgplan.

Bij toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt het stappenplan van de Wzd gevolgd. Door middel van een handtekening van de vertegenwoordiger geeft deze akkoord op het toepassen van de vrijheidsbeperkende maatregel. Hierbij wordt ook tijdens het stappenplan gekeken naar de wilsonbekwaamheid van de klant samen met de behandelend arts.

Evalueren van de onvrijwillige zorg inzet wordt gedaan zoals beschreven staat in het stappenplan. Elk half jaar vindt er een standaard Wzd evaluatie moment plaats samen met de Wzd functionaris (onafhankelijk arts). Naast evalueren is dit halfjaarlijkse moment ook een bijdrage aan de deskundigheidsbevordering van de medewerkers.

In juni 2024 zijn de verplichte registraties onvrijwillige zorg en een analyse aangeleverd aan de IGI (inspectie). In een overzicht zijn de aantallen ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen weergegeven. De analyse bestaat uit een omschrijving van de huidige situatie en een reflectie op het voorafgaande half jaar. Er wordt gereflecteerd op de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen, de situatie van de klant en of de juiste stappen zijn gevolgd in het proces. In 2024 zijn er op een woonlocatie van Actief zorg twee WZD-maatregelen ingezet. Uiteindelijk is gebleken dat de huidige woonlocatie niet meer passend was bij de behoeften van de klant. Er is gekozen te zoeken naar een passende woonvorm.

Klachten en klant meldingen

Klantmeldingen:

TO	V&V	Begeleiding
Aantal klantmeldingen: 49	Aantal klantmeldingen: 690	Aantal klantmeldingen: 37
<ul style="list-style-type: none"> Grensoverschrijdend gedrag: 19 Huiselijk geweld: 10 Overig: 11 Medicatie: 3 Vallen, stoten en knellen: 5 Vervuiling huis en verwaarlozing: 1 	<ul style="list-style-type: none"> Grensoverschrijdend gedrag: 38 Huiselijk geweld: 15 Medicatie: 277 Overig: 42 Planning/zorg niet geleverd: 25 Vallen, stoten en knellen: 161 Leeg: 132 	<ul style="list-style-type: none"> Grensoverschrijdend gedrag: 14 Huiselijk geweld: 5 Medicatie: 1 Vallen, stoten en knellen: 4 Overig: 7 Leeg: 6

Uit de analyse van de gerapporteerde klantmeldingen binnen de verschillende zorgsoorten van Actief Zorg in 2024 blijkt een aantal opvallende trends. In totaal werden er 776 meldingen geregistreerd, verdeeld over de zorgsoorten thuisondersteuning (49 meldingen), verpleging & verzorging (690 meldingen) en begeleiding (37 meldingen).

In vergelijking met het voorgaande jaar is er een daling zichtbaar in het totale aantal meldingen. In 2023 werden er 1.112 meldingen geregistreerd, terwijl in 2024 dit aantal is afgenomen tot 776. Deze afname is met name zichtbaar in de categorieën medicatie en grensoverschrijdend gedrag.

Een opmerkelijke verandering is het effect van de aangepaste meldingsprocedure rondom grensoverschrijdend gedrag. Sinds 2024 worden deze meldingen aanzienlijk minder als klantmelding geregistreerd, maar als medewerkersmelding. Dit zorgt voor een duidelijker onderscheid tussen incidenten waarbij medewerkers direct betrokken zijn en incidenten die klanten zelf veroorzaken.

In 2024 hebben we ons specifiek gefocust op het onderwerp grensoverschrijdend gedrag door cursussen "Grenzen Stellen" aan te bieden en het onderwerp structureel op de agenda te plaatsen van teamoverleggen. Daarnaast hebben we geprobeerd toe te lichten dat grensoverschrijdend gedrag een medewerkersmelding betreft en geen klantmelding.

Binnen de verpleging & verzorging is een nieuwe medicijndispenser geïntroduceerd om medicatiefouten te verminderen. Daarnaast is medicatieveiligheid meerdere keren op de agenda gezet om bewustwording en verbetering te stimuleren. Dit heeft mogelijk bijgedragen aan de afname van het aantal meldingen in deze categorie. Deze inspanningen hebben bijgedragen aan een verbetering in het aantal meldingen en een duidelijkere rapportage.

Naast deze inspanningen om medicatieveiligheid te verbeteren, hebben we ook gekeken naar de meldsystematiek zelf. Het aantal meldingen binnen de categorieën 'overig' en 'leeg' blijft aanzienlijk, wat duidt op een behoefte aan verdere verfijning van de meldingscategorieën. Dit kan duiden op een behoefte aan verdere verfijning van de meldingscategorieën, zodat incidenten specifiek gerapporteerd kunnen worden. In 2024 hebben we daarom een onderzoek uitgevoerd naar een beter werkbaar meldpunt om de categorieën "overig" en "leeg" te voorkomen. De verbeterpunten die uit dit onderzoek zijn voortgekomen, zullen in 2025 worden uitgerold.

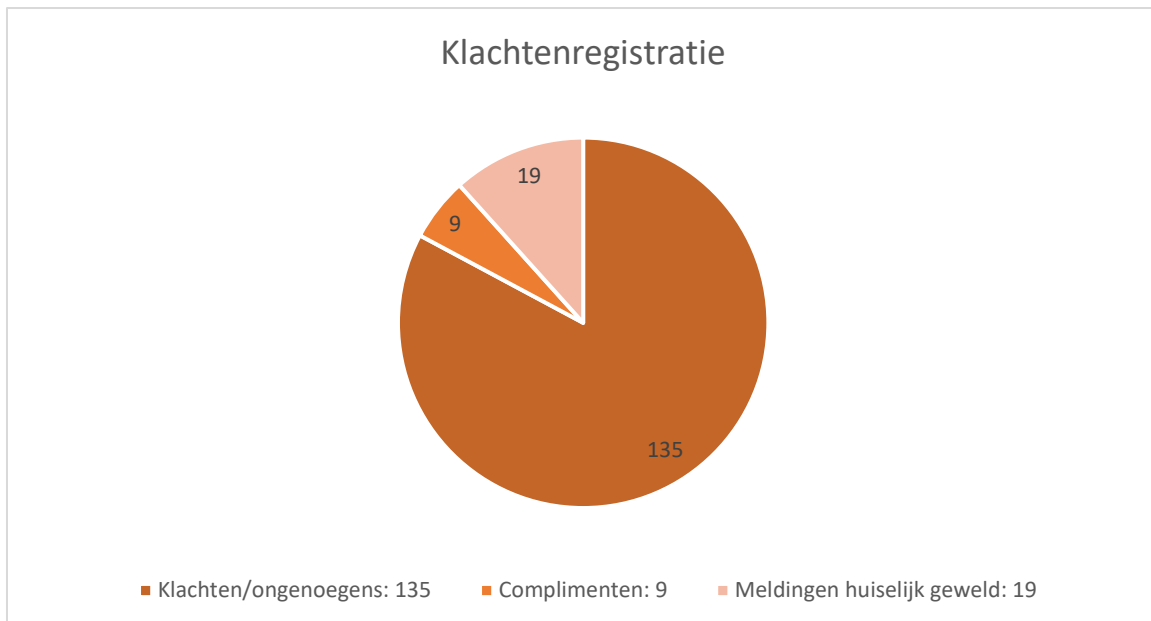
Deze analyse laat zien dat veel incidenten nog steeds direct verband houden met handelingen van de klant zelf. Dit benadrukt het belang van preventieve maatregelen en duidelijke communicatie over veiligheidsrisico's binnen de verschillende zorgsoorten. Tot slot blijft het essentieel om het effect van de nieuwe meldingsprocedure voor grensoverschrijdend gedrag te monitoren en waar nodig aanpassingen te doen om een accurate en overzichtelijke rapportage te waarborgen.

In 2025 zal er extra focus liggen op het signaleren van risico's binnen alle zorgsoorten. Vroegtijdig signaleren kan helpen om meldingen te voorkomen, en draagt bij aan het creëren van een veilige en ondersteunende werkomgeving voor medewerkers. Door alert te zijn op mogelijke problemen en hier vroegtijdig op in te spelen, kunnen we de klantveiligheid verbeteren en de werkdruk voor medewerkers verlagen. Deze proactieve benadering draagt bij aan de algemene kwaliteitsverbetering binnen Actief Zorg.

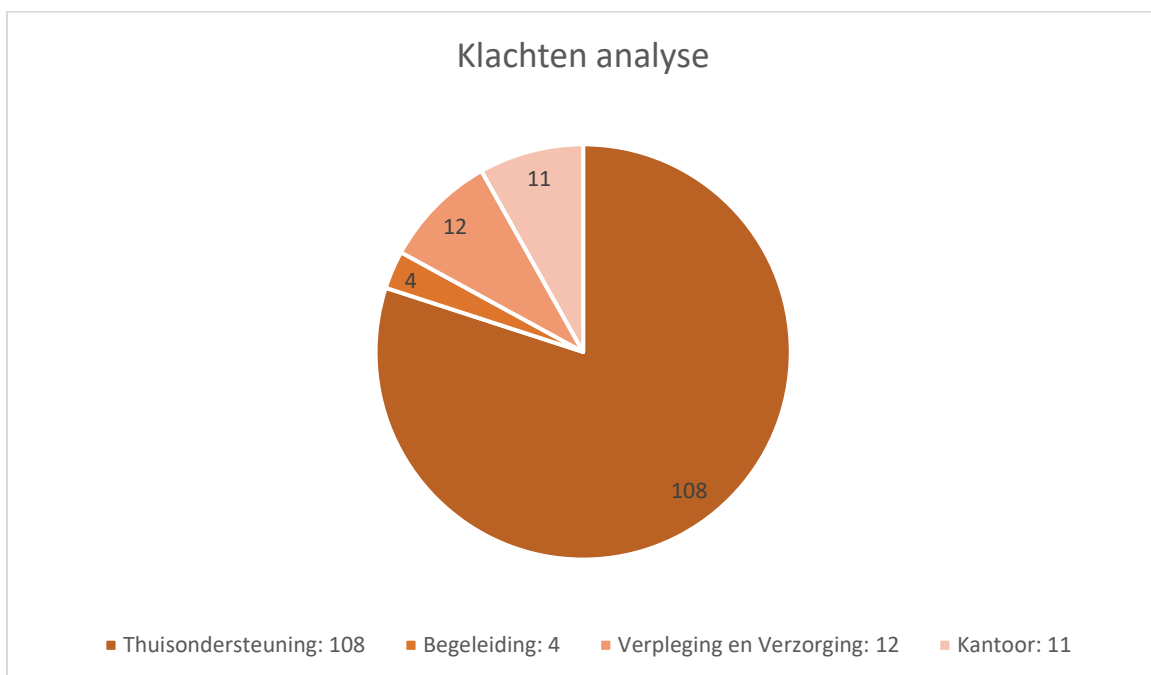
Klachten:

In de klachtenanalyse van 2024 vallen een aantal zaken op. In dit hoofdstuk gaan we hier op in.

