

# ***Kwaliteitsbeeld***

## *2025*

## Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025. Het kwaliteitsbeeld 2025 laat zien hoe wij ons dagelijks inzetten voor iedereen die extramurale zorg nodig heeft en hoe wij bijdrage aan kwaliteit van leven. Onze missie is dan ook dat iedereen zo zelfstandig mogelijk thuis woont in Nederland. Actief Zorg verleent daartoe ondersteuning en diensten voor de cliënt en zijn/haar omgeving.

Bij alles wat we doen gaan we uit van de mogelijkheden en talenten van mensen. Onze ambitie is om de zelfregie van zowel de cliënten als medewerkers te vergroten. Wij geloven dat tevreden medewerkers bijdragen aan tevreden cliënten.

2025 was voor Actief Zorg een bewogen jaar. In dit jaar is Actief Zorg onderdeel geworden van de JHB Group en is een nieuw bestuur aangetreden. Deze ontwikkelingen hebben geleid tot een gedeeltelijke herijking van onze koers en visie. In het vierde kwartaal van 2025 heeft daarnaast een reorganisatie plaatsgevonden, gericht op het versterken van de organisatie en het toekomstbestendig inrichten van onze zorgverlening.

Met het kwaliteitsbeeld laten wij zien waar wij staan en waar wij ons verder in willen ontwikkelen. Het is een weergave van een organisatie in beweging, die werkt aan het versterken van de basis en het blijven leveren van goede zorg met betekenis.

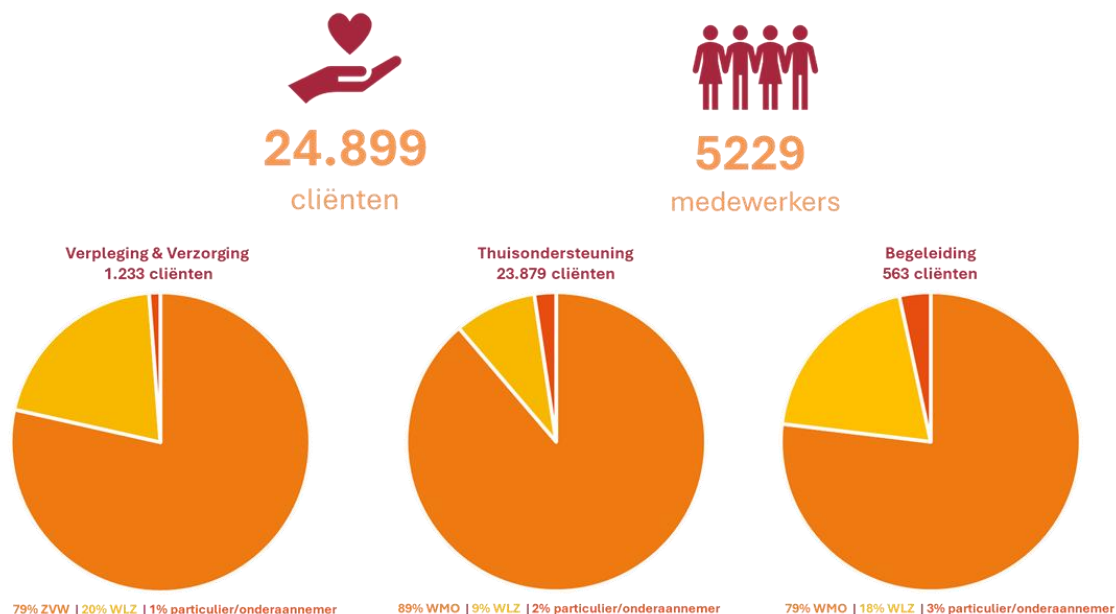


## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Terugblik en vooruitblik doelstellingen .....	4
Terugblik op doelen 2025 .....	4
Strategische herijking in 2025 .....	5
Vooruitblik op doelen 2026 .....	5
Bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften van de cliënt .....	7
Adviesgesprek .....	7
Mikzo .....	7
Het leveren van zorg .....	7
Evaluatie van de zorg .....	9
Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken .....	9
Samenwerking met (welzijns-)organisaties en het netwerk rondom de cliënt .....	9
Het complete plaatje .....	10
Samenwerking met Vegro .....	10
Samenwerking met Attenza .....	10
Aangesloten bij AWIZ Midden- en West-Brabant .....	10
Bouwsteen 3: het organiseren van ons werk .....	11
Werken vanuit eigen regie en ontwikkeling .....	11
Samen werken in de wijk .....	12
Slim organiseren met technologie .....	12
Zeggenschap en een lerende organisatie .....	13
Professionele adviesraad (PAR) .....	14
Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen .....	14
Leren: formeel en in de praktijk .....	14
Bevoegd en bekwaamheden .....	14
Workshops en trainingen .....	14
Ondersteuner Wonen en Welzijn (OWW) .....	15
Leren van data en signalen .....	15
Meldingen als onderdeel van leren en verbeteren .....	15
Conclusie 2025 .....	17
Klanttevredenheidsonderzoek .....	18
Interne audits .....	19
Medewerkerstevredenheidsonderzoek .....	19
Vooruitblik 2026 .....	20
Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit .....	21

## Inleiding

Actief Zorg is actief als thuiszorgorganisatie in de provincies Noord-Brabant, Utrecht, Gelderland, Limburg, Zuid-Holland en Zeeland. Wij bieden huishoudelijke hulp, begeleiding en verzorging en verpleging aan cliënten thuis.



Als één van de vier bedrijven binnen de JHB Group vinden we het belangrijk dat kwaliteit van leven centraal staat. Ons uitgangspunt is dat we er zijn voor cliënten tot het einde van hun leven. Dat betekent dat we zorg leveren én intensief gaan samenwerken met de andere bedrijven binnen de groep. Naast zorg zijn ook voeding, energie en wonen vertegenwoordigd. We streven naar een gezamenlijke visie: vanuit menselijke waarden een leidende rol vervullen in maatschappelijke vooruitgang, door synergie te creëren tussen de eerste levensbehoeften zorg, energie, wonen en voeding.

Wij denken dat de oplossing op het vraagstuk van de dubbele vergrijzing primair ligt in de extramurale zorg. Daarbij staat kwaliteit van leven van cliënten altijd centraal, waarbij goede kwaliteit van zorg een essentiële voorwaarde is. We zetten in op vernieuwende woonvormen, zoals geclusterd wonen in samenwerking met de JHB Group, en bieden een breed zorgaanbod: van thuiszorg tot en met complexe verpleging en verzorging. Vanuit onze kernopvatting zijn we er voor cliënten gedurende hun hele zorgtraject; tot aan het einde van hun leven.

In het kwaliteitsbeeld beschrijven hoe onze visie op goede zorg in de praktijk vorm krijgt, welke resultaten dat oplevert en wat cliënten en medewerkers daarvan merken. We kijken terug op onze doelen, reflecteren op wat dit heeft betekend in de dagelijkse zorg en kijken vooruit naar de stappen die nodig zijn om samen te blijven bouwen aan toekomstbestendige zorg. Per bouwsteen van het Generiek Kompas geven wij inzicht in onze ontwikkeling, onze leerpunten en onze ambities.

## Terugblik en vooruitblik doelstellingen

### Terugblik op doelen 2025

Voor 2022-2025 had Actief Zorg 3 strategische doelen vastgesteld:

- Actief Zorg levert (intern en extern) passende ondersteuning voor elke cliënt om zo gelukkig mogelijk thuis te wonen;
- Actief Zorg biedt een passende werkplek voor elke (potentiële) medewerker om lang en gelukkig te werken bij Actief Zorg;
- Actief Zorg is toonaangevend in de samenleving.

