



Kwaliteitsbeeld Thuiszorg

2025



Zorgplein Holland

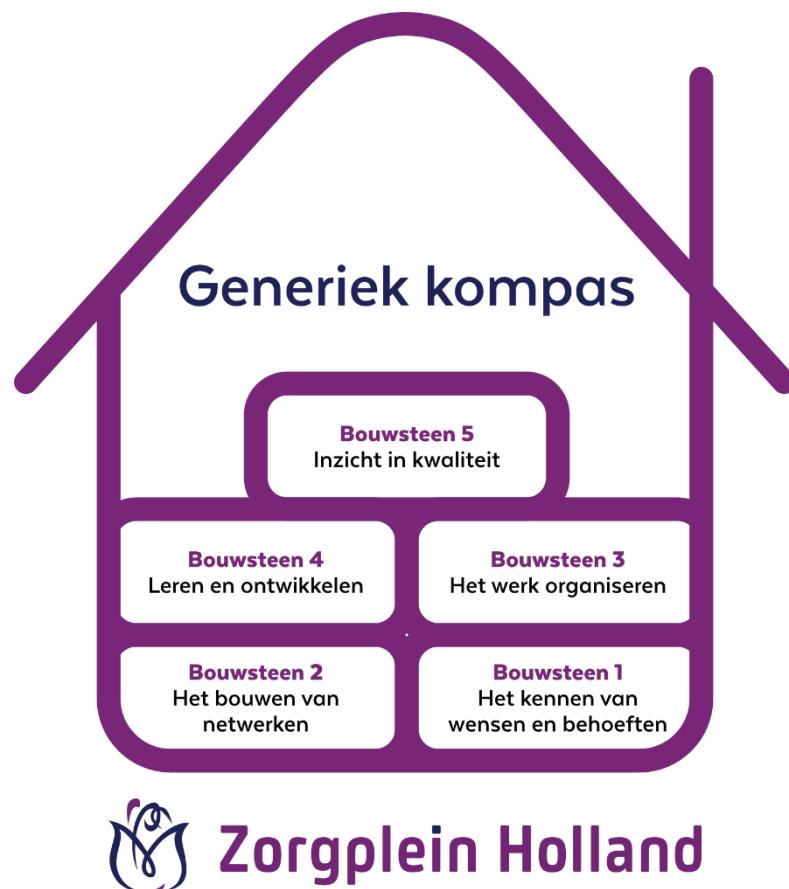
1. Voorwoord

Het Generiek Kompas is een hulpmiddel om de kwaliteit van zorg en ondersteuning duidelijk in kaart te brengen. Het bestaat uit vijf bouwstenen, die hieronder in afbeelding 1 zijn beschreven.

Dit kompas vervangt oudere richtlijnen, zoals drie kwaliteitskaders: verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum voor Wlz-zorg thuis. De samenleving verandert en dus verandert de manier waarop we invulling aan zorg geven, mee. Het geeft organisaties meer ruimte om te vernieuwen en te verbeteren. Door deze bouwstenen te gebruiken, kunnen organisaties inspelen op een nieuwe vorm van zorg. Zo kunnen we de zorg steeds beter maken.

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe Zorgplein Holland in 2024 met kwaliteit omging en geeft ook inzicht in de doelen voor het jaar 2025. We onderzoeken welke uitdagingen we tegenkwamen, wat we hebben geleerd en welke doelen we wel of niet hebben behaald. Ook kijken we hoe we met tegenslagen zijn omgegaan en welke plannen we in de toekomst willen doorzetten.

Met dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe we blijven werken aan betere zorg. We willen hiermee openheid geven aan cliënten, financiers en toezichthouders en laten zien dat we ons blijven ontwikkelen. Bij Zorgplein Holland staat de kwaliteit van de zorg altijd op nummer 1.



Afbeelding 1: 'de 5 bouwstenen'

2. Wie zijn wij

Zorgplein Holland is een thuiszorgorganisatie die zich inzet voor het bevorderen van welzijn en gezondheid bij zorgbehoevenden. Onze missie is om hoogwaardige, op maat gemaakte zorg te leveren, zodat cliënten zo lang mogelijk in een vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen en hun eigen regie behouden. Wij streven ernaar een thuiszorgorganisatie in Amsterdam te zijn, waarbij persoonlijke aandacht, innovatie en een cultuur van voortdurende verbetering centraal staan. In onze zorgverlening hebben we veel expertise in het ondersteunen van cliënten met een migratieachtergrond, dankzij de diversiteit binnen ons team.

Onze organisatie werkt uitsluitend met gediplomeerde en gekwalificeerde zorgverleners, wat de basis vormt voor onze toewijding aan kwaliteit en veiligheid. Met 24-uurs beschikbaarheid en geen wachtlijsten kunnen we snel inspelen op de behoeften van onze cliënten. Deze aanpak, samen met onze focus op cliëntgerichtheid en continue verbetering, maakt dat wij zorg op maat kunnen leveren die perfect aansluit op de wensen en levensomstandigheden van iedere zorgbehoevende.

Zorgplein Holland biedt een breed scala aan diensten, waaronder verzorging, verpleging, begeleiding en huishoudelijke hulp. Voor het jaar 2025 staat ook het bieden van palliatieve zorg op de agenda. Onze zorg is bedoeld voor mensen van alle leeftijden die korte of langdurige ondersteuning nodig hebben, van incidentele zorgmomenten tot 24-uurszorg. Wij bedienen de multiculturele doelgroep in Amsterdam en directe omgeving, waarbij we ernaar streven dat de zorg de cliënt zo min mogelijk belast en ondersteunen hen bij een zo prettig en zelfstandig mogelijk leven.

3. De bouwstenen

Bouwsteen 1 - Het kennen van wensen en behoeften.

In het generiek kompas staat

“Goede ondersteuning, zorg en behandeling die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen de mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt ervan. Ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. De professional is toegerust voor dit gesprek. In een open gesprek wordt aandacht gegeven aan diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, genderidentiteit en seksuele oriëntatie. Door de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast. Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie verandert. Ook palliatieve en terminale zorg en het waardig afscheid nemen vormen onderdeel van een open gesprek en het bespreken van de wensen en behoeften in die fase. De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier. Daarna legt hij deze vast in een ondersteuningsplan. Dit plan is bekend bij het hele team, de mens met een zorgvraag, de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk, mits de persoon om wie het gaat daar toestemming voor geeft.”

Bij Zorgplein Holland doen we dat zo

Bij Zorgplein Holland staat de mens centraal. Wij geloven dat goede ondersteuning, zorg en behandeling nauw moeten aansluiten op wat voor onze cliënten écht belangrijk is. Dit betekent dat we verder kijken dan alleen de lichamelijke gezondheid; we richten ons ook op emoties, het sociale leven, mentaal welzijn en de leefomgeving. Door open gesprekken te voeren met cliënten, mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk – waarbij we gebruikmaken van de Omaha vragenlijst – weten wij precies wat er voor iemand toe doet.

De Omaha vragenlijst is een gestandaardiseerd instrument dat zorgverleners helpt om de zorgbehoeften van cliënten op een gestructureerde wijze in kaart te brengen. Wij hebben zelf aan dit instrumenten hulpvragen toegevoegd, waardoor er ruimte is voor een diepgaand en persoonlijk gesprek met de cliënt. Hierdoor komt het open gesprek volledig tot zijn recht.

Door deze combinatie kunnen we niet alleen de fysieke, psychosociale en omgevingsbehoeften van de cliënt vastleggen, maar ook een beter begrip krijgen van zijn of haar unieke verhaal, wensen en beleving. Zorgverleners worden getraind in actief luisteren en het stellen van open vragen, zodat zij op een empathische en respectvolle manier het gesprek kunnen voeren. Dit zorgt ervoor dat de uitkomsten van de Omaha vragenlijst niet alleen als een standaard checklist functioneren, maar ook als een waardevolle basis van het open gesprek.



Kaylee, wijkverpleegkundige

"In ons team hebben de verpleegkundigen tijdens hun opleidingen waardevolle trainingen gehad over het voeren van een open gesprek. In de praktijk leer je hier goed mee omgaan bij verschillende casussen. De ene cliënt praat heel veel en de ander heel weinig. Cliënten zelf beginnen regelmatig al over onderwerpen die zij belangrijk vinden, waar ik weer iets over kan typen. De onderwerpen die dan nog niet aan bod zijn geweest worden nog explicet nagevraagd om het dossier compleet te maken. Hierbij houden wij rekening met de verschillende wensen en behoeften van cliënten. Dit voorkomt dat het gesprek te probleemgericht wordt en helpt om samen tot een passende oplossing te komen, waarbij de autonomie van de cliënt zoveel mogelijk behouden blijft. Wij gebruiken hiervoor de Omaha-vragenlijst, hier hebben wij zelf onze eigen hulpvragen aan toegevoegd, deze sluiten zeer goed aan bij het open gesprek."

In deze open, eerlijke en respectvolle gesprekken, waarin ook aandacht is voor diversiteit worden heldere afspraken gemaakt. Deze gesprekken vormen de basis voor de zorg die wij verlenen. Alle zorg die geleverd wordt, leggen wij vast in ons Zorgplan, dat de basis vormt voor het borgen van het welzijn, de begeleiding, verpleging, verzorging en ondersteuning van onze cliënten, en dat voor het hele team en de cliënt toegankelijk is – uiteraard met toestemming van de cliënt.

