

Kwaliteitsbeeld 2024 Alles in Zorg



Ondernemersweg 62H, 2404HN
Alphen aan den Rijn

1. Inleiding

In 2024 heeft Alles in Zorg verdere stappen gezet in het realiseren van haar missie: het leveren van persoonlijke, respectvolle en kwalitatieve zorg aan huis. Als thuiszorgorganisatie in Alphen aan den Rijn, inmiddels ruim 7 jaar actief, hebben we ons de afgelopen jaren ontwikkeld tot een vertrouwde naam in de regio. Onze kern blijft: werken met aandacht voor wat mensen écht nodig hebben – op maat, in hun eigen omgeving, en met oog voor kwaliteit van bestaan.

Op dit moment bieden wij zorg aan 36 cliënten, met een breed scala aan ondersteuning – van persoonlijke verzorging tot verpleegtechnische handelingen. Deze zorg wordt verleend door een toegewijd team van 12 vaste medewerkers, waaronder verzorgenden IG, helpenden, wijkverpleegkundigen, leerlingen in opleiding en ondersteunend personeel.

Voor extra flexibiliteit en continuïteit werken we samen met Zorgbemiddelingsbureau Het Hoofd en Het Hart. Via deze samenwerking zetten we bij piekmomenten of ziekte bekwame zzp'ers in die de visie van Alles in Zorg onderschrijven en passen bij onze persoonlijke benadering. Daarbij houden we rekening met de actuele richtlijnen rondom de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (Wet DBA). We zorgen ervoor dat er sprake is van duidelijke, zelfstandige opdrachtverhoudingen en dat zzp'ers zorgvuldig worden ingezet binnen de kaders van de wet- en regelgeving.

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld in lijn met het Generiek Kompas – Samen werken aan kwaliteit van bestaan, zoals dat sinds juli 2024 officieel is opgenomen in het register van het Zorginstituut Nederland. Het biedt inzicht in hoe wij in 2024 hebben gewerkt aan de vier bouwstenen van het kompas:

1. Het kennen van de wensen en behoeften van cliënten
2. Het bouwen van netwerken
3. Het organiseren van het werk
4. Leren en ontwikkelen

Het vijfde onderdeel – Inzicht in kwaliteit – wordt met dit document concreet gemaakt. We combineren data en verhalen, reflectie en vooruitblik. Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in samenwerking met onze medewerkers, cliëntenraad, leerlingen, zzp'ers, wijkverpleegkundigen en externe partners. Het vormt niet alleen een moment van verantwoording, maar vooral een uitnodiging tot dialoog en verbetering.

We nodigen u van harte uit om dit beeld met ons te bespreken, ons erop aan te spreken, en samen verder te bouwen aan waardige zorg in de wijk.

A decorative red wavy graphic element located at the bottom right of the page.

2. Onze visie op kwaliteit

Bij Alles in Zorg draait kwaliteit niet alleen om procedures en protocollen, maar vooral om mensen. We geloven dat goede zorg begint bij het écht kennen van de cliënt: zijn of haar verhaal, wensen, levensritme en sociale omgeving. Kwaliteit is voor ons het vermogen om zorg af te stemmen op het leven van de ander – niet andersom.

Wat verstaan wij onder kwaliteit van zorg?

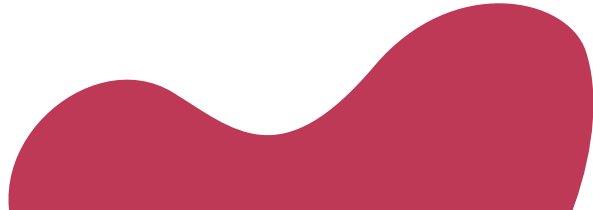
- **Mensgerichte zorg:** Zorg die uitgaat van de leefwereld en waarden van de cliënt, niet alleen van diens aandoeningen of beperkingen.
- **Veilig en professioneel:** We leveren veilige en verantwoorde zorg, op basis van actuele richtlijnen, wet- en regelgeving.
- **Eigen regie en veerkracht:** We ondersteunen waar nodig, maar stimuleren altijd de zelfredzaamheid en eigen kracht van cliënten.
- **Samenwerken in de driehoek:** Goede zorg ontstaat in de samenwerking tussen cliënt, naasten en zorgprofessional – met ruimte voor wederzijds begrip.
- **Leren en verbeteren:** Door het volgen van de PDCA-cyclus (Plan – Do – Check – Act) verbeteren we continu onze processen, reflecteren we op ons handelen en nemen we verantwoordelijkheid voor kwaliteit op elk niveau.
- **Brede kijk op gezondheid:** We hanteren het concept van positieve gezondheid, waarbij we ook aandacht hebben voor zingeving, relaties, meedoen in de maatschappij, en dagelijks functioneren. Deze benadering gaat uit van een holistische kijk op de mens, waarin lichamelijke, psychische, sociale en existentiële aspecten met elkaar verbonden zijn.