In de klachtenregistratie zien we de verdeling van de soorten meldingen.



Verder zijn de klachten geanalyseerd op basis van dienstcategorie binnen Actief Zorg. Hieruit zijn de volgende cijfers gekomen.



Opvallende punten uit het klachtenjaarverslag:

- Klachten m.b.t. categorie **bejegening** hebben een stijgende lijn
- Klachten m.b.t. categorie **organisatie van zorg** hebben een stijgende lijn
- Klachten m.b.t. categorie **samenwerking & afstemming** hebben een sterk stijgende lijn
- Klachten m.b.t. categorie **bezwaar tegen besluit/handelen** heeft een opvallend hoge score
- Klachten m.b.t. categorie **kwaliteit van zorg** laat een dalende lijn zien (positief)

Het volledige klachtenjaарverslag over 2024, inclusief analyse, staat op onze website. Onderaan deze pagina staan de klachtenjaарverslagen van afgelopen jaren: <https://www.actiefzorg.nl/klachtenregeling>. Deze zijn opgesteld door onze klachtenfunctionaris.

Het netwerk van Actief Zorg en haar klanten

Samenwerken met Actief Zorg

Als grote thuiszorgorganisatie, gevestigd met ons hoofdkantoor in Noord-Brabant, weet men ons te vinden. En daar zijn we trots op. We zijn ons bewust van de uitdaging die ons wacht in het zorglandschap: de toenemende zorgvraag en afnemend inzetbaar personeel. Des te meer reden om krachtige samenwerkingen op te zetten en aan te gaan zodat we met elkaar het hoofd kunnen bieden aan de zorgvragen die op ons afkomen.

We zijn een actieve speler in ons werkgebied en zoeken andere organisaties op om onze krachten te bundelen. Initiatieven die hiervoor lopen zijn divers: van samenwerkingen met buurthuizen tot nieuwe initiatieven rondom zinvolle dag invulling. We delen graag een aantal voorbeelden van succesvolle samenwerkingen die we in 2024 hebben opgezet óf verder verbeterd.

Community care

Door de korte lijntjes tussen zowel het ziekenhuis als de gemeente met de leefcoach, die de verbinding met de wijk (buren) legt, kan snel de juiste ondersteuning ingezet worden waardoor de situatie stabiliseert en een grotere zorgvraag wordt voorkomen.

Samenwerking

Community Care is een samenwerking tussen VVT-organisaties die zijn verbonden aan de Transitietafels in West- en Midden-Brabant. Community Care sluit naadloos aan bij de regiovisie van West- en Midden-Brabant en de doelstellingen van de actielijn 'De Zorgzame Samenleving'. Het doel is om inwoners zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen, met ondersteuning vanuit hun eigen netwerk en de gemeenschap. Onze rol is het organiseren, regisseren en ondersteunen van deze samenwerking tussen formele en informele zorg. Na succesvolle pilots, zoals Community Care Dongen, implementeren we dit model in West- en Midden-Brabant, met een eerste focus op Etten-Leur, Oosterhout, Kaatsheuvel, Waspik, Tilburg-West en Dongen.

De leefcoach speelt een centrale rol en heeft een doorzettingsmandaat om zorg en welzijn integraal te organiseren over de domeinen Wmo, Zvw en Wlz heen. Dit zorgt voor een flexibele, ontschotte aanpak waarbij de cliënt en diens netwerk centraal staan. Door de inzet van Community Care bouwen we aan een sterkere sociale structuur, vergroten we de zelfredzaamheid en realiseren we een hogere kwaliteit van leven voor inwoners met een complexe zorgvraag.

Praktijkvoorbeeld

“Een man kwam in het ziekenhuis terecht en moest een paar dagen blijven. De maatschappelijker werker daar merkte op dat zijn vrouw helemaal niet langs kwam. Ze belde de leefcoach die een kijkje ging nemen. De vrouw bleek wat verward te zijn, geen netwerk te hebben en moest bovendien veel geld betalen voor de taxi naar het ziekenhuis. Daardoor bleef ze maar thuis. De leefcoach wist door het belletje naar de gemeente een abonnement voor de regiotaxi te organiseren, legde contact met de burens die bereid bleken te helpen en samen met de vrouw kon ze de juiste spullen voor haar man uitzoeken. Hierdoor kon ze toch naar haar man, kon ze met hulp van de burens zelf thuisblijven en had weer structuur. Daarna kon meneer weer naar huis met de juiste thuiszorg.”

AWIZ Midden-Brabant

Actief Zorg is actieve deelnemer bij het initiatief: Anders Werken In de Zorg.

Een van de belangrijke pijlers is het werken met technologie in de zorg. Zo kan je met minder tijd en inspanning, goede zorg verlenen en ouderen zelfredzaam maken en de eigen regie behouden.

Een voorbeeld is het gebruik van de app Floortje: een digitaal hulpmiddel dat de zorgverlener en klant ondersteunt om digitale zorg en (technologische) hulpmiddelen te vinden die zo goed mogelijk aansluit bij de zorgvraag. Dit kan zijn op gebied van verzorging maar ook zinvolle dagbesteding of organiseren van het huishouden.

Daarnaast hebben we binnen AWIZ samen toegewerkt naar de implementatie van Spraak gestuurd rapporteren binnen de zorg. Hierdoor wordt de zorgverlener nog meer betrokken bij de verslaglegging rondom de zorg verlening.

Bij alle projecten binnen AWIZ wordt er onderzoek gedaan, om het onderzoek goed te laten verlopen wordt hierin samen gewerkt met Vilans. De onderzoeken worden gedaan volgens het honinggraatmodel. Deze onderzoeken worden 1 tot 2 x per jaar breed gedeeld. Hiermee laten we breed zien wat de projecten wel of niet als meerwaarde kunnen opleveren.

Transitietafel Midden- en West-Brabant

Actief Zorg sluit aan en neemt deel aan de transitietafel van Midden-Brabant. In dit samenwerkingsverband zijn we een van de weinige extramurale zorgaanbieders. We zijn actief betrokken bij alle actielijnen die dit verband heeft opgezet:

- Actieve voorbereiding op ouder worden
- De zorgzame samenleving
- Juiste zorg op juiste plek en juiste moment
- Aandacht voor medewerkers
- Inzet zorgtechnologie

We zijn ook zijdelings betrokken bij de transitietafel van West-Brabant. Hier worden we actief bijgepraat door de programmamanager.

Schakelteams (Subsidie IZA Wijkfonds)

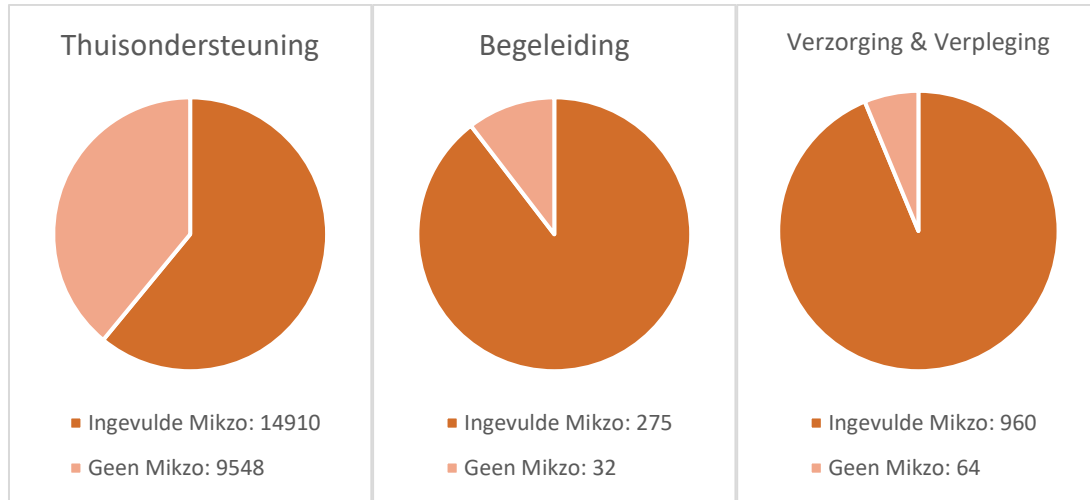
In 2024 is de implementatie van schakelteams in de regio Midden-Brabant en West Brabant Oost succesvol afgerond en geborgd. Met de toevoeging van elf nieuwe schakelteams is de werkwijze in heel Midden-Brabant en West Brabant Oost geïmplementeerd en zijn alle gecontracteerde partijen in het gebied aangesloten. Dit heeft geleid tot betere onderlinge samenwerking in de wijk, minder afgewezen zorgvragen en een succesvolle adoptie van nieuwe werkwijzen en visie door wijkverpleegkundigen op gebied van passende zorg en verbinding sociaal domein

Hoe Mikzo ons helpt bij samenwerken

In 2023 zijn we gestart met de implementatie van Mikzo binnen Actief Zorg, in de V&V. Mikzo is een digitaal zorgdossier met integraal ondersteuningsplan waardoor we domein overstijgend kunnen acteren op de zorgbehoeften van de klant. In 2024 hebben we de implementatie verder uitgerold binnen de gehele organisatie. Dit betekent dat naast Verzorging en Verpleging, ook de afdelingen Thuisondersteuning en Begeleiding gebruik maken van de Mikzo werkwijze en alle medewerker volledig op de hoogte zijn van het gebruik. Mikzo wordt ingevuld bij alle nieuwe klanten die in zorg komen, ongeacht de indicatie. Daarnaast wordt de methode ingezet bij bestaande klanten (met of zonder actueel Mikzo dossier) om de zorg te evalueren en kwaliteit van leven te bewaken. We zijn op

dit moment bezig om alle klanten te voorzien van een ingevulde Mikzo, d.m.v. evaluaties en huisbezoeken.