Zorgplein Holland streeft continu naar verbetering. Wij evalueren regelmatig onze zorgaanpak en passen deze aan op basis van feedback en veranderende omstandigheden. Maandelijks voeren de wijkverpleegkundigen samen met de kwaliteitsadviseur een overleg over de kwaliteit van Zorgplein Holland. In 2025 komt ook het open gesprek d.m.v. de schijf van vijf terug. De onderwerpen in de schijf van vijf werden in 2024 al gebruikt, maar binnen het team willen we kijken hoe we de schijf van vijf een prominentere rol kunnen geven. Dit is namelijk een mooie methode om de intake met de cliënt te voeren. Samen met de verpleegkundigen kijken wij hoe deze open gesprekken verlopen en of er nog eventuele behoefte aan begeleiding is op dit gebied.

Evaluaties

Al onze zorg wordt periodiek geëvalueerd. Binnen het team hebben we afgesproken om per cliënt elk halfjaar de zorg te evalueren. Dit zorgt ervoor dat we goed en snel kunnen inspelen op eventuele veranderingen binnen de zorgvraag van een client. Wij ontvangen tijdens de evaluaties waardevolle input van cliënten.

Tijdens de evaluatie laten we de client aan het woord. In een evaluatie kan naar voren komen dat de client zelfredzamer is geworden, hierop passen wij dan het zorgplan aan. Ook komen tijdens deze evaluaties andere wensen en behoeften van cliënten naar voren. Zo hebben we naast ons jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek extra input om onze kwaliteit te controleren en deze te verbeteren indien nodig.

Zorgplein Holland is al een tijd bezig geweest met het opzetten van een cliëntenraad, dit is helaas nog niet voldoende van de grond gekomen. In het jaar 2025 gaan wij hier actief mee verder.



Kaylee, wijkverpleegkundige

"Je komt tijdens je evaluatie achter veel meer dan wat je terug kan lezen in de rapportages, en dit omvat meer dan alleen de gegeven zorg. Een evaluatie is meer dan 1x per halfjaar een evaluatie uitvoeren, dit doen wij eigenlijk gedurende elk zorgmoment. Door deze manier van werken, heb je een beter beeld bij de zorgvraag van de cliënt, en of de zorg nog passend is."

Palliatieve zorg

In 2024 bood Zorgplein Holland geen palliatieve zorg aan, maar de laatste tijd werd de vraag ernaar steeds groter. Met de hulp van een adviesbureau is toen begonnen met de opzet om te kijken wat er nodig is om palliatieve zorg binnen Zorgplein Holland mogelijk te maken. Zorgplein Holland heeft inmiddels palliatieve zorg geïntegreerd binnen haar thuiszorgaanbod met als doel de kwaliteit van leven te verbeteren voor cliënten in de laatste levensfase. De organisatie richt zich op een holistische aanpak die fysieke, psychosociale en spirituele ondersteuning biedt. Hierbij worden de richtlijnen van het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland gevolgd en is de organisatie bezig met het implementeren van de voorwaarden om een samenwerking aan te gaan met het Netwerk Palliatieve Zorg Amsterdam-Diemen.

Het projectplan is geschreven en omvat een grondige situatieanalyse, duidelijke doelstellingen en een gedetailleerde projectorganisatie. Er ligt een sterke focus op scholing en teamontwikkeling, waarbij het zorgteam wordt opgeleid in onder andere symptoommanagement en Advance Care Planning.

Daarnaast wordt er gewerkt aan protocolontwikkeling en het implementeren van kwaliteitsverbeterende instrumenten, zodat de zorg voldoet aan belangrijke randvoorwaarden zoals 24/7 bereikbaarheid.

Door deze aanpak wil Zorgplein Holland een geïntegreerd en kwalitatief hoogstaand palliatief zorgaanbod realiseren, waarbij de zorg niet alleen gericht is op de patiënt maar ook op het ondersteunen van naasten in een waardige en humane laatste levensfase. In 2025 gaat Zorgplein Holland starten met het aanbieden van palliatieve zorg.



Naima, kwaliteitsadviseur

“Kwaliteitsadviseur Zorgplein Holland Zorgplein Holland ontving steeds vaker vragen van cliënten over de mogelijkheid van palliatieve zorg. Om aan deze groeiende zorgvraag te voldoen, is binnen het team onderzocht of dit haalbaar was. Uit deze haalbaarheidsstudie bleek dat Zorgplein Holland zowel de kennis, middelen als organisatorische mogelijkheden heeft om palliatieve zorg aan te bieden. In samenwerking met de wijkverpleegkundigen is vervolgens gewerkt aan een zorgvuldig uitgewerkt projectplan. Na uitgebreid overleg is dit plan succesvol afgerond, waardoor Zorgplein Holland in 2025 kan starten met het aanbieden van palliatieve zorg. Wij zijn hier erg enthousiast over.”

Actiepunten 2025 voor bouwsteen 1:

- Implementeren van de palliatieve zorg binnen de organisatie
- Opzetten van de cliëntenraad/panel
- Open gesprekken bespreken tijdens de kwaliteit overleggen; de schijf van vijf

Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

In het generiek kwaliteitskompass staat

“In ieders leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk. Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. Dat betekent dat er een sterke sociale basis nodig is waardoor op het moment dat de kwaliteit van bestaan wankelt mensen hun leven zelf zoveel mogelijk kunnen blijven organiseren. Een sociale basis bestaat uit wat mensen met en voor elkaar doen, burgerinitiatieven en de meer professionele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. Bij een sterke sociale basis is de samenleving zo ingericht dat mantelzorgers kunnen zorgen naast hun eigen (werkzame) leven en hebben mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven, gericht op kwaliteit van bestaan. Tijdens een open gesprek over de zorg brengt de professional samen met de mens met een zorgvraag en informele zorg het sociale netwerk in kaart. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren.”

Bij Zorgplein Holland doen we dat zo

Bij Zorgplein Holland maken we gebruik van de Schijf van Vijf om de zorg rondom onze cliënten optimaal te organiseren. Dit model helpt niet alleen om in kaart te brengen welke ondersteuning nodig is vanuit mantelzorgers, vrijwilligers en professionele zorg, maar ook om te bepalen welke hulpmiddelen en technologie kunnen bijdragen aan een langer behoud van zelfstandigheid. In de Omaha vragenlijst komen de onderwerpen van de Schijf van Vijf uitvoerig naar voren en in 2025 willen we de Schijf van Vijf steeds meer als vast instrument binnen onze zorgverlening inzetten. Hier zijn binnen de organisatie al gesprekken over gevoerd.



Afbeelding 2: 'de schijf van vijf'

Tijdens een open gesprek brengen onze verpleegkundigen, samen met de cliënt en diens netwerk, de situatie in kaart. Daarbij kijken we niet alleen naar de directe zorgvraag, maar ook naar de bredere sociale en fysieke context waarin de cliënt leeft. Dit helpt om zorg en ondersteuning beter af te stemmen en cliënten zo lang mogelijk regie over hun eigen leven te laten houden.

Onze professionals gebruiken de onderwerpen van de Schijf van Vijf al tijdens de intake, om te bespreken welke ondersteuning vanuit familie, mantelzorgers en vrijwilligers mogelijk is, en welke professionele zorg aanvullend nodig is. Daarnaast wordt tijdens de intake ook gekeken welke hulpmiddelen en aanpassingen kunnen helpen om dagelijkse activiteiten gemakkelijker te maken, zodat cliënten zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven.

Samenwerking met mantelzorgers en informele zorg

Wij geloven in de kracht van een sterk sociaal netwerk. Cliënten die zich gesteund voelen door hun omgeving ervaren minder stress en behouden langer hun zelfstandigheid. Daarom betrekken we mantelzorgers en naasten actief bij de zorgverlening. Een wijkverpleegkundige bij Zorgplein Holland vertelt:



Kaylee, wijkverpleegkundige

"We hebben gemerkt dat mantelzorgers het binnen de organisatie fijn vinden om ook inzage te hebben in het zorgplan en de rapportages. Als team hebben we besloten om in kaart te brengen of alle cliënten hier behoefte aan hebben, zodat we dit ook kunnen aanbieden. Zo houden we mantelzorgers en andere geïnteresseerden goed betrokken bij de cliënt, indien hij of zij dit wenst."

Wanneer een cliënt geen direct netwerk heeft om ondersteuning te bieden, zoeken we naar andere mogelijkheden. In Amsterdam werken we bijvoorbeeld samen met het Buren Netwerk. Dit initiatief koppelt vrijwilligers aan mensen die hulp nodig hebben, zoals een praktje maken, boodschappen doen of begeleiden naar afspraken. Door deze samenwerking gaan we eenzaamheid tegen en versterken we de sociale samenhang in de wijk. In 2025 willen we deze samenwerking verder uitbreiden, vooral voor kwetsbare ouderen.



Afbeelding 3: 'burennetwerk'

Naast dit netwerk heeft Zorgplein Holland ook een samenwerking met het Leger Des Heils en met de organisatie Zorgmaatje aan huis, deze organisaties worden ook ingeschakeld wanneer de client dat extraatje nodig heeft.

