



de ZorgZaak



Met elkaar
maken we
het verschil
in de levens
van anderen

KWALITEITSBEELD 2025-2026

De ZorgZaak
januari 2026

Samenvatting

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025-2026 van de ZorgZaak. In dit kwaliteitsbeeld wordt beschreven hoe de ZorgZaak haar missie: “met elkaar maken we het verschil in de levens van anderen” waar maakt. We nemen u hierin mee aan de hand van de bouwstenen uit het Generiek Kwaliteitskompas. De cliënten wonen geclusterd op één van de locaties: de ZorgVilla in Veenoord, Huize de Eik in Slagharen of de Kloosterstaete in Hoogeveen.

Het kennen van wensen en behoeften

De ZorgZaak vindt het belangrijk dat cliënten eigen regie behouden en dat zij hun eigen keuzes maken. Bij de intake wordt er aandacht geschonken aan alle levensgebieden van de client.

Er worden gevarieerde welzijnsactiviteiten georganiseerd voor de cliënten, zodat deze aansluiten bij de behoeften van de cliënten. Er is speciale aandacht voor de kracht welzijn en de positieve effecten van de natuur.

Door het meten van de cliënttevredenheid, komen er waardevolle tips, suggesties en opmerkingen waar de ZorgZaak mee aan de slag gaat. In 2025 was de totale gemiddelde waardering 8,2 (persoonlijke interviews) en 9,2 (Zorgkaart Nederland).

Het bouwen van netwerken

De ZorgZaak betreft familie en/of mantelzorgers bij de zorg en welzijn van de cliënten door hen uit te nodigen voor evaluaties van het ZorgLeefPlan en overleg. Daarnaast worden zij betrokken bij de activiteiten die voor de cliënten worden georganiseerd.

Er zijn veel vrijwilligers op de locaties die waardevolle taken verrichten rondom de woonlocaties en welzijnsactiviteiten doen met de cliënten.

Tevens neemt de ZorgZaak deel aan diverse netwerken voor informatie en ervaring uitwisseling en kennisverdieping.

Het werk organiseren

De ZorgZaak heeft een deskundigheidsmix van personeel op de locaties die afgestemd zijn op de zorgvraag van de cliënten. Door deelname aan diverse “banenbeurzen” kan de ZorgZaak het mooie werk in de zorg promoten en door stageplaatsen aan te bieden, worden vacatures opgevuld.

De ZorgZaak neemt deel aan projecten over innovaties in de zorg.

Om ziekteverzuim te beperken is er het “inzetbaarheidsbeleid is van ons allemaal” verder geïmplementeerd.

Regelmatig houdt de ZorgZaak medewerkerstevredenheidsonderzoeken (MTO) op basis van een van de zeven bronnen van arbeidsvreugde. De tevredenheid is groot wat zich o.a. uit in weinig verloop en vacatures kunnen worden opgevuld.

Medezeggenschap in de zorg heeft de ZorgZaak georganiseerd door een Cliëntenraad, een Ondernemingsraad met een personeelsvertegenwoordiging uit alle diensten van de ZorgZaak, een Professionele Advies Raad (PAR) voor vakinhoudelijke zeggenschap, een viertal commissies over zorgonderwerpen als Medicatie om beleid en overige lopende zaken te bespreken.

Voorkant foto Cliënten en medewerkers van de ZorgZaak

Leren en ontwikkelen

De ZorgZaak stimuleert medewerk(st)ers om zich continue te ontwikkelen. Hiervoor worden fysieke trainingen aangeboden, casuïstiek bespreking en is er het platform Groei met ruim 900 e-learning trainingen. Daarnaast heeft de ZorgZaak HLO subsidie met als thema “Sterk werkgeverschap in een krappe arbeidsmarkt, omarm je medewerker” voor komend jaar ontvangen en zal hiervoor diverse workshops organiseren.

Inzicht in kwaliteit

De ZorgZaak houdt intern diverse audits om de kwaliteit te toetsen en zonodig verbeteracties uit te voeren. Extern wordt de ZorgZaak jaarlijks geaudit door het Keurmerk Instituut om ISO gecertificeerd te zijn. Medewerk(st)ers worden gestimuleerd om MIC en MIM te melden. Per kwartaal komt een MIC MIM commissie bijeen om deze informatie te analyseren en zo nodig maatregelen in te voeren om herhaling te voorkomen/beperken. Er is een klachtencommissie die klachten van cliënten behandelt en deze bespreekt, evalueert en waar nodig actie onderneemt, om verdere klachten te voorkomen.

Wet Zorg en Dwang: de ZorgZaak heeft als beleid; Nee, tenzij en zal eerst alle mogelijke alternatieven onderzoeken voordat overwogen wordt om deze wet uit te voeren. Net als voorgaande jaren heeft ook dit jaar de ZorgZaak geen dwang in de zorg hoeven toe te passen.

Tot slot

In 2026 streven wij naar verdere integratie van innovatie, implementatie van reablement, samenwerking in de vorm van BuurtSamenZorg en mensgerichte zorg met kwaliteit van bestaan als uitgangspunt.



De Eik in Slagharen

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Wij zijn de ZorgZaak	5
Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften	7
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	11
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	15
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	20
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	22
Reflectie op het Kwaliteitsbeeld	25
Reflectie op het Kwaliteitsbeeld	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Conclusie en visie 2026	26
Afkortingen	28

Inleiding

Van een kwaliteitskader naar een kwaliteitskompas

Het Generiek Kompas - Samen werken aan kwaliteit van bestaan – beschrijft waar goede zorg aan moet voldoen. Het Generiek Kompas is het uitgangspunt van ons kwaliteitsbeeld 2025-2026. Wij noemen ook 2026, omdat wij ook in dit beeld aangeven wat voor plannen wij komend jaar willen realiseren.

Dit beeld biedt inzicht in de kwaliteit van zorg die wij leveren, gebaseerd op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Een belangrijk uitgangspunt is dat cliënten met een WLZ-indicatie en diens naasten een helder beeld hebben in wat zij mogen verwachten van 'goede zorg'.

Het kwaliteitsbeeld is opgesteld met behulp van vele zorgmedewerkers met diverse functies. Mede hierdoor kunnen wij tot een onderbouwd en passend kwaliteitsbeeld komen voor het jaar 2026.