In de afbeelding hieronder is zichtbaar hoeveel klanten we per zorgsoort (TO, BG, VV) in zorg hebben. En hoeveel van deze klanten een ingevulde Mikzo hebben.



Mikzo stelt ons in staat – door de opbouw van de werkwijze alsook de vraagstelling – om een goed en volledig beeld te krijgen van samenwerkingspartners en andere betrokkene bij onze klanten. Zo kunnen wij actief de samenwerking opzoeken en als een netwerk om de klant heen circuleren. Samen voor - en vooral ook mét de klant.

Mikzo & De schijf van 5

Deze werkwijze biedt ons de mogelijkheid om te werken vanuit de methode, **schijf van vijf** om de eigen regie van de klant te versterken. De vragen die in deze methode centraal staan helpen ons tot de échte zorgvraag van de klant te komen omdat we een vraag helemaal afpellen tot de kern. Zo wordt onze expertise alleen ingezet wanneer het echt nodig is. En worden andere vraagstukken ingevuld door bijvoorbeeld technologische hulpmiddelen of het voorliggend veld. Mikzo helpt ons om deze vragen te beantwoorden en de uitkomsten vast te leggen en vervolgens te monitoren. Zo blijven we actief betrokken bij de zorgvraag van onze klant.



Organiseren van ons werk

Medezeggenschap van klanten

Actieve en betrokken cliëntenraad:

Onze cliëntenraad komt 4x per jaar samen met het bestuur/directie. Daarnaast vergaderen zij 3x per jaar zelfstandig. Zij houden ons scherp op het behouden van de familiale kant van het bedrijf. Zodat we ondanks de groei, toch nog klein blijven.

Er is dit jaar 3x een gevraagd advies uitgebracht, welke positief is opgevolgd.
Er is geen ongevraagd advies uitgebracht.

Actieve en betrokken Professionele Advies Raad:

De PAR komt acht keer per jaar bijeen, waarvan vier keer gezamenlijk en vier keer in aanwezigheid van het bestuur/directie. De PAR bestaat uit afvaardigingen vanuit de Thuisondersteuning (TO), Verpleging & Verzorging (VV), en Begeleiding (BG). De PAR heeft als taak om advies uit te brengen over het waarborgen van de kwaliteit van zorg voor de klanten.

Er is dit jaar 2 keer een gevraagd advies uitgebracht, welke positief is opgevolgd.

Klanttevredenheid

In 2024 hebben we de werkwijze van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) binnen Verpleging & Verzorging (VV), Thuisondersteuning (TO) en Begeleiding (BG) vernieuwd. Voorheen werd de PREM één keer per jaar uitgevoerd en het KTO (voor WMO-klanten) één keer per 2 jaar op een vast moment, maar klanttevredenheid kan gedurende het jaar fluctueren. Daarom hebben we besloten om het KTO te koppelen aan de vaste evaluatiemomenten die binnen alle zorgsoorten plaatsvinden, zodat het op verschillende momenten in het jaar wordt uitgevraagd. Op deze manier kunnen we de klanttevredenheid gedurende het hele jaar meten, wat een realistischer en vollediger beeld oplevert van de ervaringen van onze klanten. Deze nieuwe werkwijze hebben we in samenwerking met Q-DNA ontwikkeld, wat heeft geresulteerd in digitale, gemakkelijk toegankelijke vragenlijsten. Actief Zorg heeft in 2023 het KTO uitgevoerd voor de WMO-klanten. Hierdoor zijn in 2024 geen organisatie brede resultaten bekend voor deze doelgroep. We hebben 2024 benut als testjaar en verschillende pilots gedraaid met de vernieuwde werkwijze. De pilots zijn positief ontvangen, en we hebben besloten om de nieuwe werkwijze in 2025 in alle zorgsoorten toe te passen.

De pilots hebben niet alleen positieve feedback opgeleverd, maar ook een verbeterpunt naar boven gebracht. Dit verbeterpunt betrof het evaluatieformulier binnen Thuisondersteuning (TO). Tijdens de test bleek dat het evaluatieformulier veel overlap vertoonde met de vragen binnen het KTO, wat leidde tot dubbele vraagstellingen. Om de zorg beter af te stemmen op de werkelijke behoeften van de klant, hebben we besloten het evaluatieformulier te herschrijven en meer nadruk te leggen op positieve gezondheid. Deze wijziging zorgt voor een holistisch beeld van de klant en maakt het mogelijk om zorg en ondersteuning beter af te stemmen. We hebben deze aanpassing als pilot getest in Bergen op Zoom, waar de reacties positief waren. De implementatie van het nieuwe evaluatieformulier zal in 2025 verder worden uitgerold binnen de TO.

Binnen Verpleging & Verzorging (VV) zijn we echter direct live gegaan met de vernieuwde werkwijze. Dit was geen pilot, maar de daadwerkelijke implementatie van de nieuwe aanpak. Er hebben 250 respondenten deelgenomen aan de PREM-vragenlijst, en Actief Zorg behaalde een gemiddelde score

van 8,2, met een NPS van 44. Het gemiddelde van de PREM in 2024 was 8,5, met een NPS van 55, waardoor Actief Zorg net onder dit gemiddelde scoorde. Klanten gaven zowel complimenten als verbeterpunten aan, die we zorgvuldig hebben verzameld en zullen gebruiken om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Quotes vanuit klanten:

Verbeterpunten:

- *De tijden en het aantal verzorgenden, er zijn veel verschillende gezichten.*
- *Het mooiste zou zijn als er maar een stuk of 4 zorgverleners zouden zijn die komen en een vaste tijd maar dit is niet realiseerbaar.*
- *Ik heb opgegeven om geholpen te worden binnen een bepaald tijdsklok hier wordt wel eens van af geweken en vind dat dat beter kan.*
- *Liever niet meer dan 2x in de week een leerling extra erbij. Gemis aan privacy.*

Pluspunten:

- *Het zijn allemaal aardige, begripvolle medewerkers.*
- *Alles prima, lieve zusters en 1 broeder. Kan niet beter. Ze doen wat ze moeten doen en ik ben heel tevreden en mijn dochters ook.*
- *Hulpvaardigheid en empathie van de zorgverleners.*
- *Eigenlijk overal wel over. Personeel is vriendelijk en behulpzaam. Ze luisteren naar wat ik zeg.*



NPS score

Medezeggenschap van medewerkers

Actieve en betrokken ondernemingsraad:

We hebben gekeken naar een goed vertegenwoordigde OR. Waarin vanuit alle taken van sport binnen Actief Zorg een vertegenwoordiging is. Elk kwartaal komt de OR samen met directie om te spreken over de belangrijkste punten en hun instemmingsrecht. Daarnaast zien alle OR-leden elkaar maandelijks om tussentijds overleg te plegen. In een groeiende organisatie is communicatie met alle lagen een belangrijk uitgangspunt voor de OR. Om de OR nog meer van actuele informatie te voorzien is er iedere 4 weken een informeel overleg. Hierin bespreken we kort agendapunten die worden aangedragen door de OR, maar ook vanuit de medewerkersreis. Hiermee proberen we over en weer elkaar nog beter te vinden en korte lijnen te hebben als er signalen zijn of bepaalde zaken spelen

Medewerkerstevredenheid

Iedere 2 jaar houden we een medewerkerstevredenheid onderzoek onder onze medewerkers. In 2023 hebben wij deze uitgevoerd. Dit betekent dat we in 2023 en 2024 met de verbeterpunten uit dit onderzoek, aan de slag zijn gegaan.

Na het ontvangen van de resultaten in 2023 zijn we met een projectgroep bij elkaar gekomen om acties te formuleren en vervolgens te borgen binnen de organisatie. De acties kwamen frequent terug op de agenda van ons tactische overleg, alsook in het verbeterregister en de team overleggen op locatie met de (wijk)teams.

