



Kwaliteitsbeeld Thuiszorg **2026**



Zorgplein Holland

Inhoudsopgave

1. Introductie	3
1.1. Reflectie op de beweging van het Kompas.....	3
1.2. Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen.....	3
1.3. Indeling.....	4
2. Maatschappelijke context	4
2.1. Terugblik op de doelen en het kwaliteitsbeeld van 2024 en een vooruitblik op de doelen voor het komende jaar	4
3. Het open gesprek (bouwsteen 1)	5
3.1. Hoe worden mensen met een zorgvraag, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren?.....	5
3.2. Wat is voor mensen met een zorgvraag, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit de professionele inzichten?	6
4. Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	7
4.1. De samenwerking met andere organisaties	7
4.2. Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?.....	7
4.3. Wat is de meerwaarde voor cliënten?.....	8
4.4. Wat levert het bouwen van netwerken op voor mensen met een zorgvraag en diens naaste(n)?	8
5. Het werk organiseren (bouwsteen 3)	9
5.1. Invulling van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen..	9
5.2. Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag	10
5.3. Hoe wordt zeggenschap door professionals en cliënt(vertegenwoordigers) vormgegeven?	11
5.4. Wat levert het werk organiseren op voor mensen met een zorgvraag?.....	12
6. Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	13
6.1. Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven? ..	13
6.2. Welke vormen van leren worden toegepast, en hoe dragen deze bij aan vakmanschap en kwaliteitsverbetering?	14
6.3. Belangrijke thema's.....	15
6.4. Resultaten en verbeterpunten	16
7. Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)	17
7.1. Resultaten meting cliëntervaringen en mantelzorgers	17
7.2. Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit zoals benoemd in de vijf bouwstenen en op welke manier zijn hierbij professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers betrokken?.....	18
7.3. Wat zijn belangrijke thema's?	18
7.4. Hoe is het kwaliteitsbeeld tot stand gekomen?.....	18

1. Introductie

1.1. Reflectie op de beweging van het Kompas

Bij Zorgplein Holland gaat kwaliteit niet over regels of lijstjes, maar over hoe de zorg in het dagelijks leven van cliënten voelt en werkt. Het Generiek Kompas *Samen werken aan kwaliteit van bestaan* sluit goed aan bij die manier van denken. Het Kompas helpt om woorden te geven aan wat in de praktijk al gebeurt: samen kijken wat iemand nodig heeft om zo prettig en zelfstandig mogelijk thuis te kunnen leven.

In de zorg voor cliënten merkt Zorgplein Holland dat goede zorg begint bij aandacht en een goed gesprek. Niet alleen over wat iemand niet meer kan, maar juist ook over wat nog wél lukt, wat belangrijk is in het dagelijks leven en waar iemand zich zorgen over maakt. Dat gesprek is geen vast moment, maar loopt mee met de zorg. Soms betekent dat dat zorg wordt aangepast, soms juist dat zorg wordt afgebouwd of anders georganiseerd. Het Kompas helpt om deze keuzes niet te zien als losse beslissingen, maar als onderdeel van kwaliteit van bestaan.

Wat in de praktijk duidelijk wordt, is dat kwaliteit ontstaat in samenwerking. Cliënten, naasten en zorgverleners brengen ieder hun eigen perspectief in. Een verpleegkundige ziet bijvoorbeeld een risico, terwijl een cliënt vooral wil vasthouden aan zijn eigen manier van leven. Het Kompas nodigt uit om die perspectieven naast elkaar te leggen en samen te zoeken naar een oplossing die veilig is én past bij de cliënt. Dat lukt niet altijd in één keer en vraagt soms om bijstellen, maar juist daarin zit de beweging van kwaliteit.

Binnen Zorgplein Holland wordt kwaliteit niet gezien als iets van één functie of rol. Nu de organisatie is gegroeid en het werk drukker is geworden, is het juist belangrijk om kwaliteit samen te blijven dragen. Verpleegkundigen, verzorgenden en andere betrokkenen nemen verantwoordelijkheid voor hun handelen en bespreken met elkaar wat goed gaat en wat beter kan. Het Generiek Kompas helpt daarbij als gezamenlijk denkkader: niet om te controleren, maar om het gesprek te voeren.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat deze manier van werken herkenbaar is voor medewerkers en cliënten. Vooruitkijkend blijft het Kompas richting geven aan hoe Zorgplein Holland wil blijven werken: dichtbij de cliënt, in gesprek met elkaar en met oog voor wat kwaliteit van bestaan in het dagelijks leven écht betekent.

1.2. Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe Zorgplein Holland werkt aan goede zorg in de praktijk. Het is bedoeld om inzicht te geven in wat goed gaat, wat beter kan en waar de organisatie van leert. Niet alleen voor financiers en toezichthouders, maar juist ook voor cliënten, naasten en medewerkers zelf.

Bij Zorgplein Holland geloven we dat kwaliteit niet alleen te vangen is in cijfers. Aantallen, metingen en registraties zijn belangrijk om overzicht te houden en om signalen te zien. Tegelijkertijd zeggen cijfers niet alles. Hoe zorg wordt ervaren, wat een gesprek met een zorgverlener betekent of hoe een kleine aanpassing het dagelijks leven van een cliënt kan verbeteren, laat zich niet altijd in getallen uitdrukken.

Daarom combineert dit kwaliteitsbeeld tellen en vertellen. We gebruiken cijfers waar dat helpt, bijvoorbeeld om inzicht te geven in veiligheid of ervaringen. Daarnaast vertellen we verhalen uit de praktijk: situaties die laten zien hoe zorg wordt geleverd, welke keuzes worden gemaakt en wat dit betekent voor cliënten en hun naasten. Deze combinatie maakt zichtbaar wat kwaliteit in het dagelijks werk inhoudt.

Het kwaliteitsbeeld is ook een moment van samen reflecteren. Door terug te kijken op het afgelopen jaar en vooruit te kijken naar wat aandacht blijft vragen, ontstaat ruimte om te leren en bij te stellen. Wat hebben we gedaan? Wat heeft dat opgeleverd? Wat kunnen we er van leren? En wat nemen we mee naar de toekomst? Deze vragen helpen om kwaliteit niet vast te zetten, maar voortdurend te blijven ontwikkelen.

Met dit kwaliteitsbeeld wil Zorgplein Holland laten zien waar de organisatie voor staat: zorg die dichtbij is, aandacht heeft voor het leven van cliënten en samen met cliënten en medewerkers blijft zoeken naar wat in de praktijk het beste werkt.

1.3. Indeling

Voor de indeling van dit kwaliteitsbeeld is gebruikgemaakt van de handreiking 'Inzicht in kwaliteit'. Deze indeling is gebaseerd op de verplichte onderdelen van het kwaliteitsbeeld zoals genoemd in het Kompas.

2. Maatschappelijke context

2.1. Terugblik op de doelen en het kwaliteitsbeeld van 2024 en een vooruitblik op de doelen voor het komende jaar

Het kwaliteitsbeeld van 2024 liet zien dat Zorgplein Holland werkt in een maatschappelijke context waarin de zorg steeds complexer wordt. Cliënten blijven langer thuis wonen, vaak met meerdere gezondheidsproblemen tegelijk, en zijn daarbij afhankelijk van professionele zorg én van hun naasten. Tegelijkertijd staat de wijkverpleging onder druk door personeelstekorten en een toenemende zorgvraag. In deze context kiest Zorgplein Holland bewust voor kleinschaligheid, overzicht en zorg die aansluit bij het dagelijks leven van cliënten.

Terugkijkend op 2025 ziet Zorgplein Holland dat een groot deel van de doelen uit het kwaliteitsbeeld van 2024 is opgepakt en verder is verdiept. Het open gesprek met cliënten vindt plaats in de dagelijkse zorgpraktijk, bijvoorbeeld bij de start van zorg en tijdens evaluatiemomenten. In deze gesprekken gaat het niet alleen over zorgdoelen, maar ook over wat cliënten belangrijk vinden, waar zij tegenaan lopen en wat wel of juist niet werkt in het dagelijks leven. De ervaringen en signalen die hieruit voortkomen, worden teruggebracht naar het team en besproken in kwaliteitsoverleggen, zodat gezamenlijk kan worden geleerd en de zorg waar nodig kan worden aangepast.

Het betrekken van cliënten bij organisatiebrede onderwerpen blijft een aandachtspunt. In de praktijk blijkt het lastig om een vaste cliëntenraad te realiseren, onder andere doordat veel cliënten beperkt mobiel zijn. Een verbeterpunt is om actief te zoeken naar cliënten die mobieler zijn en bereid zijn om structureel mee te denken. Daarnaast verkent Zorgplein Holland hoe de cliëntenraad (deels) digitaal kan worden vormgegeven, zodat cliënten ook op afstand hun ervaringen en ideeën kunnen delen. Op deze manier wordt gezocht naar vormen van cliëntbetrokkenheid die aansluiten bij de mogelijkheden van cliënten en bij de schaal van de organisatie.