In 2025 hebben wij belangrijke stappen gezet om onze zorg verder te ontwikkelen en af te stemmen op de wensen en behoeften van onze cliënten. In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op deze ontwikkelingen en beschrijven wij onze plannen voor komend jaar.

De bouwstenen vormen de structuur van ons kwaliteitsbeeld. Wij beschrijven op welke wijze de ZorgZaak invulling geeft aan deze bouwstenen. De uitgangspunten, die als basis dienen voor *Samen werken aan kwaliteit van bestaan*, hebben we per bouwsteen uitgewerkt.

De bouwstenen zijn:

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



De Kloosterstaete in Hoogeveen

Wij zijn de ZorgZaak

Onze dienstverlening

De ZorgZaak is een zorgorganisatie welke ambulante begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en zorg op drie woonlocaties verleent. Op de locaties wonen cliënten geclusterd en wordt zorg aangeboden aan cliënten die een WLZ-indicatie hebben ontvangen. Op de locaties zijn gezamenlijke huiskamers aanwezig waar gekookt wordt door gastvrouwen of een kok, gezamenlijk gegeten kan worden en activiteiten worden uitgevoerd. Op alle locaties organiseren wij een gevarieerd (welzijns)programma, zoals natuur thema's, bewegingsactiviteiten en spelvormen. Daarnaast wordt er per locatie ook uitjes georganiseerd voor cliënten en diens naasten.

Missie

De ZorgZaak, met elkaar maken we het verschil in de levens van anderen.

Visie

Bij De ZorgZaak vinden we verbinding belangrijk. De ZorgZaak draagt bij aan het creëren van een zorgzame, gastvrije en ondersteunende leefomgeving waarin mensen kunnen rekenen op de steun van hun lokale gemeenschap. Dit noemen wij "BuurtSamenZorg".

Kernwaarden

De missie en visie van de ZorgZaak zijn aangevuld met kernwaarden:

- **Medewerkersgericht:** wij kennen onze medewerker, luisteren aandachtig en stimuleren persoonlijke groei en ontwikkeling
- **Cliëntgerichtheid:** We kennen onze cliënten als geen ander, luisteren aandachtig, vragen door en begrijpen goed wat ze willen. We zijn flexibel en proactief. We zijn pas tevreden als onze cliënten dat ook zijn.
- **Betrokkenheid:** Wij tonen interesse en zijn betrokken bij de kerntaak van de organisatie, het eigen vakgebied en de eigen professie. Wij weten deze betrokkenheid ook op anderen over te dragen.
- **Samenwerken:** We leveren een actieve bijdrage aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook bij de onderwerpen die juist of misschien enkel voor de ander belangrijk zijn.

Eigen regie

Wij geloven in de kracht en regie van mensen zelf en ondersteunen hen daarbij. Zorg is bij ons te gast in het leven van onze cliënten. Wij zijn er om te helpen, maar de regie blijft bij de cliënt.

Wij zorgen ervoor dat het leven van de cliënt, zelfs met zorg, gevuld blijft met waardevolle momenten. En vinden belangrijk dat de cliënt actief blijft en zoveel mogelijk zelfredzaam is. We moedigen cliënten aan om actief te blijven en zelfstandig te functioneren binnen hun mogelijkheden.

We bieden ondersteuning voor fysieke, mentale en sociale welzijn van cliënten, met een focus op wat de cliënt belangrijk vindt. Bij ons kan de cliënt zichzelf zijn en krijgt hulp bij het aangaan en onderhouden van sociale contacten.

Hiermee houden de cliënten de regie over de kwaliteit van het bestaan.



De indicaties en aantallen

Locatie	Zorgtype	Aantal dagen	Aantal cliënten	Gemiddeld aantal dagen per cliënt
Huize de Eik	Logeren VV	57	3	19
Huize de Eik	VPT 10VV (excl.BH incl.DB)	10	4	3
Huize de Eik	VPT 3VG (excl.BH incl.DB)	246	1	246
Huize de Eik	VPT 4VG (excl.BH incl.DB)	350	1	350
Huize de Eik	VPT 4VV (excl.BH incl.DB)	2427	12	202
Huize de Eik	VPT 4ZG-visueel (excl.BH incl.DB)	80	1	80
Huize de Eik	VPT 5VG (excl.BH incl.DB)	246	1	246
Huize de Eik	VPT 5VV (excl.BH incl.DB)	2946	12	246
Huize de Eik	VPT 6VV (excl.BH incl.DB)	1638	11	149
Huize de Eik	VPT 7VV (excl.BH incl.DB)	161	1	161
Huize de Eik	VPT GGZ Wonen 2 (modulair incl.DB)	245	1	245
De Kloosterstaete	VPT 4VV (excl.BH incl.DB)	2279	9	253
De Kloosterstaete	VPT 5VV (excl.BH incl.DB)	4419	18	246
De Kloosterstaete	VPT 6VV (excl.BH incl.DB)	4823	18	268
De ZorgVilla	VPT 10VV (excl.BH incl.DB)	45	7	6
De ZorgVilla	VPT 4VV (excl.BH incl.DB)	1164	4	291
De ZorgVilla	VPT 5VV (excl.BH incl.DB)	2870	15	191
De ZorgVilla	VPT 6VV (excl.BH incl.DB)	4509	21	215
De ZorgVilla	VPT GGZ Wonen 2 (modulair incl.DB)	365	1	365



De ZorgVilla in Veenoord

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Dit zegt het Generiek Kwaliteitskompas:

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Een open gesprek tussen 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.

Een open gesprek kan verschillende doelen hebben. Het open gesprek levert een zo volledig mogelijk beeld op van de mens achter de vraag. 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. 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.