Hoe borgen wij kwaliteit?

Kwaliteit loopt als een rode draad door onze organisatie heen. We hanteren daarvoor onder andere:

- Een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) waarin werkafspraken, protocollen, evaluaties en verbeterpunten worden bijgehouden.
- Teamreflecties, interviews en moreel beraad als instrumenten voor vakontwikkeling.
- Opleidingsplannen voor medewerkers en begeleidingstrajecten voor leerlingen.
- Periodieke dossiercontroles en cliëntfeedbackmomenten.
- Heldere verantwoordelijkheden per rol (wijkverpleegkundige/leerlingbegeleider, planner, zorgmanager).

Door te investeren in deze structuren én in menselijke relaties, ontstaat een zorgomgeving waarin kwaliteit niet een verplichting is, maar een vanzelfsprekendheid.

A large, stylized, wavy pink shape that occupies the bottom right corner of the page, resembling a splash or a modern graphic element.

3. Gebruikte input voor dit kwaliteitsbeeld

Het kwaliteitsbeeld 2024 is gebaseerd op een combinatie van data, praktijkervaringen en reflectiemomenten binnen de organisatie. Door verschillende perspectieven samen te brengen – van cliënten, medewerkers en externe partners – ontstaat een eerlijk en samenhangend beeld van waar Alles in Zorg staat, en waar we naartoe willen.

Bronnen van input:

- Reflecties volgens het Generiek Kompas
- De vier bouwstenen van het Kompas zijn als leidraad gebruikt voor de teamreflecties. Deze zijn opgesteld door de wijkverpleegkundige (tevens leerlingbegeleider), de zorgmanager en verschillende teamleden. De reflecties zijn besproken en waar nodig aangevuld in teamoverleggen.
- In 2024 is een PREM-meting uitgevoerd. Hoewel het aantal respondenten onder de 25 bleef, zijn de resultaten bruikbaar gebleken om gericht verbeteracties te formuleren. De uitkomsten zijn besproken in het managementoverleg en in het leerteam.
- Teamreflecties en casusbesprekingen
- Tijdens interviews en werkoverleggen is actief gereflecteerd op de kwaliteit van zorg, samenwerking met mantelzorgers, ethiek in de praktijk en signalering van psychosociale problematiek. De casuïstiek die hieruit naar voren kwam, is meegenomen in de kwaliteitsanalyse.
- Dossiercontroles en interne kwaliteitsmetingen
- Wijkverpleegkundige heeft steekproefsgewijs cliëntendossiers gecontroleerd op volledigheid, doelgerichtheid en aansluiting op de dagelijkse zorg. De uitkomsten zijn besproken met betrokken zorgverleners en waar nodig zijn verbeteringen doorgevoerd.
- Kwaliteitsinput kwam ook vanuit samenwerking met huisartsen, welzijnsorganisaties en zorgbemiddelaars. Via deze partners kwamen waardevolle signalen binnen over samenwerking, bereikbaarheid en continuïteit van zorg.
- Mantelzorgers en familiecontacten
- Tijdens individuele gesprekken en terugbelmomenten is aan cliënten en mantelzorgers gevraagd hoe zij de zorg beleven. Deze input is meegenomen in het opstellen van doelen en verbeterpunten.
- Scholing, ontwikkeling en professionele reflectie
- Evaluaties van interne bijscholingen, leerlingbegeleiding en intervisiemomenten vormden een belangrijke bron voor het onderdeel 'Leren en Ontwikkelen'. Deze feedback werd vastgelegd door de leercoördinator.
- Kwaliteitscoördinatie en externe advisering

4. Wat hebben we bereikt in 2024

In 2024 zijn binnen Alles in Zorg belangrijke stappen gezet in het verbeteren van zorgkwaliteit, teamontwikkeling, samenwerking en cliëntgerichtheid. De combinatie van groei, professionalisering en reflectie heeft geleid tot meetbare en voelbare verbeteringen in de praktijk.