Ook op het gebied van samen beslissen en passende zorg zijn stappen gezet. Inzage in het cliëntdossier door contactpersonen is al langere tijd mogelijk en wordt in de praktijk als vanzelfsprekend ervaren. Familieleden kunnen meekijken in rapportages, wat bijdraagt aan transparantie en betere afstemming. De samenwerking met andere zorgverleners en organisaties, met name Cordaan, verloopt in de praktijk goed. Vooral in gebieden waar korte lijnen zijn met wijkteams en casemanagers ervaren cliënten meer rust en samenhang in de zorg.

Digitale innovaties en hulpmiddelen spelen een steeds belangrijkere rol in hoe Zorgplein Holland naar de toekomst van zorg kijkt. Digitale zorg wordt gezien als een manier om de zorg te verlichten en cliënten te ondersteunen in hun zelfstandigheid, altijd als aanvulling op persoonlijke zorg. In de praktijk verkent Zorgplein Holland samen met cliënten en medewerkers wat wel en niet werkt. Medido is ingezet, maar het gebruik ligt momenteel stil vanwege problemen die samenhangen met het product zelf. Deze ervaring heeft het belang onderstreept van zorgvuldig verkennen en evalueren voordat innovaties structureel worden toegepast. Ook beeldbellen wordt gezien als een kans om zorg anders te organiseren. Op dit moment wordt onderzocht hoe beeldbellen op een passende manier kan worden ingezet, zodat het aansluit bij de wensen en mogelijkheden van cliënten en bij de manier van werken van de organisatie.

Leren en ontwikkelen krijgen binnen Zorgplein Holland vooral vorm in de praktijk. Scholing en kennisdeling vinden plaats via interne afstemming en door samenwerking met andere organisaties,

zoals het wijkteam van Cordaan. De opgedane kennis wordt gedeeld binnen het team, onder andere in kwaliteitsoverleggen. Interne audits en het vastleggen en delen van notulen ondersteunen het gezamenlijk leren van ervaringen.

Vooruitkijkend richt Zorgplein Holland zich op het verder versterken van wat in de praktijk werkt. Dit betekent blijven investeren in het open gesprek met cliënten en naasten, het benutten van ervaringen uit de dagelijkse zorg en het verder versterken van samenwerking met andere zorgverleners en het netwerk in de wijk. Daarnaast blijft aandacht bestaan voor het zorgvuldig verkennen en inzetten van digitale innovaties en hulpmiddelen, met oog voor wat cliënten daadwerkelijk helpt en wat de zorg duurzaam ondersteunt.

De ervaringen uit 2025 laten zien dat kwaliteit bij Zorgplein Holland niet ontstaat door nieuwe plannen, maar door het blijven kijken naar wat nodig is, het bespreken van ervaringen en het durven bijstellen van keuzes. Deze manier van werken vormt de basis voor de verdere uitwerking van het kwaliteitsbeeld en de doelen voor het komende jaar.

3. Het open gesprek (bouwsteen 1)

3.1. Hoe worden mensen met een zorgvraag, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren?

Bij Zorgplein Holland is het goede gesprek een vast onderdeel van de zorg. Het vindt plaats bij cliënten thuis, in het contact tussen cliënt, naasten en zorgverlener. Professionals krijgen ruimte en vertrouwen om dit gesprek te voeren, niet als een vast format, maar als een open dialoog die meebeweegt met wat er speelt in het leven van de cliënt.

Het goede gesprek begint vaak bij de start van de zorg en wordt daarna regelmatig opnieuw gevoerd, bijvoorbeeld bij veranderingen in de gezondheid, de thuissituatie of de inzet van mantelzorg. Zorgverleners nemen hierbij de tijd om te luisteren en door te vragen: wat vindt iemand belangrijk, waar loopt iemand tegenaan en wat geeft rust of juist spanning? Ook naasten worden, waar passend, betrokken bij deze gesprekken, zodat verschillende perspectieven worden meegenomen.

Professionals worden hierin gefaciliteerd door duidelijke afspraken en korte lijnen binnen de organisatie. Er is ruimte om signalen uit gesprekken te bespreken met collega's en om ervaringen terug te koppelen in kwaliteitsoverleggen. Hierdoor hoeven zorgverleners het gesprek niet alleen te dragen, maar kunnen zij samen reflecteren en afwegen wat nodig is. Dit ondersteunt professionals om het goede gesprek zorgvuldig te voeren, ook wanneer onderwerpen gevoelig zijn of wanneer belangen uiteenlopen.

Cliënten en naasten worden ondersteund door transparantie en duidelijke communicatie. Inzage in het cliëntdossier voor contactpersonen maakt het mogelijk om mee te kijken en beter voorbereid het gesprek aan te gaan. Dit draagt bij aan gelijkwaardigheid in het gesprek en helpt om verwachtingen over zorg en ondersteuning helder te maken.

Daarnaast is Zorgplein Holland bezig met het vernieuwen van het welkomstpakket voor cliënten. In 2026 wordt hierin een boekje over het open gesprek opgenomen. Dit boekje is bedoeld om cliënten en naasten uit te leggen wat het open gesprek inhoudt, welke onderwerpen besproken kunnen worden en hoe zij zelf invloed kunnen uitoefenen op het gesprek. Door cliënten vooraf te informeren en handvatten te geven, wil Zorgplein Holland de drempel verlagen om wensen, vragen en zorgen te delen en zo de regie van cliënten versterken.

Het goede gesprek is geen los moment, maar onderdeel van een voortdurende beweging van leren en verbeteren. Wat in gesprekken met cliënten en naasten naar voren komt, wordt opgepakt in het team, besproken en waar nodig vertaald naar aanpassingen in de zorg. Vervolgens wordt gekeken wat deze aanpassingen opleveren en of bijstelling nodig is. Zo blijft het gesprek verbonden met het dagelijks handelen en met het verbeteren van de zorg.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat deze manier van werken helpt om signalen vroeg te herkennen en om zorg beter af te stemmen op het dagelijks leven van cliënten. Vooruitkijkend blijft het faciliteren

van het goede gesprek een belangrijk aandachtspunt, waarbij cliënten, naasten en professionals samen blijven zoeken naar wat in de praktijk het beste werkt.

3.2. Wat is voor mensen met een zorgvraag, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit de professionele inzichten?

Uit gesprekken met cliënten, naasten en mantelzorgers blijkt dat zij vooral waarde hechten aan zorg die aansluit bij hun eigen leven. Cliënten willen zichzelf kunnen blijven, in hun eigen huis en met hun eigen gewoonten. Het gevoel dat er naar hen wordt geluisterd en dat zij invloed hebben op hoe de zorg wordt ingericht, is daarbij minstens zo belangrijk als de zorg zelf.

Voor naasten en mantelzorgers is het belangrijk dat zij serieus worden genomen en dat er goede afstemming is. Zij willen weten waar zij aan toe zijn, wie zij kunnen benaderen bij vragen en dat hun grenzen worden gezien. In de praktijk blijkt dat mantelzorgers vooral behoefte hebben aan duidelijke communicatie en aan het gevoel dat zij er niet alleen voor staan wanneer de zorg intensiever wordt.

Professionals van Zorgplein Holland spelen hierop in door tijdens het goede gesprek verder te kijken dan de directe zorgvraag. Naast verpleegkundige en medische aandacht is er oog voor hoe iemand leeft, wat iemand gewend is en wat voor iemand belangrijk is om vast te houden. Daarbij wordt ook gekeken hoe het **sociale netwerk** rondom de cliënt kan worden versterkt en of **hulpmiddelen of digitale innovaties** het dagelijks leven kunnen vergemakkelijken. Dit vraagt van professionals dat zij hun vakkennis combineren met aandacht voor de persoonlijke situatie van de cliënt en diens netwerk.

Een voorbeeld uit de praktijk laat zien hoe deze professionele afwegingen worden gemaakt. Wanneer een cliënt sterk hecht aan het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse handelingen, kijken zorgverleners samen met de cliënt hoe dit veilig kan blijven. Soms betekent dit dat zorg wordt aangepast of gefaseerd ingezet, soms dat hulpmiddelen worden ingezet en soms dat zorg juist wordt afgebouwd. De professionele verantwoordelijkheid blijft leidend, maar altijd in afstemming met wat voor de cliënt betekenisvol is.