Technologie en hulpmiddelen

Naast menselijke ondersteuning speelt technologie een steeds grotere rol in onze zorgverlening. Tijdens de intake bekijken we welke hulpmiddelen een cliënt kunnen helpen om langer zelfstandig te blijven. Zo zetten we innovatieve hulpmiddelen in, zoals elektrische steunkousenpistolen, die het aantrekken van steunkousen vergemakkelijken en de afhankelijkheid van zorgverleners verminderen. Ook hebben veel cliënten een dementieklok, die structuur biedt en helpt om verwarring te voorkomen. Daarnaast zorgen trapliften ervoor dat cliënten zich veilig kunnen blijven verplaatsen in hun eigen woning zonder voortdurend hulp nodig te hebben.

We zoeken voortdurend naar efficiëntere manieren van zorgverlening. Zo worden veel evaluaties al telefonisch afgenoem, waardoor we kostbare tijd besparen en deze elders kunnen inzetten. In 2025 onderzoeken we de mogelijkheden van beeldbellen om cliënten bijv. te herinneren aan hun medicatie-inname. Daarnaast werken we nauw samen met ergotherapeuten, die de woon- en leefomgeving van cliënten beoordelen en adviseren over aanpassingen.

Door slimme technologie en innovatieve hulpmiddelen te combineren met deskundige begeleiding, zorgen we ervoor dat cliënten langer zelfstandig kunnen blijven wonen, terwijl de zorgvraag op een efficiënte en toekomstbestendige manier wordt verminderd.



Kaylee, wijkverpleegkundige

"We schakelen direct na de intake de ergotherapeut in als we zien dat iemand moeite heeft met dagelijkse handelingen. Samen bekijken we welke hulpmiddelen helpen om zo zelfstandig mogelijk te blijven. Dit kan een eenvoudige aanpassing zijn, zoals een grijpstok of een aangepast bed. Zo zijn we nu ook bezig met de inzet van de Medido. De Medido is een slimme medicijndispenser die helpt bij het op tijd en correct innemen van medicijnen. Het apparaat geeft een licht- en geluidssignaal wanneer het tijd is voor medicatie en verstrekt automatisch de juiste dosis. Als de cliënt niet op tijd reageert, kan er een melding worden gestuurd naar een zorgverleger of mantelzorger. De Medido draagt bij aan medicatieveiligheid en helpt cliënten om langer zelfstandig te blijven wonen."



Demi, wijkverpleegkundige

"Een cliënt kon de bovenverdieping van haar huis niet meer gebruiken, waardoor ze niet meer bij de badkamer en slaapkamer kon, ze was dus genoodzaakt om zich te wassen adhv een emmertje en washand. Met koud water, aangezien haar wasbak verhoogd was, waardoor ze moeilyk bij het warme water kwam. Dit hebben wij gesignaliseerd, waarna wij de ergotherapeut hebben betrokken, ondanks dat de trap geen lift kon hebben (te smal). Heeft zij een nieuwe manier van traplopen geleerd, waardoor zij weer bij de bovenverdieping kon komen. Dit was voor mij een van de voorbeelden die mij het meest bijblijven, en het beste voorbeeld van stimuleren van de zelfredzaamheid."

Zorgplein Holland maakt al jaren gebruik van digitale zorgplannen, die cliënten en zorgverleners kunnen inzien. Dit vergroot de transparantie en maakt het makkelijker om zorg beter op elkaar af te stemmen.

Samenwerkingen met het netwerk palliatieve zorg Amsterdam-Diemen

In 2025 gaat Zorgplein Holland ook palliatieve zorg binnen de thuiszorg aanbieden. Ons doel is om de kwaliteit van leven voor cliënten thuis in de laatste levensfase zo hoog mogelijk te houden. We werken volgens de richtlijnen van het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland en is de organisatie bezig met het implementeren van de voorwaarden om een samenwerking aan te gaan met het Netwerk Palliatieve Zorg Amsterdam-Diemen.

Door deze samenwerking zorgen we ervoor dat de kwaliteit van Zorgplein Holland uitstekend blijft.

Lerend netwerk en samenwerking met andere organisaties

Zorgplein Holland heeft in 2024 actief ingezet op intercollegiale toetsing als onderdeel van de professionele ontwikkeling van wijkverpleegkundigen. Door deze systematische evaluatie van elkaars handelen hebben verpleegkundigen waardevolle inzichten opgedaan en hun zorgverlening verbeterd. Vanwege de positieve ervaringen en het aantoonbare leereffect blijft Zorgplein Holland deze toetsing in 2025 voortzetten, zodat verpleegkundigen blijven groeien in hun vak en de kwaliteit van zorg gewaarborgd blijft.

Naast interne toetsing overlegt Zorgplein Holland ook extern veel met andere zorg- en welzijnsorganisaties. Zo nemen zij eens in de twee maanden deel aan het Basis Team Osdorp Overleg (BTO). Het Basis Team Osdorp Overleg (BTO) is een multidisciplinaire samenwerkingsvorm waarin professionals in de wijk elkaar op regelmatige basis ontmoeten. Tijdens deze bijeenkomsten leren zij elkaar beter kennen, delen zij casuïstiek, krijgen zij inzicht in elkaars werkzaamheden en wisselen zij waardevolle ervaringen uit. Dit proces zorgt voor efficiënte en korte lijnen, die direct bijdragen aan de uitvoering van de dagelijkse praktijk en de samenwerking binnen de wijk versterken.

Daarnaast zijn wij actief betrokken bij het Wijkzorgteamoverleg, waar we samenwerken met huisartspraktijken, buurtteams, Cordaan, casemanagers, Combiwel (mantelzorgondersteuning) en Stichting Mee. Ook met apotheken, diëtisten van Nutri Health en ergotherapeuten wordt goed samengewerkt. Deze samenwerkingen zorgen voor een betere afstemming van zorg en welzijn in de wijk, waardoor cliënten nog beter geholpen worden.

Zorgplein Holland heeft ook een samenwerking met AVA (ambulante nachtzorg Team van Amsterdam) voor zorg in de nacht, avond en het weekend, zodat cliënten ook buiten reguliere werktijden de benodigde zorg en ondersteuning kunnen krijgen. Via deze samenwerking wordt er gebruikgemaakt van GVT (geplande verpleegkundige taken) voor medische handelingen zoals het instellen van een morfinepomp, terwijl CVK (centrale verzorgende keten) zorgt voor persoonlijke verzorging en onplanbare zorg op afroep.

Clienten van Zorgplein Holland werken ook met een alarmeringssysteem (ATA) waarmee cliënten met een eenvoudig kastje in huis of een alarmeringsketting direct hulp kunnen inschakelen wanneer dat nodig is. Door deze efficiënte organisatie van zorg buiten kantooruren blijft de kwaliteit en continuïteit van zorg gewaarborgd, waardoor cliënten dag en nacht veilig en goed ondersteund thuis kunnen blijven wonen.



Kaylee, wijkverpleegkundige

“Mijn ervaring is dat deze persoonlijke overleggen heel prettig zijn en zo bouw je ook persoonlijk contact op met de disciplines. Je weet wie er achter de telefoon zit en durft elkaar makkelijker te bereiken.”

Deze samenwerkingen blijven we in 2025 versterken, omdat we geloven dat goede zorg niet alleen binnen de eigen organisatie plaatsvindt, maar voortkomt uit een breed netwerk van betrokken professionals en informele zorgverleners.

Bij Zorgplein Holland staat de cliënt centraal. Door de Schijf van Vijf te prioriteren als hulpmiddel, versterken we de samenwerking tussen formele en informele zorg en kijken we welke hulpmiddelen cliënten kunnen helpen om langer zelfstandig te blijven. De overlap tussen de Schijf van Vijf en de Omaha System vragenlijst zorgt ervoor dat we zorgbehoeften op een gestructureerde en consistente manier in kaart brengen. In 2025 willen we deze methode steeds meer als vast instrument binnen onze zorgverlening inzetten. We zetten in op een sterke sociale basis, technologische innovaties en intensieve samenwerkingen om de kwaliteit van zorg voortdurend te verbeteren. Zo zorgen we ervoor dat onze cliënten, ondanks hun zorgvraag, een zo zelfstandig en prettig mogelijk leven kunnen leiden.

Actiepunten 2025 voor bouwsteen 2:

- Project; inzage cliëntdossier door contactpersonen client
- Project; uitbreiden samenwerking met het burennetwerk
- Inzet beeldbellen voor herinnering inname medicatie
- Inzet van Medido
- Samenwerking met Cordaan en andere disciplines versterken
- De disciplines in de buurt in kaart brengen
- Samenwerking aangaan met het netwerk Palliatieve zorg Amsterdam-Diemen

Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

In het generiek kwaliteitskompas staat

“Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. Zo zijn er grotere verpleeghuiszorglocaties, maar ook kleinschalige woonvormen, locaties voor eerstelijnsverblijf en locaties voor geriatrische revalidatie. Er zijn teams die in de wijkverpleging werken en zzp’ers die in de wijk werkzaam zijn. Ook de grote diversiteit aan doelgroepen die zorg ontvangen maakt dat het werk divers georganiseerd wordt.”

Bij Zorgplein Holland doen we het zo

Zorgplein Holland is opgericht in 2014. Zorgplein Holland is een zorgonderneming die zich breed inzet voor zorgdiensten in Amsterdam. Zorgplein Holland onderscheidt zich van andere zorginstellingen door haar kleinschaligheid en de toegankelijkheid van haar dienstverlening. Zorgplein Holland bepaalt samen met de cliënten de meeste effectieve vorm van hulp en past deze zo veel mogelijk aan op de wensen en behoeften van de cliënten.