Elk jaar worden er nieuwe speerpunten bepaald en doelen voor het nieuwe jaar gesteld. In de tabel hieronder is een terugblik beschreven over speerpunten en doelen van 2025.

	Speerpunten	Doelen	Directiebeoordeling
Cliëntreis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijkgerichte, integrale en domein overstijgende zorg</li> <li>• Toekomstbestendige zorg</li> <li>• Tussenvormen wonen en zorg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In Q4 werken we bij alle cliënten vanuit de schijf van 5 (zelf doen, zelf leren, innovatie, omgeving, formele zorg) met als doel mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen met zo min mogelijk ondersteuning.</li> <li>• Eind 2025 hebben we minimaal 9 integrale teams bij Actief Zorg en een raamwerk voor de ideale samenstelling voor het integraal werken binnen een regio.</li> <li>• Eind 2025 hebben we 6 samenwerkingsverbanden die gericht zijn op tussenvormen van wonen en zorg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We hebben stappen gemaakt op dit doel, maar het doel is niet behaald. In 2026 gaan we verder met een passend plan, ondersteund door Waardigheid en Trots.</li> <li>• Op dit moment hebben we 5 actieve integrale teams. In de toekomst kijken we of opschaling en/of uitbreiding wenselijk en mogelijk is, afhankelijk van de regio.</li> <li>• Dit doel is in 2025 on hold gezet door herijking visie.</li> </ul>
Medewerkersreis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzame inzetbaarheid en sociale kwetsbaarheid</li> <li>• Ontwikkeling van onze medewerkers</li> <li>• Behoud medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We verlagen ons ziekteverzuim naar 6%. Middelen hiervoor zijn: een andere verzuimaanpak, een 0-meting van de inzetbaarheidsscan op regionaal niveau.</li> <li>• We zijn een organisatie met een positief leerklimaat waarbij leren en innoveren belangrijk is, waarbij een ingangsvoorwaarde is dat al onze medewerkers in Buddie kunnen.</li> <li>• We beperken de uitstroom van onze medewerkers, omdat we een organisatie zijn die aan elke medewerker een werkplek wil aanbieden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit doel is aangepast naar 7%. Verder blijft daadkrachtige sturing van kracht.</li> <li>• Het is niet gelukt om dit in 2025 door te ontwikkelen. In Q1, 2026 gaat dit live. En dan pakken we dit onderwerp verder op binnen de organisatie.</li> <li>• Deze informatie is inzichtelijk voor ons. We analyseren dit iedere periode tijdens de periodegesprekken per regio.</li> </ul>

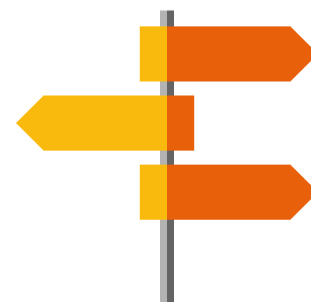
<p>Organisatie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzaamheid</li> <li>• Informatiebeveiliging</li> <li>• Lokale verankering &amp; wijkgericht werken (interne en externe focus)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actief Zorg voldoet aan de NIS2-wetgeving en houdt zich aan de NEN 7510, onder andere doordat alle medewerkers hebben een awareness training op informatieveilig gedrag gevolgd.</li> <li>• Iedere afdeling en regio formuleert en geeft uitvoering aan een duurzaamheidsdoestelling gebaseerd op ten minste één pijler van de Green Deal 3.0.</li> <li>• We werken gestandaardiseerd en efficiënt (bijvoorbeeld in Q2 Afas en ONS opnieuw ingericht is, aansturing TO en project functiehuis)</li> <li>• We geven uitvoering aan de regioplannen en eind februari is ieder regioplan aangevuld met een strategie en visie specifiek voor de regio. Ieder regioplan sluit aan bij de jaardoelen met aandacht voor samenwerkingsmogelijkheden binnen de regio.</li> <li>• Actief Zorg heeft minimaal 1% winstmarge en we monitoren dit op regio niveau door meer dat gedreven door middel van PowerBI (oplevering begin Q2) te zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We NIS2-wetgeving is uitgesteld. We voldoen aan de ISO27001 en NEN7510. Awareness trainingen zijn een aandachtspunt, hierop is onvoldoende actie uitgezet.</li> <li>• Vitam is de kartrekker voor de CSRD, die voor zorg is uitgesteld, op namens JHB Group. Er is een werkgroep die structureel aan de greendeal werkt.</li> <li>• ONS is afgerond. Andere projecten zijn on hold gezet door wisseling van bestuur.</li> <li>• De regioplannen zijn geschreven in 2026 gaan we ons richten op het financieel meetbaar maken van de plannen.</li> <li>• Dit doel is stopgezet en krijgt anders vorm in 2026.</li> </ul>
--------------------	---	---	--

### Strategische herijking in 2025

In 2025 heeft Actief Zorg een nieuwe strategische koers bepaald. Hierbij zijn onze missie, visie en kernwaarden herzien zodat deze nog beter aansluiten bij de veranderende samenleving en onze ambities. Eind 2025 is een nieuwe strategie gepresenteerd, inclusief bijbehorende jaardoelen.

### Vooruitblik op doelen 2026

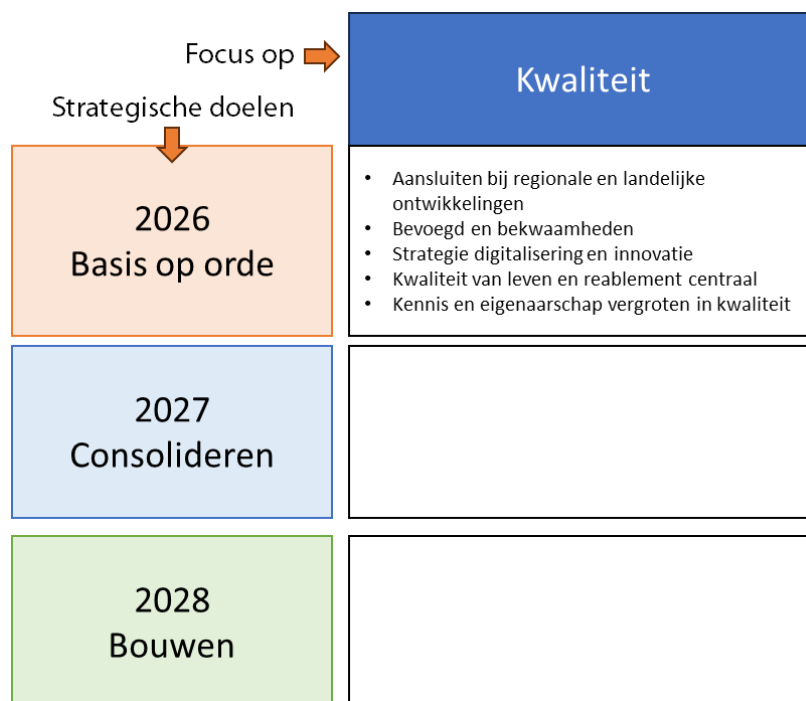
Zoals in de inleiding beschreven, zetten wij in op het verder optimaliseren van onze extramurale zorg. Hierbij ligt de focus op het ontwikkelen van vernieuwende woonvormen, zoals geclusterd wonen in samenwerking met de JHB Group, waarbij zorg, wonen en welzijn integraal worden benaderd. Tegelijkertijd streven wij naar het bieden van een breed en samenhangend zorgaanbod: van thuiszorg tot en met complexe verpleging en verzorging.