- Werken vanuit de visie van Actief Zorg (kernwaarden autonomie, competentie, verbinding)
We hebben onderzocht wat de belangrijkste redenen zijn waarom dit niet optimaal gebeurt. Dit hebben we ook als actiepoint in onze jaardoelen voor 2024 verwerkt. De conclusie is dat het onvoldoende terugkomt in de communicatie, werk- en leerlijn binnen de Actief Zorg cultuur. Er mag meer aandacht voor zijn. Dat hebben we als volgt geborgd:
 - Casuïstiek besprekingen worden gehouden a.d.h.v. onze kernwaarden;
 - Jaargesprekken worden gevoerd a.d.h.v. onze kernwaarden;
 - Er vinden workshops plaats op onze (regio)kantoren voor leidinggevendenden. Dit wordt in 2025 verder doorgevoerd zodat ook de operationele laag aan de beurt komt.
- Acties die betrekking hebben op toewijding, communicatie, sfeer en bevlogenheid
 - Pilot kleinere teams binnen thuisondersteuning. Het idee hierachter is dat dit zorgt voor meer verbinding met elkaar en dus met de organisatie en werkwijze. Er zijn mogelijkheden onderzocht maar uiteindelijk is besloten om dit on hold te zetten. In mei 2025 volgt de uitkomst van een project, waarin de functie van coördinator thuisondersteuning wordt herijkt. Dit heeft ook gevolgen voor de TO-teams.
 - Pilot papa/mama contracten binnen V&V. Het idee hierachter is flexibiliteit, meedenken en ruimte bieden aan collega's die graag in de Verzorging en Verpleging willen werken, maar rekening dienen te houden met een (schoolgaand)kind. Deze routes zijn inmiddels in een aantal regio's actief en dit wordt verder uitgebreid.
- Acties m.b.t. toename fysieke klachten in het werkveld
 - Projectgroep ergonomisch werken binnen thuisondersteuning en de inzet van technologie. Dit project loopt nog. Medewerkers worden op de hoogte gehouden via de nieuwsbrief met een maandelijks update.
 - Gesprekken met gemeenten om 2-wekelijkse zorg toe te passen. Dit is een speerpunt wat ook aansluit bij het gedachtegoed: de zorg beschikbaar houden voor hen die de zorg het hardst nodig hebben, in combinatie met de personeelskrapte. Dit idee raakt dus 3 vlakken. Waar mogelijk zetten we dit in. Dit is afhankelijk van het contract met de gemeente, de zorgvraag van de klant en beschikbaarheid.
- Acties n.a.v. het betrekken van medewerkers bij resultaten uit het MTO
 - De regiomanagers zijn geïnstrueerd hoe ze de resultaten voor hun regio kunnen aflezen en zo te kijken welke aandachtspunten er gebiedsgericht nog naar voren kwamen. Dit is in samenwerking met de P&O adviseurs gebeurd. Op basis hiervan zijn zij met hun team aan de slag gegaan.

Leren & Ontwikkelen

Medewerkers

Gelukkige medewerkers zorgen voor gelukkige klanten. Onze medewerkers zijn de spil van Actief Zorg en daarom is goed werkgeverschap een van onze speerpunten.

Doel

Actief Zorg heeft als doel om een passende werkplek te leveren voor elke (potentiële) medewerker om lang en gelukkig te werken bij Actief Zorg. Ook voor onze medewerkers werken wij vanuit geluk en in te zetten op onze kernwaarden. We zetten ons in voor de eigen regie van onze medewerkers in hun werk en loopbaan. Wij gaan uit van de mogelijkheden van een medewerker en streven ernaar dat een medewerker zo lang en gelukkig mogelijk binnen onze organisatie wil en kan werken.

Bij jaargesprekken van onze medewerkers staat ontwikkeling en de behoeften van onze medewerkers centraal. Tijdens de dialoog komen aan bod: de werk-privé balans, ontwikkeling, groeimogelijkheden en geluk: wat is belangrijk voor de medewerker, waar krijgt hij energie van en hoe kunnen we daaraan bijdragen. Afspraken en verslaglegging van de gesprekken leggen wij vast in het medewerkersdossier van de medewerker. Dit doen wij in AFAS.



Belangrijke updates vanuit afdeling P&O over 2024

- In 2024 hebben we een kwartaalrapportage geïmplementeerd per regio, voor o.a. productiviteit en verzuim. We analyseren ieder kwartaal trends en afwijkingen en formuleren vanuit daar actie- en verbeterpunten. Daarnaast zitten wij iedere 2 weken samen om de highlights door te nemen waar we op moeten (bij)sturen.
- In 2024 is een regionale verdeling gemaakt met de Inzetbaarheidsadviseurs. Zij zijn gekoppeld aan een regio en ondersteunen leidinggevenden op casusniveau. Daarnaast analyseren zij ook per sub regio trends of afwijkingen. De adviseur adviseert de leidinggevende welke verbeteracties uitgezet kunnen worden. 4 keer per jaar koppelt de adviseur een overstijgende analyse en advies terug naar de regiomanager.
- In 2024 hebben we ons beleid op lang- en extra lang verzuim aangescherpt. Medewerkers waarvan wij verwachten dat zij langdurig kunnen of zullen uitvallen, krijgen een gesprek met de arbeidsdeskundige om te kijken welke stappen zij kunnen nemen om uitval te voorkomen of herstel te versnellen. Deze gesprekken kunnen preventief van aard zijn, alsook bij medewerkers die zijn uitgevallen.

Vanaf Q4 wordt na 26 weken verzuim bij iedere medewerker gekeken of een vervroegde inzet van spoor 2 traject zinvol is. Dit om de verzuimduur te verkorten, wanneer mogelijk.

- Actief Zorg heeft een inzetbaarheidsscan ontwikkeld in samenwerking met QDNA in Q3, 2024. De basis van deze scan is de Schijf van 5 en de scan heeft als doel de duurzame inzetbaarheid van medewerkers te vergroten. In Q2, 2025 starten we met inzet van de scan in 1 regio. In Q3 wordt de scan uitgerold naar de overige regio's. De scan geeft medewerkers op individueel niveau advies hoe ze hun draagkracht kunnen vergroten. Verder wordt de data op regionaal niveau gebruikt om te bepalen welke acties per team uitgezet kunnen worden.
- In 2024 is een interne sociale kaart ontwikkeld. Dit maakt voor medewerkers duidelijker voor wat ze wie kunnen benaderen. De sociale kaart moet bijdragen aan het verlagen van de drempel om het gesprek aan te gaan.
- Meegenomen uit 2023, heeft het programma: Het Potentieel Pakken, een vervolg gekregen in 2024. Dit programma ondersteunt ons om op de financiële situatie van medewerkers in te zoomen. Leidinggevenden krijgen handvaten om het gesprek met medewerkers aan te gaan en medewerkers krijgen ondersteuning in het verbeteren van hun financiële situatie. We hebben een pilot gedraaid in een sub regio en gaan dit nu breder inzetten binnen Actief Zorg.
- In een team in de regio Breda wordt een pilot gedraaid in samenwerking met de HAN. Zij gaan onderzoek doen naar de huidige situatie op het gebied van ergonomie. Vraagstukken zijn bijvoorbeeld: welke mogelijkheden zijn er? Van welke mogelijkheden maken medewerkers of klanten al gebruik? Wat is het effect? Hieruit worden de best practices verder geïmplementeerd in de organisatie.
- In Q4, 2024 zijn we gestart met het project Functiehuis. In dit project worden we begeleid door een extern bureau om alle functies door te lichten binnen onze organisatie. Er wordt gekeken of huidige taken passen binnen een functie zodat een duidelijke verhouding in taakverantwoordelijkheid ontstaat.

Personeelssamenstelling

	Actief Huiszorg	Actief Zorg
Aantal medewerkers 31-12-2024	5468	365
FTE 31-12-2024	1738	217
Aantal vaste medewerkers 31-12-2024	3376	245
Aantal FTE vaste medewerkers 31-12-2024	1450	153
% vast contract 31-12-2024	62%	67%
Deeltijdpercentage vast personeelsbestand	0,43	0,62
Verzuim %	12.2%	11,1%
Instroom	2068	130
Uitstroom	1931	134

Leren & Ontwikkelen

Groei is een van de kernwaarden van Actief Zorg. Binnen het dagelijkse werk is er voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen door middel van feedback, intervisie en scholing.

Buddie

Sinds 2024 werken we met het leerplatform Buddie. Collega's kunnen hier verschillende leeractiviteiten doen, zoals e-learnings, opdrachten, bijeenkomsten en trainingen. In 2024 hebben we een mooie basis in Buddie ontwikkeld.

Inwerktrajecten

In 2025 maken we inwerktrajecten voor nieuwe medewerkers in V&V, BG en TO. Deze trajecten helpen nieuwe medewerkers om zich voor te bereiden op hun baan bij Actief Zorg. Medewerkers kunnen de trajecten in hun eigen tempo volgen. Ook is er een nieuwe rol voor thuisondersteuners (inwerkmaatje). Zij helpen nieuwe collega's met inwerken en geven advies aan de coördinator.

Educared

In 2024 hebben we de samenwerking met Educared verder ontwikkeld. We hebben gezamenlijk een opleiding ontwikkeld voor medewerkers in de integrale teams. Hieronder meer over deze opleiding.

Opleiding Ondersteuner Wonen & Welzijn (OWW)

In 2024 zijn er vier groepen gestart met de opleiding Ondersteuner Wonen & Welzijn. Dit is een opleiding voor medewerkers die in

integrale teams naast thuisondersteuning, laaggradige zorg en begeleiding aan klanten bieden.

De leerlingen lopen stage in de begeleiding en V&V, hebben elke twee weken een klassikale les en werken daarnaast in de thuisondersteuning. Door deze opleiding kunnen medewerkers integraal ingezet worden.

De opleiding wordt aangeboden door Educared. We hebben hiervoor een nauwe samenwerking met Educared zodat de lessen goed aansluiten op onze visie, de toekomst van de zorg en de dagelijkse praktijk.