Het doel van de organisatie is om alle cliënten optimale zorg te verlenen en een goede werkgever te zijn. Zorgplein Holland is sinds 2018 bezig geweest met een verbeterslag op het gebied van kwaliteit, groei en goed werkgeverschap. Voor de doeltreffendheid en de kwaliteitszorg is uitgegaan van de HKZ-norm Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties 2015. Zorgplein Holland werkt samen met verschillende thuiszorgorganisaties waaronder een partnership met Cordaan. Zorgplein Holland is een Besloten Vennootschap.

Ons team bestaat uit verschillende medewerkers; wijkverpleegkundigen, helpende, verzorgenden, verpleegkundigen, planners, administratieve medewerkers, zorgcoördinator, kwaliteitsadviseurs, IT’ers, HR en directie.

Hieronder een organigram van de structuur van Zorgplein Holland

Organigram



In het generiek kwaliteitskompas staat

Binnen de zorg is steeds meer mogelijk met en door inzet van technologie. Om kwaliteit van bestaan te bevorderen werken alle actoren samen om de digitalisering van de zorg vorm te geven. In een open gesprek spreekt de professional samen met de mens met een zorgvraag af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit is afhankelijk van de duur, de zwaarte van de zorgvraag, de levensfase en de context waarin de zorgvraager de zorg ontvangt. Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen die gelden in de sector. Waarbij aandacht is voor passende competenties, rollen, (bij)scholen en verantwoordelijkheden.

Bij Zorgplein Holland doen we dat zo

Bij Zorgplein Holland zetten we sterk in op innovatie om de zorg efficiënter, toegankelijker en kwalitatief beter te maken. Door middel van technologie en slimme samenwerkingen zorgen we ervoor dat cliënten langer zelfstandig kunnen blijven wonen en medewerkers optimaal worden ondersteund in hun werk. Hieronder lichten we de belangrijkste innovaties toe die al binnen Zorgplein Holland worden toegepast.

Digitale zorgplannen en procesautomatisering

Bij Zorgplein Holland werken we met Nedap voor digitale zorgplannen en Q-link voor de automatisering van werkprocessen. Met Nedap kunnen zorgverleners eenvoudig en veilig cliëntgegevens inzien, bijwerken en afstemmen met collega's en mantelzorgers. Dit zorgt voor een transparante en efficiënte manier van samenwerken, waarbij de cliënt altijd centraal staat.

Daarnaast gebruiken we Q-link om werkprocessen te stroomlijnen en administratieve lasten te verminderen. Q-link is een softwareplatform dat thuiszorgorganisaties helpt bij het automatiseren en stroomlijnen van werkprocessen. Het biedt functies voor kwaliteitsbeheer, documentbeheer, taakbeheer, incidentenregistratie, klachtenmanagement en rapportages. Hiermee kunnen organisaties hun zorgprocessen efficiënt beheren, kwaliteitscontrole uitvoeren, en voldoen aan wet- en regelgeving. Q-link vergemakkelijkt de communicatie binnen teams, zorgt voor transparantie en maakt het mogelijk om verbeteringen door te voeren op basis van data en incidenten. Het bespaart tijd voor zorgverleners, zodat zij zich meer kunnen richten op de cliënt en de zorgkwaliteit verder kunnen verbeteren.

Buren Netwerk – Samen zorgen voor elkaar

Soms heeft een cliënt geen direct netwerk om op terug te vallen. In dat geval werken we samen met het Buren Netwerk, een vrijwilligersinitiatief in Amsterdam. Dit netwerk koppelt buurtbewoners aan cliënten die hulp nodig hebben, zoals hulp bij boodschappen, begeleiding naar afspraken of simpelweg een luisterend oor. Door deze samenwerking versterken we de sociale samenhang en gaan we eenzaamheid tegen. In 2025 willen we deze samenwerking verder uitbreiden, zodat nog meer cliënten hier gebruik van kunnen maken.

CareXS – Veilige en efficiënte medicatiezorg

Binnen Zorgplein Holland maken we gebruik van CareXS, een digitaal medicatiebeheerplatform. Dit systeem biedt zorgverleners real-time inzicht in de medicatie van cliënten en maakt het mogelijk om medicatietoediening efficiënter en veiliger te organiseren. Apothekers, artsen en zorgverleners kunnen via CareXS samenwerken, waardoor medicatiefouten worden verminderd en cliënten de juiste zorg krijgen. Per 1 juli gaan we hiermee stoppen. Dan gaan we verder met Medimo. Medimo is een digitaal medicatiebeheersysteem dat zorgverleners ondersteunt bij veilige en efficiënte medicatietoediening door middel van digitale toedienregistratie, medicatieherinneringen en realtime samenwerking met apotheken en artsen.

Ergonomische hulpmiddelen

Om de fysieke belasting van zorgverleners te verminderen en het comfort van cliënten te vergroten, maken we gebruik van diverse ergonomische hulpmiddelen. Denk hierbij aan tilliften, elektrisch verstelbare bedden en andere ondersteunende apparatuur. Dit helpt niet alleen zorgmedewerkers om hun werk op een veilige manier uit te voeren, maar draagt ook bij aan de zelfstandigheid en het welzijn van cliënten.

Beeldzorg

Beeldzorg speelt een steeds grotere rol in onze dienstverlening. Via beeldbellen kunnen zorgverleners cliënten ondersteunen zonder dat een fysiek bezoek altijd nodig is. Dit bespaart reistijd, verhoogt de efficiëntie en zorgt ervoor dat cliënten sneller en laagdrempelig contact kunnen opnemen met hun zorgverlener. Beeldzorg kan bijvoorbeeld gebruikt worden voor medicatieherinneringen, wondzorgadvies en algemene controles. Dit zorgt ervoor dat cliënten zich gesteund voelen en hulp kunnen krijgen op het moment dat het nodig is. In 2025 onderzoekt Zorgplein Holland hoe we beeldzorg beter kunnen integreren in onze zorgverlening.

Medido

In 2025 zijn we ook bezig met de inzet van de Medido. Dit is een slimme medicijndispenser die cliënten helpt bij het op tijd innemen van hun medicatie. Het apparaat geeft een melding wanneer het tijd is voor medicatie en verstrekkt automatisch de juiste dosis. Als de cliënt niet reageert, kan er een signaal worden gestuurd naar een zorgverlener of mantelzorger. Dit systeem vermindert medicatiefouten en vergroot de zelfstandigheid van cliënten, terwijl de werkdruk van zorgverleners wordt verlicht.

Zorginnovatie

Bij Zorgplein Holland streven we ernaar om de langdurige zorg toegankelijk en betaalbaar te houden voor iedereen die dit nodig heeft. Innovatie speelt hierbij een cruciale rol. Door zowel digitale als niet-digitale innovaties te implementeren, kunnen we onze zorg slimmer en efficiënter inrichten, de zelfredzaamheid van cliënten vergroten en de druk op ons personeel verminderen. Om deze doelstellingen te bereiken, maken we gebruik van de door Zorgverzekeraar Nederland en partners opgestelde dynamische lijst met succesvolle initiatieven. Deze lijst bevat initiatieven die zich in de praktijk hebben bewezen en een positief effect hebben op de toegankelijkheid en betaalbaarheid van de langdurige zorg.

We streven ernaar om in 2025 drie van deze succesvolle initiatieven te implementeren binnen onze gehele organisatie, namelijk Medido, beeldbellen en hybride dagstructuurondersteuning. Voor hybride dagstructuurondersteuning is gekozen omdat een groot aantal van onze cliënten ziektebeelden als CVA en dementie hebben.

Dit betekent dat we deze initiatieven introduceren en structureel borgen in onze primaire zorgprocessen, met als doel de kwaliteit van onze zorgverlening continu te verbeteren.

Arbeidsbesparende innovatie

Bij Zorgplein Holland zetten we in op innovatieve oplossingen die zorg slimmer en efficiënter maken. Dit helpt niet alleen om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten, maar ook om werkdruk te verlichten en zorgmedewerkers beter te ondersteunen. We kiezen bewust voor innovaties die een arbeidsbesparend effect kunnen hebben en al succesvol zijn toegepast binnen andere zorgorganisaties.

De wijkverpleegkundigen zijn enthousiast over de Medido en hebben de verwachting dat deze voor Zorgplein Holland arbeidsbesparend werkt. Voor sommige cliënten werd eerder een zorgmedewerker uitsluitend ingezet om te controleren of medicatie goed werd ingenomen. Door de inzet van de Medido verwachten we dat deze controlemomenten verminderd kunnen worden, omdat het apparaat zelfstandig medicatie uitgeeft en een melding stuurt als deze niet wordt ingenomen.

Ook beeldbellen kan bijdragen aan arbeidsbesparing. In sommige situaties wordt nu al gebeld in plaats van fysiek langs te gaan, om efficiënter te werken. In plaats van direct langs te gaan, kan er eerst via beeldbellen contact worden gelegd om te beoordelen of extra ondersteuning nodig is. Hierdoor kunnen onnodige zorgmomenten worden voorkomen. In 2025 gaan we verder onderzoeken en ervaren in welke situaties beeldbellen structureel kan bijdragen aan arbeidsbesparing en hoe het het beste kan worden ingezet.