Ook het betrekken van mantelzorgers vraagt professionele afwegingen. Professionals zijn alert op signalen van overbelasting en bespreken deze open met cliënten en naasten. Wanneer nodig wordt samen gekeken welke ondersteuning passend is, bijvoorbeeld door het aanpassen van de zorg, het inschakelen van andere zorgverleners of door het verkennen van ondersteuning in het sociale netwerk. Hierbij wordt steeds gezocht naar een balans tussen wat wenselijk is en wat haalbaar blijft voor alle betrokkenen.

Daarnaast geven cliënten en naasten aan dat continuïteit en betrouwbaarheid voor hen van groot belang zijn. Het hebben van een vast gezicht in de zorg draagt bij aan vertrouwen en een gevoel van veiligheid. Ook het op tijd komen van medewerkers wordt als belangrijk ervaren, omdat dit voorspelbaarheid en rust geeft in het dagelijks leven. Professionals van Zorgplein Holland houden hierin de planning en uitvoering zoveel mogelijk rekening mee en maken het bespreekbaar wanneer continuïteit of punctualiteit onder druk staat, zodat verwachtingen helder blijven en samen kan worden gezocht naar passende oplossingen.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat deze manier van werken bijdraagt aan vertrouwen en rust bij cliënten en hun naasten. Door het gesprek te blijven voeren en zorg regelmatig te evalueren, kan tijdig worden bijgestuurd wanneer situaties veranderen. Vooruitkijkend blijft Zorgplein Holland investeren in deze persoonsgerichte benadering, waarbij professionele inzichten en de ervaringen van cliënten en mantelzorgers samen richting geven aan de zorg in de praktijk.

4. Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

4.1. De samenwerking met andere organisaties

Goede zorg in de wijk vraagt om samenwerking. Zorgplein Holland werkt dagelijks samen met andere organisaties en disciplines om cliënten passende zorg te bieden, juist wanneer zorgvragen complexer worden of wanneer meerdere zorgverleners betrokken zijn.

Een belangrijke samenwerkingspartner is Cordaan. In de praktijk verloopt deze samenwerking goed. Met name in het gebied Osdorp zijn de lijnen kort en is er sprake van prettig en collegiaal contact. De samenwerking met het wijkteam van Cordaan in Osdorp wordt als sterk ervaren, mede doordat er vaste contactpersonen zijn en men elkaar goed weet te vinden. Ook het contact met de casemanagers van Cordaan verloopt in dit gebied goed. Deze afstemming draagt bij aan overzicht, continuïteit en rust voor cliënten.

Naast de samenwerking met Cordaan is Zorgplein Holland zich bewust van het belang van een goed beeld van andere disciplines en organisaties in de wijk. Om dit te ondersteunen maakt de organisatie gebruik van het overzicht van samenwerkingspartners dat is ontwikkeld door Stichting Elaa. Dit overzicht wordt intern gedeeld, zodat medewerkers eenvoudig kunnen doorverwijzen naar passende ondersteuning in de wijk. Hiermee wordt de sociale kaart beter benut en kunnen cliënten sneller worden geholpen met aanvullende zorg of ondersteuning buiten de eigen organisatie.

Een belangrijke stap in 2025 was de toetreding tot het netwerk palliatieve zorg Amsterdam-Diemen. Deze samenwerking is niet vanzelf ontstaan en vroeg om inzet en doorzettingsvermogen. Het toetreden tot dit netwerk kostte tijd en afstemming, maar wordt gezien als een waardevolle investering. Door deze samenwerking heeft Zorgplein Holland betere aansluiting bij andere zorgverleners die betrokken zijn bij palliatieve zorg, wat bijdraagt aan samenhang en kwaliteit van zorg in een kwetsbare fase van het leven van cliënten.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat het bouwen en onderhouden van netwerken vraagt om actieve inzet, maar ook veel oplevert. Vooruitkijkend blijft de organisatie investeren in samenwerking met andere organisaties en disciplines, zodat cliënten kunnen rekenen op zorg die goed is afgestemd, ook wanneer meerdere partijen betrokken zijn.

4.2. Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?



Kaylee, wijkverpleegkundige

“Zorgprofessionals worden op verschillende manieren geholpen om actief te zijn in professionele netwerken. Vanuit hun organisatie krijgen zij vaak tijd om deel te nemen aan overleggen en netwerkbijeenkomsten. Er worden regelmatig bijeenkomsten georganiseerd waar professionals elkaar kunnen ontmoeten, ervaringen kunnen delen en van elkaar kunnen leren. Ook moedigen organisaties hun medewerkers aan om mee te doen aan netwerken en delen zij informatie over welke netwerken er zijn. Daarnaast werken verschillende zorg- en welzijnsorganisaties samen, waardoor contact leggen en samenwerken makkelijker wordt. Naast bijeenkomsten zijn er ook online netwerken, zoals mailgroepen of digitale platforms, waar professionals elkaar kunnen vinden en vragen kunnen stellen. Zo wordt het voor zorgprofessionals eenvoudiger om met elkaar in contact te blijven en samen te werken.”

Binnen Zorgplein Holland wordt netwerkgericht werken gezien als een vanzelfsprekend onderdeel van het werk van zorgprofessionals. Medewerkers krijgen ruimte en vertrouwen om contact te leggen en te onderhouden met andere zorgverleners en organisaties wanneer dit bijdraagt aan goede zorg voor

cliënten. Dit gebeurt niet vanuit vaste protocollen, maar vanuit de vraag: wie is er nodig om de zorg rondom deze cliënt goed af te stemmen?

Zorgprofessionals worden gefaciliteerd door korte lijnen binnen de organisatie. Wanneer afstemming met andere organisaties nodig is, kunnen medewerkers dit laagdrempelig bespreken en oppakken. Er is ruimte om tijd te nemen voor overleg met bijvoorbeeld huisartsen, wijkteams of casemanagers, omdat wordt gezien dat goede afstemming aan de voorkant bijdraagt aan rust en duidelijkheid voor cliënten.

Daarnaast ondersteunt Zorgplein Holland professionals door kennis van het netwerk toegankelijk te maken. Het overzicht van disciplines en samenwerkingspartners in de wijk, zoals beschikbaar via Stichting Elaa, wordt intern gedeeld zodat medewerkers weten waar zij terecht kunnen voor aanvullende ondersteuning. Dit helpt professionals om sneller en gericht door te verwijzen en om cliënten beter te ondersteunen bij het vinden van passende zorg.

Ook deelname aan bestaande netwerken wordt actief gestimuleerd. Zo is Zorgplein Holland toegetreden tot het netwerk palliatieve zorg Amsterdam-Diemen. Professionals kunnen hierdoor gebruikmaken van de kennis en expertise binnen dit netwerk en ervaringen uitwisselen met andere zorgverleners. Dit draagt bij aan deskundigheid en aan betere afstemming in complexe zorgsituaties.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat het faciliteren van netwerkgericht werken bijdraagt aan het vertrouwen van professionals om samenwerking op te zoeken. Vooruitkijkend blijft de organisatie investeren in het ondersteunen van medewerkers bij het onderhouden en uitbreiden van professionele netwerken, zodat zij hun werk goed kunnen doen en cliënten kunnen rekenen op zorg die in samenhang wordt georganiseerd.

4.3. Wat is de meerwaarde voor cliënten?

Voor cliënten betekent het bouwen van netwerken vooral dat de zorg beter op elkaar is afgestemd. Wanneer meerdere zorgverleners of organisaties betrokken zijn, hoeft een cliënt niet steeds opnieuw zijn of haar verhaal te vertellen. Door goede samenwerking weten professionals elkaar te vinden en wordt informatie gedeeld, waardoor de zorg overzichtelijker en rustiger verloopt.

In de praktijk merken cliënten dat zij sneller de juiste ondersteuning krijgen wanneer zorgprofessionals samenwerken. Als de zorgvraag verandert of complexer wordt, kunnen zorgverleners tijdig andere disciplines inschakelen, zoals een wijkteam, casemanager of andere ondersteuning in de wijk. Dit voorkomt vertraging en draagt bij aan continuïteit van zorg.

Ook voor cliënten in een kwetsbare of palliatieve fase is de meerwaarde van samenwerking groot. Door de aansluiting bij het netwerk palliatieve zorg Amsterdam-Diemen is er betere afstemming met andere betrokken zorgverleners. Dit helpt om zorg en ondersteuning goed op elkaar te laten aansluiten, met aandacht voor comfort, wensen en kwaliteit van leven.

Daarnaast geeft samenwerking cliënten en hun naasten het gevoel dat zij er niet alleen voor staan. Wanneer zorgverleners onderling afstemmen en duidelijk communiceren, ervaren cliënten meer vertrouwen in de zorg. Zij weten wie betrokken is, bij wie zij terecht kunnen met vragen en dat er gezamenlijk wordt gekeken naar wat nodig is.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat netwerkgericht werken bijdraagt aan rust, duidelijkheid en vertrouwen bij cliënten. Vooruitkijkend blijft de organisatie inzetten op samenwerking, zodat cliënten kunnen rekenen op zorg die niet versnipperd is, maar in samenhang wordt georganiseerd rondom hun leven en behoeften.