Intern ontwikkeltraject

We hebben een intern ontwikkeltraject gemaakt voor en door collega's van Actief Zorg. V&V-medewerkers van Park Boswijk hebben een blended leertraject gevolgd (zowel online als offline). Ze zijn klaargestoomd om als begeleider niveau 3 te werken. Na het traject kunnen ze volledig integraal werken (V&V, BG, TO) en kunnen we meer BG-klanten in de omgeving begeleiden.

Trainingen en workshops

Verder hebben we verschillende trainingen en workshops aangeboden, zoals:

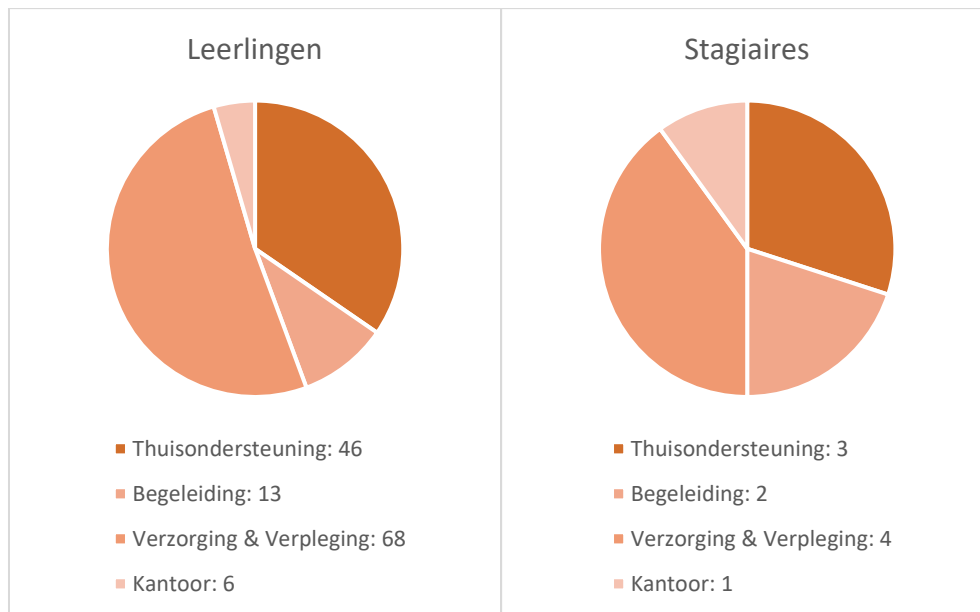
- Harms Escaperoom
- Gespreksvaardigheden
- Leiderschapsvaardigheden
- Veilig op huisbezoek

Bevoegd en bekwaamheden

Medewerkers volgen elke 3 jaar de cyclus rondom de bevoegd en bekwaamheden. Hierbij behalen ze eerst een e-learning, om vervolgens in de praktijk afgetoetst te worden. Sinds 2023 worden er regionaal skills momenten georganiseerd waar medewerkers in een veilige omgeving kunnen oefenen en afgetoetst worden. Er is een bevoegd- en bekwaamheden lijst per functie en deze wordt bijgehouden in Buddie.

Leerlingen/ stagiaires

In 2024 hebben we een stijging gezien in het aantal leerlingen. Dit komt voornamelijk voor het project: Gelukkig Thuis Teams.



Multidisciplinaire overleggen (MDO)

Onze coördinatoren thuisondersteuning, coördinatoren V&V/BG, klantadviseurs en wijkverpleegkundigen hebben samen een overleg over klanten met meerdere zorgvragen.

Medewerker meldingen

Kantoor	TO	V&V	Begeleiding
Totaal aantal meldingen: 6	Totaal aantal meldingen: 40	Totaal aantal meldingen: 45	Totaal aantal meldingen: 7
<ul style="list-style-type: none"> Agressie: 2 Grensoverschrijdend gedrag: 2 Vallen, stoten en knellen: 1 Onveilige situatie: 1 	<ul style="list-style-type: none"> Vallen, stoten en knellen: 10 Grensoverschrijdend gedrag: 7 Onveilige situatie: 5 Anders: 4 Bejegening: 4 Discriminatie: 4 Prik, bijt, snij en spat: 4 Bijna-ongeluk: 1 Fout: 1 	<ul style="list-style-type: none"> Grensoverschrijdend gedrag: 14 Bejegening: 10 Agressie: 5 Anders: 4 Discriminatie: 4 Fout: 3 Onveilige situatie: 2 Prik, bijt, snij en spat: 2 Vallen, stoten en knellen: 1 	<ul style="list-style-type: none"> Bejegening: 3 Grensoverschrijdend gedrag: 2 Anders: 2

In 2024 zijn er in totaal 98 medewerkersmeldingen geregistreerd binnen Actief Zorg. Dit aantal ligt lager dan in 2023, toen er 124 meldingen werden vastgelegd. De meldingen verschillen per zorgsoort en laten enkele opvallende trends zien.

Gedurende het afgelopen jaar is de daling van het aantal meldingen zichtbaar in alle zorgsoorten. Opvallend is de afname binnen de Begeleiding en Verpleging & Verzorging, terwijl Thuisondersteuning juist een lichte stijging laat zien. Binnen Verpleging & Verzorging zijn er dit jaar 45 meldingen gedaan, een significante daling ten opzichte van de 71 meldingen in 2023. Dit kan erop wijzen dat preventieve maatregelen een positieve uitwerking hebben, maar het roept ook de vraag op of medewerkers nog altijd even bereid zijn om incidenten te melden.

Grensoverschrijdend gedrag blijft een terugkerend aandachtspunt. Dit was in 2023 al de meest gemelde categorie en blijft in 2024 wederom aanwezig, vooral binnen Verpleging & Verzorging en Thuisondersteuning. Dit benadrukt de noodzaak om intercollegiaal overleg te blijven stimuleren en preventieve maatregelen verder uit te breiden. Hoewel agressie minder vaak wordt gemeld dan in 2023, blijft het een zorgpunt. In Verpleging & Verzorging werden in 2023 nog 29 meldingen van agressie gedaan, terwijl dit in 2024 is gedaald naar vijf meldingen. Binnen Thuisondersteuning blijft het aantal meldingen van agressie stabiel. Opvallend is dat er een toename is van meldingen over bejegening en discriminatie. Met name binnen Verpleging & Verzorging is het aantal meldingen over bejegening verdubbeld ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook discriminatie is een steeds vaker genoemd thema, zowel binnen Thuisondersteuning als Verpleging & Verzorging.

Om deze ontwikkelingen beter te begrijpen en gericht aan te pakken, blijft het belangrijk om grensoverschrijdend gedrag en agressie vroegtijdig te signaleren en te voorkomen. Intercollegiaal overleg en casusbesprekingen met meerdere disciplines kunnen bijdragen aan oplossingen. Tegelijkertijd vraagt de stijging van meldingen over bejegening en discriminatie om een gerichte aanpak, zoals bewustwordingscampagnes en gerichte training voor medewerkers. De afname van het totaal aantal meldingen roept daarnaast de vraag op of medewerkers minder geneigd zijn om incidenten te rapporteren. Daarom is verdere analyse binnen teams nodig om te bepalen of de daling een positieve ontwikkeling weerspiegelt of juist duidt op een verminderde meldingsbereidheid.

De daling van het aantal meldingen in 2024 is op het eerste gezicht positief, maar vraagt om een kritische blik op de onderliggende oorzaken. Terwijl grensoverschrijdend gedrag en agressie afnemen, nemen meldingen over bejegening en discriminatie toe. Dit vraagt om een voortdurende en gerichte aanpak om de veiligheid en het welzijn van medewerkers te waarborgen. Daarnaast is het van belang om voort te bouwen op al ingezette initiatieven, zoals de training 'Grenzen Stellen', die medewerkers handvatten biedt om grensoverschrijdend gedrag te herkennen en aan te pakken. In 2025 zal er verder worden ingezet op vroegtijdig signaleren, omdat dit bijdraagt aan het voorkomen van meldingen en het creëren van een veiligere werkomgeving voor alle medewerkers. Bovendien is in 2024 een belangrijke stap gezet naar een meer integrale manier van werken, waarbij verschillende disciplines nauwer samenwerken om signalen tijdig op te vangen en gezamenlijk passende oplossingen te vinden. In 2025 zal deze aanpak verder worden versterkt en verankerd binnen de organisatie, zodat signalering en preventie nog beter op elkaar aansluiten.

Keurmerken en audits

Actief Zorg werkt aan een verbetercultuur door middel van procesoptimalisatie, de keurmerken, audits, KTO, evaluaties en meldingen. Binnen Actief Zorg werken wij met verschillende keurmerken. Voor deze keurmerken voeren wij interne en externe (initiële) audits uit.

Daarnaast gebruikt Actief Zorg een Wet- en Regelgeving register om te waarborgen dat aan alle relevante wet- en regelgeving wordt voldaan. Hiervoor komt een werkgroep cyclisch bijeen om nieuwe wetgeving door te nemen en te bepalen naar welke overlegstructuur acties uitgezet dienen te worden.