In lijn met deze visie zijn wij gestart met een gerichte kwaliteitsslag in zowel onze primaire zorgprocessen als onze ondersteunende processen. In 2026 zetten wij deze ontwikkeling voort, met een duidelijke focus op het versterken van de basis. Het verder op orde brengen en houden van onze fundamenten is daarbij een voorwaarde voor duurzame kwaliteit.

Wij werken vanuit de kaderbrief die in november 2025 is vastgesteld. Hierin staan drie samenhangende pijlers centraal: HR, Financieel en Kwaliteit. Deze pijlers vormen de basis voor onze sturing en verdere ontwikkeling.

Voor de periode 2026–2028 zijn nieuwe strategische doelen geformuleerd. Waar eerder werd gewerkt vanuit het perspectief van cliëntreis, medewerkersreis en organisatie, kiezen wij nu voor een heldere focus op de drie pijlers. Vanuit deze samenhang versterken wij onze organisatie, zodat wij blijvend kunnen bijdragen aan kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan.



## Bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften van de cliënt

*“Cliënten bij Actief Zorg kunnen rekenen op professionele en persoonsgerichte zorg. De zorgverleners van Actief Zorg kennen de wensen en behoeften van de cliënten en leveren de zorg die daarbij passend is. De inspraak van cliënten is bij Actief Zorg geborgd.” – IJG-rapport 2025*

### Adviesgesprek

Cliënten zonder directe zorgvraag kunnen bij Actief Zorg terecht voor een adviesgesprek met een wijkverpleegkundige. Voorafgaand aan dit gesprek vullen zij de vragenlijst *Mijn kwaliteit van leven* in. Deze vragenlijst geeft inzicht in wat voor de cliënt belangrijk is, hoe de kwaliteit van leven wordt ervaren en waar eventueel ondersteuning gewenst is. De uitkomsten vormen een waardevolle basis voor het gesprek.

Tijdens het adviesgesprek wordt samen met de cliënt en diens naasten gekeken naar de persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden. Het uitgangspunt is samen bepalen: wat gaat goed, waar liggen behoeften en welke ondersteuning kan helpend zijn. Ook wordt beoordeeld waar de vraag het beste kan worden belegd, zodat ondersteuning op de juiste plek terechtkomt.

Door deze open gesprekken ontstaat vroegtijdig inzicht in wat voor cliënten en hun naasten belangrijk is. Dit maakt het mogelijk om tijdig passende ondersteuning of advies te bieden, waardoor mensen langer zelfstandig kunnen blijven functioneren, zich gehoord voelen en beter voorbereid zijn op eventuele toekomstige zorgvragen.

### Mikzo

De Mikzo-methodiek wordt binnen Actief Zorg gebruikt voor het voeren van open gesprekken met cliënten en hun naasten en voor het opstellen van een persoonlijk zorgplan. Alle professionals – van thuisondersteuners en begeleiders tot wijkverpleegkundigen – werken met deze methode. Mikzo is gebaseerd op de principes van Positieve Gezondheid en kwaliteit van leven, waardoor niet alleen de zorgvraag, maar het totale welzijn van de cliënt centraal staat.

Mikzo is een classificatiesysteem waarmee samen met de cliënt en diens netwerk de zorgvraag wordt verkend en vertaald naar doelen en concrete acties in het zorgplan. Daarbij wordt gekeken naar vijf domeinen: persoonsgerichte zorg, wonen, welzijn, veiligheid en gezondheid. De focus ligt op wat iemand nog wél kan en op het versterken van eigen regie. De methode sluit aan bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het Generiek Kompas wijkverpleging.

✓ Sinds 2025 is Mikzo verder versterkt door een grotere rol voor Positieve Gezondheid en de ‘schijf van 5’, waardoor samenwerking tussen disciplines wordt verbeterd en alle informatie in één dossier wordt vastgelegd.

Door deze manier van werken ontstaat een volledig beeld van wat voor cliënten en hun naasten belangrijk is in het dagelijks leven. Het open gesprek maakt duidelijk welke wensen, mogelijkheden en zorgen er zijn, waardoor ondersteuning beter aansluit bij de persoonlijke situatie. Dit leidt tot gerichte zorg en ondersteuning die bijdraagt aan kwaliteit van leven, meer regie voor de cliënt en passende betrokkenheid van naasten.

### Het leveren van zorg

Uit analyse van de open toelichtingen binnen ons cliënttevredenheidsonderzoek (KTO) over 2025, gebaseerd op het Generiek Kompas, komt een helder en consistent beeld naar voren over wat voor onze



cliënten werkelijk van betekenis is. Niet zozeer technische zorginhoudelijke aspecten staan centraal, maar vooral de manier waarop zorg wordt georganiseerd en verleend. Cliënten benadrukken het belang van betrouwbare en voorspelbare zorg, vaste gezichten en een vertrouwde relatie met zorgverleners. Daarnaast worden persoonlijke aandacht, luisteren en duidelijke communicatie herhaaldelijk genoemd als bepalend voor hoe zorg wordt ervaren. Deze thema's raken direct aan kwaliteit van bestaan: rust in het dagelijks leven, vertrouwen in de zorg en het gevoel gezien en gehoord te worden. Daarmee geven cliënten zelf richting aan wat binnen onze organisatie als wezenlijk wordt beschouwd in het realiseren van persoonsgerichte zorg.

Onderstaand werken wij deze thema's uit, waarbij wij per onderdeel beschrijven wat cliënten belangrijk vinden, hoe wij hierop inspelen en welk effect dit heeft of kan hebben op hun kwaliteit van bestaan.

#### *Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van zorg, duidelijke communicatie*

Cliënten geven aan dat het nakomen van afspraken, duidelijke bezoektijden en tijdige communicatie bij wijzigingen essentieel zijn. Voorspelbaarheid in de zorg brengt rust en structuur in het dagelijks leven. Daarom proberen onze planners de zorg zoveel mogelijk volgens een vast patroon in te roosteren. Wanneer dit niet mogelijk is, informeren wij cliënten zo snel mogelijk. Signalen of feedback die tijdens zorgmomenten worden gegeven, nemen wij direct mee om waar nodig bij te sturen.

Wanneer de afstemming duidelijk is, weten cliënten waar zij aan toe zijn en kunnen zij hun dag hierop aanpassen. Dit geeft rust en voorkomt onzekerheid. Goede communicatie versterkt het wederzijds vertrouwen, waardoor er meer ruimte ontstaat voor gesprek over gezondheid en kwaliteit van leven.

#### *Continuïteit en vaste gezichten*

Cliënten benoemen het belang van vaste zorgverleners. Herkenbare gezichten dragen bij aan vertrouwen, veiligheid en een persoonlijke zorgrelatie. Wij werken daarom met basisroosters en vaste routes, zodat zowel

medewerkers als cliënten weten wat zij kunnen verwachten.

Wanneer cliënten een vertrouwd team zien, ervaren zij meer veiligheid en stabiliteit. De zorgverlener leert de cliënt goed kennen, waardoor signalen sneller worden opgepakt en de ondersteuning beter aansluit bij de persoonlijke situatie. Dit versterkt de relatie en draagt bij aan een gevoel van vertrouwen in de zorg.