Zo doen we dat bij de ZorgZaak

Compassie, uniek zijn en autonomie

De ZorgZaak vindt het belangrijk dat cliënten eigen regie behouden en cliënten eigen keuzes maken waar dat mogelijk is al dan niet met ondersteuning van de wettelijk vertegenwoordiger. Om hiervoor te zorgen wordt de intake gehouden met de verpleegkundige en wordt er aandacht geschonken aan alle levensgebieden van de cliënt. Hiermee wordt een zo volledig mogelijk beeld van de cliënt geschetst. Deze intake wordt gehouden met de cliënt, waarbij het netwerk zoveel mogelijk betrokken wordt. Elke cliënt heeft een EVV-er (Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige), die samen met de cliënt afspraken maakt en deze worden vastgelegd in het ZorgLeefPlan van de cliënt. Wij gebruiken de benaming ZorgLeefPlan want een zorgplan is meer dan alleen zorg, we kijken ook naar andere levensgebieden zoals wat vindt de cliënt prettig om te doen.

ZorgLeefPlan

Nadat de cliënt in zorg is, wordt het ZorgLeefPlan na zes weken geëvalueerd met de EVV-er van de cliënt. Dit doen wij omdat wij de cliënt en de gezondheidssituatie in de loop van deze 6 weken beter leren kennen. Daarna wordt er een definitief ZorgLeefPlan opgesteld welke passend is bij de huidige gezondheidssituatie en (welzijns)wensen van de cliënt.

De ZorgZaak zet zich in voor een multidisciplinaire samenwerking, zodat de cliënt zo volledig mogelijk passende zorg kan ontvangen.

Het ZorgLeefPlan wordt twee keer per jaar geëvalueerd, waarvan één keer per jaar multidisciplinair. Indien nodig wordt het ZorgLeefPlan vaker geëvalueerd wanneer de zorgvraag tussentijds wijzigt. Het evalueren van het ZorgLeefPlan doen wij met de cliënt en de betrokken naasten (familie/mantelzorger) van de cliënt.

De kracht van welzijn

Bij het opnamegesprek met de EVV-er wordt aandacht besteed aan wat voor de cliënt belangrijk is en hoe de cliënt hier invulling aan wil geven in zijn dagelijkse leven. Vervolgens wordt hier een doel van opgenomen in het ZorgLeefPlan met een evaluatiemoment, indien de cliënt dit wenst.

Op de woonzorglocaties worden wekelijks meerdere, afwisselende activiteiten aangeboden. Tevens hebben wij op al onze woonlocaties verschillende welzijnsactiviteiten. Deze activiteiten worden gegeven door twee vaste activiteitenbegeleiders, door een zorgmedewerk(st)er met ondersteuning van een gastvrouw en vrijwilligers. Maatwerk is van groot belang. Er worden om die reden dan ook doelen opgenomen in het ZorgLeefPlan die voortkomen uit de individuele (welzijns)wens en zorgbehoefte van de cliënt. Op basis van de cliëntbehoefte wordt een gevarieerd activiteitenprogramma aangeboden van onder meer spelletjes, jeu de boules, thema gerichte creaties maken, wandelen, bewegen op muziek, natuurthema's als bloemen plukken en andere (bewegings)activiteiten.

Daarnaast worden de belevenistafels op de locaties, die met het kwaliteitsbudget 2021 zijn aangeschaft, goed gebruikt door de cliënten. De belevenistafels, virtuele fiets en Nintendo Switch bieden ontspanning, beleving en stimulering van het geheugen.

Naast de reguliere welzijnsactiviteiten worden er ook dagjes uit georganiseerd, zoals met de bus een bezoek aan een museum of dierentuin. Of deelname aan activiteiten in de buurt, zoals het Danspaleis waar op muziek van vroeger volop wordt gedanst m.b.v. vrijwilligers, meedoen met de wandel4daagse, Burendag, op bezoek bij De Praam om daar te buurten en breien, rondtoeren met de ZorgZaak bus en met de duofiets op stap.

Ook is er aandacht voor religie/geestelijke zorg. In de woonlocatie de Eik wordt er wekelijks een kerkdienst gehouden, op de Kloosterstaete en bij de ZorgVilla worden er gespreksvoeringen o.l.v. een geestelijke georganiseerd en de mogelijkheid voor deelname aan speciale zang- of kerst kerkdiensten geregeld.



Fit blijven door het sportuurtje

Transitieplan Palliatieve zorg

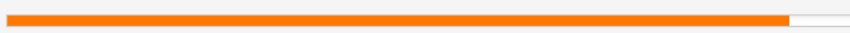
De cliënten op de woonzorglocaties vinden het prettig om ook in de laatste levensfase op de woonlocaties te blijven wonen met vertrouwde zorgmedewerkers. Hiervoor heeft de ZorgZaak extra aandacht doordat zij op elke locatie aandachtvelders palliatieve zorg heeft. Zij is lid van het netwerk Palliatieve Zorg (Drenthe/Steenwijkerland) en neemt deel aan het project Transformatieplan Palliatieve zorg met als thema: "Zorg tot het laatst om te kunnen Leven tot het laatst". Dit is geïnitieerd door het Drents Bestuursoverleg VV&T. De ZorgZaak heeft voor haar eigen organisatie een palliatief werkplan opgesteld op basis van het Transformatieplan. De ZorgZaak gaat de komende twee jaar werken aan deze verdiepingsslag palliatieve zorg.

Clienttevredenheidsonderzoek

Jaarlijks houdt de ZorgZaak onder haar cliënten een onderzoek. Op basis van een aantal vragen zoals hoe vindt u het wonen op de locatie, wat vindt u van de zorg, hoe ervaart u de (welzijns)activiteiten, heeft u nog een wens? wordt de cliënttevredenheid gemeten. De afdeling Kwaliteit voert dit uit door middel van persoonlijke interviews. Op de locaties werden dertig cliënten persoonlijk geïnterviewd. De uitkomst was dat de cliënten totaal gemiddeld een 8,2 gaven. Met de tips/verbeterpunten gaat de ZorgZaak aan de slag. Ook heeft de ZorgZaak weer actief Zorgkaart Nederland gepromoot zodat cliënten of hun familie/mantelzorger hun waardering kunnen geven. Het resultaat over 2025 is gemiddeld een 9,2. De conclusie is dat door deze twee manieren van metingen wij de meeste respons ontvangen en dit een compleet beeld geeft hoe de cliënten de zorg ervaren.