4.4. Wat levert het bouwen van netwerken op voor mensen met een zorgvraag en diens naaste(n)?

Het bouwen van netwerken zorgt ervoor dat zorg en ondersteuning beter meebewegen wanneer situaties veranderen. Naarmate zorgvragen complexer worden of de gezondheid van een cliënt achteruitgaat, is het belangrijk dat zorgverleners elkaar kennen en weten te vinden. Door bestaande samenwerkingsafspraken kan sneller worden bijgestuurd of opgeschaald, zonder dat dit onrust veroorzaakt voor cliënten en hun naasten.

Voor naasten en mantelzorgers levert netwerkgericht werken vooral **verlichting van de druk** op. Wanneer zorgverleners samenwerken en ook het bredere netwerk betrekken, hoeven naasten minder zelf te coördineren of alles alleen te dragen. Een voorbeeld hiervan is het inschakelen van een **buretnetwerk**. Door praktische ondersteuning in de buurt te organiseren, zoals hulp bij kleine boodschappen of gezelschap, kan de belasting voor mantelzorgers worden verminderd en ontstaat er meer ruimte om de zorg vol te houden.

Daarnaast draagt het bouwen van netwerken bij aan continuïteit en voorspelbaarheid van zorg op de langere termijn. Door samen te werken met andere organisaties en disciplines kan zorg worden afgestemd op veranderende behoeften, zonder dat cliënten telkens opnieuw moeten schakelen of hun verhaal moeten doen. Dit ondersteunt kwaliteit van bestaan en voorkomt dat zorg versnipperd raakt.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat investeren in samenwerking niet alleen helpt bij het oplossen van actuele zorgvragen, maar ook bij het voorkomen van overbelasting en crisissituaties. Vooruitkijkend blijft het bouwen en onderhouden van netwerken belangrijk om cliënten en hun naasten te blijven ondersteunen met zorg die samenhangend is en meebeweegt met het leven van alledag.

5. Het werk organiseren (bouwsteen 3)

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

Het organiseren van het werk binnen Zorgplein Holland is gericht op het leveren van deskundige, veilige en passende zorg, met ruimte voor professionele zeggenschap. In de dagelijkse praktijk betekent dit dat zorgverleners hun vak kunnen uitoefenen met aandacht voor cliënten, terwijl kwaliteit en veiligheid structureel zijn ingebed in de manier van werken.

Op het gebied van deskundigheid werkt Zorgplein Holland met professionals die beschikken over de juiste kennis, ervaring en vaardigheden voor de zorg die zij leveren. Bevoegd en bekwaam werken is hierbij een belangrijk uitgangspunt. De inzet, bevoegdheden en bekwaamheid van medewerkers worden maandelijks geëvalueerd, zodat helder is wie welke handelingen veilig en verantwoord kan uitvoeren. Dit geeft duidelijkheid aan medewerkers en draagt bij aan betrouwbare en zorgvuldige zorg voor cliënten.

Binnen Zorgplein Holland is er ruimte voor zeggenschap van professionals. Zorgverleners kennen de cliënten en hun situatie vaak het beste en worden daarom betrokken bij keuzes over de organisatie van zorg. Door korte lijnen en een open overlegcultuur kunnen medewerkers knelpunten, dilemma's en verbetervoorstellen bespreken en samen afwegingen maken. Dit zorgt ervoor dat beslissingen aansluiten bij wat in de praktijk nodig is en uitvoerbaar blijft voor medewerkers.

Een belangrijk onderdeel hiervan zijn de maandelijks kwaliteitsoverleggen tussen de wijkverpleegkundigen en de kwaliteitsadviseur. In deze overleggen worden cliëntsituaties, signalen uit de praktijk, deskundigheidsvragen en verbeterpunten besproken. Deze vaste momenten zorgen ervoor dat kwaliteit geen los onderwerp is, maar een terugkerend onderdeel van het dagelijks werk en van gezamenlijke reflectie.

Veiligheid is een belangrijk uitgangspunt in het organiseren van het werk. Dit betreft zowel de veiligheid van cliënten als die van medewerkers. In de praktijk worden signalen, incidenten en vragen besproken en benut om te leren. Wat niet goed loopt, wordt niet weggestopt, maar gezien als aanleiding om samen te kijken wat nodig is om herhaling te voorkomen. Ter ondersteuning hiervan worden elk kwartaal MIC-, MIM- en klachtenanalyses opgesteld en besproken met de wijkverpleegkundigen. Door deze analyses worden patronen en terugkerende aandachtspunten zichtbaar. De uitkomsten worden gebruikt om gezamenlijk te leren en om waar nodig werkwijzen aan te passen. Deze open manier van werken draagt bij aan een veilige zorgomgeving waarin melden en bespreken vanzelfsprekend is.

Kwartaal	Aantal MIC	Aantal MIM	Soort incidenten
Q1	4	0	Medicatie, valincident, overig
Q2	8	0	Agressie, Medicatie, Overig
Q3	9	1	Agressie, Medicatie, Overig
Q4			

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de klachten die in 2025 bij Zorgplein Holland zijn geregistreerd. Klachten en signalen worden gezien als belangrijke input om te leren en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Kwartaal	Aantal klachten	Soort klachten
Q1	0	
Q2	3	Functioneren medewerker
Q3	3	Functioneren medewerker
Q4		

Uit de analyses van MIC-, MIM- en klachtenmeldingen is gebleken dat wijkverpleegkundigen niet alleen incidenten en formele klachten registreren, maar ook andere signalen vastleggen die hier niet strikt onder vallen. Het gaat bijvoorbeeld om aandachtspunten die naar voren komen in functioneringsgesprekken, terugkerende vragen of zorgen uit de praktijk, of situaties waarin iets schuurt maar (nog) niet heeft geleid tot een incident of klacht. Deze brede manier van registreren laat zien dat wijkverpleegkundigen alert zijn op kwaliteit en veiligheid en actief bijdragen aan het zichtbaar maken van risico's en verbeterpunten. Tegelijkertijd heeft dit inzicht ertoe geleid dat er kritisch is gekeken naar wat waar wordt vastgelegd. Door onderscheid te maken tussen incidenten, klachten en andere signalen, kan informatie gerichter worden benut en blijven zowel het meldsysteem als het klachtenoverzicht overzichtelijk en betekenisvol als instrument voor leren en verbeteren. Inmiddels wordt alles op de juiste plek geregistreerd.

Belangrijkste incident van het afgelopen jaar was een situatie geweest waarin de samenwerking met een andere organisatie niet optimaal verliep. Dit had invloed op de veiligheid en duidelijkheid in de zorg voor de cliënt. Deze situatie is direct opgepakt en besproken, zowel intern als met de betrokken samenwerkingspartner. Naar aanleiding hiervan zijn verbeterafspraken en verbeterplannen opgesteld, gericht op betere afstemming, duidelijke verantwoordelijkheden en tijdige communicatie. Deze verbeteringen zijn structureel geïmplementeerd binnen beide organisaties. Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat het tijdig bespreken van deze situatie en het gezamenlijk doorvoeren van verbeteringen heeft bijgedragen aan het versterken van de samenwerking en het beter borgen van cliëntveiligheid.

Tegelijkertijd brengt het organiseren van het werk ook dilemma's met zich mee. Het balanceren tussen continuïteit van zorg, werkdruk en personele inzet kan spanning opleveren. Ook kunnen wensen van cliënten botsen met wat veilig of haalbaar is. Deze dilemma's hebben niet altijd een eenduidige oplossing en worden daarom besproken in overleg, waarbij steeds wordt gezocht naar wat op dat moment het meest passend is voor de cliënt én verantwoord voor de professional.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat deze manier van werken bijdraagt aan betrokken medewerkers en aan zorg die zorgvuldig en doordacht wordt geleverd. Vooruitkijkend blijft de organisatie investeren in het organiseren van het werk op een manier waarin deskundigheid, veiligheid en zeggenschap met elkaar in balans zijn, zodat professionals hun werk goed kunnen doen en cliënten kunnen rekenen op betrouwbare en veilige zorg.

5.2. Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag

(met aandacht voor signaleren, beschikbaarheid en samenwerking)

Binnen Zorgplein Holland wordt de inzet van professionals afgestemd op wat cliënten nodig hebben. De deskundigheidsmix is geen vast gegeven, maar beweegt mee met de aard en complexiteit van de zorgvraag. Het uitgangspunt is dat cliënten zorg ontvangen van de juiste professional, op het juiste moment en met de juiste deskundigheid.