Jaarlijks wordt Actief Zorg geaudit op ISO 9001 en ISO 27001 / NEN 7510 door Tüv Nord. In 2024 zijn er geen A-afwijkingen geconstateerd, enkel verbeterpunten:

Herkomst	Verbeterpunt	Stand van zaken
27001 / NEN 7510	Niet alle devices waren ingespoeld.	Project opgezet en alle devices zijn in de loop van 2024 ingespoeld
27001 / NEN 7510	Samenwerkingspartner voor firewalls herzien	Eind 2024 een nieuwe samenwerkingspartner gekozen voor IT-diensten.
ISO 27001 / NEN 7510	Geen werkafspraken over wijzigingsbeheer bij sleutelkastjes van locaties van Actief Zorg	December 2024 werkafspraken gedeeld door facilitair met locatieverantwoordelijken. In 2025 wordt geaudit of de werkwijze is geborgd.
ISO 27001 / NEN 7510	Herijking gewenst op inloggen van devices met pincodes	Risico is geminimaliseerd door foutieve pincode maar 3 maal in te voeren is en er MFA-token gewenst is
ISO 27001 / NEN 7510	Risicobeoordeling borgen in bestaande cycli	Opgenomen in het Verbeterregister en meegenomen in omgevingsanalyse 2024
ISO 9001	Ontruimingsoefeningen inregelen op regiokantoren	In 2025 worden deze uitgevoerd
ISO 9001	Medicatiebeleid onder de aandacht bij V&V team Park Boswijk	Werkwijze borgen conform de veilige principes van de medicatieketen is een continue verbeterproces. Medicatieveiligheid beleid wordt herzien en onder de aandacht gebracht.
ISO 9001	Meldingsfrequentie verhogen	Onderzoek gedaan en advies uitgebracht over een nieuw Meldpunt. In afwachting van SSO (verwacht Q2 2025) om over te gaan tot implementatie

Informatiebeveiligingsdoelstellingen

Doel:	Voldaan?
We hebben in Q1 van 2024 Microsoft Defender geïmplementeerd om de kans op datalekken te verminderen.	Doel is behaald. In Q1 geïmplementeerd.
We willen in Q4 van 2024 de autorisatiematrix vanuit het bronsysteem (Afas) automatiseren. Dit doen we door profielen te maken in Afas. We zorgen op deze manier ervoor dat medewerkers altijd op basis van bevoegdheden hun autorisaties hebben.	Doel is behaald.

We implementeren (zodra bekend) de Nis2 wetgeving. We bereiden ons in Q3 in ieder geval voor op de keten- en bestuursaansprakelijkheid. De ketenaansprakelijkheid borgen we in onze leveranciersbeoordelingen. Het bestuur zal zich bewust moeten worden van hun eventuele aansprakelijkheid (onderzoeken of dashboarding hierbij kan helpen).	Doel is behaald, ketenaansprakelijkheid is geborgd doordat leveranciersbeoordelingen periodiek zijn ingepland. Verwerkingsovereenkomsten worden afgesloten bij nieuwe samenwerkingen.
We willen in Q4 van 2024 al onze mobile devices in Intune hebben staan. Hierdoor zijn we op afstand in control en kunnen snel ingrijpen bij calamiteiten en incidenten. Zo is de informatie van onze klanten en medewerkers nog veiliger	Doel is deels behaald. Alle laptops worden beheerd vanuit Intune. In Q2/Q3 van 2025 worden alle smartphones die in Afas geregistreerd staan op een gebruiker eveneens toegevoegd aan Intune t.b.v. centraal beheer.
Vanaf Q1 van 2024 houden we het wijzigingsbeheer bij in Afas. Dit zorgt ervoor dat als er problemen zijn, we snel kunnen schakelen wat de laatste wijzigingen zijn geweest en terug kunnen pakken.	Doel is niet behaald. Implementatie van IT-service management framework met de deelprocessen incident management, change management en asset management wordt ingericht in Q2 2025.
Eind Q4 van 2024 zijn al onze thuisondersteuners werkzaam in onze SSO-omgeving. De techniek staat in Q1 2024 klaar. De implementatie volgt in het gehele jaar door de omvang.	Doel is niet behaald. Het design voor SSO is herzien en in Q2 2025 staat een pilot gepland voor de nieuwe opzet. Als deze succesvol is, zal eveneens in Q2 2025 de implementatie plaatsvinden.
Oktober 2024 aan de slag gegaan met de implementatie van de ISO 27001:2022 en NEN 7510:2024 normering	Doel is behaald door tijdig te starten met implementatie. Dit is onderhanden werk. Hercertificering gepland voor Q2 2025.

Het intern audit plan is een tool waarmee kansen en risico's in kaart worden gebracht. De verbeterpunten worden uitgezet in acties in het verbeter- en risicoregister. Zo wordt de voortgang gemonitord. Het intern auditprogramma is een cyclisch proces.

De interne audits worden uitgevoerd door een groep van 10 auditoren. Aan het begin van de audit cyclus stemmen de auditoren een plan van aanpak af met elkaar. De onderwerpen voor auditeren worden verdeeld en er wordt gekeken naar efficiëntie van het auditplan.

De uitkomsten van de interne audits worden verwerkt in de rapportage/ analyse waarbij we ons richten op drie thema's te weten;

- Klantreis
- Medewerkersreis
- Organisatie

Deze thema's komen overeen met onze strategische doelstellingen. De bevindingen en adviezen worden dan ook tijdens de tactisch overleggen van deze drie thema's gedeeld. Actiepunten en verbeterpunten worden hier bepaald en worden vervolgens geregistreerd in ons verbeter- en risicoregister.

We hebben voornemens om de interne audits in 2025 te herzien. We zullen stap voor stap de audits nalopen en controleren op accuraatheid en waar nodig aanpassen naar de nieuwe maatstaven volgens de norm.

Overzicht uitkomsten interne audits

Thema: Klantreis		
Herkomst	Verbeterpunt	Stand van zaken
ISO 9001/ 27001 en NEN7510	Meldingsfrequentie verhogen	Meldcultuur dient te veranderen en het maken van meldingen verdient meer aandacht. Onderzoek gedaan en advies uitgebracht over een nieuw Meldpunt. In afwachting van SSO (verwacht Q2 2025) om over te gaan tot implementatie.
ISO 9001	Verbeter- en speerpunten gericht op het zorgdossier zijn per regio uitgewerkt door de auditoren.	In 2025 wordt er een follow up geïmplementeerd om de verbeterpunten uit interne audits te volgen. Collegiale toetsing wordt geïmplementeerd en ook de bevindingen uit de interne audits worden per regio met de wijkverpleegkundige en de managers gedeeld.
ISO 9001	Deskundigheidsbevordering op het gebied van medicatieveiligheid	Documenten op DMS moeten herzien worden en waar nodig her implementatie.

Thema: Medewerkersreis		
Herkomst	Verbeterpunt	Stand van zaken
ISO 27001/ NEN7510	Steekproef laat zien dat medewerkers van Actief Flex Zorg niet in ONS staan	In 2025 wordt heroverwogen of personeel van Actief Flex Zorg volledig opgenomen wordt in ONS
ISO 9001/ 27001/ NEN 7510	Inname van bedrijfseigendommen behoeft meer aandacht	Coördinatoren worden geattendeerd op de gemaakte afspraken over de inname
ISO 9001	Deskundigheidsbevordering op het gebied van hygiëne en infectiepreventie.	In 2025 wordt de rol van preventiemedewerker beter op de kaart gezet en samenwerking met het ETZ wordt herpakt. Intern beleid wordt herzien en waar nodig aangepast. Binnen de organisatie wordt meer aandacht besteed aan hygiëne en infectiepreventie.
ISO 9001	Optimaliseren inwerkproces nieuwe medewerkers	In 2025 worden de inwerkprocessen van iedere functie beoordeeld en indien nodig herschreven. (Her) implementatie zal daarna volgen.

Thema: Organisatie		
--------------------	--	--

Herkomst	Verbeterpunt	Stand van zaken
ISO 9001	Implementatie HACCP-beleid en het toepassen van de juiste werkwijze	Interne audit wijst uit dat werkwijze en beleid HACCP al beter is ingebed. In 2025 wordt er opnieuw een externe audit gedaan door SENZ.
ISO 9001	Onduidelijk en niet makkelijk leesbare tekst in het informatiebeveiligingsbeleid	Q1 2025 is het informatiebeveiligingsbeleid herschreven.
ISO 9001	Werkbaar en ondersteunend DMS	Onderzoek doen naar een ander DMS in 2025.

Wijzigingen met invloed op de keurmerken

- Woonlocaties gesloten of wens tot sluiten van woonlocaties.
- Integratie van Iriz Zorg per 1-1-2025

Inzicht in kwaliteit

Werkmethodes en successen

Inleiding

We kijken ook terug op de geboekte successen van afgelopen jaar. Elk jaar werken we met jaar- en kwaliteitsdoelen en met verbeteracties vanuit metingen. We werken toe naar een strakke managementcyclus die past bij de visie van Actief Zorg. Hier gaan we de komende jaren op voortborduren. Hieronder lees je over de successen van 2024, maar ook waar we vanuit 2023 mee zijn gestart.

Jaardoelen boekjaar –1

In 2023 hebben we een aantal doelstellingen niet (volledig) behaald. Deze hebben we deels meegenomen naar 2024. We kijken terug op deze doelen en hoe het er nu voor staat.

- Het is niet gelukt om de groei van 100 klanten met meerdere vormen van zorg waar te maken. Redenen zijn dat de integrale aansturing nog niet volledig is, maar ook dat er een kanteling in de zorg is; meer op preventie dan op WLZ. > in 2024 hebben we grote stappen gemaakt t.b.v. integrale aansturing. De regiomanagers en coördinatoren VV/BG zijn integraal gaan werken. Daarnaast hebben we de Gelukkig Thuis Teams meer leven in geblazen door de aantallen in verschillende regio's op te hogen.
- In 2023 is er een nieuw verzuimbeleid doorgevoerd. Dit heeft niet geleid tot een vermindering van het ziekteverzuim. In 2024 wordt het beleid herzien. Er wordt meer gericht op werving en samenwerking tussen de arbodienst en leidinggevende. 8% is wellicht te ambitieus, maar wel een mooi streven. > Hier is heel actief aan gewerkt. Alle inzetbaarheidsadviseurs zijn gekoppeld aan een regio waar structureel, frequent overleg plaatsvindt tussen leidinggevende en de adviseur. Er wordt ingezoomd op preventieve maatregelen en er zijn nieuwe afspraken gemaakt met de arbodienst.
- In 2024 hebben we de ontwikkelmogelijkheden voor directe functies uitgewerkt. Dit betreffen ontwikkelingen in de betreffende functie, maar ook (doorgroei)ontwikkelingen in een andere functie. We hebben de opstart gemaakt met het visueel maken van de ontwikkelpaden zodat medewerkers op een laagdrempelige manier kunnen zien welke mogelijkheden er voor hen zijn. In 2024 is de rol 'inwerkmaatje' in het leven geroepen.