2025



9.2

11 waarderingen



Samen mooie dingen maken

Aan de slag in 2026 met Bouwsteen 1: “het kennen van wensen en behoeften”

- ✓ **Uitvoering werkplan Palliatieve zorg**
- ✓ **Uitvoering CTO op basis van persoonlijke interviews**

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Dit zegt het Generiek Kwaliteitskompas:

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. In het kompas onderscheiden we twee vormen van netwerken:

Netwerk rondom de mens met een zorgvraag

Mantelzorgers, familie, vrienden, buren en kennissen spelen een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun bijdrage is nodig en wenselijk. In een open gesprek kijkt de professional welke rol en betekenis het sociale netwerk kan of wil hebben in de zorg. Daarbij houdt hij rekening met de balans tussen draagkracht en draaglast. Waar nodig wordt ingezet op het versterken van het sociale netwerk. De professional bespreekt samen met de mens met een zorgvraag duidelijk af wie de regie voert. Hij legt de afspraken vast en wisselt die onderling uit. Ook spreekt hij af met wie de informatie mag worden gedeeld.

Professioneel netwerk

Professionals vanuit verschillende disciplines en domeinen (zorg en welzijn) werken met elkaar samen. Zij hebben kennis van de sociale kaart en werken met elkaar samen in teams. Van daaruit bieden zij dagelijks zorg aan mensen met een zorgvraag. Ze werken interdisciplinair om in een breed samenwerkingsverband goed ingebed te zijn in de buurt. De coördinatie van het professionele netwerk is op alle niveaus goed belegd en partners maken afspraken over hoe dit gebeurt.

Zo doen we dat bij de ZorgZaak

Familieparticipatie en vrijwilligers

De ZorgZaak vindt het erg belangrijk om familie en andere naasten (mantelzorgers) van de cliënt te betrekken bij de zorg en de welzijnsactiviteiten. Hierom worden de mantelzorgers betrokken bij de intake en evaluatie van de zorg van de client. Indien hiervoor goedkeuring is gegeven door de cliënt vindt er regelmatig overleg plaats met de mantelzorger, voorbeelden zijn afspraken maken wanneer een cliënt naar de huisarts toe moet, als er zorgen zijn over de cliënt om die te delen, maar ook in de praktische zin wanneer er iets mist of er iets nieuws moet komen voor de cliënt. De gemaakte afspraken met de mantelzorger over de vormgeving van de zorg en welke rol de mantelzorger hierin heeft, worden opgenomen in het ZorgLeefPlan.

De ZorgZaak heeft voor elke woon-zorgvorm een eigen FaceBook en Instagram pagina. Hierin wordt gepubliceerd (met toestemming) welke activiteiten, uitjes of ontwikkelingen er binnen de betreffende locatie zijn.

Naast de aandacht voor de cliënt is er ook persoonlijke aandacht voor de mantelzorgers. De ZorgZaak heeft haar eigen mantelzorgbeleid. Zorgmedewerkers hebben aandacht voor de zorgen van de mantelzorgers en in het opvangen van signalen van mogelijke (dreigende) overbelasting. Wanneer deze signalen er zijn, wordt er in gesprek gegaan en worden er passende afspraken gemaakt om verdere overbelasting te voorkomen. Ook biedt de ZorgZaak respijtzorg aan om mantelzorgers te ontlasten.

Bij de ZorgZaak zijn rond de 100 vrijwilligers betrokken. De ZorgZaak heeft vrijwilligerscoördinatoren die zorgen voor werving van vrijwilligers. De coördinatoren doen een intake en zorgen ervoor dat de vrijwilligers werk doen dat zij met plezier samen met de cliënten doen. Zo vindt de ene vrijwilliger het reuzeleuk om met cliënten te wandelen, terwijl een andere veel plezier heeft in het doen van spelletjes met cliënten of samen fietsen op de duofiets. Ook heeft bijvoorbeeld Huize de Eik een vaste groep "tuintmannen". Deze vrijwilligers doen wekelijks onmisbaar werk in het onderhoud van de grote kloostertuin in Slagharen. Door de grote groei in het aantal vrijwilligers en het veranderende zorglandschap zal het vrijwilligersbeleid van de ZorgZaak hierop worden aangepast.



Sport en spel middag voor cliënten en mantelzorgers bij de Kloosterstaete

BuurtSamenZorg

Het samenwerken met vrijwilligers ligt in de visie van de ZorgZaak: BuurtSamenZorg. Een verbinding maken tussen de lokale gemeenschap om een zorgzame, gastvrije en ondersteunende leefomgeving te creëren.

- ✓ BuurtSamenZorg richt zich op een integrale benadering van zorg, waarbij niet alleen gekeken wordt naar medische zorg, maar ook naar sociale, emotionele en praktische ondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat naast professionele zorgverleners ook buurtbewoners worden betrokken bij het bieden van ondersteuning. Buurtbewoners zijn betrokken bij onze activiteiten.
- ✓ BuurtSamenZorg stimuleert samenwerking en co-creatie binnen de buurt, waaronder zorginstellingen, lokale overheden, maatschappelijke organisaties, familie, buurtbewoners en vrijwilligers. Door gezamenlijk te werken aan oplossingen kunnen zorgbehoeften beter worden vervuld en kunnen sociale netwerken worden versterkt.
- ✓ BuurtSamenZorg moedigt buurtbewoners aan om actief betrokken te zijn bij de zorg.
- ✓ BuurtSamenZorg draagt bij aan het versterken van sociale cohesie binnen de buurt door het creëren van sociale netwerken en het bevorderen van onderlinge verbondenheid tussen medewerkers, cliënten en buurtbewoners. Dit heeft een positief effect op het welzijn van mensen en draagt bij aan een inclusieve samenleving.