#### *Persoonlijke aandacht en luisteren*

Cliënten vinden het belangrijk zich gehoord en gezien te voelen. Tijd, aandacht en respectvolle communicatie maken hierin het verschil. Wij kijken naar de mens en naar wat wél kan. Tijdens zorgmomenten nemen wij bewust tijd voor contact en betrekken wij cliënten actief bij de zorg. Bijzonderheden worden vastgelegd, zodat ook collega's het gesprek kunnen voortzetten.

Door samen te werken in plaats van over te nemen, ontstaat een gelijkwaardige relatie. Cliënten ervaren dat zij ertoe doen en behouden invloed op hun eigen leven. Dit verlaagt de drempel om zorgen of wensen te bespreken en versterkt de vertrouwensband.

## Evaluatie van de zorg

We evalueren verschillende zorgsoorten, volgens een vooraf afgesproken kader. Zo blijven we bij de cliënt thuis betrokken en weten we wat er speelt, wat goed gaat en wat beter kan.

Wijkverpleging	Begeleiding	Thuisondersteuning
Doorlopende evaluatie volgens het verpleegkundig proces. Continue samenspel tussen signaleren, bespreken en aanpassen indien nodig.	Minimaal elke 6 maanden	Jaarlijkse evaluatie



In 2025 heeft Actief Zorg verdere stappen gezet in het verdiepen van persoonsgerichte zorg. Het kennen van de wensen en behoeften van cliënten stond hierbij centraal.

Belangrijke ontwikkelingen:

- Inzet van het *adviesgesprek* en de *vragenlijst Mijn kwaliteit van leven*. Zo krijgen we vroegtijdig inzicht in wat belangrijk is voor cliënten;
- Doorontwikkeling van de Mikzo-methodiek, met sterkere integratie van Positieve Gezondheid en de 'schijf van 5';
- Concrete verbeteringen zoals vaste roosters en herkenbare gezichten. Dit heeft gezorgd voor versterking van de ervaren kwaliteit van bestaan.



In 2026 ligt de focus op het verder bestendigen en verdiepen van deze werkwijze. Actief Zorg blijft bouwen aan een stabiele en herkenbare zorgverlening die aansluit bij wat cliënten nodig hebben. Dit doen we door:

- Verdere doorontwikkeling van Mikzo en werken vanuit Positieve Gezondheid. We werken aan continue verbetering zodat het gespreksinstrument blijft aansluiten bij wat zorgverleners in de praktijk nodig hebben om cliënten goed te kunnen helpen;
- Adviesgesprek verder positioneren als vast instrument bij aanmeldingen van nieuwe cliënten. Hierbij gebruiken we ervaringen uit de praktijk van regio's waar het adviesgesprek al effectief is gebleken, om van te leren.

## Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

*“Actief Zorg probeert de zorg, samen met de cliënt en diens netwerk, passend vorm te geven. Zorgverleners benaderen de cliënten van Actief Zorg met respect. Zorgverleners bij Actief Zorg houden rekening met de mogelijkheden van de mantelzorgers. In de woonomgeving signaleren zorgverleners risico's en bespreken deze met de cliënt.” – IJG-rapport 2025*

### Samenwerking met (welzijns-)organisaties en het netwerk rondom de cliënt

Binnen Actief Zorg is het in kaart brengen van het netwerk rondom de cliënt een belangrijk onderdeel van het open gesprek. In de werkwijze van de *Schijf van Vijf* ligt in stap 3 en 4 de nadruk op het netwerk van de cliënt. Hierbij wordt gekeken naar zowel het informele netwerk (familie en mantelzorgers) als het bredere sociale en professionele netwerk, zoals burens, vrijwilligers en welzijnsorganisaties.

Door het netwerk samen met de cliënt te verkennen en vast te leggen in het dossier en zorgplan, ontstaat duidelijkheid over wie betrokken is en welke afspraken er zijn. Actief Zorg sluit met haar professionele ondersteuning aan op dit netwerk en vult aan waar dat nodig is.

### Het complete plaatje

In 2025 heeft Actief Zorg binnen het project *Het Complete Plaatje* extra aandacht besteed aan het versterken van het netwerk rondom cliënten en de samenwerking met het voorliggende veld. Medewerkers zijn gestimuleerd om het gesprek te voeren over wat cliënten en hun netwerk zelf kunnen betekenen en waar informele ondersteuning mogelijk is. Er is gestart met Oosterhout en van daaruit wordt het verder gebracht.

### Samenwerking met Vegro

Een gewaardeerde samenwerkingspartner in het leveren van hulpmiddelen bij cliënten thuis. Via de Floortje App kunnen we passende hulpmiddelen vinden voor onze cliënten. Deze vragen we direct aan bij Vegro. Doordat levering snel en adequaat is, kunnen we onze cliënten goed helpen en wonen zij zo zelfstandig mogelijk thuis. Lees hier het artikel: [Samenwerking Vegro - hulpmiddelen](#).



### Samenwerking met Attenza

Actief zorg heeft een samenwerking met Attenza voor het leveren van Palliatief Terminale zorg waar Actief zorg deze zelf niet meer kan leveren naar de behoeften en wensen van de cliënt. Door samen te werken blijft de kwaliteit van zorg geborgd en krijgt de cliënt (en de naasten) de zorg die de situatie nodig heeft. Actief zorg maakt gebruik van de producten die Attenza levert: nachtzorg en 24-uurs zorg.



De samenwerking is in 2025 verstevigd door het formuleren van betere procesafspraken. Deze afspraken bieden duidelijkheid en komen de kwaliteit van zorg ten goede.



In 2026 willen we gaan werken aan het verbeteren van de vastlegging van de zorg in het dossier bij cliënten waar wij samen met een andere aanbieder samenwerken.

### Aangesloten bij AWIZ Midden- en West-Brabant

Actief Zorg is, net als in 2024, in 2025 actief deelnemer binnen het regionale samenwerkingsverband Anders Werken in de Zorg (AWIZ) in Midden- en West-Brabant. Binnen dit netwerk werken 23 ouderenzorgorganisaties samen aan innovatie en nieuwe manieren van werken. Kennis, ervaringen en innovaties worden regionaal gedeeld en gezamenlijk verkend, zodat organisaties van elkaar kunnen leren en ontwikkelingen sneller kunnen toepassen.



In 2025 heeft Actief Zorg binnen dit netwerk actief kennis gedeeld en deelgenomen aan regionale initiatieven gericht op zorgtechnologie en nieuwe werkwijzen (zie artikel: [Actief Zorg](#)).

De samenwerking heeft bijgedragen aan het versterken van het professionele netwerk en aan het gezamenlijk leren van ervaringen van andere zorgorganisaties. Voor cliënten en hun naasten betekent dit dat innovaties bijdragen aan meer zelfstandigheid en ondersteuning in het dagelijks leven, terwijl voor professionals de werkdruk wordt verlicht.



In 2026 blijft Actief Zorg betrokken bij het regionale netwerk van AWIZ. De focus ligt daarbij op het verder benutten van gezamenlijke innovaties en het blijven leren van andere organisaties. O.a. met projecten als AI & RPA, Spraakgestuurd werken en Domein overstijgend werken.



In 2026 willen we nog sterker inzetten op het betrekken van familie en mantelzorgers bij de zorgvraag van cliënten. Hiervoor zijn we een toolbox aan het ontwikkelen die het netwerk nog beter in kaart brengt.