Daarnaast onderzoeken we het effect van de slimme continentiesensor, een innovatie die niet alleen arbeidsbesparend kan zijn, maar ook het welzijn van cliënten verbetert. Voor sommige cliënten is het belastend om regelmatig gecontroleerd te worden op incontinentie. De slimme sensor meet automatisch wanneer een verschoning nodig is, waardoor onnodige controlesmomenten worden verminderd. Dit kan ervoor zorgen dat zorgmedewerkers hun tijd efficiënter kunnen besteden en cliënten minder ongemak ervaren.

Zorgplein Holland blijft zich inzetten voor innovaties die zowel het welzijn van cliënten verhogen als de zorg efficiënter maken. In 2025 gaan we verder onderzoeken en evalueren welke innovaties daadwerkelijk arbeidsbesparend werken en hoe we deze het beste kunnen inzetten binnen onze zorgverlening.

In het generiek kwaliteitskompass staat:

Zorgorganisaties bieden professionals en cliëntenraden de mogelijkheid om zeggenschap te hebben in beleidsontwikkelingen. De zorgorganisatie stelt in overleg met hen een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking. Zeggenschap is belangrijk voor werkplezier. Plezier en voldoening in het werk worden bepaald door verschillende factoren, zoals omgang met collega's, de interactie met mensen met een zorgvraag, de wijze waarop het werk is georganiseerd en of en hoe iemand daar invloed op heeft, werkdruk, het soort werkzaamheden en de kans om te leren.

Zorgplein Holland past dit als volgt toe

Binnen Zorgplein Holland is de zeggenschap van professionals erg belangrijk. Elke maand vindt er een kwaliteitsoverleg plaats waarin belangrijke zaken worden besproken en met elkaar afgestemd. Daarnaast worden professionals altijd betrokken bij de implementatie van nieuw beleid en kunnen zij ook zelf nieuw beleid voorstellen.



Miryam, Zorgcoördinator

“Als zorgcoördinator ervaar ik medezeggenschap als een kans om écht verschil te maken. Ik ben de schakel tussen het team en het beleid, en zie ik hoe belangrijk het is om signalen uit de praktijk te vertalen naar concrete verbeteringen. Het mooiste is wanneer we samen tot oplossingen komen die niet alleen het werk prettiger maken, maar ook de kwaliteit van zorg verbeteren. Dat laat zien dat als we onze stem laten horen, we samen stappen vooruitzettend.”



Kaylee, wijkverpleegkundige

“Als wijkverpleegkundige heb ik een stem in hoe we de zorg elke dag een stukje beter maken. Wat ik mooi vind, is dat we écht worden betrokken bij beslissingen die impact hebben op onze cliënten en collega's. Natuurlijk zijn er uitdagingen, maar ik merk dat wanneer we als team onze krachten bundelen en knelpunten bespreekbaar maken, er ruimte is voor verandering. Een goed voorbeeld hiervan is de samenwerking met huisartsen en specialisten, waar onze signalen steeds vaker worden meegenomen in het zorgplan. Mij geeft het energie om te weten dat onze stem telt en dat we samen groeien. Medezeggenschap is geen woord, maar een werkwoord – en samen brengen we het in beweging!”

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Bij Zorgplein Holland vinden we het belangrijk dat onze medewerkers tevreden zijn en zich gewaardeerd voelen. Een prettige werkomgeving draagt bij aan betere zorg voor cliënten en aan het welzijn van ons zorgpersoneel. Daarom nemen we regelmatig een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) af om inzicht te krijgen in hoe medewerkers hun werk ervaren en waar verbeterpunten liggen.

Het MTO wordt eens per twee jaar uitgevoerd. In 2023 is een onderzoek afgenoem en in 2025 zal dit opnieuw plaatsvinden. Door deze tweejaarlijkse metingen kunnen we trends signaleren, verbeteringen doorvoeren en beoordelen of eerder genomen maatregelen effect hebben gehad. Op basis van de resultaten uit 2023 zijn een aantal aanbevelingen naar voren gekomen. Zorgplein Holland heeft deze aanbevelingen als actiepunt in Q-base genoteerd en is daar in 2024 mee aan de slag gegaan. Een belangrijk punt blijft de werkdruk die zorgmedewerkers niet alleen binnen Zorgplein Holland, maar landelijk gezien ervaren.

In 2025 willen we opnieuw peilen hoe medewerkers de werkomgeving ervaren, welke verbeteringen zichtbaar zijn en waar verdere optimalisatie nodig is. De uitkomsten van het MTO zullen worden meegenomen in ons beleid, zodat Zorgplein Holland een organisatie blijft waar medewerkers met plezier en betrokkenheid werken.

Instroom versus uitstroom

In 2024 heeft Zorgplein Holland te maken gehad met zowel in- als uitstroom van medewerkers, waarbij de personeelsbezetting grotendeels stabiel is gebleven. Binnen de vaste dienst zijn er verschuivingen geweest, waarbij sommige functiegroepen groeiden en andere licht afnamen. Ook binnen de BBL-groep was er een kleine toename, wat aangeeft dat er blijvende interesse is in leren en werken in de zorg. In het jaar 2025 heeft Zorgplein Holland weer plaats gemaakt voor 5 stagiaires. Er zijn geen ZZP'ers meer aanwezig die als zorgverlener werkzaam zijn. Over het algemeen laat de personeelsbeweging zien dat Zorgplein Holland een vaste en toegankelijke werkomgeving biedt, waarin zowel vaste krachten als leerlingen en flexibele medewerkers een rol spelen. Zie hieronder een tabel met de cijfers:

Rijlabels	Aantal van Begin		Aantal van Eind	
	2024	2024	2024	2024
BBL				
Helpende 2	1		1	
Verpleegkundige 4	1			
Verzorgende 3IG	1		2	
In dienst	43		47	
Helpende 2	8		9	
Helpende 2+	20		19	
Verpleegkundige 4	5		5	
Verzorgende 3IG	4		9	
Wijkverpleegkundige 5	5		4	
Zorgassistent	1		1	
Stagiaire	3		1	
Verpleegkundige 4	1			
Verzorgende 3IG	2		1	
ZZP	5			
Helpende 2	1			
Helpende 2+	1			
Verzorgende 3IG	3			
Eindtotaal	54		51	

Afbeelding 3: instroom versus uitstroom/deskundigheidsmix

De zorgsector staat al geruime tijd onder druk door een krappe arbeidsmarkt en een toenemende zorgvraag. Om ook in de toekomst kwalitatieve en toegankelijke zorg te kunnen blijven bieden, zet Zorgplein Holland zich in voor een goed toegerust en duurzaam team. Dit betekent dat we actief werken aan het aantrekken van nieuwe medewerkers, het beperken van ongewenste uitstroom en het investeren in stagiaires en BBL-leerlingen om bij te dragen aan de ontwikkeling van de zorgprofessionals van de toekomst.

Zorgplein Holland heeft een klein en hecht team met een overwegend jonge samenstelling. Dit zorgt voor een dynamische werksfeer waarin innovatie en samenwerking centraal staan. We bieden ruimte voor BBL-leerlingen en stagiaires, zodat zij niet alleen praktijkervaring opdoen, maar ook direct bijdragen aan de zorgverlening. Door te investeren in jonge zorgprofessionals en hen intensief te begeleiden, bouwen we aan een toekomstbestendig personeelsbestand.



Chaima, HBO-Verpleegkunde stagiaire

“Als stagiair bij Thuiszorginstelling Zorgplein Holland heb ik een fijne stage-ervaring. Het team is vriendelijk en er is ruimte om feedback te geven en te ontvangen, wat zorgt voor een prettige werksfeer. Ik voel me goed begeleid, voordat ik aan een taak begin, wordt alles duidelijk uitgelegd, zodat ik weet wat er van mij verwacht wordt. Dit helpt me om mijn werk goed te doen en meer vertrouwen te krijgen in mijn taken. Al met al een fijne plek om stage te lopen.”

Deskundigheidsmix

Bij Zorgplein Holland zorgen we voor een passende deskundigheidsmix, zodat de juiste zorgprofessionals worden ingezet op basis van de zorgbehoeften van onze cliënten. Omdat deze behoeften continu veranderen, blijft onze personeelsbezetting flexibel en afgestemd op de actuele situatie. De medewerkersroosters plannen we in Nedap ONS, hetzelfde systeem waarin we de clienten administratie beheren. Door deze koppeling kunnen we de formatieplanning beter afstemmen op de zorgzwaarte van cliënten, waardoor we efficiënter werken en altijd de juiste deskundigheid op de juiste plek hebben.

Teambuilding

Binnen Zorgplein Holland wordt veel waarde gehecht aan teambuilding, omdat een hecht en betrokken team bijdraagt aan de kwaliteit van zorg. Elk jaar worden er teamtentjes en teamuitjes georganiseerd, waarbij collega's op een informele manier samenkommen. Zo staat er op 14 maart 2025 een gezamenlijke iftar gepland, een moment van samenkomst en verbinding dat bijdraagt aan respect en begrip voor elkaar's achtergronden. Daarnaast is er bij het afscheid van een collega standaard een afscheidsetentje, als blijk van waardering en erkenning.