Cliëntgerichte zorg

- Open gesprekken zijn standaard onderdeel geworden van de intake. Tijdens deze gesprekken wordt expliciet gevraagd naar wat de cliënt belangrijk vindt in het leven, los van medische en zorginhoudelijke vragen.
- Er is een reflectiemoment na zes weken zorg geïntroduceerd, waarbij de wijkverpleegkundige met de cliënt terugkijkt: “Krijgt u de zorg zoals u die had gehoopt?” Dit heeft geleid tot waardevolle bijstellingen.
- De PREM-resultaten, hoewel gebaseerd op minder dan 25 respondenten, gaven richting aan verbeteringen op het gebied van bejegening, duidelijkheid van communicatie en bereikbaarheid.



Teamontwikkeling & werkcultuur



- Medewerkers zijn getraind in Positieve Gezondheid en gespreksvaardigheden, onder begeleiding van een externe trainer. Hierdoor is de benadering richting cliënten merkbaar persoonlijker en oplossingsgerichter geworden.
- Er zijn twee vaste intervisiemomenten per kwartaal georganiseerd voor alle vaste medewerkers. Thema's waren o.a. ethiek, mantelzorgdruk en casuïstiekbesprekingen.
- In samenwerking met de wijkverpleegkundige is het initiatief “Samen leren = samen beter zorgen” gestart, waarin medewerkers maandelijks reflecteren op hun handelen.

Leren en begeleiden

- De organisatie heeft in 2024 vier leerlingen begeleid. Zij werden gekoppeld aan vaste begeleiders en namen deel aan het interne leerplatform.
- Jildou, als wijkcoördinator en leerlingbegeleider, heeft een leertraject opgezet waarin ook cliënten participeren in de beoordeling van stages ('feedback vanuit de praktijk').
- De interne toetsing van deskundigheid (voorbehouden handelingen) is vernieuwd met een toetsmoment en praktijkobservatie.



Samenwerking en netwerk

- In de wijk is de samenwerking met huisartsen versterkt via directe lijncontacten en gezamenlijke signaleringsafspraken.
- Via Zorgbemiddelingsbureau Het Hoofd en Het Hart is een poule opgebouwd van betrokken zzp'ers die passend zijn bij onze cultuur en cliëntenpopulatie.



Processen en structuur

- Er is gestart met het gebruik van een digitaal cliëntvolgsysteem, waarmee wijkverpleegkundigen, verzorgenden en helpenden sneller inzage hebben in doelen, evaluaties en signalen uit de praktijk.
- Het zorgdossier is op verzoek van cliënten in begrijpelijker taal herschreven.
- De planner (Machteld) heeft een digitale roosterplanningstool in gebruik genomen, wat de flexibiliteit én voorspelbaarheid voor medewerkers vergrootte.
- Bij afwezigheid of ziekte zijn via een “vangnetregeling” afspraken gemaakt met medewerkers en zzp'ers, waardoor zorgcontinuïteit in 95% van de gevallen gewaarborgd bleef.

5. Wat voegen we toe in 2025

Op basis van de ervaringen, leerpunten en ontwikkelingen in 2024, start Alles in Zorg in 2025 met een aantal gerichte verbeteracties. Geen grote vernieuwingen, maar juist praktische aanpassingen die aansluiten bij de dagelijkse praktijk, de behoeften van het team en de cliënten.

Praktische ondersteuning & deskundigheid

- Skilllab op kantoor
- In 2025 wordt op kantoor een kleine ruimte ingericht als skilllab, waar medewerkers en leerlingen kunnen oefenen met voorbehouden en risicovolle handelingen (zoals wondzorg of injecteren). Dit ondersteunt zowel hercertificering als vaardigheidstraining in eigen tempo.
- Bijscholing op basis van behoefte
- Medewerkers krijgen gerichte bijscholing als dat nodig is. Denk aan herhaling van handelingen, omgaan met specifieke aandoeningen (zoals dementie of diabetes), of communicatie met mantelzorgers. Scholing wordt afgestemd op de praktijk en aangeboden via korte modules of klassikale momenten.