Signaleren speelt hierin een belangrijke rol. Zorgverleners zijn dagelijks bij cliënten thuis en hebben daardoor een goed beeld van veranderingen in gezondheid, gedrag of thuissituatie. Deze signalen worden actief opgepakt en besproken, bijvoorbeeld wanneer de zorgvraag zwaarder wordt, de zelfredzaamheid afneemt of wanneer mantelzorg onder druk komt te staan. Door signalen tijdig te delen met collega's en wijkverpleegkundigen kan de inzet van zorg worden aangepast voordat situaties onveilig of onhoudbaar worden.

De beschikbaarheid van deskundigheid wordt geborgd door duidelijke afstemming binnen het team. Wijkverpleegkundigen zijn laagdrempelig beschikbaar voor overleg en ondersteunen bij het maken van professionele afwegingen. Wanneer zorgvragen complexer worden, kan expertise worden opgeschaald of kan aanvullende deskundigheid worden betrokken. Deze manier van werken zorgt ervoor dat professionals niet alleen hoeven te handelen en dat cliënten kunnen rekenen op passende zorg, ook wanneer hun situatie verandert.

Samenwerking is een essentieel onderdeel van de deskundigheidsmix. Binnen het team wordt kennis gedeeld en wordt gebruikgemaakt van elkaars expertise. Daarnaast wordt actief samengewerkt met andere zorgverleners en organisaties wanneer dit nodig is, bijvoorbeeld bij complexe zorgvragen of bij palliatieve zorg. Door deze samenwerking wordt aanvullende kennis en ervaring benut en blijft de zorg goed afgestemd.

Ook op bestuurlijk niveau wordt actief gestuurd op een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag. Het bestuur volgt ontwikkelingen in zorgvraag, personele inzet en beschikbare deskundigheid en gebruikt deze inzichten bij strategische keuzes. Hierbij is aandacht voor continuïteit van zorg, het behoud en de inzet van deskundige professionals en het tijdig inspelen op veranderingen in de wijkverpleging. Signalen uit de praktijk, zoals knelpunten in beschikbaarheid of veranderende zorgvragen, worden meegenomen in bestuurlijke afwegingen. Op deze manier sluiten beleidskeuzes aan bij wat in de dagelijkse zorgpraktijk nodig is.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat deze manier van werken bijdraagt aan zorg die beter aansluit bij cliënten en aan vertrouwen bij professionals. Door signalen serieus te nemen, beschikbaarheid van deskundigheid te organiseren en samenwerking op alle niveaus te versterken, kan tijdig worden bijgestuurd. Vooruitkijkend blijft Zorgplein Holland investeren in een deskundigheidsmix die meebeweegt met de zorgvraag, zodat cliënten kunnen rekenen op zorg die deskundig, veilig en passend is.

5.3. Hoe wordt zeggenschap door professionals en cliënt(vertegenwoordigers) vormgegeven?



Miryam, Wijkverpleegkundige

“Zeggenschap betekent dat we de zorg samen bepalen. De cliënt vertelt wat belangrijk is in het dagelijks leven en wij kijken hoe we daar zo goed mogelijk bij kunnen aansluiten. Dit doen we tijdens het bespreken van het zorgplan en halfjaarlijkse evaluaties, maar ook in kleine momenten van afstemming tijdens de zorg. Als het nodig is, denkt familie of een vertegenwoordiger mee. Een cliënt gaf aan dat vroege zorgmomenten haar veel stress gaven. Samen met haar en haar dochter hebben we dit besproken en de tijden aangepast. Daardoor voelde zij zich rustiger en had ze meer controle over haar dag.”

Binnen Zorgplein Holland krijgt zeggenschap vooral vorm in het dagelijkse werk en in de manier waarop professionals, cliënten en naasten met elkaar in gesprek zijn. De organisatie is kleinschalig, met korte lijnen, waardoor signalen en ideeën snel gedeeld kunnen worden en daadwerkelijk invloed hebben op hoe de zorg wordt georganiseerd.

Professionals hebben ruimte om hun deskundigheid in te zetten en mee te denken over keuzes in de zorgverlening. In teamoverleggen, kwaliteitsoverleggen en in het dagelijkse contact met collega's en leidinggevenden brengen zij knelpunten, dilemma's en verbetervoorstellen in. Deze inbreng wordt serieus

genomen en vormt vaak de basis voor aanpassingen in werkwijzen, planning of samenwerking. Door deze open overlegcultuur voelen professionals zich mede-eigenaar van de kwaliteit van zorg en verantwoordelijk voor het blijven verbeteren daarvan.

Ook cliënten en naasten hebben invloed op de zorg, met name via het open gesprek. Tijdens intakegesprekken, evaluaties en tussentijdse contactmomenten wordt actief gevraagd naar ervaringen, wensen en zorgen. Wat cliënten en naasten inbrengen, wordt niet alleen gebruikt om de zorg individueel bij te stellen, maar kan ook aanleiding zijn voor bredere reflectie binnen het team. Op deze manier krijgt de stem van cliënten een plek in zowel de dagelijkse zorg als in het leren en verbeteren van de organisatie.

Het vormgeven van zeggenschap op organisatieniveau vraagt extra aandacht. In de praktijk blijkt het lastig om een vaste cliëntenraad te realiseren, onder andere doordat veel cliënten beperkt mobiel zijn. Zorgplein Holland verkent daarom andere manieren om cliëntvertegenwoordiging vorm te geven, waaronder het betrekken van mobielere cliënten en het onderzoeken van digitale vormen van overleg, zodat cliënten ook op afstand kunnen meedenken. Hiermee wordt gezocht naar passende vormen van zeggenschap die aansluiten bij de mogelijkheden van cliënten en bij de schaal van de organisatie.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat zeggenschap vooral ontstaat door ruimte te geven aan het gesprek en door signalen serieus te nemen. Vooruitkijkend blijft de organisatie investeren in het versterken van deze betrokkenheid, zodat professionals, cliënten en naasten zich gehoord voelen en gezamenlijk kunnen bijdragen aan zorg die blijft aansluiten bij wat in de praktijk nodig is.

5.4. Wat levert het werk organiseren op voor mensen met een zorgvraag?



Miryam, Wijkverpleegkundige

“Wanneer zorg goed georganiseerd is, geeft dat rust en duidelijkheid. Cliënten weten waar ze aan toe zijn en de zorg sluit beter aan op hun wensen. Dit helpt om zo zelfstandig mogelijk te blijven en zich veilig te voelen.”

Bij een cliënt met veel medicatie hebben we gewerkt met vaste tijdsblokken en duidelijke afspraken. Daardoor ontstond meer structuur en vertrouwen. De cliënt voelde zich veiliger en kon weer kleine dingen zelf oppakken.”

Een goed georganiseerde manier van werken zorgt er voor cliënten van Zorgplein Holland voor dat de zorg betrouwbaar, veilig en voorspelbaar is. Cliënten merken dit vooral doordat zorgverleners weten wat er speelt, afspraken worden nagekomen en de zorg aansluit bij hun situatie. Dit geeft rust en vertrouwen in de zorg die zij ontvangen.

Door duidelijke afspraken over deskundigheid en bevoegdheden ontvangen cliënten zorg van professionals die passen bij hun zorgvraag. Wanneer de situatie verandert of complexer wordt, kan de inzet van zorg tijdig worden aangepast. Dit voorkomt dat zorg te lang hetzelfde blijft terwijl de behoeften van de cliënt veranderen, en draagt bij aan zorg die meebeweegt met het leven van alledag.

De manier waarop veiligheid is georganiseerd, levert cliënten een gevoel van zekerheid op. Doordat signalen en incidenten worden besproken en opgevolgd, worden risico's sneller herkend en aangepakt. Cliënten merken dit bijvoorbeeld doordat zorg tijdig wordt bijgesteld of doordat extra ondersteuning wordt ingezet wanneer dat nodig is. Dit draagt bij aan zorg die niet alleen persoonlijk, maar ook zorgvuldig en verantwoord is.

De manier waarop het werk is georganiseerd maakt het ook mogelijk om digitale innovaties en hulpmiddelen zorgvuldig in te zetten. Voor cliënten betekent dit dat er samen wordt gekeken of digitale ondersteuning kan bijdragen aan zelfstandigheid, gemak en veiligheid. Hulpmiddelen worden niet standaard ingezet, maar besproken in relatie tot wat iemand nodig heeft en aankan. Wanneer digitale middelen passend zijn, kunnen zij zorgen voor minder afhankelijkheid van zorgmomenten en meer regie

in het dagelijks leven. Tegelijkertijd blijft persoonlijke zorg altijd het uitgangspunt, zodat cliënten zich ondersteund voelen en niet overvraagd worden door technologie.