Medewerkers zijn hiervoor getraind zodat ze nieuwe collega's goed op weg kunnen helpen bij aanvang dienstverband.

Jaarplan huidig boekjaar

De successen van 2024:

Medewerkerseis	Doel	Hoe behaald?	Voor 2025
	Medewerkers werken vanuit onze 3 kernwaarden (autonomie, competentie en verbinding). Zij dragen dit uit- en brengen dit over aan klanten.	✓ De kernwaarden komen terug in de casuïstiek besprekingen, jaargesprekken en workshops. De tactische laag is meegenomen hierin.	<ul style="list-style-type: none"> • Operationele laag meenemen in workshops kernwaarden; • Verbinding en bewustwording bij alles wat we doen, blijft aandachtspunt.
	In alle lagen van de organisatie is aandacht voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers.	✓ We zijn gestart met papa/mama routes, langere routes en er is focus op min- en meer-uren. We zetten arbeidsdeskundige in voor collega's die dreigen in langdurig verzuim te raken. Er vinden periodieke verzuimgesprekken plaats met coördinatoren en adviseurs inzetbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"> • Data gedreven werken, ook rondom duurzame inzetbaarheid • Verzuimbegeleiding optimaliseren • Inzetbaarheidsscan inzetten: individueel en op regioniveau
	We onderzoeken hoe we de thuisondersteuning efficiënter kunnen aansturen	✗ Dit doel is niet behaald, we zijn in Q3 gestart met het project. Resultaten volgen in 2025.	<ul style="list-style-type: none"> • Project aansturing thuisondersteuning & functiehuis worden opgeleverd in Q2 2025
Organisatie	Iedere regio heeft haar strategie bepaald voor het versterken van haar regionale positie	✗ De regioplannen zijn klaar, deze worden gebruikt als 'inwerkplannen' en als SWOTT voor de regio.	<ul style="list-style-type: none"> • Meer focus op extern waarbij regionale verankering centraal staat. • Doelen concreter formuleren en taken bij de juiste personen delegeren binnen de lijn.
	We sturen met kennis over cijfers, data en KPI's. Per kwartaal maakt elke manager een analyse op voortgang van doelen en KPI's.	✓ Iedere twee weken is er een MB financieel overleg waarin de stand van zaken besproken wordt. Het risicoregister is geoptimaliseerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Cyclus rondom managementrapportage en kwartaalevaluaties optimaliseren
	We houden focus op onze jaardoelen: >keuze op basis van doelstellingen of we wel/niet met een project starten. >besluiten worden genomen op basis van verantwoording t.o.v. haalbaarheid en strategie.	✗ Dit doel is niet behaald. Er is meer focus nodig binnen de lijn. De focus binnen projecten is verbeterd (structuur).	<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor overzicht capaciteit, kosten, randvoorwaarden en impact binnen projecten. • ICT gaat dienstverlening ophangen aan een framework.

Klantreis	In Q4 werken we bij alle klanten vanuit de schijf van 5, positieve gezondheid	X We hebben veel stappen gezet in de bewustwording rondom werken met schijf van 5. Informatie wordt gedeeld binnen de organisatie. Start gemaakt generiek kompas werkgroep. Project: complete plaatje, gestart binnen transitie.	Aandachtspunt. Projecten onder transitie: complete plaatje, loopt door in 2025
	Klanten die van ons meerdere vormen van zorg ontvangen, krijgen integrale zorg en ervaren geen verschillende domeinen binnen Actief Zorg	✓ Regisseurs van de zorg als aanspreekpunt van de klant, zijn vastgesteld en gecommuniceerd. Ook interne overleggen zijn domein overstijgend. Nog meer gelukkig thuis teams opgestart in werkgebied (integrale zorg).	<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor sociale kaart binnen teams via gemeenten • Aandacht voor samenwerking klantadviseurs onderling intern
	In Q4 hebben we in elke regio één samenwerking te hebben die bijdraagt aan het integraal werken en wijkgericht werken	✓ Alle regio's hebben een samenwerking opgestart of nieuwe contacten gelegd die relevant zijn voor de toekomst.	<ul style="list-style-type: none"> • Blijvende actieve rol aannemen in aangaan van samenwerkingen

Welke successen hebben we nog meer geboekt?

- We sturen medewerkers van Begeleiding, Verpleging & Verzorging én Thuisondersteuning sinds april 2024 aan met een integrale regiomanager.
- In 2024 heeft Actief Zorg de Green Deal Duurzame Zorg ondertekend, wat betekent dat wij ons gaan conformeren aan de afspraken en doelstellingen op het gebied van duurzaamheid binnen de zorgsector. De eerste stappen naar een duurzame toekomst zijn gezet door een samenwerking aan te gaan met Vermetten Accountancy, die onze CO2-footprint in kaart hebben gebracht.

Risico's en corrigerende maatregelen

- We hebben gesignaleerd dat we bij het bepalen van verbeteracties, onvoldoende zicht hadden op de risico's. Eind 2024 hebben we het verbeterregister aangepast naar: verbeter- én risicoregister. Dit zorgt voor een compleet overzicht;
- Half 2024 is gesignaleerd dat het monitoren van de acties binnen het verbeter- en risicoregister niet optimaal verliep omdat verantwoordelijke het register niet tijdig bijwerkte. We hebben het register aangepast op zo'n manier dat Actief Verbeteren 4-wekelijks monitort en actiepunten bespreekbaar maakt in de tactische overleggen per reis (medewerker, klant en organisatie);
- In 2024 hebben we een leverancier aangehaakt voor ontruimingsoefeningen op de (regio)kantoren. We hebben besloten de oefeningen op onze satellietkantoren zelf uit te voeren;
- Het proces waarin de toegangscode voor de sleutelkastjes op onze regiokantoren is geborgd, is opgesteld. Deze is eind 2024 gecommuniceerd met het management;
- In Q1 is gesignaleerd dat bevoegd- en bekwaam handelen niet voldoende geregistreerd werd. Dit is verwerkt en opgeslagen in Buddie, nu is de informatie weer toegankelijk en up to date;

- Communicatie over de 10-gouden regels van informatiebeveiliging was onvoldoende. Hierop is actie uitgezet waardoor hij is verwerkt als screensaver op alle bedrijfslaptops en zichtbaar is op werklocaties. Daarnaast wordt er aandacht aan besteed in communicatie naar medewerkers en tijdens het inwerkproces;
- Toegang tot regiokantoren door bezoekers werd niet geregistreerd. In 2024 is een logboek op alle regiokantoren beschikbaar gesteld, waardoor een veilige werkplek wordt gewaarborgd voor onze medewerkers;
- In Q4 van 2024 hebben we de klachtprocedure opnieuw bekeken. Uit het evalueren kwam naar voren dat er onduidelijkheid was over wanneer iets te bestempelen was als een klacht of ongenoegen. Hier hebben we afspraken over gemaakt waardoor het proces nu meer transparant en helder verloopt;

Processen

In 2024 hebben we bij Actief Zorg verschillende processen geoptimaliseerd om zowel de klanttevredenheid te verhogen als de efficiëntie in de zorgverlening te verbeteren. Dit hebben we gedaan volgens de Lean-methodiek, waarbij we continu streven naar het verminderen van verspilling en het verhogen van waarde voor zowel klant als zorgverlener.

Een belangrijke optimalisatie betrof het klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Waar het voorheen slechts één keer per jaar of om de twee jaar werd uitgevoerd, is het nu gekoppeld aan de vaste evaluatiemomenten binnen Verpleging & Verzorging (VV), Thuisondersteuning (TO) en Begeleiding (BG). Dit zorgt ervoor dat klanttevredenheid structureel en doorlopend wordt gemeten, waardoor we sneller kunnen inspelen op signalen uit de praktijk. De samenwerking met Q-DNA heeft ervoor gezorgd dat de vragenlijsten digitaal en toegankelijk zijn, wat de respons verhoogt en de administratieve last vermindert.

Binnen Thuisondersteuning bleek tijdens de testfase dat het bestaande evaluatieformulier te veel overlap had met het KTO, waardoor dubbele vragen werden gesteld. Dit proces is herzien en het vernieuwde formulier legt nu meer nadruk op positieve gezondheid. Door deze aanpak krijgen we een breder en completer beeld van de klantbehoefte, wat leidt tot beter afgestemde zorg en ondersteuning. De pilot in Bergen op Zoom is succesvol gebleken en de implementatie wordt in 2025 verder uitgerold.

Daarnaast is Mikzo verder geoptimaliseerd, met een focus op positieve gezondheid. Dit digitale zorgdossier helpt ons om de zorgvraag integraal in kaart te brengen en biedt meer mogelijkheden om zorgprofessionals efficiënt in te zetten. Deze optimalisatie draagt bij aan een flexibelere en beter afgestemde zorgverlening.

In 2024 hebben we ook spraak gestuurd rapporteren geïmplementeerd. Dit vermindert de administratieve lasten voor zorgverleners, waardoor zij meer tijd kunnen besteden aan de daadwerkelijke zorg. In 2025 wordt deze werkwijze geëvalueerd om te beoordelen of verdere procesverbeteringen nodig zijn.