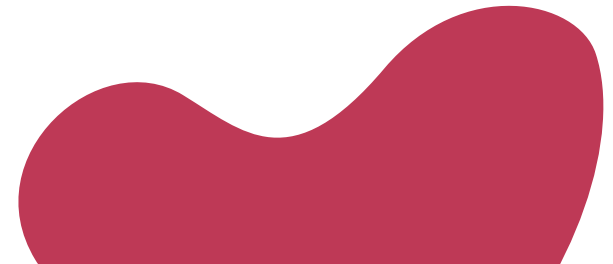


Interne organisatieontwikkeling

- **Introductie van een nieuwe zorgmanager (Indira)**
- **Eind 2024 is een nieuwe manager gestart die verantwoordelijk is voor het aanbrengen van meer structuur in aansturing, overlegmomenten, en kwaliteitsbewaking. In 2025 zet deze manager dit verder voort, onder andere door heldere rollen vast te leggen en de teamcommunicatie te verbeteren.**
- **Betere overlegstructuur**
- **In 2025 wordt geëxperimenteerd met korte, vaste overlegmomenten per wijkteam of aandachtsgebied, zodat informatie-uitwisseling beter verloopt en teamleden hun zorgen of suggesties sneller kunnen delen.**

Structuur voor leerlingbegeleiding

- **Duidelijke leerstructuur**
- **Voor leerlingen wordt in 2025 gewerkt aan een duidelijke structuur voor begeleiding en beoordeling. Deze bestaat uit: een vast aanspreekpunt, gestructureerde leermomenten, tussentijdse feedback, en een evaluatie aan het einde van de stage.**
- **Samenwerking met scholen**
- **Er wordt actiever afgestemd met onderwijsinstellingen (mbo-niveau) om de aansluiting tussen schoolopdrachten en werkpraktijk te verbeteren.**



6. Wanneer zijn we tevreden?

Alles in Zorg werkt vanuit het principe dat verbetering niet altijd groots of ingewikkeld hoeft te zijn. We zijn tevreden als we aan het eind van 2025 kunnen zeggen dat er stappen zijn gezet die voelbaar zijn voor cliënten, merkbaar voor medewerkers, en organisatorisch bijdragen aan rust en duidelijkheid.

We formuleren tevredenheid niet alleen in cijfers, maar ook in concrete gedragingen, verbeterde processen en werkplezier. Hieronder de belangrijkste signalen waaraan we in 2025 afmeten of we ‘goed bezig zijn’:

Voor cliënten

- **De meeste cliënten herkennen zich in het zorgplan, en het plan wordt minimaal één keer per halfjaar besproken.**
- **Contactpersonen zijn goed bereikbaar voor vragen, aanpassingen of overleg. Minder meldingen van onduidelijkheid of frustratie.**
- **Tijdens informele terugkoppelingen (gesprekken, telefoontjes) laten cliënten en mantelzorgers blijken dat ze zich gehoord voelen.**
- **De PREM-meting is opnieuw uitgevoerd, bij voorkeur met meer dan 25 respondenten, zodat resultaten sterker onderbouwd zijn.**



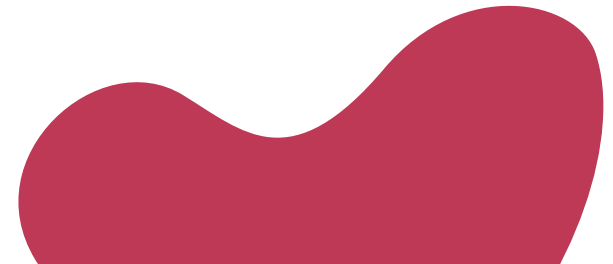


Voor medewerkers

- Medewerkers weten op tijd waar en wanneer ze worden ingeroosterd; meer rust in de planning.
- Iedereen die dat nodig had, heeft in 2025 een bijscholing of vaardigheidstraining gevolgd via het skilllab of een externe training.
- Leerlingen krijgen regelmatig terugkoppeling en weten bij wie ze terecht kunnen. Er is een basisstructuur voor leerlingbegeleiding neergezet.
- De nieuwe overlegstructuur wordt als werkbaar ervaren: er is ruimte voor input en casusbesprekingen.
- Medewerkers geven aan dat ze meer duidelijkheid ervaren over taken, aanspreekpunten en ondersteuning.