Het team van Zorgplein Holland tijdens een etentje

Wat Zorgplein Holland uniek maakt, is de toegankelijke en open werkseer. Collega's blijven regelmatig na hun route 'hangen' om ervaringen uit te wisselen, wat als waardevol wordt ervaren. Dit moment fungeert niet alleen als teambuilding, maar ook als een reflectiemoment, waarin zorgprofessionals samen kunnen terugblikken op hun dag, leren van elkaar en hun ervaringen delen. Doordat wijkverpleegkundigen en verzorgenden elkaar tijdens de dienst vaak niet zien, wordt deze spontane samenkomst extra gewaardeerd. Het versterkt de teamspirit en zorgt ervoor dat medewerkers zich gehoord en ondersteund voelen, wat direct bijdraagt aan een prettige werkomgeving en betere zorgverlening.



Mintwab, verzorgende IG i.o.

"Het werken binnen het team van Zorgplein Holland gaat organisch, in de zin van, we gaan iets doen vanuit iedereen zijn behoefte om met elkaar op een positieve en een leerzame, meer ontwikkelingsgerichte manier om te gaan. Ik ervaar het zo, ongedwongen, vanuit de behoefte van ons werk. Vanuit de mens, wat heb je nodig om je werk uit te kunnen voeren, aan wie kan ik bepaalde dingen vragen? Wie houdt zich daarmee bezig? En door die interactie is er een 'positive vibe', zo ervaar ik dat. We geven en krijgen tips van elkaar, hoe we dingen beter kunnen doen. En als er fouten zijn gemaakt, dan krijg ik een bericht, met ben je dit vergeten? We doen het lerenderwijs, samen."

ZZP'ers

Zorgplein Holland werkt uitsluitend met zorgverleners in loondienst en maakt geen gebruik van zzp'ers in de zorgverlening. Dit zorgt voor continuïteit en stabiliteit binnen het team en draagt bij aan een hechte samenwerking tussen collega's. Medewerkers hebben vaste contracten, waardoor de organisatie beter kan investeren in scholing, deskundigheidsbevordering en de ontwikkeling van het team.

Op sommige andere gebieden wordt incidenteel een zzp'er ingehuurd wanneer specifieke expertise of tijdelijke ondersteuning nodig is. Dit kan bijvoorbeeld gaan om kwaliteitsadvies, beleidsmatige ondersteuning of specialistische projecten. Hierdoor kan Zorgplein Holland flexibel inspelen op ontwikkelingen en waar nodig externe expertise inzetten, zonder afbreuk te doen aan de stabiliteit van het vaste zorgteam.

Deze opzet zorgt ervoor dat Zorgplein Holland beschikt over een vast en betrokken zorgteam, terwijl er tegelijkertijd op kwaliteitsgebied gebruik wordt gemaakt van externe expertise waar nodig.

Vrijwilligers

Bij Zorgplein Holland geloven we in de kracht van een sterk sociaal netwerk rondom onze cliënten. Vrijwilligers spelen hierin een waardevolle rol. Zij bieden ondersteuning die bijdraagt aan het welzijn van cliënten, bijvoorbeeld door gezelschap te bieden, samen boodschappen te doen, een wandeling te maken of te helpen bij administratieve taken.

Zorgplein Holland werkt samen met lokale vrijwilligersinitiatieven om cliënten extra ondersteuning te bieden naast de reguliere zorg. Een van de samenwerkingen is met het Buren Netwerk in Amsterdam, waarin buurtbewoners zich inzetten om kwetsbare mensen te helpen die weinig sociaal contact hebben. Dit initiatief helpt niet alleen eenzaamheid te verminderen, maar draagt ook bij aan een sterkere sociale samenhang in de wijk.

Hoewel de zorgprofessionals binnen Zorgplein Holland verantwoordelijk blijven voor de medische en persoonlijke zorg, zorgen vrijwilligers ervoor dat cliënten meer sociale betrokkenheid ervaren en langer zelfstandig kunnen blijven wonen. In 2025 willen we bekijken hoe we vrijwilligers nog beter kunnen integreren in onze zorgverlening, zodat zij een nog grotere bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van cliënten.

Cliëntenraad

Bij Zorgplein Holland vinden we het belangrijk dat cliënten inspraak hebben in de zorg en ondersteuning die zij ontvangen. Een cliëntenraad kan hier een waardevolle bijdrage aan leveren door namens cliënten mee te denken over beleid, dienstverlening en verbeteringen binnen de organisatie.

Tot op heden is er binnen Zorgplein Holland nog geen cliëntenraad opgericht. Dit komt doordat de organisatie relatief klein is en de lijnen met cliënten en hun naasten kort zijn. Medewerkers staan in direct contact met cliënten en signaleren regelmatig wat er speelt, waardoor zorg en ondersteuning snel afgestemd kunnen worden op individuele wensen en behoeften. Inmiddels heeft Zorgplein Holland een inventarisatie gedaan om te peilen welke cliënten in de cliëntenraad willen deelnemen. Voldoende cliënten hebben aangegeven dit wel interessant te vinden.

Daarom staat het opzetten van een formele cliëntenraad als actiepunt voor 2025. We willen een overlegstructuur creëren waarin cliënten of hun vertegenwoordigers structureel kunnen meedenken en meepraten over verbeteringen in de zorgverlening. In de komende periode gaan we onderzoeken hoe we dit op een manier kunnen vormgeven die past bij de organisatie en de cliënten die we bedienen. Ons doel is om een cliëntenraad op te zetten die daadwerkelijk impact heeft en bijdraagt aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening bij Zorgplein Holland.

Bij het opstellen van dit kwaliteitsbeeld heeft een eerste bijeenkomst plaatsgevonden in de vorm van een cliëntenpanel. Tijdens deze bijeenkomst zijn de cliënten geïnformeerd over de werkwijze, visie en missie van Zorgplein Holland. Daarnaast hebben we cliënten gevraagd naar hun input: wat zij belangrijk vinden en hoe wij als zorginstelling hierin kunnen bijdragen. Door te kiezen voor een cliëntenpanel in plaats van een cliëntenraad, heeft de bijeenkomst een vrijblijvend karakter, waardoor deze laagdrempelig en toegankelijk is voor onze cliënten.

Bevoegd en bekwaam

Bij Zorgplein Holland hechten we veel waarde aan de vakinhoudelijke ontwikkeling van onze zorgmedewerkers. Het behouden en vergroten van deskundigheid is essentieel om de kwaliteit van zorg te waarborgen en aan te passen aan de veranderende zorgvraag. Daarom wordt er structureel gewerkt aan bij- en nascholing, met speciale aandacht voor verpleegtechnische handelingen. De bevoegd- en bekwaamheden van medewerkers worden bijgehouden en periodiek gecontroleerd, zodat zij altijd volgens de juiste richtlijnen handelen.

De toetsing van risicotolle en voorbehouden handelingen vindt momenteel bij Zorgplein Holland extern plaats. Echter is Zorgplein Holland bezig om een 'skillslab' in te richten, zodat deze toetsingen intern kunnen plaatsvinden. Meer hierover leest u bij scholing.

Daarnaast stimuleert Zorgplein Holland eigenaarschap binnen teams door medewerkers actief te betrekken bij hun eigen vakinhoudelijke ontwikkeling. Medewerkers kunnen zelf aangeven wanneer zij behoefte hebben aan bijscholing of extra training, zodat ze altijd met vertrouwen en volgens de laatste richtlijnen kunnen werken.

Door deze aanpak blijft de deskundigheid binnen de organisatie op hoog niveau en zorgen we ervoor dat medewerkers zich continu kunnen ontwikkelen. In 2025 blijft Zorgplein Holland investeren in deskundigheidsbevordering, zodat medewerkers optimaal worden ondersteund en de kwaliteit van zorg gewaarborgd blijft.

Actiepunten 2025 voor bouwsteen 3:

- Blijven creëren van stageplekken
- Onderzoeken hoe Zorgplein Holland meer gebruik kan maken van vrijwilligers
- Uitbreiden samenwerking Buren Netwerk
- Inzet Medido implementeren
- Inzet Beeldbellen implementeren
- Inzet hybride dagstructuurondersteuning
- Nieuw MTO afnemen
- Teambuildingsactiviteit organiseren
- Opzetten van een cliëntenraad/clientenpanel
- Risicovolle en voorbehouden handelingen intern toetsen

Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

In het generiek kwaliteitskompass staat

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompass: *Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer door vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepsCodes. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten daarvan te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals.*

Skillslab

Een skillslab is een praktijkgerichte leeromgeving waarin zorgprofessionals hun verpleegtechnische handelingen kunnen oefenen en verbeteren. Het biedt medewerkers de mogelijkheid om in een veilige setting te trainen en te toetsen op vaardigheden zoals injecteren, wondzorg, katheteriseren en medicatieveiligheid. Binnen Zorgplein Holland zijn we in 2024 gestart met het opzetten van een skillslab. Dit draagt bij aan deskundigheidsbevordering, zelfvertrouwen en kwaliteit van zorg.

De implementatie hiervan stond aanvankelijk gepland voor 2024, maar deze is nog niet volledig gerealiseerd door een gebrek aan tijd en een eindverantwoordelijke. In 2025 wordt het skillslab alsnog opgezet, waarbij gezocht gaat worden naar een medewerker binnen het team die hier de verantwoordelijkheid voor kan dragen. Het doel is om medewerkers een structurele en praktische manier van scholing te bieden, zodat zij hun bevoegd- en bekwaamheden regelmatig kunnen toetsen en bijwerken. Door het skillslab een vast onderdeel te maken van het scholingsplan, wordt deskundigheid vergroot en kunnen medewerkers zich blijven ontwikkelen. Dit draagt niet alleen bij aan kwaliteitsborging, maar zorgt er ook voor dat medewerkers zich zeker en bekwaam voelen in hun dagelijkse werk, wat direct ten goede komt aan de zorg voor cliënten.