Ook de betrokkenheid van professionals bij het organiseren van het werk heeft meerwaarde voor cliënten. Doordat zorgverleners kunnen meedenken en hun professionele inzichten kunnen inbrengen, worden keuzes gemaakt die aansluiten bij de praktijk. Dit zorgt ervoor dat de zorg niet star is, maar flexibel en afgestemd op wat voor de cliënt werkt.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat deze manier van werken bijdraagt aan continuïteit, veiligheid en vertrouwen. Vooruitkijkend blijft de organisatie investeren in een goede organisatie van het werk, zodat cliënten kunnen rekenen op zorg die niet alleen professioneel is ingericht, maar vooral ondersteunend is aan hun kwaliteit van leven.

6. Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

6.1. Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven?



Heliante, Verzorgende IG

“Zorgplein heeft bijgedragen aan mijn ontwikkeling tot een volwaardige VIG’er. Tijdens mijn studieloopbaan ben ik goed begeleid door mijn collega’s. Het is een jonge thuiszorgorganisatie die sterk betrokken is bij de situatie van haar cliënten. Doordat we te maken hebben met cliënten met verschillende ziektebeelden, is het werk afwisselend en vooral erg leerzaam.”

Leren en ontwikkelen binnen Zorgplein Holland is in 2025 bewust en planmatig vormgegeven aan de hand van een vastgesteld scholingsplan. Scholing wordt ingezet om professionals te ondersteunen in hun dagelijkse werk en om de kwaliteit en veiligheid van zorg te borgen. Leren staat niet los van de praktijk, maar sluit aan bij situaties die medewerkers dagelijks tegenkomen bij cliënten thuis.

In 2025 lag de focus in het scholingsplan op het versterken van het sturend team, bestaande uit wijkverpleegkundigen en de kwaliteitsadviseur. Deze keuze is gemaakt om de basis van deskundigheid, kwaliteit en aansturing verder te versterken. Uit de evaluatie blijkt dat deze focus heeft bijgedragen aan meer eenduidigheid in werkwijzen en meer houvast voor het team bij het omgaan met complexere zorgvragen.

Het leren kreeg vorm via een combinatie van interne scholing, externe trainingen en e-learnings. Interne scholing werd bewust ingezet om kennis direct te verbinden aan de eigen werkwijze van Zorgplein Holland. Een voorbeeld hiervan is de training Belang van rapporteren, verzorgd door Miriam en Laurien, die door de wijkverpleegkundigen is gegeven aan het gehele team. In deze training is geoefend met het vastleggen van observaties, het beschrijven van veranderingen in de situatie van cliënten en het onderbouwen van keuzes in de zorg. In de praktijk is zichtbaar dat rapportages vollediger en duidelijker zijn geworden en dat signalen sneller worden opgepakt en besproken.

Daarnaast werd gebruikgemaakt van externe scholing en e-learnings om kennis te verdiepen en actueel te houden. Het Noordhoff-abonnement bood medewerkers toegang tot verschillende e-learnings, waardoor leren flexibel kon worden ingezet naast het werk.

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat leren en ontwikkelen in 2025 steeds meer onderdeel is geworden van het dagelijks werk. Scholing wordt niet ervaren als iets losstaand, maar als ondersteuning bij het leveren van goede en veilige zorg.

6.2. Welke vormen van leren worden toegepast, en hoe dragen deze bij aan vakmanschap en kwaliteitsverbetering?



Imane, Verpleegkundige

“Sinds november ben ik werkzaam binnen het team en mijn eerste indruk was direct erg positief. Ik ben warm ontvangen door collega’s en voelde me direct op mijn gemak.

Wat ik fijn vind binnen het team is de open cultuur binnen het team. Er is ruimte om je mening te geven en vragen te stellen.

Daarnaast ervaar ik veel vrijheid in het uitvoeren van mijn werk en wordt er vertrouwen gegeven om zelfstandig te handelen, ook waardeer ik de mogelijkheid die ik hier krijg om door te groeien als verpleegkundige.

Dit motiveert mij om mij verder te verdiepen in mijn vak.

De collega’s zijn betrokken, behulpzaam en erg prettig om mee samen te werken. Dit zorgt voor een fijne werksfeer waarin ik mij veilig en gewaardeerd voel. Ik ervaar mijn start binnen de organisatie als zeer positief en kijk ernaar uit om mij hier verder te ontwikkelen.”

Binnen Zorgplein Holland wordt geleerd via verschillende vormen die elkaar aanvullen en versterken: formele scholing, leren in de praktijk, leren met en van collega’s en leren van ervaringen en data.

De formele scholing in 2025 bestond onder andere uit:

- Training Normenkader Indiceerproces 2025 (Bena Advies),
- Kwaliteitsbeleid – Generiek Kompas (Bena Advies),
- WLZ-zorg (Bena Advies),
- Leiderschap & Coaching als wijkverpleegkundige (Bena Advies),
- Basistraining Palliatieve Zorg (Bena Advies),
- BHV-training (Westpoort),
- Verpleegtechnische handelingen (SPOT),
- Agressie in de zorg (Zorgpad e-learning),
- E-Health en technische hulpmiddelen in de zorg (Bena Advies),
- Dementie – rollenspel, begeleid door een casemanager.

Deze scholingen hebben professionals concrete kennis en vaardigheden gegeven voor het omgaan met complexere zorgsituaties, zoals palliatieve zorg, dementie, agressie, indicatiestelling en medicatieveiligheid.

Daarnaast vindt veel leren plaats in de dagelijkse zorgpraktijk. Medewerkers doen ervaring op bij cliënten thuis en leren van veranderingen in gezondheid, gedrag en thuissituatie. Deze ervaringen worden besproken met collega’s en wijkverpleegkundigen, waardoor inzichten direct kunnen worden vertaald naar het handelen. Dit zorgt ervoor dat kennis niet theoretisch blijft, maar meteen wordt toegepast.



Aleyna, HBO Verpleegkundige in opleiding

“Ik zit inmiddels in de zesde week van mijn stage binnen deze organisatie en kijk hier tot nu toe zeer positief op terug. In deze periode heb ik al veel kennis en ervaring opgedaan, wat bijdraagt aan mijn professionele ontwikkeling binnen de wijkzorg.

Bij handelingen die ik nog niet volledig beheers, word ik goed begeleid. Zowel de theoretische achtergrond als het praktische gedeelte worden duidelijk uitgelegd, totdat ik de handeling goed onder de knie heb.

Daarnaast zijn de begeleiders erg meedenkend en betrokken bij mijn leerproces. De wijkverpleegkundigen betrekken mij goed bij het werk, waardoor ik telkens weer iets nieuws leer. Dit versterkt mijn motivatie voor het verpleegkundige beroep.

Hoewel ik zelfstandig in de wijk werk, zijn mijn collega's goed bereikbaar en altijd bereid om te helpen wanneer dat nodig is. Dit geeft een prettig en veilig gevoel tijdens het werken.

Ik kijk ernaar uit om mijn stage hier verder voort te zetten en nog meer te leren binnen het team.”

Leren met en van collega's krijgt vorm in teamoverleggen, kwaliteitsoverleggen en intercollegiale toetsingsmomenten. In deze overleggen worden casussen besproken, dilemma's gedeeld en keuzes gezamenlijk onderbouwd. Ook de samenwerking met Cordaan, onder andere via gezamenlijke intercollegiale toetsing, draagt bij aan het uitwisselen van kennis en ervaring.

Daarnaast wordt geleerd van ervaringen en analyses, zoals MIC- en MIM-meldingen, klachten en evaluaties van scholing. Deze informatie wordt gebruikt om patronen te herkennen en verbeteringen door te voeren in werkwijzen en afspraken en worden besproken op de maandelijkse kwaliteitsoverleggen.

Vooruitkijkend naar 2026 laat het nieuwe scholingsplan zien dat Zorgplein Holland deze manier van leren verder verdiept en verbreedt. De focus verschuift naar het meenemen van het hele team, met onder andere:

- een interne training palliatieve zorg,
- een klinische SPOT-training op locatie,
- verdiepende scholing op rapporteren, wondzorg en dossiervorming,
- het structureel koppelen van intercollegiale toetsingsmomenten aan kwaliteitsoverleggen,
- en deelname aan netwerkbijeenkomsten van het netwerk palliatieve zorg Amsterdam na toetreding tot dit netwerk.

Door deze combinatie van interne scholing, leren in de praktijk en leren in regionale netwerken blijft Zorgplein Holland investeren in vakmanschap, deskundigheid en zorg die aansluit bij de behoeften van cliënten in alle fasen van het leven.

6.3. Belangrijke thema's

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat een aantal thema's in 2025 steeds terugkwam in het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie. Deze thema's zijn niet vooraf bedacht, maar zijn ontstaan vanuit de dagelijkse zorgpraktijk, scholing, overlegmomenten en signalen uit evaluaties en analyses.