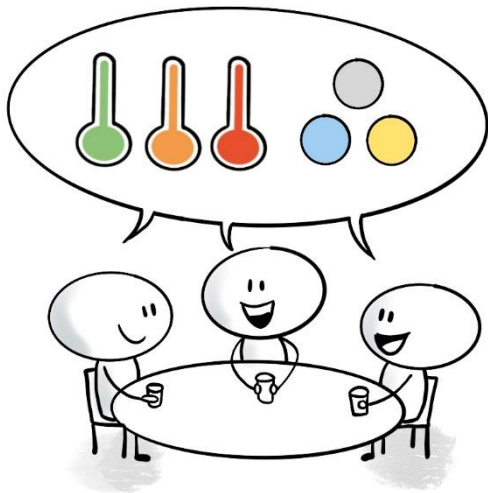
Buurtsamenzorg: cliënt en vrijwilliger samen op pad met de duofiets

[Klik hier om het filmpje over BuurtSamenZorg van de ZorgZaak te openen](#)

Netwerk van de zorg

De medewerk(st)ers van de ZorgZaak nemen deel aan tal van netwerken om ervaring en kennis te delen. De netwerken zijn onder meer:

- Een lerend netwerk van collega organisaties de Bremhoeve, Sanniek, Zwarte Rackers, t Hoes in 't Groen, Verzorgd wonen in Exloo en Huize Wezup. De netwerkleden zijn ook woonzorgvormen die thuiszorg bieden op verschillende locaties. Twee à drie keer per jaar komen zij samen om ontwikkelingen in zorg en beleid met elkaar te bespreken en ervaringen uit te wisselen.
- Een noordelijk lerend netwerk V&VT waar kwaliteitsfunctionarissen van zorgorganisaties aan deelnemen en kennis met elkaar uitwisselen.
- De ZorgZaak is lid van het Dementie netwerk en het Palliatieve zorg netwerk en het Drents bestuurlijk VV&T overleg.
- De ZorgZaak is lid van TZA Drenthe (Technologische Zorg Academie) waarbij de zorg, leveranciers en het onderwijs met elkaar werken aan handige technologische hulpmiddelen om de zorg beter en efficiënter te maken en daardoor het werkplezier van de zorgmedewerk(st)ers te verhogen.
- Ook van Zorgplein Noord is de ZorgZaak lid. Bij dit netwerk worden vacatures in de zorg uitgewisseld, kan je inspiratie op het gebied van personeelszaken opdoen en worden tal van activiteiten georganiseerd.
- Deelname aan het Project Anders Werken in de Zorg om kennis uit te wisselen over het inzetten van zorgtechnologie.
- Lid van branchevereniging SPOT waarbij ontmoeting en kennisuitwisseling met collega organisaties centraal staat.



Aan de slag in 2026 met Bouwsteen 2: “het bouwen van netwerken”

- ✓ Het deelnemen aan de diverse netwerken
- ✓ Het vrijwilligersbeleid aanpassen op de veranderingen in het zorglandschap
- ✓ Project BuurtSamenZorg

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Dit zegt het Generiek Kwaliteitskompas:

Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. In een open gesprek kijkt de professional samen met de mens met een zorgvraag hoe de eigen regie versterkt kan worden en welke betekenis mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk hebben. Daarnaast wordt in het open gesprek welk besproken welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Het vraagt ook om (lokale) afstemming met andere organisaties die betrokken worden om te komen tot een passend antwoord op de zorgvraag. Dat betekent dat de beschikbaarheid, inzet en bereikbaarheid van zorg en welzijn en een passende deskundigheidsmix van personeel afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied.

Voor de meest kwetsbare mensen is extra of andere deskundigheid nodig en specifieke zorg en behandeling. Bij een ongeplande of in complexiteit toenemende medische zorgvraag is er expertise aanwezig om de triage te verzorgen en de juiste expertise bijeen te roepen.

Organisaties werken met professionals en cliëntenraden aan zeggenschap in beleidsontwikkelingen. Zeggenschap draagt bij aan leef- en werkplezier. De organisatie stelt in overleg met professionals en cliënten een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Zo doen we dat bij de ZorgZaak

De deskundigheidsmix

De personeelssamenstelling van de drie locaties is kwalitatief en kwantitatief afgestemd op de zorgvraag. Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten zijn minimaal twee zorgmedewerk(st)ers beschikbaar om deze taken te verrichten.

De ZorgZaak werkt met kleine zorgteams en korte lijnen. De medewerkers hebben een circulerend rooster, dat gezamenlijk in het team is opgesteld. Inzet van uitzendkrachten wordt zo veel mogelijk beperkt. Indien deze inzet wel nodig is, wordt er voor gezorgd dat er zoveel mogelijk hetzelfde gezicht wordt ingezet voor de cliënt. In de teams werken Helpenden niveau 2, Verzorgenden IG niveau 3, en Verpleegkundigen niveau 4 en 5/6. Tevens zijn er leerlingen en stagiaires van alle niveaus werkzaam op de woonlocaties. In de huiskamer werken gastdames en er zijn twee bewegingsagogen die roulerend op de locaties bewegingsactiviteiten verzorgen. We kiezen er per team voor om te werken met een combinatie van functies. Elk functieniveau heeft zijn eigen kwaliteiten en vaardigheden. Daardoor is er altijd sprake van een gezonde deskundigheidsmix met aandacht voor kwaliteit van zorg en veiligheid.

Toekomst bestendige zorg

Momenteel heeft de ZorgZaak voldoende deskundig personeel. De toekomst belooft echter iets anders. De zorg staat voor een mega-uitdaging. In april kwamen opnieuw schokkende cijfers naar buiten: in 2034 kan maar liefst 15% van de benodigde zorg niet meer geleverd worden. De oorzaak is een stijgende zorgvraag en te weinig personeel. Kortom: zorg en samenleving moeten echt anders. Daarom gaan wij i.s.m. collega organisaties onderzoeken hoe we binnen de ZorgZaak kunnen werken met competentiegericht leren en werken, zodat we klaar zijn voor de toekomst.

Werving

De ZorgZaak neemt deel aan een aantal banenbeurzen zoals Hoogeveen/Assen on stage, Startfest Tynaarlo & Assen, Zoo werkt 't festival Emmen, Werkplein banenbeurs etc. Hierbij promoot zij het mooie, dankbare werk in de zorg. Ook heeft de ZorgZaak een voorschakel traject Zorg om personeel te werven en onderhoudt het nauwe contacten met scholen om stageplekken aan te bieden. Regelmatig komt het voor dat een stagiaire na afronding van haar studie een vaste baan bij de ZorgZaak krijgt.

Innovaties in de zorg

Zoals benoemd neemt de ZorgZaak deel aan TZA Drenthe en het project Anders Werken in de Zorg. Omdat er veel overlap was, werken de organisaties samen.