Tot slot is het Nedap Ons-systeem opnieuw ingericht om beter aan te sluiten op de overgang naar een integrale regionale aansturing. Dit heeft geleid tot een efficiënter organogram en verbeterde samenwerking tussen regio's en teams. Daarnaast is de inzichtelijkheid van kosten en opbrengsten op teamniveau vergroot, wat bijdraagt aan een beter financieel overzicht en sturing.

Door deze procesoptimalisaties hebben we in 2024 belangrijke stappen gezet in het verbeteren van de zorgkwaliteit en het verminderen van administratieve lasten. De komende periode blijven we kritisch evalueren en waar nodig bijsturen om verdere verbeteringen te realiseren.

Aanbevelingen

Algemeen beeld: overgang naar 2025

In 2024 zijn we binnen Verpleging & Verzorging live gegaan met een vernieuwd klanttevredenheidsonderzoek (KTO), dat nu doorlopend gedurende het jaar wordt afgenomen bij klanten. Door het KTO te koppelen aan de vaste evaluatiemomenten binnen alle zorgsoorten, ontvangen we continu resultaten die we kunnen evalueren en verbeteren. In 2025 implementeren we deze nieuwe werkwijze ook binnen Thuisondersteuning (TO) en Begeleiding (BG). Het blijft belangrijk om de resultaten goed te monitoren en ervoor te zorgen dat alle medewerkers betrokken blijven bij deze manier van werken, zodat we blijvend kunnen verbeteren op basis van de feedback van onze klanten.

In Q4, 2024 is de start gemaakt met een nieuw medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) bij dezelfde leverancier als waar we ons KTO hebben laten ontwerpen en inrichten. De uitrol van het nieuwe MTO zal in Q2, 2025 plaatsvinden. De uitkomsten helpen ons met extra stuurinformatie op wat we goed doen en wat beter kan.

Er mag in 2025 blijvend aandacht zijn voor informatieveiligheid. Dit onderwerp is punt van bespreking. Daarom zijn we bezig om een nieuwe handleiding als informatievoorziening in te richten, zodat medewerkers op een gemakkelijke manier betrokken zijn bij dit belangrijke onderwerp. We werken steeds meer vanuit risicoanalyse bij keuzes die wij maken, het nieuwe verbeterregister helpt ons hierbij. Daarnaast is er een werkgroep informatieveilig gedrag gestart, die vanuit de lijn nog meer aandacht biedt voor het omgaan met informatie. Ook zijn er eind 2024 2 privacy officers getraind en zijn de taken/rollen van CISO, SO en PO vastgesteld en verdeeld.

Onze focus ligt op duurzaamheidsdoelstellingen. Deze komt terug in de jaardoelen. De reisbewegingen in de wijk, zijn het grootste aandachtspunt voor Actief Zorg. Daarnaast hebben we een Green Team opgericht, bestaande uit collega's van verschillende afdelingen die affiniteit hebben met duurzaamheid en die sturen op het waarborgen van deze duurzaamheidsdoelstellingen binnen Actief Zorg in 2025.

In begin 2025 is de Herijking van het Normenkader indicatieproces gepresenteerd. Het Normenkader is herzien en gewijzigd. De aanpassingen dragen bij aan een betere uitvoering van het vak. De aanpassingen worden bij Actief zorg meegenomen in het beleid en zullen geborgd worden in werkwijzen. Het Normenkader Indicatieproces zal bijdragen aan eenduidigheid in de werkwijze op het gebied van het indicatieproces.

Project Klant Service Centrum

Binnen Actief Zorg merkten we dat de interne communicatie rondom klantvragen niet altijd soepel verliep. Veel uiteenlopende vragen kwamen direct bij leidinggevenden terecht, terwijl deze in veel gevallen ook door onze servicedeskmedewerkers beantwoord hadden kunnen worden. Dit zorgde voor een hoge werkdruk bij leidinggevenden, die hierdoor minder tijd hadden om effectief op hun teams te sturen.

Om dit te verbeteren, is in 2024 het project Klant Service Centrum opgezet. Het doel hiervan was om in kaart te brengen welke klantvragen al in een vroeg stadium door onze servicedeskmedewerkers konden worden beantwoord. Hierdoor kunnen leidinggevenden zich meer richten op hun kerntaken,

terwijl de servicedeskmedewerkers het eerste aanspreekpunt blijven voor klanten. In samenwerking met de betrokken functies en afdelingen zijn er duidelijke werkafspraken gemaakt over het eerste klantcontact. Dit heeft geleid tot een uitbreiding van de taken van de servicedeskmedewerkers, waardoor hun functie uitdagender en veelzijdiger is geworden. Leidinggevend en krijgen hierdoor meer ruimte om op teamniveau te sturen en hoeven niet voortdurend klantvragen af te handelen.

Deze nieuwe werkwijze zal in het tweede kwartaal van 2025 breed worden uitgerold binnen de organisatie. Door de verbeterde structuur verwachten we een efficiëntere afhandeling van klantvragen, minder druk op leidinggevend en een sterker servicegericht karakter binnen Actief Zorg. Dit project draagt bij aan een meer gestroomlijnde samenwerking en een betere ervaring voor zowel klanten als medewerkers.

In Q4 2024 is er besloten om het huidig ONS Nedap systeem opnieuw in te richten. Dit heeft verschillende aanleidingen gehad:

- Wijziging in aansturing van dienstniveau naar een integrale regionale aansturing, waardoor een nieuw organogram en locatiegram wenselijk is;
- Integraal werken optimaliseren binnen ONS Nedap;
- Inzichten in kosten en opbrengsten op teamniveau.

De volgende speerpunten nemen we mee naar 2025:

Medewerkersreis

- Duurzame inzetbaarheid en de sociale kwetsbaarheid
- Ontwikkeling van onze medewerkers
- Behoud medewerkers

Klantreis

- Wijkgerichte, integrale én domein overstijgende zorg
- Toekomstbestendige zorg
- Tussenvormen wonen en zorg

Organisatie/toonaangevend

- Duurzaamheid
- Informatiebeveiliging
- Lokale verankering & wijkgericht werken (interne en externe focus)

Projecten schakelteams

Project Schakelteams: Sophie van Boekhold

Passage jaarverslag verantwoording IZA fonds wijkverpleging gelden

Naam Zorgorganisatie: Actief Zorg B.V.

Adres: Biesbosweg 4, 5145 PZ Waalwijk

Aanvraag-ID: 170819

Contactpersoon: Sophie van Boekhold en Nelleke Heesakkers

Contactgegevens contactpersoon: actiefverbeteren@actiefzorg.nl

Datum: 17 februari 2025

Mede-aanvragers: Thebe, Surplus, Mijzo, de Wever, Avoord

Samenvatting:

In 2024 is de implementatie van schakelteams in de regio Midden-Brabant en West Brabant Oost succesvol afgerond en geborgd. Met de toevoeging van elf nieuwe schakelteams is de werkwijze in

heel Midden-Brabant en West Brabant Oost geïmplementeerd en zijn alle gecontracteerde partijen in het gebied aangesloten. Dit heeft geleid tot betere onderlinge samenwerking in de wijk, minder afgewezen zorgvragen en een succesvolle adoptie van nieuwe werkwijzen en visie door wijkverpleegkundigen op gebied van passende zorg en verbinding sociaal domein

Project Ontwikkelpaden: Aukje Martens

Passage jaarverslag verantwoording IZA fonds wijkverpleging gelden

Naam Zorgorganisatie: Actief Zorg B.V.

Adres: Biesbosweg 4, 5145PZ Waalwijk

Aanvraag-ID: 48532

Contactpersoon: Aukje Martens

Contactgegevens contactpersoon: a.martens@actiefzorg.nl

Datum: 18-02-2025

Samenvatting:

In 2024 zijn er verschillende gesprekken gevoerd met medewerkers, stakeholders en directie rondom ontwikkelwensen. We hebben hierbij de focus gelegd op ontwikkelen buiten je functie, maar ook binnen je functie. Aan de hand van deze gesprek zijn ontwikkelpaden ontwikkeld en is de keuze gemaakt om te focussen op inwerkmaatjes en opleiden van ondersteuners wonen & welzijn. Er is een verzamelpagina gemaakt waarop medewerkers kunnen zien welke mogelijkheden er zijn en er zijn verschillende trainingen/opleidingen ontworpen. Verschillende medewerkers hebben verschillende trainingen gevolgd zoals inwerkmaatjes, veilig op huisbezoek, Harms Escaperoom, gespreksvoering voor leidinggevenden. Ook het opleidingstraject Ondersteuner Wonen & Welzijn is gestart in 4 verschillende regio's.

Project Zelfredzaamheidskoffers: Paul Arnold

Passage jaarverslag verantwoording IZA fonds wijkverpleging gelden

Naam Zorgorganisatie: Actief Zorg B.V.

Adres: Biesbosweg 4, 5145PZ Waalwijk

Aanvraag-ID: 50026 - Zelfredzaamheidskoffer

Contactpersoon: Paul Arnold projectmanager Innovatie en Ontwikkeling

Contactgegevens contactpersoon: p.arnold@actiefzorg.nl

Datum: 13-02-2025

Samenvatting:

In 2024 is de implementatie van de zelfredzaamheidskoffers/tassen binnen Actief Zorg succesvol afgerond en geborgd. Met de inzet van de zelfredzaamheidstassen/koffers wordt de inzet van hulpmiddelen en technologie vergroot, hierbij wordt de eigen regie en zelfredzaamheid van de klant vergroot en past dit goed bij de doelstellingen zoals de gestelde doelen. Dit project heeft gezorgd dat er meer borging is binnen de klantreis voor de inzet van hulpmiddelen en technologie.