Laurien, wijkverpleegkundige

"Regelmatig wordt er gebruik gemaakt van de beschikbare materialen die aanwezig zijn op kantoor. Dit wordt gedaan in de vorm van klinische lessen, de input daarvoor is wat we tegenkomen in de wijk, met name onderdelen waar handelingsverlegenheid over is. Dit geldt bijvoorbeeld voor cliënten met een CVA, dementie en obesitas, hierop wordt dan ingespeeld. Zo hebben wij een cliënt die te maken heeft met morbide obesitas. Bij het oefenen met het zwachtelen kwamen we samen tot de conclusie dat er een andere techniek nodig was om deze cliënt het beste te kunnen helpen. Rekening houdend met de ergonomische werkhouding. Je merkt dat dit soort klinische lessen met de groep als prettig en leerzaam worden ervaren, daarnaast leer je elkaar als collega's zo beter kennen, en vorm je een band."

Scholingsplan

Bij Zorgplein Holland is het continu ontwikkelen van medewerkers een belangrijk speerpunt om de kwaliteit van zorg te waarborgen en te verbeteren. In 2024 werd er gewerkt met een scholingsplan waarin diverse opleidingsactiviteiten zijn aangeboden. Deze opleidingsactiviteiten werden aangeboden nav signalen vanuit medewerkers dat hier behoefte aan was. Medewerkers kregen de mogelijkheid om bij- en nascholing te volgen via Noordhoff, Cordaan of externe aanbieders, waarbij trainingen varieerden van wondzorg tot medicatieveiligheid en klinisch redeneren.

Uit de evaluatie van 2024 bleek dat het scholingsplan ambitieus was opgezet, waardoor niet alle geplande trainingen konden worden uitgevoerd. Medewerkers gaven aan dat de zorgvrije momenten een goede gelegenheid boden om scholing te volgen, maar dat ze meer interactie en een meer gefaseerde aanpak wensen.

In 2025 richt Zorgplein Holland zich op een haalbaarder scholingsplan, waarbij trainingen beter worden afgestemd op de praktijk en medewerkers meer gelegenheid krijgen om kennis in kleinere stappen op te nemen. De verwachting is dat de start van Skillslab hieraan bijdraagt. De intercollegiale toetsingsmomenten, die in 2024 goed verliepen in samenwerking met Cordaan, blijven een vast onderdeel van het scholingsbeleid.

Daarnaast wordt er gekeken hoe scholingsactiviteiten efficiënter kunnen worden geïntegreerd in de dagelijkse praktijk. Het doel is om medewerkers niet alleen te laten bijscholen, maar hen ook structureel te betrekken bij kennisoverdracht en toetsing. Dit draagt bij aan het bevorderen van deskundigheid en het verbeteren van de zorgkwaliteit binnen Zorgplein Holland.

Audits

Bij Zorgplein Holland vinden we het belangrijk om continu de kwaliteit van zorg te waarborgen en te verbeteren. Dit doen we door middel van verschillende audits, die helpen om onze processen te evalueren en waar nodig bij te sturen. Er worden zowel interne als externe audits uitgevoerd om een objectief en compleet beeld van de zorgkwaliteit en organisatieprocessen te krijgen.

Zorgplein Holland voert interne audits uit om te controleren of de zorgprocessen voldoen aan de gestelde kwaliteitsnormen en of verbeterpunten tijdig worden opgepakt. Deze audits worden uitgevoerd door de interne kwaliteitsfunctionarissen en zijn gericht op veiligheid, protocollen, cliënttevredenheid en wet- en regelgeving. Door regelmatig deze audits uit te voeren, kunnen we tijdig bijsturen en onze zorgverlening optimaliseren.

Als hoofdaannemer voert Cordaan periodiek audits uit bij Zorgplein Holland om te controleren of de geleverde zorg voldoet aan de afspraken binnen de samenwerking. Tijdens deze audits wordt gekeken naar dossiervoering, zorgplannen, protocollen en cliëntveiligheid. De resultaten van deze audits helpen Zorgplein Holland om te blijven voldoen aan de kwaliteitseisen van de hoofdaannemer en verdere verbeteringen door te voeren.

Om te voldoen aan de Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) ondergaat Zorgplein Holland audits door Kiwa, een onafhankelijke certificeringsinstantie. Deze audits zijn gericht op het waarborgen van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem, waarbij wordt beoordeeld of de organisatie voldoet aan de gestelde normen voor zorgkwaliteit en bedrijfsvoering. Het rapport van Kiwa geeft inzicht in sterke punten en verbetermogelijkheden, waardoor Zorgplein Holland de zorg continu kan blijven verbeteren.

In 2025 blijft Zorgplein Holland werken aan verdere optimalisatie van de auditsystematiek. De verbeterpunten worden nauwkeurig in Q-link geregistreerd, zodat verbeterpunten sneller kunnen worden geïdentificeerd en opgevolgd. Door een nauwe samenwerking tussen de verschillende auditprocessen blijft Zorgplein Holland voldoen aan de hoogste kwaliteitseisen en zorgen we voor een transparante en effectieve werkwijze binnen de organisatie.

Actie 2025 bouwsteen 4 – leren en ontwikkelen

- Scholingsplan 2025 haalbaar maken
- Skillslab opzetten
- Interne audits uitvoeren en acties opvolgen

Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

In het generiek kwaliteitskompas staat

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat zorgorganisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en om inzichtelijk te maken hoe het binnen de organisatie gaat. Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor zorgorganisaties bij het maken van beleid over goede zorg en is het nodig om de kwaliteit van zorg te monitoren het daar waar nodig te verbeteren. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door zorgorganisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en in de maatschappelijke context. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor mensen met een zorgvraag als basis voor zelf regie en om keuzes te kunnen maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen (bouwsteen 4), voor afspraken over de financiering en monitoring van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording. Zorgorganisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit te monitoren en verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsbeeld.

Kwaliteitssysteem

Zorgplein Holland maakt gebruik van Q-link als centraal kwaliteitssysteem om de zorgkwaliteit te borgen en continu te verbeteren. Dit digitale platform helpt bij het beheren van protocollen, richtlijnen en verbeteracties binnen de organisatie. Door alle kwaliteitsprocessen op één plek te bundelen, kunnen medewerkers eenvoudig werken volgens de meest actuele normen en wet- en regelgeving.

Binnen Q-link worden onder andere beleidsdocumenten, protocollen en meldingen van incidenten vastgelegd en beheerd. Medewerkers kunnen hier altijd de meest recente werkinstructies raadplegen en verbeterpunten registreren. Dit draagt bij aan een transparante en lerende organisatie, waarin continue verbetering centraal staat. Daarnaast ondersteunt Q-link bij interne audits en kwaliteitscontroles, zodat Zorgplein Holland inzicht houdt in waar processen verder geoptimaliseerd kunnen worden.

In 2025 zal het Kwaliteitshandboek, dat ook in Q-link staat, worden herzien. Hierbij wordt gekeken naar verbeterkansen en in hoeverre het handboek nog aansluit op het nieuwe Generieke Kompas. Dit helpt de organisatie om de kwaliteitsrichtlijnen up-to-date te houden en te blijven werken volgens de nieuwste zorgstandaarden. Zorgplein Holland blijft zich inzetten voor een dynamisch kwaliteitssysteem dat niet alleen voldoet aan de regelgeving, maar ook actief bijdraagt aan de verbetering van de zorgverlening.



Naima, kwaliteitsadviseur

“Bij Zorgplein Holland werken we dagelijks aan het waarborgen en verbeteren van de zorgkwaliteit. Kwaliteit in de zorg betekent niet alleen voldoen aan protocollen en richtlijnen, maar ook luisteren naar cliënten en medewerkers om te blijven ontwikkelen.

Een belangrijk onderdeel van mijn werk is ervoor zorgen dat onze zorgprofessionals altijd beschikken over de juiste middelen en kennis. We ondersteunen medewerkers met scholing, begeleiden bij audits en zorgen ervoor dat verbeterpunten direct opgepakt worden. Door interne audits en samenwerking met externe partijen zoals Cordaan en Kiwa krijgen we inzicht in wat goed gaat en waar we kunnen verbeteren.

Ook kijken we continu naar innovaties en procesoptimalisatie. Met digitale systemen zoals Q-link kunnen we efficiënt werken en zorgverleners ontladen, zodat zij zich kunnen focussen op hun kerntaak: het leveren van persoonlijke en kwalitatieve zorg.

Zorgplein Holland is een organisatie die continu in beweging is. We streven naar een cultuur waarin kwaliteit niet alleen een verplichting is, maar een gedeelde verantwoordelijkheid van iedereen in het team. In 2025 blijven we ons inzetten voor verdere groei, innovatie en het versterken van de samenwerking tussen medewerkers, cliënten en hun netwerk.”

Kwaliteitsmonitor

Zorgplein Holland maakt gebruik van de kwaliteitsmonitor in Nedap om zorgprocessen te bewaken en te verbeteren. Dit systeem biedt medewerkers inzicht in kwaliteitsindicatoren en ondersteunt bij het gestructureerd vastleggen en evalueren van zorgplannen.