Voor de organisatie

- De zorgdossiers zijn vollediger en duidelijker geworden: doelen worden concreter geformuleerd en geëvalueerd.
- Er is een eerste lijn gelegd naar een eenvoudige PDCA-cyclus op teamniveau: kleine verbeterrondes, eenvoudige check-ins.
- De nieuwe zorgmanager heeft een heldere structuur neergezet rondom kwaliteitsbewaking, overleg en begeleiding.
- Samenwerking met externe partijen (zoals zzp'ers en scholen) verloopt soepeler, met heldere afspraken.



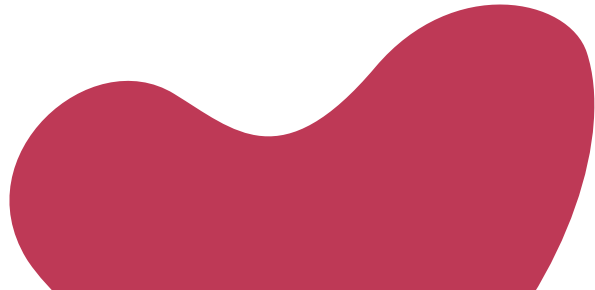
7. Verbeterdoelen voor 2025

Op basis van de reflectie op 2024 en gesprekken met medewerkers, cliënten en de nieuwe zorgmanager, zijn de volgende verbeterdoelen geformuleerd. Deze doelen zijn realistisch, uitvoerbaar en sluiten aan bij wat in de praktijk als belangrijk en nodig wordt ervaren.

1. Werken aan dossierkwaliteit

- **Duidelijke doelen in elk zorgplan.**
- **Zorgplannen minimaal twee keer per jaar bespreken en bijwerken.**
- **Zorgdoelen beter koppelen aan de wensen van de cliënt.**

2. Structuur in leerlingbegeleiding

- **Introductie van een basisdocument voor leerdoelen en evaluaties.**
 - **Vaste begeleiders per leerling, met minimaal één evaluatiegesprek per maand.**
 - **Terugkoppeling vanuit scholen structureel verwerken.**
- 
- A large, abstract, organic red shape is located in the bottom right corner of the page, partially overlapping the text area.

3. Interne communicatie en overlegmomenten

- **Maandelijksse werkoverleggen per team of functiegebied.**
- **Betere afstemming tussen planning, zorgverlening en coördinatie.**
- **Jaarplanning maken voor reflectie-, evaluatie- en bijscholingsmomenten.**

4. Inrichting skilllab en bijscholing

- **Oplevering van het skilllab op kantoor en in gebruik nemen voor toetsmomenten en training.**
- **Afspraken maken over hercertificering en scholing per functie.**
- **Bijhouden van scholingsdeelname in een overzicht per medewerker.**

5. Verduidelijking inzet zzp'ers (Wet DBA-proof)

- **Duidelijke afbakening van taken, communicatie en verwachtingen bij zzp'ers.**
- **Jaarlijks actualiseren van overeenkomsten via bemiddelingsbureau.**
- **Interne richtlijn opstellen over verantwoord zzp-gebruik.**



8. Conclusie en vervolg

In 2024 heeft Alles in Zorg verder gebouwd aan een organisatie waar aandacht, kwaliteit en structuur samenkomen. De inzet van vaste medewerkers, betrokken leerlingen, flexibele zzp'ers en een nieuwe zorgmanager heeft geleid tot tastbare verbeteringen in zorg, samenwerking en organisatievoering.

In 2025 zetten we deze lijn door: kleinschalig en persoonlijk, maar wel met duidelijke afspraken, gestructureerde leertrajecten en meer grip op kwaliteit. We willen het werkbaar houden – voor de teams én voor de cliënt.

Dit kwaliteitsbeeld wordt besproken in het teamoverleg, gedeeld met betrokkenen en op verzoek verstrekt aan samenwerkingspartners. De uitvoering van de verbeterdoelen wordt opgevolgd via het kwartaaloverleg met de zorgmanager en verantwoordelijken per aandachtsgebied.

We blijven leren, reflecteren en verbeteren – niet omdat het moet, maar omdat we geloven in zorg die ertoe doet.

A large, abstract, organic shape in a vibrant pink color, located in the bottom right corner of the page.