Bij de ZorgZaak hebben we in 2025 de mogelijkheden van narrowcasting, nevel douche op bed en dweilrobot onderzocht, een demonstratie over de PneumaSox (vervangt handmatig zwachtelen) gehad, wat bijzonder effectief lijkt, hebben we smart floor voor valpreventie bekeken en de Helpsoq is uitgetest. Tevens zijn er stoelverplaatsers aangeschaft en Nuki sloten geplaatst (via een app een deurslot digitaal openen).

In 2026 gaan we door met het onderzoeken op haalbaarheid en bij positief advies verder implementeren van deze en wellicht nieuwe innovaties.



Medewerksters die de Pneumasox uit testen

Inzetbaarheidsbeleid

Om het ziekteverzuim te beperken is er bij de ZorgZaak het inzetbaarheidsbeleid ontwikkeld *Verzuim is van ons allemaal*. Samen met de medewerk(st)er wordt gewerkt aan preventie en aan de inzetbaarheid. Er wordt extra aandacht aan medewerk(st)ers gegeven. Zij kunnen tal van trainingen volgen op Platform Groei over bijvoorbeeld Balans & privé, vitaliteit, stress etc. en medewerkers kunnen een beroep doen op persoonlijke vitaliteitscoaching. Met name deze persoonlijke coaching heeft een positief preventie effect gehad in 2025 en zal dan ook komend jaar worden gecontinueerd.

Voor het HLO (Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg) heeft de ZorgZaak een voorstel ingediend dat het Zorgkantoor heeft gehonoreerd. Het gekozen thema is Arbeidsmarkt en de titel Sterk werkgeverschap in een krappe arbeidsmarkt *omarm je medewerker*. Hiervoor zal de ZorgZaak workshops organiseren op verschillende gebieden zoals duurzame inzetbaarheid, vde jongere medewerker hoe houd je je staande in het actuele zorglandschap en kennisverdieping voor behoud van de medewerkers.

Medewerkerstevredenheid

Tevredenheid onder de medewerkers is voor de ZorgZaak belangrijk, daarom krijgt in dit kader onderstaande onderwerpen extra aandacht:

- Medezeggenschap in rooster, werkdruk
- Veilige werksituatie
- Fouten maken mag als we er van leren
- Gevarieerd (fysiek) scholingsaanbod
- Mogelijkheden voor verdere professionele groei binnen de ZorgZaak
- Onze personeelsvereniging ZorgVermaak voor gezellige activiteiten buiten het werk om
- Activiteiten die voor alle medewerkers zijn, zoals het jaarlijkse teamuitje en een kerstpenseelsfeest



Daarnaast houden we bij de ZorgZaak regelmatig een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). We doen dit op basis van “de zeven bronnen van arbeidsvreugde”. Bij elk onderzoek formuleren we vragen op basis van één deze “bronnen”. Afgelopen jaar hebben we drie thema’s behandeld: goede prestaties, groei en van betekenis zijn.

Conclusies waren: medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor het welzijn van de cliënten, medewerkers zijn trots op wat ze het afgelopen jaar hebben bereikt zowel als team, als individueel en ze hebben veel werkplezier en hebben de vrijheid om het werk in te vullen op een manier die voor hen zinvol is. Deze hoge tevredenheid uit zich doordat de ZorgZaak weinig verloop heeft en vacatures kan opvullen.

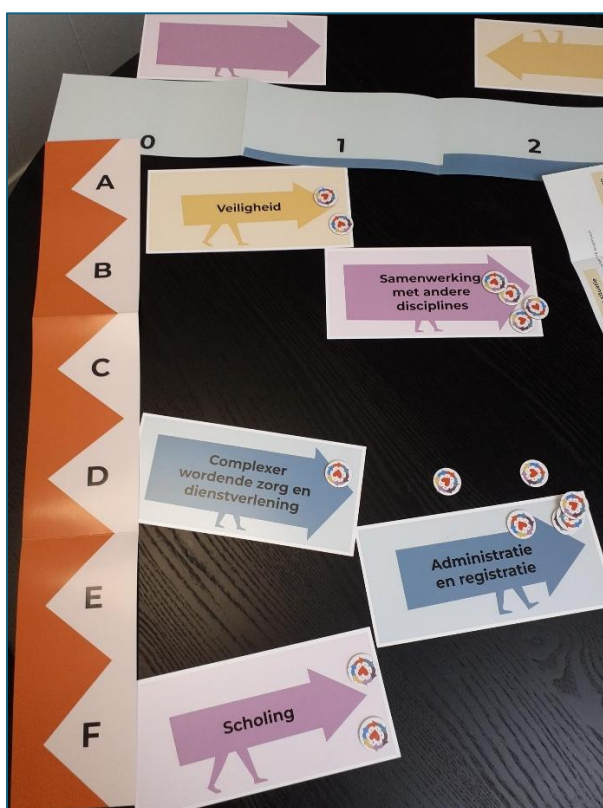
Medezeggenschap bij de ZorgZaak

De ZorgZaak vindt het belangrijk dat medewerk(st)ers een eigen inbreng hebben: meepraten, meebepalen en invloed uitoefenen. Het maakt de kwaliteit van zorg en begeleiding én de tevredenheid over het werk beter. Dat gebeurt door een Ondernemingsraad waar medewerk(st)ers uit alle afdelingen van de ZorgZaak in zitten voor een juiste en goede vertegenwoordiging namens het personeel. Er is een PAR (Professionele Advies Raad) waar medewerksters van Zorg en Begeleiding zitting in hebben voor vakinhoudelijk advies en zeggenschap.

Daarnaast werken we aan kwaliteitsverbetering met vier kerncommissies: Medicatie, Hygiëne, Palliatief-terminale zorg en Ergonomisch werken.

In deze commissies hebben zorgmedewerk(st)ers zitting. Zij zijn de aandachtsvelders (aanspreekpunt op de locatie) over deze onderwerpen en kunnen hun waardevolle inbreng geven over het beleid.

Ook is er bij de ZorgZaak een Cliëntenraad. Cliënten/mantelzorgers vertegenwoordigen de cliënten van de huishoudelijke zorg, ambulante begeleiding en de woonlocaties. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies over bijvoorbeeld verbouwing van de woonzorglocatie, organisatiewijziging (de ZorgZaak van BV naar Stichting), kwaliteitsplannen of acties naar aanleiding van het clienttevredenheidsonderzoek.