## Bouwsteen 3: het organiseren van ons werk

Binnen Actief Zorg organiseren wij ons werk vanuit de overtuiging dat goede zorg begint bij wat voor de cliënt belangrijk is. Wij ondersteunen mensen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven en regie te houden over hun eigen leven. Dit vraagt om vakbekwame medewerkers, maar vooral om een manier van werken waarin continu wordt afgestemd, geleerd en samengewerkt. De organisatie van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap is hier direct aan verbonden: het gaat niet alleen om hoe we het inrichten, maar vooral om hoe we er in de praktijk mee werken en op sturen.

*“Actief Zorg probeert de zorg, samen met de cliënt en diens netwerk, passend vorm te geven. Wanneer een zorgbehoefte afneemt, past de wijkverpleegkundigen de indicatie aan. De wijkverpleegkundigen stellen zorgvuldig de (her-)indicaties. Wanneer het nodig is zijn uitvoeringsverzoeken aanwezig. Actief Zorg heeft zicht op de kwaliteit en veiligheid van de zorg die zij levert.” – IGJ-rapport 2025*

### Werken vanuit eigen regie en ontwikkeling

In de dagelijkse praktijk start zorg altijd met het gesprek met de cliënt en het netwerk. Hierin verkennen we wat iemand zelf kan, wat iemand wil en welke ondersteuning passend is. De Schijf van Vijf helpt medewerkers om deze afweging bewust te maken: niet automatisch overnemen, maar eerst kijken wat iemand zelf kan of kan leren.

Dit vraagt iets van de deskundigheid van medewerkers. Het gaat niet alleen om vakinhoudelijke kennis, maar ook om het kunnen begeleiden, motiveren en soms ook loslaten. Hier zit ook een belangrijk dilemma: investeren in zelfredzaamheid kost tijd, terwijl de druk op de zorg toeneemt. Tegelijkertijd zien we dat juist deze manier van werken bijdraagt aan duurzame zorg en meer eigen regie voor cliënten.

*Meneer Busink vindt het belangrijk om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. En dat hulp hierbij, soms net het juiste zetje geeft: [Actief Zorg](#).*

In 2025 hebben we hier gericht op ontwikkeld, met name door medewerkers te ondersteunen in hun veranderende rol.



In 2025 hebben we onder andere:

- Gewerkt met de Schijf van Vijf-methodiek binnen het project *Het Complete Plaatje* (regio Waalwijk)
- Medewerkers begeleid in de omslag van ‘zorgen voor’ naar ‘zorgen dat’
- Praktische tools ingezet zoals de MijnKwaliteitVanLeven-vragenlijst, adviesgesprekken en hulpmiddelen gericht op zelfredzaamheid
- Gestuurd op toepassing via KPI’s, zodat leidinggevendenden hier actief op konden monitoren



De ervaringen uit 2025 laten zien dat deze manier van werken bijdraagt aan meer bewust handelen en betere aansluiting bij de cliënt. Tegelijk vraagt het blijvende aandacht en ondersteuning om dit goed vol te houden.

*We hebben mevrouw Jolie geïnterviewd over hoe zij de stap van zorg naar zelfredzaamheid heeft ervaren: [Actief Zorg](#).*



In 2026 richten we ons op:

- Het organisatie breed implementeren van deze werkwijze op basis van de ontwikkelde blauwdruk
- Verdere borging via leergroepen en de PDCA-cyclus
- Het versterken van vaardigheden van medewerkers in het voeren van het goede gesprek en het stimuleren van zelfredzaamheid

### **Samen werken in de wijk**

Onze zorg wordt geleverd door wijkgerichte teams waarin verschillende deskundigheden samenkomen. De wijkverpleegkundige heeft hierin een centrale rol en zorgt voor indicatiestelling, coördinatie en kwaliteitsbewaking. Door de mix van helpende, verzorgenden en verpleegkundigen kunnen we flexibel inspelen op de zorgvraag en de complexiteit van situaties.

Het organiseren van deze deskundigheidsmix vraagt om goed inzicht en sturing. In de praktijk betekent dit dat we continu kijken: hebben we de juiste mensen op de juiste plek, en sluit dit aan bij wat cliënten nodig hebben? Daarbij speelt ook een dilemma: de zorgvraag wordt complexer, terwijl de arbeidsmarkt onder druk staat. Dit vraagt om slimme keuzes in inzet en samenwerking.



In 2025 hebben we hierin stappen gezet door:

- Het ontwikkelen van een inzetbaarheidsmatrix (dashboard)
- Inzicht te creëren in deskundigheid, inzetbaarheid en kwalificaties per team en regio
- Teams gericht samen te stellen op basis van de zorgvraag

Dit helpt om beter te sturen, maar vraagt ook om verdere doorontwikkeling en gebruik in de praktijk.

Omdat wij geen 24-uurs zorg leveren, werken we daarnaast intensief samen met andere organisaties. In elke regio maken we hierover afspraken, bijvoorbeeld met Attenza (zie bouwsteen 2). Deze samenwerking is noodzakelijk om continuïteit en veiligheid van zorg te waarborgen.



In 2026 richten we ons op:

- Het verder benutten van het dashboard voor strategische personeelsplanning
- Het versterken van de samenwerking in de keten, met duidelijke afspraken per regio
- Het structureel evalueren en verbeteren van samenwerkingen, zodat knelpunten tijdig worden opgelost

### **Slim organiseren met technologie**

Om goede zorg te kunnen blijven leveren, kijken we ook naar hoe we het werk slimmer kunnen organiseren. Technologie helpt ons om medewerkers te ondersteunen en cliënten zelfstandiger te laten functioneren.

De inzet van technologie vraagt om zorgvuldige afweging: wat voegt echt waarde toe voor de cliënt en hoe ondersteunen we medewerkers hierin? Het gaat niet om technologie op zich, maar om de bijdrage aan kwaliteit van zorg en werkbaarheid.





In 2025 hebben we onder andere:

- Zorgtechnologie ingezet via de samenwerking met Mobilcare (Virtuele Thuiszorg)
- De Floortje-app gebruikt om wijkverpleegkundigen te ondersteunen bij het kiezen van passende technologie
- Technologie direct gekoppeld aan het zorgplan, zodat deze onderdeel wordt van het dagelijks werken
- Spraakgestuurd rapporteren geïmplementeerd om administratieve lasten te verminderen

Deze ontwikkelingen dragen bij aan efficiënter werken en meer tijd voor directe zorg. Tegelijk blijft het belangrijk om medewerkers goed mee te nemen in het gebruik hiervan.

We spreken een medewerker over de implementatie van spraakgestuurd rapporteren: [Actief Zorg](#).



In 2026 richten we ons op:

- De inzet van AI bij plannen en roosteren
- Het optimaliseren van reistijd en inzet van medewerkers
- Het verbeteren van de werk-privébalans
- Verdere integratie van technologie in het zorgproces, zonder het persoonlijke contact uit het oog te verliezen

### Zeggenschap en een lerende organisatie

Binnen Actief Zorg vinden we het belangrijk dat zowel cliënten als professionals invloed hebben op de zorg en de manier waarop deze georganiseerd wordt. Dit draagt bij aan kwaliteit, veiligheid en continue verbetering.

De cliëntenraad vertegenwoordigt de stem van cliënten en denkt mee over beleid en kwaliteit van zorg. In 2025 is de samenwerking met het nieuwe bestuur zichtbaar verbeterd. Er was sprake van open contact en betrokkenheid, ondanks dat de organisatie tegelijkertijd in een reorganisatie zat. Dit maakte dat niet alle adviezen direct zichtbaar tot concrete veranderingen hebben geleid, maar wel onderdeel zijn geworden van bredere ontwikkelingen.