Een belangrijk thema is zorgvuldig rapporteren en dossiervorming. In de praktijk bleek dat goede rapportages essentieel zijn voor continuïteit, veiligheid en samenwerking binnen het team. Door de

training *Belang van rapporteren* en door structurele aandacht in overleggen is het bewustzijn hierover vergroot. Medewerkers zijn scherper geworden in het vastleggen van observaties en veranderingen, waardoor signalen sneller worden opgepakt en besproken.

Een tweede thema is palliatieve zorg en het omgaan met complexe zorgvragen. Scholing en overleg hebben professionals ondersteund in het herkennen van de palliatieve fase en het voeren van gesprekken hierover. De toetreding tot het netwerk palliatieve zorg Amsterdam heeft dit thema verder versterkt. In 2026 krijgt dit vervolg door deelname aan netwerkbijeenkomsten, waarin kennis en ervaringen met andere zorgverleners worden gedeeld.

Ook veilig werken en omgaan met spanningsvolle situaties is een terugkerend thema. Scholing rondom agressie, grensoverschrijdend gedrag en verpleegtechnische handelingen heeft bijgedragen aan meer handelingszekerheid. Daarnaast zijn incidenten en meldingen gebruikt als leermomenten om werkwijzen te verbeteren en risico's te verkleinen.

Een vierde thema is digitale zorg en het gebruik van hulpmiddelen. Professionals leren steeds bewuster afwegen wanneer digitale ondersteuning passend is en wanneer niet. Scholing over e-health en technische hulpmiddelen heeft geholpen om mogelijkheden en grenzen van digitale zorg beter te begrijpen, met als uitgangspunt dat technologie ondersteunend is aan de zorg en aan de zelfredzaamheid van cliënten.

Tot slot is samen leren en reflecteren een belangrijk thema. Leren vindt niet alleen plaats via scholing, maar ook in overleggen, intercollegiale toetsing en het bespreken van ervaringen. Door deze momenten structureel te benutten, groeit het gezamenlijke vakmanschap en wordt kennis breder gedragen binnen het team.

Deze thema's laten zien dat leren en ontwikkelen bij Zorgplein Holland nauw verbonden is met de dagelijkse praktijk. Ze vormen de basis voor verdere verdieping in 2026 en geven richting aan scholing, overleg en samenwerking, zodat professionals goed zijn toegerust om cliënten passende en veilige zorg te bieden.

6.4. Resultaten en verbeterpunten

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat het leren en ontwikkelen in 2025 zichtbare resultaten heeft opgeleverd in de dagelijkse zorgpraktijk. Professionals geven aan dat zij zich zekerder voelen in hun handelen en beter zijn toegerust om signalen bij cliënten te herkennen en bespreekbaar te maken. Scholing en gezamenlijke reflectie hebben bijgedragen aan meer bewustzijn van kwaliteit en veiligheid en aan eenduidiger werken binnen het team.

In de praktijk is merkbaar dat kennis sneller wordt toegepast. Wat in scholing, overleg of intercollegiale toetsing wordt besproken, komt terug in het handelen bij cliënten. Dit is onder andere zichtbaar in verbeterde rapportages, het tijdig bijstellen van zorg en het beter onderbouwen van keuzes. Hierdoor ontstaat meer continuïteit in de zorg en weten collega's beter wat er speelt bij cliënten.

Ook het leren van incidenten, meldingen en klachten heeft bijgedragen aan kwaliteitsverbetering. Door MIC-, MIM- en klachtenanalyses structureel te bespreken, worden patronen herkend en worden verbeteringen doorgevoerd in werkwijzen en afspraken. Deze manier van leren draagt bij aan een open cultuur waarin veiligheid bespreekbaar is en waarin fouten en signalen worden benut om zorg te verbeteren.

Tegelijkertijd ziet Zorgplein Holland ook verbeterpunten. Een belangrijk aandachtspunt is het verder borgen van wat is geleerd. Een deel van het leren vindt plaats in gesprekken en overleggen, maar vraagt blijvende aandacht om inzichten goed vast te leggen en breed te delen, zodat kennis niet bij individuele medewerkers blijft hangen.

Daarnaast is er ontwikkelruimte in het verder versterken van kennis over het betrekken van het sociale netwerk van cliënten. Hoewel dit onderwerp regelmatig wordt besproken, vraagt het in de praktijk nog om verdere verdieping en het delen van goede voorbeelden, zodat professionals dit nog bewuster en consistentere kunnen toepassen.

Ook het toepassen van digitale innovaties en hulpmiddelen blijft een aandachtspunt. Professionals hebben meer inzicht gekregen in de mogelijkheden van digitale zorg, maar willen hun kennis verder verdiepen om beter te kunnen afwegen wanneer digitale ondersteuning passend is voor cliënten en wanneer niet. Dit vraagt om blijvende scholing en uitwisseling van ervaringen.

Vooruitkijkend wil Zorgplein Holland leren en ontwikkelen nog sterker verbinden aan reflectie en verbetering. Door structureel stil te staan bij wat is geleerd, wat anders wordt gedaan en wat nog aandacht vraagt, kan het geleerde beter worden geborgd. Op deze manier blijft leren bijdragen aan vakmanschap, kwaliteit en zorg die aansluit bij wat cliënten en hun naasten nodig hebben.

7. Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)

7.1. Resultaten meting cliëntervaringen en mantelzorgers

Zorgplein Holland vindt het belangrijk om inzicht te krijgen in hoe cliënten en mantelzorgers de zorg ervaren. Deze ervaringen geven waardevolle informatie over wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is. Cliënt- en mantelzorgervaringen worden daarom gezien als een belangrijke bron voor leren en verbeteren.

De ervaringsmeting wijkverpleging 2025 laat zien dat cliënten over het algemeen zeer tevreden zijn over de zorgverlening van Zorgplein Holland. De gemiddelde scores op alle onderdelen van de vragenlijst is een 8,7 met als hoogste waardering het vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners. Dit bevestigt dat cliënten de deskundigheid en betrokkenheid van de zorgverleners sterk waarderen.

In vergelijking met 2024 is sprake van een duidelijke positieve ontwikkeling. Voor alle vergelijkbare vragen zijn de scores gestegen, wat wijst op een structurele verbetering van de ervaren kwaliteit van zorg. Ook de toevoeging van vragen voor mantelzorgers en naasten geeft een positief beeld: zij voelen zich gehoord, ervaren goede communicatie en zien hun rol serieus genomen worden binnen het zorgproces.

Deze positieve ontwikkeling wordt verder onderstreept door de Net Promoter Score. De NPS is in 2025 aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2024. Het hoge aandeel promotors en de afname van het aantal neutrale cliënten laten zien dat cliënten niet alleen tevreden zijn, maar de zorg ook actief zouden aanbevelen aan anderen.

Tegelijkertijd laat de analyse van de toelichtingen zien dat er nog aandachtspunten zijn. Met name de wens voor meer vaste zorgverleners en het waarborgen van een uniforme kwaliteit van zorg blijven belangrijk. Daarnaast vraagt het verhogen van de respons en de begrijpelijkheid van de vragenlijst aandacht om toekomstige metingen nog representatiever te maken.

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat Zorgplein Holland in 2025 een duidelijke stap heeft gezet in het verhogen van cliënttevredenheid en ervaren kwaliteit van zorg. Door de geformuleerde aanbevelingen gericht op te volgen en blijvend te investeren in communicatie, continuïteit en uniformiteit van zorg, kan deze positieve lijn worden vastgehouden en verder versterkt.

Terugkijkend op de beschikbare ervaringen ziet Zorgplein Holland dat feedback van cliënten en mantelzorgers helpt om zorg beter af te stemmen op hun dagelijks leven. Signalen uit deze metingen worden meegenomen in overlegmomenten en kunnen aanleiding zijn om zorg aan te passen of om werkwijzen te verbeteren.

Vooruitkijkend blijft Zorgplein Holland inzetten op het ophalen en benutten van ervaringen van cliënten en mantelzorgers, zodat hun perspectief structureel onderdeel is van het werken aan kwaliteit.

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

Kwaliteit bij Zorgplein Holland ontstaat in de dagelijkse zorgpraktijk. Het werken aan kwaliteit is geen afzonderlijk proces, maar verweven met hoe zorg wordt verleend, besproken en bijgesteld. De vijf bouwstenen van het Generiek Kompas vormen hierbij een samenhangend geheel.

Professionals spelen hierin een centrale rol. Zij signaleren veranderingen bij cliënten, brengen ervaringen in tijdens overleggen en denken actief mee over verbeteringen. In teamoverleggen, kwaliteitsoverleggen en intercollegiale toetsingsmomenten worden situaties besproken en wordt gezamenlijk gereflecteerd op wat goed gaat en wat anders kan.