Zeggenschapspel: waar gaat de PAR mee aan de slag

Werkkleding

Een van de resultaten uit de inspraak van medewerkers was de wens om werkkleding te kunnen dragen. Tot heden was de visie dat we een "huiskamer gevoel" creëerden door eigen kledingkeuze. Echter steeds meer medewerkers hadden behoefte om werkkleding te dragen. Ook cliënten gaven aan dat zij bij inhuizing in het begin moeite hadden om het verschil te zien tussen zorgmedewerkers en externen. Het dragen van naamkaartjes was onvoldoende voor de cliënten. Daarom is besloten om werkkleding aan te schaffen. In 2025 is met inspraak van medewerkers de keuze in werkkleding gemaakt (jasje, polo, schort en kleur). Begin dit jaar zal de werkkleding aangeschaft worden.

ICT ondersteuning

Eind 2025 zijn we overgegaan op Office365. De medewerkers hebben training ontvangen om goed met de nieuwe werkwijze om te kunnen gaan en er is tijdens en na de livegang ondersteuning geboden. Deze overstap heeft geresulteerd in een snellere, stabielere ICT omgeving wat bijdraagt aan het werkplezier.

NEN 7510

In 2025 nam de ZorgZaak deel aan het project Close the gap oftewel een nul meting hoe het met de ICT gesteld is. Hieruit kwam een vervolg: project NEN 7510. Samen met andere Drentse collega zorgorganisaties werd er hard gewerkt aan het NEN 7510 proof maken met behulp van een adviesbureau. Alhoewel we veel dingen op orde hebben, komen er ook altijd nog zaken die geregeld moeten worden. Ook komend jaar zal er gewerkt worden om te voldoen aan NEN 7510.

Aan de slag in 2026 met Bouwsteen 3: “het werk organiseren”

- ✓ Onderzoek Hoe kunnen we binnen de ZorgZaak werken met competentiegericht leren en werken, zodat we klaar zijn voor de toekomst
- ✓ Implementeren innovatieve hulpmiddelen zoals de Helpsoq en de Pneumasox
- ✓ Het houden van workshops in het kader van Sterk werkgeverschap *Omarm je medewerker*.
- ✓ Het verder uitvoeren van MTO op basis van één van de bronnen van arbeidsvreugde.
- ✓ Aanschaffen van werkkleding.
- ✓ Implementeren van NEN 7510

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Dit zegt het Generiek Kwaliteitskompas:

Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor individuele professionals, met het netwerk van de mens met een zorgvraag, kwaliteits- en beleidsmedewerkers, teams, teamleiders en bestuurders. Zij werken hierbij samen met onder andere cliëntenraden, beroepsorganisaties, academische werkplaatsen en andere partijen. Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten is een belangrijk onderdeel van leren en ontwikkelen. Naast een middel voor leren en ontwikkelen is reflectie een belangrijk middel om zeggenschap vorm te kunnen geven. Organisaties bieden professionals de ruimte om zich voldoende te scholen en bieden hun tijd, ruimte en inzicht om samen te leren van kwaliteitsinformatie. Zij zorgen voor een open klimaat waarin kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog gestimuleerd worden. Ook bij mensen met een zorgvraag en hun naasten is aandacht voor leren en ontwikkelen.

Zo doen we dat bij de ZorgZaak

De ZorgZaak stimuleert medewerk(st)ers om zich continue te ontwikkelen. Hiervoor heeft zij het platform Groei. Dit is een e-learning platform waar meer dan 900 trainingen worden aangeboden. Dit betreffen zowel vakinhoudelijke als ontwikkel(online)trainingen. Vakinhoudelijk bijvoorbeeld over dementie of hoe je een juiste rapportage maakt. Persoonlijke ontwikkeltrainingen bijvoorbeeld over werk & balans. Daarnaast worden er diverse cursussen aangeboden voor de zorgmedewerk(st)ers om bevoegd en bekwaam te blijven.

In de teamoverleggen wordt casuïstiek besproken om van elkaar te leren en wordt er intervisie gehouden.

De ZorgZaak heeft voor het tweede jaar subsidie gekregen inzake Zeggenschap in de Zorg. Was er in 2024 aandacht geschonken aan "Veerkracht", in 2025 was het thema "Behoud en Werkplezier". Door vakinhoudelijke trainingen als "Zeg ja bij dementie", "Communicatie de verdieping bij casuïstiek", Oplossingsgericht werken, "Handelingsbereidheid: ja ik doe het" is de kennis van de medewerk(st)ers vergroot en dit heeft geleid tot meer werkplezier bij het omgaan met cliënten in bepaalde situaties. Deze trainingen werden fysiek gegeven voor zowel de zorg- als begeleidingsmedewerk(st)ers.

Ook aan de vrijwilligers worden trainingen aangeboden. Zij kunnen ook gebruik maken van het platform Groei en de e-learningen volgen, om bijvoorbeeld (beter) om te gaan met bepaalde ziektebeelden bij cliënten.



Online e-learning
Platform Groei

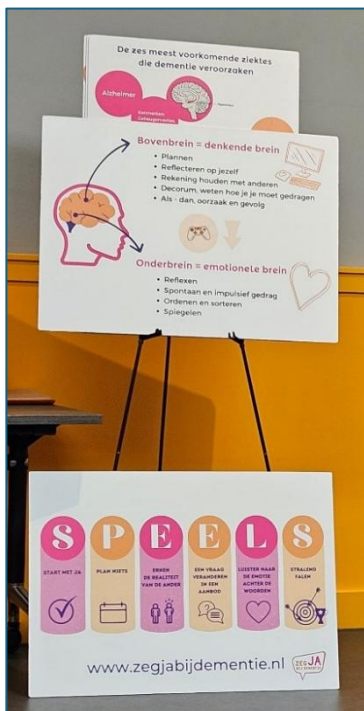


Naast het e-learning platform Groei en “fysieke gegeven” trainingen/bijeenkomsten is er in de teamoverleggen aandacht voor casuïstiek. Elke medewerk(st)er kan een casuïstiek inbrengen, voor reflectie. Hier kan van geleerd worden en de medewerk(st)ers kunnen hun professionaliteit verder ontwikkelen. Om tot een goede uitwerking van casuïstiek te komen, hebben de medewerk(st)ers deel genomen aan de training Communicatie, de verdieping met als onderdeel casuïstiek bespreking.