In 2025 heeft de cliëntenraad onder andere:

- Meegedacht over medezeggenschap en interne regelingen
- Onderwerpen rondom kwaliteit en dienstverlening besproken
- Gewerkt aan versterking van de eigen positie en samenstelling



In 2026 ligt de focus op:

- Het verder versterken van de samenwerking met het bestuur
- Het beter benutten van signalen van cliënten
- Het zichtbaarder maken van de impact van adviezen



## Professionele adviesraad (PAR)

Ook professionals hebben een belangrijke stem via de Professionele Adviesraad (PAR). De PAR adviseert het bestuur over zorginhoudelijke vraagstukken en draagt bij aan kwaliteitsverbetering. Een concreet voorbeeld uit 2025 is het advies over medicatieveiligheid naar aanleiding van interne audits. Hieruit zijn gerichte verbetermaatregelen voortgekomen, die bijdragen aan het verder versterken van veilige zorgprocessen.



In 2026 richten we ons op:

- De implementatie en borging van deze verbetermaatregelen in de praktijk
- Het verder versterken van de rol van professionals in beleidsontwikkeling

## Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

Actief Zorg stimuleert een cultuur van continu leren en verbeteren. Professionals ontwikkelen zich via formele scholing, maar ook door leren in de praktijk, teamreflectie en het benutten van inzichten uit data en ervaringen van cliënten. Dit draagt bij aan vakmanschap en aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

### Leren: formeel en in de praktijk

#### *Bevoegd en bekwaamheden*

Medewerkers doorlopen iedere drie jaar de cyclus rondom bevoegd- en bekwaamheden. Zij starten met het behalen van een e-learning, waarna hun vaardigheden in de praktijk worden afgetoetst. Sinds 2023 worden regionaal skills momenten georganiseerd, waar medewerkers in een veilige leeromgeving kunnen oefenen en getoetst worden. Per functie is een bevoegd- en bekwaamhedenlijst vastgesteld, die wordt bijgehouden in Buddie (Leer Management Systeem).



In 2026 wordt gewerkt aan een nieuwe manier van toetsen bevoegd- en bekwaamheden volgens het train-de-trainer principe, waarbij interne deskundigen een grotere rol krijgen in het begeleiden en toetsen van collega's.



Vanaf eind 2025 kunnen medewerkers vanaf niveau 3 zich collectief aan te melden voor het basis lidmaatschap V&VN en registreren in het Kwaliteitsregister (V&V). Hiermee wordt actief ingezet op kwaliteitsverbetering, deskundigheidsbevordering en professionalisering van de zorg.

***“Wijkverpleegkundigen fungeren als kwaliteitsbevorderaar voor de wijkteams. De zorgverleners bij Actief Zorg zijn gekwalificeerd en vakbekwaam voor de verpleegtechnische handelingen die zij uitvoeren.”*** – IGI-rapport 2025

#### *Workshops en trainingen*

De Harms' Escape room is mooi voorbeeld van een programma waaraan medewerkers kunnen deelnemen om op een laagdrempelige manier kennis te laten maken met zorgtechnologieën. Het is een leerinstrument en het biedt de medewerkers de mogelijkheid zelf op onderzoek uit te gaan. In een levensechte setting ervaren zorgverleners hoe technologie kan ondersteunen bij efficiënte en persoonsgerichte zorg.

[Hier lees je meer](#) over een voorbeeld van Harms' Escape room.

### Ondersteuner Wonen en Welzijn (OWW)

In 2024 zijn we begonnen met het aanbieden van de opleiding Ondersteuner Wonen & Welzijn. Dit is een opleiding voor medewerkers die in integrale teams naast thuisondersteuning, laaggradige zorg en begeleiding aan cliënten bieden. Dit heeft als resultaat dat cliënten veelal door één medewerker geholpen worden, waardoor rust en stabiliteit geboden kan worden aan cliënten.



In 2025 zijn er 5 OWW teams actief. In 2026 wordt per regio bekeken welke behoefte en mogelijkheden er zijn om nieuwe teams op te starten.



Naast het organiseren van scholingen, leren we ook of misschien wel juist van elkaar in de praktijk. Daarom vinden wij het belangrijk dat:

- Casuïstiek wordt besproken in het maandelijkse teamoverleg. Elkaar meenemen in casussen en vervolgens feedback met elkaar uitwisselen, ondersteunt de groei van medewerkers in hun werkzaamheden en relatie tot cliënten;
- We werken met vaste, terugkerende agendapunten. Uitkomsten vanuit meldingen of interne audits – hierover lees je meer in de volgende paragraaf – worden besproken in de teams. Deze punten blijven onder de aandacht zodat dit op het netvlies blijft.

### Leren van data en signalen

We leren van data en signalen. Door de uitkomsten te analyseren, kunnen we gericht aan de slag met verbeteracties. Dit doen we vanuit diverse afdelingen maar we betrekken hier ook medewerkers uit de wijk bij.

### Meldingen als onderdeel van leren en verbeteren

Het maken van meldingen is een belangrijk onderdeel van het leren en continu verbeteren binnen Actief Zorg. Meldingen worden gezien als een waardevol instrument om signalen uit de praktijk op te halen en om de kwaliteit en veiligheid van zorg en de werkomgeving te verbeteren.

We maken onderscheid in 3 soorten meldingen:

#### 1. Medewerkersmeldingen

Deze meldingen worden in behandeling genomen door een HR-adviseur. Deze neemt contact op met de melder om de situatie te bespreken. Op basis van dit gesprek worden passende acties en/of verbeterpunten geformuleerd.

Kantoor	TO	V&V	Begeleiding
Totaal aantal meldingen: 4	Totaal aantal meldingen: 24	Totaal aantal meldingen: 66	Totaal aantal meldingen: 11
<ul style="list-style-type: none"><li>• Agressie: 0</li><li>• Grensoverschrijdend gedrag: 2</li><li>• Onveilige situatie: 1</li><li>• Anders: 1</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vallen, stoten en knellen: 1</li><li>• Grensoverschrijdend gedrag: 10</li><li>• Onveilige situatie: 0</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grensoverschrijdend gedrag: 9</li><li>• Bejegening: 7</li><li>• Agressie: 4</li><li>• Anders: 19</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bejegening: 2</li><li>• Grensoverschrijdend gedrag: 2</li><li>• Anders: 3</li><li>• Agressie: 1</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anders: 3</li> <li>• Bejegening: 2</li> <li>• Discriminatie: 0</li> <li>• Prik, bijt, snij en spat: 3</li> <li>• Bijna-ongeluk: 1</li> <li>• Fout: 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminatie: 1</li> <li>• Fout: 13</li> <li>• Onveilige situatie: 10</li> <li>• Prik, bijt, snij en spat: 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onveilige situatie: 2</li> <li>• Vallen, stoten en knellen: 1</li> </ul>
--	--	---	---

## 2. Klantmeldingen

Deze meldingen worden in behandeling genomen door een aandacht functionaris Meldpunt in het eigen team. De aandacht functionaris doorloopt dezelfde stappen richting de melder, als hierboven beschreven.