Cliënten en naasten worden betrokken via het open gesprek. Hun ervaringen, wensen en zorgen vormen het vertrekpunt voor het aanpassen van zorg. Wat hieruit naar voren komt, wordt niet alleen op individueel niveau gebruikt, maar kan ook aanleiding zijn voor bredere verbeteringen binnen de organisatie.

Mantelzorgers worden actief meegenomen in gesprekken over de zorg en hun belastbaarheid. Door aandacht te hebben voor hun perspectief en grenzen, wordt gewerkt aan zorg die beter vol te houden is en die aansluit bij het netwerk rondom de cliënt.

Door deze manier van werken ontstaat een continue beweging van doen, bespreken, evalueren en bijstellen. Kwaliteit wordt zo gedragen door de hele organisatie en niet belegd bij één functie of moment.

7.3. Wat zijn belangrijke thema's?

Terugkijkend ziet Zorgplein Holland dat een aantal thema's steeds terugkomt in het werken aan kwaliteit. Deze thema's zijn zichtbaar geworden in gesprekken, overleggen en reflectiemomenten.

Een belangrijk thema is dat kwaliteit door de gehele organisatie wordt gedragen. Het Generiek Kompas wordt op alle niveaus begrepen en gebruikt als richtinggevend kader, niet als checklist.

Een tweede thema is het versterken van zelfredzaamheid van cliënten, onder andere door het bewust inzetten van hulpmiddelen en digitale innovaties. Steeds wordt afgewogen wat cliënten zelf kunnen en wat ondersteuning kan verlichten.

Daarnaast is leren van ervaringen en het borgen van wat geleerd is een belangrijk aandachtspunt. Er wordt veel geleerd in de praktijk; de uitdaging zit in het vastleggen en delen van inzichten, zodat het hele team hiervan profiteert.

Tot slot is het versterken van samenwerking en kennis van de sociale kaart een terugkerend thema. Goede samenwerking met andere organisaties en het netwerk rondom cliënten draagt bij aan samenhangende zorg en ontlasting van naasten.

Deze thema's geven richting aan hoe Zorgplein Holland ook in de komende periode blijft werken aan kwaliteit.

7.4. Hoe is het kwaliteitsbeeld tot stand gekomen?

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen met betrokkenheid van verschillende partijen binnen en rondom Zorgplein Holland. Het opstellen van het kwaliteitsbeeld is nadrukkelijk gezien als een gezamenlijk proces van terugkijken, reflecteren en vooruitkijken.

De wijkverpleegkundigen hebben hierin een centrale rol gespeeld. Zij hebben gedurende het jaar input aangeleverd vanuit hun dagelijkse werk, onder andere op basis van cliëntsituaties, signalen uit de praktijk, kwaliteitsoverleggen en analyses. Het concept van het kwaliteitsbeeld is met hen besproken en zij hebben actief feedback gegeven op de inhoud. Deze feedback is verwerkt in de uiteindelijke versie van het kwaliteitsbeeld. Hieronder hun feedback op het laatste concept van het kwaliteitsbeeld:



Feedback | Wijkverpleegkundige Demi

“Wat mij opvalt in het kwaliteitsbeeld is dat het open gesprek heel toegankelijk wordt beschreven. Het laat zien dat iedereen gehoord mag worden en dat er ruimte is voor vragen, twijfels en wensen. Dat is belangrijk, zeker voor mensen die het spannend vinden om zorg te ontvangen of afhankelijk te zijn van anderen.

Bij het bouwen van netwerken zie ik dat samenwerken verder gaat dan alleen afstemmen. Het gaat ook om elkaar versterken en gebruikmaken van elkaars kennis. Voor cliënten betekent dit dat zij niet steeds opnieuw hun verhaal hoeven te doen en dat zorg beter wordt afgestemd op hun behoeften.

Als het gaat om het werk organiseren, vind ik het positief dat er aandacht is voor leren en ontwikkelen. Wanneer professionals zich zeker voelen in hun rol en voldoende ondersteuning ervaren, straalt dat af op de zorg die zij leveren. Dat geeft cliënten vertrouwen en een gevoel van veiligheid.”



Feedback | Wijkverpleegkundige Miryam

“Wat mij aanspreekt is dat het echt het verhaal van de praktijk blijft. In het open gesprek zie ik terug dat er ruimte is voor maatwerk en voor het eerlijke gesprek, ook wanneer dat schuurt. Wat ik belangrijk vind om te benoemen, is dat het goede gesprek niet alleen draait om luisteren, maar ook om durven begrenzen en professioneel spiegelen. Juist bij complexe zorgvragen en kwetsbare situaties maakt dat het verschil.

In het bouwen van netwerken herken ik de groei die we hebben doorgemaakt in samenwerking met huisartsen, wijkteams en andere ketenpartners. Wat voor mij nog sterker mag, is de rol van de zorgprofessional als verbinder: iemand die actief schakelt en verantwoordelijkheid neemt in het netwerk, in plaats van afwachtend te zijn.

Bij het werk organiseren vind ik het belangrijk dat deskundigheid en zeggenschap niet los van elkaar worden gezien. Wanneer professionals ruimte ervaren om hun professionele oordeel te gebruiken, komt dat direct ten goede aan de kwaliteit en veiligheid van zorg. Voor cliënten betekent dit meer rust, duidelijkheid en continuïteit in de zorg.”



Feedback | Wijkverpleegkundige Laurien

“In het onderdeel het open gesprek herken ik hoe belangrijk vertrouwen en duidelijkheid zijn voor mensen met een zorgvraag en hun naasten. Wat ik sterk vind, is dat er ruimte is voor het gesprek in verschillende fases van de zorg, en niet alleen bij de start. Dat helpt om verwachtingen bij te stellen en samen keuzes te blijven maken.

Bij het bouwen van netwerken zie ik vooral de kracht van samenwerking rondom de cliënt. Wanneer professionals elkaar kennen en weten wat ze aan elkaar hebben, ontstaat er minder ruis en meer samenhang. Dat merkt de cliënt direct, doordat de zorg beter op elkaar aansluit.

In het werk organiseren vind ik het belangrijk dat er aandacht is voor dilemma's in de praktijk. Niet alles is zwart-wit, en het helpt als deze dilemma's bespreekbaar zijn binnen het team. Voor cliënten levert dit zorg op die beter past bij hun situatie en die als veilig en betrouwbaar wordt ervaren.”



Feedback | Wijkverpleegkundige Kaylee

“Ik vind het fijn dat in het kwaliteitsbeeld veel aandacht is voor het open gesprek en hoe we mensen met een zorgvraag en hun naasten daarin meenemen. Wat voor mij goed naar voren komt, is dat het gesprek niet alleen gaat over zorgtaken, maar ook over wat iemand belangrijk vindt in het dagelijks leven. Dat maakt de zorg persoonlijker en gelijkwaardiger.

Bij het bouwen van netwerken merk ik in de praktijk dat korte lijnen met andere organisaties echt helpend zijn. Het zou mooi zijn als we nog duidelijker laten zien hoe deze samenwerkingen cliënten concreet helpen, bijvoorbeeld doordat zorg sneller op- of afgeschaald kan worden of doordat er minder verschillende gezichten aan het bed komen.

Wat betreft het werk organiseren zie ik terug dat er aandacht is voor veiligheid en deskundigheid. Voor mij zit de meerwaarde vooral in een goede balans: weten wie waarvoor verantwoordelijk is en elkaar durven aanspreken. Dat geeft vertrouwen, zowel bij professionals als bij cliënten.”

Ook cliënten hebben bijgedragen aan dit kwaliteitsbeeld. Hun input is opgehaald via vragenlijsten en signalen uit de praktijk. De ervaringen en signalen van cliënten zijn gebruikt om te reflecteren op de kwaliteit van zorg en om aandachtspunten te benoemen voor verdere verbetering.

De cliëntenraad is bij dit kwaliteitsbeeld nog niet betrokken geweest. Dit heeft te maken met de huidige fase van de cliëntenraad en de praktische uitdagingen rondom deelname. Het betrekken van cliëntvertegenwoordiging blijft een aandachtspunt voor de komende periode.

Het bestuur en de kwaliteitsadviseur zijn gedurende het hele proces betrokken geweest bij het verzamelen, duiden en bundelen van informatie. Samen hebben zij de verschillende perspectieven bij elkaar gebracht en gezorgd voor samenhang tussen de verschillende bouwstenen van het Generiek Kompas.

Het proces van het opstellen van dit kwaliteitsbeeld heeft bijgedragen aan gezamenlijk leren en reflectie. Door ervaringen van professionals en cliënten samen te brengen, is niet alleen teruggekeken op het afgelopen jaar, maar is ook richting gegeven aan verdere ontwikkeling en verbetering van de kwaliteit van zorg.