Cliëntendossiers worden regelmatig gecontroleerd om te waarborgen dat de zorg aansluit bij de behoeften van cliënten. Wijkverpleegkundigen ontvangen herinneringen binnen het systeem, zodat zij tijdig evaluaties kunnen uitvoeren en zorgplannen indien nodig kunnen bijstellen. Dit draagt bij aan een proactieve werkwijze waarbij kwaliteit continu wordt gemonitord. Wijkverpleegkundigen Demi en Laurien kijken elke week na of alles up to date is,

Voor rapportages wordt een doelgerichte aanpak gehanteerd, waarbij zorgverleners kort en relevant vastleggen welke ontwikkelingen of afwijkingen er zijn ten opzichte van de zorgdoelen. Dit voorkomt onnodige administratieve lasten en maakt informatie snel inzichtelijk. Bij uitgebreide of complexe situaties wordt echter nog steeds gebruikgemaakt van SOAP-rapportages om de verslaglegging gestructureerd en volledig te houden.

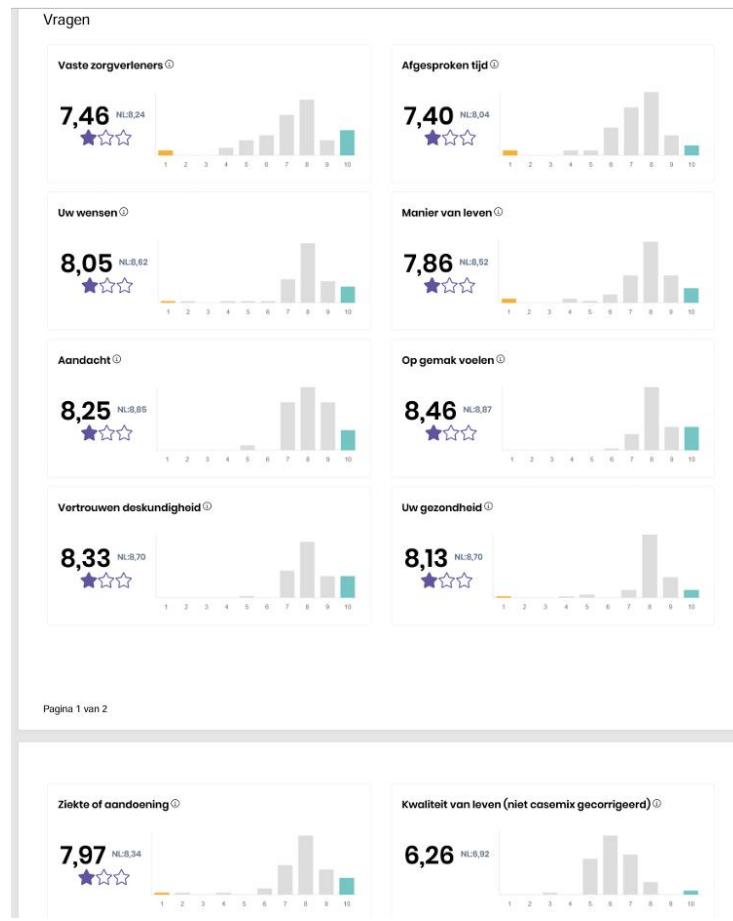
In 2025 gaat Zorgplein Holland verder onderzoeken hoe en wanneer SOAP-rapportages het beste ingezet kunnen worden en hoe doelgericht rapporteren nog efficiënter kan worden ingericht. Daarnaast wordt gekeken hoe de kwaliteitsmonitor optimaal kan bijdragen aan het stroomlijnen van evaluatiemomenten en het bewaken van de zorgkwaliteit.

Kwaliteitsoverleggen

Bij Zorgplein Holland worden maandelijks kwaliteitsoverleggen gehouden, waarin wijkverpleegkundigen en de kwaliteitsadviseur samenkommen om de zorgkwaliteit te bewaken en te verbeteren. Tijdens deze overleggen worden signalen uit de praktijk, verbeterpunten, cliëntveiligheid, rapportages en scholing besproken. Wijkverpleegkundigen kunnen zelf aangeven welke onderwerpen van belang zijn. Ook uitkomsten van interne audits en meldingen uit de kwaliteitsmonitor komen aan bod, zodat verbeterpunten snel kunnen worden opgepakt.

Deze overleggen dragen bij aan een lerende organisatie, waarin structureel wordt gewerkt aan kwaliteitsverbetering en zorgverleners ervaringen en oplossingen met elkaar kunnen delen. In 2025 wil Zorgplein Holland de notulen van deze overleggen meer onder de aandacht brengen van het gehele team, zodat alle medewerkers beter op de hoogte zijn van kwaliteitsontwikkelingen en verbeteracties binnen de organisatie. Dit helpt bij het vergroten van de betrokkenheid en zorgt ervoor dat kwaliteitsverbeteringen breder worden gedragen in de praktijk.

Resultaten van PREM meting 2024



Afbeelding 5: de resultaten van de PREM meting 2024

Zorgplein Holland scoort op alle vragen gemiddeld een 7,9. De kwaliteit van leven van cliënten binnen Zorgplein Holland wordt beoordeeld met een 6,26, terwijl het landelijk gemiddelde 6,92 is. Uit onderzoek blijkt dat mensen die zich minder goed voelen of meer zorg nodig hebben, vaak kritischer zijn in hun beoordeling van de zorg, omdat hun situatie complexer is en hun verwachtingen hoger liggen.

Dit kan verklaren waarom sommige punten van de zorg binnen Zorgplein Holland in vergelijking met het landelijk gemiddelde iets lager uitvalt. Zorgplein Holland blijft zich daarom inzetten om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op de behoeften van haar cliënten, onder andere door persoonlijke zorg, innovatieve hulpmiddelen, het inzetten van het sociale netwerk en nauwe samenwerking met andere zorgprofessionals. We hopen een balans te kunnen vinden tussen wat onze cliënten nodig hebben en hoe we dat kunnen bieden op een realistische manier. We hopen ook door het opzetten van de cliëntenraad nog beter te kunnen begrijpen wat onze specifieke doelgroep nodig heeft. Op deze manier wordt er continu gewerkt aan het verbeteren van de ondersteuning en het welzijn van cliënten.

Cliënten-kaart

Bij Zorgplein Holland ontvingen we in 2024 veel leuke kaarten van cliënten die ons bedankten voor de goede zorg. Zorgplein Holland is hier erg trots op.



Reflectie op het kwaliteitsbeeld door het personeel



Reflectie | Wijkverpleegkundige Demi

“Het opstellen van het kwaliteitsbeeld voor Zorgplein Holland heeft een waardevolle bijdrage geleverd aan het inzichtelijk maken van onze sterke punten en ontwikkelpunten binnen de organisatie.

Wat vooral opvalt, is de focus op cliëntgerichte zorg en de inzet van innovatieve hulpmiddelen zoals beeldbellen en medicatie-oplossingen. Dit laat zien dat we als organisatie inspelen op de veranderende zorgbehoeften en technologische mogelijkheden.

Daarnaast biedt het kwaliteitsbeeld een helder overzicht van de stappen die we zetten om de werkdruk te verlagen en de samenwerking met cliënten en mantelzorgers te versterken.

Het is mooi om te zien dat we niet alleen trots zijn op wat goed gaat, maar ook actief werken aan wat beter kan.”



Reflectie | Zorgcoördinator Miryam

“Zorgplein Holland heeft de afgelopen tijd hard gewerkt aan het verbeteren van de zorgkwaliteit, en dat is goed te zien in dit verslag. De focus op het open gesprek met cliënten en mantelzorgers is sterk, en de inzet van innovaties zoals de Medido en beeldbellen laat zien dat de organisatie vooruitdenkt. Natuurlijk zijn er nog aandachtspunten, zoals het opzetten van een cliëntenraad en het verminderen van de werkdruk, maar hier zijn concrete plannen voor in 2025.”



Reflectie | Wijkverpleegkundige Laurien

“Dit kwaliteitsbeeld geeft een duidelijk beeld van waar Zorgplein Holland nu staat en welke richting de organisatie op wil. Het is mooi om te zien dat er veel aandacht is voor persoonlijke zorg en dat technologische ontwikkelingen steeds beter worden benut om cliënten te ondersteunen. Tegelijkertijd kan je zien dat er uitdagingen zijn binnen de organisatie, maar zoals te lezen in het kwaliteitsbeeld zijn we hard bezig om de kwaliteit van zorg te verbeteren.”



Reflectie | Wijkverpleegkundige Kaylee

“Wat mij vooral opvalt in dit kwaliteitsbeeld is de aandacht voor de cliënt. Er wordt echt gekeken naar wat iemand nodig heeft en dat is precies waar goede zorg om draait. Ook de samenwerking met andere zorgverleners en de inzet van nieuwe technologieën zijn sterke punten. Natuurlijk zijn er nog verbeterpunten zoals een duidelijker plan om de werkdruk te verlagen en cliënten meer te betrekken via een cliëntenraad. Binnen Zorgplein Holland zijn we niet alleen trots is op wat goed gaat, maar ook naar wat beter kan.”

Actiepunten: Bouwsteen 5 - 2025:

- Meest geschikte methode van rapporteren vastleggen
- Kwaliteitshandboek herzien
- Cliëntenraad oprichten
- Notulen kwaliteitsoverleg actief onder de aandacht brengen in het gehele team