TO	V&V	Begeleiding
Aantal klantmeldingen: 46	Aantal klantmeldingen: 565	Aantal klantmeldingen: 36
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grensoverschrijdend gedrag: 16</li> <li>• Huiselijk geweld: 5</li> <li>• Anders: 11</li> <li>• Medicatie: 1</li> <li>• Vallen, stoten en knellen: 9</li> <li>• Vervuiling huis en verwaarlozing: 3</li> <li>• Planning: 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grensoverschrijdend gedrag: 52</li> <li>• Huiselijk geweld: 4</li> <li>• Medicatie: 238</li> <li>• Planning/zorg niet geleverd: 37</li> <li>• Vallen, stoten en knellen: 183</li> <li>• Vervuiling huis en verwaarlozing: 11</li> <li>• Anders: 40</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grensoverschrijdend gedrag: 10</li> <li>• Huiselijk geweld: 3</li> <li>• Vallen, stoten en knellen: 15</li> <li>• Anders: 8</li> </ul>

## 3. Klachten

Tot en met 2025 kwamen klachten binnen via ons meldpunt. De interne klachtfunctionaris behandelde de klachten volgens een afgesproken procedure.

Vanaf 2026 hebben we een externe klachtenfunctionaris: CBKZ. We vinden het belangrijk dat klachten onafhankelijk beoordeeld worden zodat we altijd het vastgestelde protocol kunnen volgen. Dit is een verbetering ten opzichte van de oude situatie. We ontvangen per kwartaal een uitgebreide analyse die we terug kunnen specificeren naar de regio.

Omschrijving klachten	2025
Toegang zorg	0
Indicatieprocedure	0
Dossier/ verslaglegging	3
Communicatie/ bereikbaarheid	23
Bejegening (niet serieus genomen worden)	7
Schending vertrouwen/ vertrouwelijkheid	2
Informatie	0
Kwaliteit van zorg	19
Organisatie van zorg	30
Samenwerking en afstemming (afspraken)	20
Zaken m.b.t. eigendom	3
Discriminatie	0
Bezwaar tegen besluit/ handelen	6
Diversen	0
Privacy	2
Grensoverschrijdend gedrag	3
Overig/ administratief	5

Een totaal van 123 klachten. Een daling ten opzichte van 2024, met 135 klachten en ongenoegen.

### Conclusie 2025

In 2025 zijn binnen Actief Zorg verschillende meldingen gedaan. Het grootste aantal meldingen zit in klantmeldingen, gedaan door de V&V-teams, wat samenhangt met de aard van het werk waarbij medewerkers intensief cliëntcontact hebben. Meldingen gaan onder andere over grensoverschrijdend gedrag, agressie en (bijna) incidenten tijdens zorgverlening.

Het melden van incidenten draagt bij aan een open meldcultuur en biedt waardevolle inzichten voor verbetering. Meldingen worden besproken en waar nodig vertaald naar acties of aandachtspunten voor teams.



### Belangrijke verbeterpunten voor 2026:

1. Onderzoek doen naar het vergroten van de meldcultuur onder medewerkers en het verbeteren van het meldsysteem;
2. Aandacht functionarissen regionaal positioneren zodat meldingen in de regio worden geanalyseerd. Verbeteracties leiden dan sneller tot herkenning waardoor men weet dat meldingen ook daadwerkelijk opgepakt worden;
3. Structuur van het proces wijzigen zodat iedere regio dezelfde blauwdruk heeft om hiermee aan de slag te gaan. Afdeling Kwaliteit en Beleid blijft overkoepelend betrokken;
4. Klachtenjaarverslag en registratie op regio specificeren zodat er op regio niveau verbeterpunten opgesteld kunnen worden. Dit bereikt de 'klager' in de regio effectiever dan dat we alles hoog-over centraal beoordelen.

### Kwaliteit in de regio



Elke regio heeft inmiddels een eigen kwaliteit- en beleidsadviseur. Elke maand komen we samen in een vast overleg met de regiomanager, het bestuur, HR, financiën, zorgverkoop en kwaliteit. In dit overleg bespreken we de voortgang, belangrijke trends en opvallende signalen.

Waar nodig gaat de kwaliteit- en beleidsadviseur de regio in om in gesprek te gaan met de wijkverpleegkundige en andere zorgmedewerkers. Dit gebeurt bijvoorbeeld naar aanleiding van interne audits, meldingen of andere kwaliteitsrapportages.

Op deze manier werken we gericht per regio en kijken we meteen waar de vraagstukken en leermogelijkheden liggen. Ook rode draden worden er op deze wijze goed uitgehaald. In 2026 gaan we dit verder uitbouwen en intensiveren om een kwaliteitsslag te maken.



In 2026 gaan we werken aan het vertalen van het WLZ-beleid naar de verschillende regio's en gaan we onderzoeken hoe we de kennis binnen de WLZ kunnen vergroten.

### Klanttevredenheidsonderzoek

Vanaf 2025 voeren we doorlopen een klanttevredenheidsonderzoek uit. Dit helpt ons om continue te verbeteren. We leren van de feedback die cliënten ons geven. Zo kunnen we onze medewerkers helpen om passende zorg te blijven bieden.

We werken met een dashboard. Iedere regio kan de uitkomsten uitfilteren tot teamniveau. Zo kunnen zij gericht sturen met informatie die beschikbaar is.

	Respondenten	Gemiddelde cijfer	NPS (EU)
Thuisondersteuning	4761	8,4	80
Verzorging en Verpleging	761	8,4	86
Begeleiding	171	8,6	76

Graag delen we ook quotes over wat cliënten zeggen over Actief Zorg. Deze quotes sluiten aan bij een eerdere analyse over de uitkomsten van het KTO (betrouwbare en voorspelbare zorg, vertrouwde relatie met zorgverleners).

*"Ik ben blij ben dat ik een goed gesprek heb gehad met de wijkverpleegkundige. Ze heeft antwoord gegeven op als mijn vragen en ik had er best veel"*

*"Ze proberen mij zo zelfstandig mogelijk te houden"*

*"Ik ben erg tevreden over het totaalplaatje wat voor zorg jullie geven"*

*"Continuïteit in de zorgmomenten en dezelfde gezichten zou fijn zijn, al weet ik dat dit niet altijd kan"*



In 2026 gaan we nog meer inzoomen op uitkomsten uit het KTO in de regio's. In kwartaal overleggen bekijken we de uitkomsten: wat gaat goed, wat kan beter. Per regio worden hier verbeteracties op geformuleerd binnen de teams. Op die manier kunnen we trends in de regio beter volgen, wat leidt tot een meer gerichte aanpak voor cliënten.

### Interne audits

De interne auditcyclus loopt van april tot oktober. In deze tijd worden audits uitgevoerd. Vervolgens vindt een analyse plaats en worden passende acties geformuleerd.



Voorbeeld interne audit – medicatie veiligheid

Deze interne audit is in 2025 uitgevoerd in iedere regio. Daar zijn aandachtspunten uitgekomen, die met de betreffende regiomanagers zijn gedeeld. Zij hebben deze aandachtspunten met hun team besproken en verbeteringen afgesproken. Elke drie maanden komen deze aandachtspunten terug op het teamoverleg om de voortgang te volgen. In 2026 voeren we de audit opnieuw uit. Zo kunnen we zien welke verbeteringen zijn doorgevoerd en waar we nog stappen kunnen zetten.

We hebben gemerkt is dat het huidige interne auditprogramma, zoals gevolgd tot en met 2025, niet aansluit bij hoe wij kijken naar kwaliteit van zorg. We willen beter kunnen sturen. En weten wat er speelt. Daarom gaan we aan de slag.



In Q1 en Q2 2026: Proces herschrijven van de interne audits. We zoomen in op de cyclus van de audits en bepalen wat past bij de organisatie. Ook gaan we meer regionaal auditeren, zoals we doen bij medicatieveiligheid. De uitkomsten zijn leerzaam voor de teams, zodat we verbeterlagen toe kunnen passen.

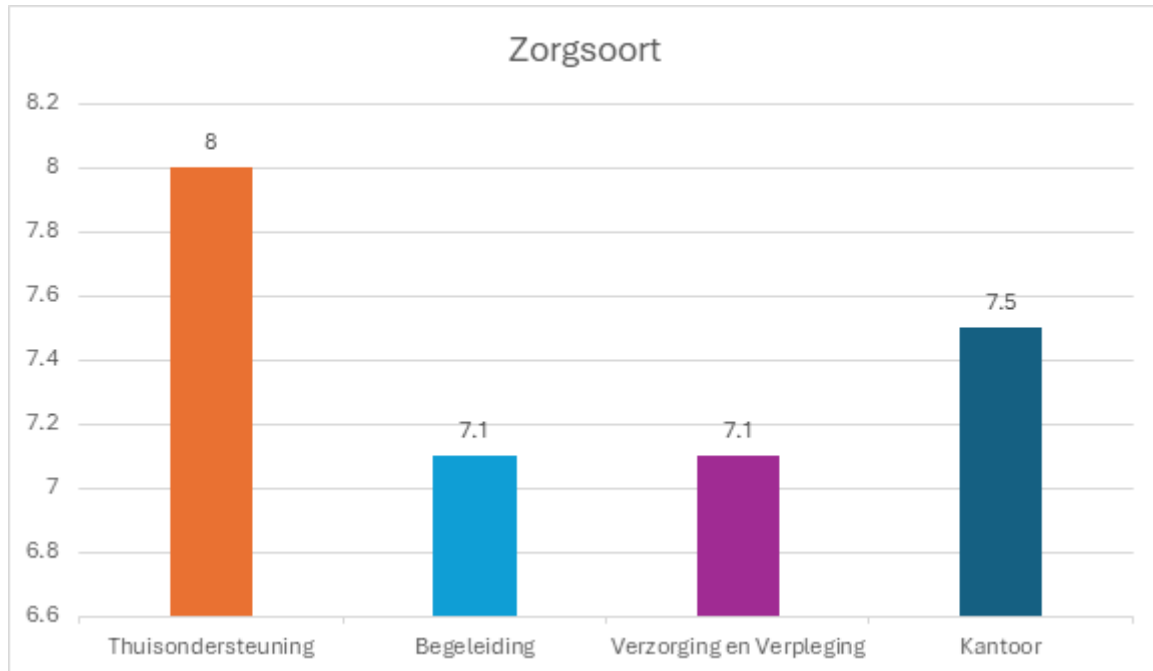


In Q1 en Q2 2026: Inhoud van de audits aanpassen. We hadden (te) veel audits. Vanuit de basis kijken we opnieuw. We beoordelen: welke informatie hebben we nodig om de kwaliteit goed te kunnen meten? En met wie willen we hierover in gesprek?

### Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In mei 2025 hebben we het MTO intern uitgezet onder onze medewerkers. De resultaten zijn voorgelegd aan de OR en aan afdeling HR, hoe zij de uitkomsten kunnen koppelen aan doelen waar we in 2026 mee aan de slag gaan.

Hieronder vind je de uitkomst op de algehele tevredenheid per zorgsoort.



Reactie HR op het MTO:

*'De rol van coördinator wordt momenteel herzien, met als doel beter om te gaan met de hoge werkdruk en meer aandacht te kunnen geven aan onze medewerkers. Dit is een terugkerend en belangrijk punt binnen het MTO.'*

#### Vooruitblik 2026

Terugkijkend op 2025 zien we een belangrijk keerpunt in onze visie op kwaliteit van zorg. We beschikken over verschillende meetinstrumenten, zoals cliënttevredenheidsonderzoeken, meldingen en andere kwaliteitsmetingen. In 2026 willen we deze informatie beter benutten, zodat de inzichten daadwerkelijk bijdragen aan leren en verbeteren binnen de organisatie.



Daarom ontwikkelen we in 2026 een kwaliteitsdashboard waarin de verschillende meetinstrumenten uit dit kwaliteitsbeeld samenkomen. Dit dashboard geeft regionaal inzicht in wat er speelt bij cliënten en medewerkers en ondersteunt teams en management bij het sturen op kwaliteit van zorg;



Daarnaast werken we in 2026 aan een nieuw intern auditplan. Met deze audits willen we teams ondersteunen bij reflectie op hun werkwijze en hen voorzien van gerichte verbeterpunten die bijdragen aan vakmanschap en kwaliteitsverbetering;



Tot slot besteden we in 2026 extra aandacht aan het versterken van de meldcultuur en het meldsysteem. Door het melden van signalen te stimuleren en de werking van het systeem te verbeteren, willen we meldingen beter benutten om te leren van ervaringen uit de praktijk en de kwaliteit van zorg verder te ontwikkelen.

## Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit

Het kwaliteitsbeeld is een weergave van de samenwerking over de breedte van de gehele organisatie. Het is tot stand gekomen op basis van input vanuit verschillende bronnen en betrokken partijen.

De basis voor het kwaliteitsbeeld wordt gevormd door de dagelijkse praktijk van onze medewerkers. Zij leveren waardevolle informatie door het melden van incidenten, het meewerken aan interne audits en het deelnemen aan toekomstgerichte projecten. Deze signalen geven inzicht in wat goed gaat en waar verbetering nodig is.



Daarnaast speelt de Professionele Adviesraad (PAR) een steeds belangrijker rol binnen de organisatie. De PAR wordt beter gevonden en neemt haar rol steeds steviger. In het afgelopen jaar heeft de PAR onder andere bijgedragen aan ontwikkelingen op het gebied van medicatieveiligheid, zoals beschreven in bouwsteen 3.

Ook de ervaringen van cliënten vormen een belangrijke bron. Deze worden opgehaald via klanttevredenheidsonderzoeken en klachten. Daarnaast fungeert de cliëntenraad als klankbord voor de organisatie. In overlegmomenten met de cliëntenraad worden ervaringen, aandachtspunten en verbeterkansen besproken.

Verder zijn externe samenwerkingen, zoals met Waardigheid en Trots (project 'Het complete plaatje') en Ander Werken in de Zorg (AWIZ), van invloed geweest op het kwaliteitsbeeld. Deze samenwerkingen dragen bij aan inzichten rondom toekomstbestendige zorg.

In 2025 heeft de IGJ een bezoek gebracht aan V&V-teams van Actief zorg. De uitkomsten van dit onderzoek zeer waren positief. Zowel de aandachtspunten als de positieve bevindingen uit het rapport zijn meegenomen en verwerkt in de verschillende bouwstenen.

De afdeling Kwaliteit & Beleid heeft een coördinerende rol gehad in het samenbrengen van alle kwaliteitsinformatie. Input uit de verschillende bronnen is verzameld, geanalyseerd en gebundeld in terugkerende thema's. Deze thema's zijn vervolgens verwerkt in de bouwstenen van het kwaliteitsbeeld. Het kwaliteitsmanagementsysteem, met zijn cyclische werkwijze, ondersteunt dit proces door gedurende het jaar continu informatie op te halen en te benutten voor leren en verbeteren.

Tijdens het opstellen van het kwaliteitsbeeld zijn ook nieuwe inzichten ontstaan. We hebben vastgesteld dat het kwaliteitsbeeld nog te veel gericht is op verantwoording en minder op het voeren van de dialoog over kwaliteit van leven. Voor de komende periode willen we daarom de nadruk verleggen: minder focus op het systeem en meer aandacht voor ervaringen, verhalen en voorbeelden uit de praktijk met veel aandacht voor kwaliteit van leven.