De medewerkers hebben aan de scholing Reablement deelgenomen, omdat de ZorgZaak actief deel neemt aan het project Reablement dat is geïnitieerd door het Drents Bestuurlijk overleg VV&T. Reablement is een manier om samen met de cliënt te werken aan herstel van zijn leven en zelfredzaamheid en heeft als doel cliënten zo onafhankelijk mogelijk te maken van zorg. Het uitgangspunt daarbij is: zoveel mogelijk en zo lang mogelijk (weer) de dingen zelf blijven doen door de cliënten en de zorgmedewerkers de zorg verlenen “met de handen op de rug”. Voorbeelden zijn de cliënten zelf de mogelijkheid bieden om hun boterham te smeren of na het douchen; wat kan de cliënt zelf afdrogen met de handdoek.

Reablement wordt verder geïmplementeerd in het dagelijks handelen op de locaties.

Het totale aanbod van scholing wordt jaarlijks vastgesteld in een scholingsplan met begroting. In 2026 zal er naast zorginhoudelijke scholing ook extra aandacht zijn voor de BHV trainingen bij alle functies op de woonzorglocaties. Daarnaast workshops in het kader van Sterk werkgeverschap Omarm je medewerker zoals benoemd bij de vorige bouwsteen.



Naast online ook de fysieke cursus: Zeg ja bij dementie

Aan de slag in 2026 met Bouwsteen 4: “Leren en ontwikkelen”

- ✓ Verdere implementatie van Reablement
- ✓ Uitvoering van het scholingsplan met extra BHV training voor de woonzorglocaties

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.

Zo doen we dat bij de ZorgZaak

Audits

Om de kwaliteit van zorg te toetsen, worden er intern audits gehouden waarbij de regelgeving, kaders en eisen in meegenomen worden van: WLZ, het Generiek kompas, Inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd, de ARBO wetgeving, HACCP en overige relevante wetgeving. De audits worden minimaal éénmaal per jaar uitgevoerd door de afdeling Kwaliteit. Aan de hand van de bevindingen van de audit wordt er locatiegericht een plan van aanpak gerealiseerd. Naast de audits van afdeling Kwaliteit houden ook de aandachtsvelders zelf audits op de woonlocaties, bijvoorbeeld over hygiëne of medicatieveiligheid. In 2026 zal er extra aandacht zijn voor de HACCP's door middel van een uitgebreide audit in de keuken.

ISO certificering

Naast de interne audits op de locaties wordt de ZorgZaak ook extern getoetst. Het Keurmerk Instituut toetst jaarlijks de dienstverlening en het kwaliteitsmanagementsysteem van de ZorgZaak volgens de ISO norm 9001: 2015, zodat de ZorgZaak ISO gecertificeerd is.



MIC en MIM

De MIC staat voor Melding Incident Client. Wanneer er zich een incident voordoet bij een cliënt die (mogelijk) schadelijke gevolgen heeft voor de cliënt wordt hiervan een melding gemaakt. Nadat er een melding is gemaakt worden er passende acties ondernomen door de EVV-er, coördinerend verpleegkundige of locatiemanager.

De MIM staat voor Melding Incident Medewerker. Wanneer er zich een incident voordoet bij een cliënt die (mogelijk) schadelijke gevolgen heeft voor de medewerker wordt hiervan een melding gemaakt. Nadat er een melding is gemaakt, worden er passende acties ondernomen door de locatiemanager.

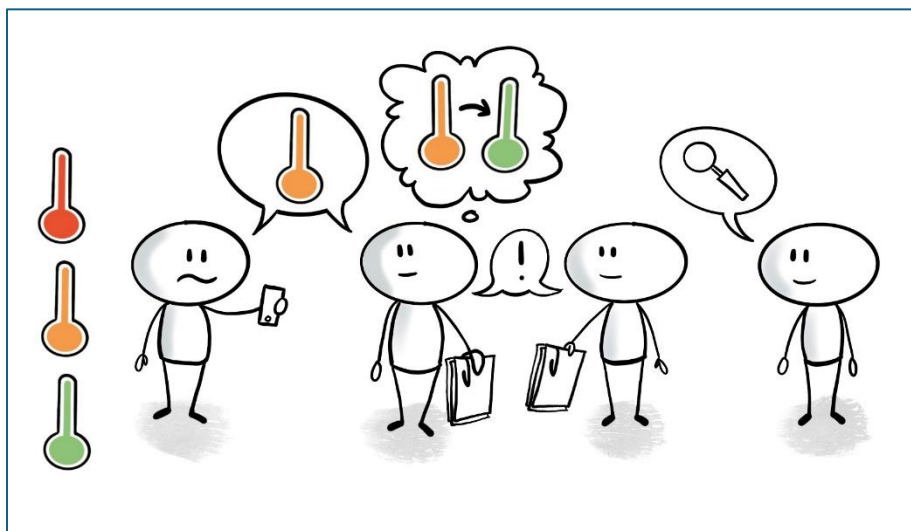
Per kwartaal wordt er een analyse gemaakt van de MIC/MIM per locatie met behulp van de prisma methode. Deze kwartaalanalyses worden besproken tijdens teamoverleggen op cliëntniveau en tijdens de MIC/MIM commissie-overleggen op ZorgZaakbreed niveau.

De MIC/MIM commissie bestaat uit locatiemanagers, manager Begeleiding, manager Huishoudelijke Verzorging en een adviseur Kwaliteit. Het doel van deze MIC/MIM commissie is: een zorgvuldige analyse van incidenten, organisatiebrede maatregelen treffen om dergelijke incidenten te voorkomen en hierdoor de kwaliteit van zorg te verbeteren en de veiligheid van zowel cliënten als medewerk(st)ers te verhogen.

Klachten

De cliënten van de ZorgZaak kunnen op een laagdrempelige manier een klacht indienen. In eerste instantie kunnen ze zich wenden tot de medewerk(st)er/leidinggevende. Komen zij er niet uit, dan kan er officieel een klacht worden ingediend per brief, e-mail of telefonisch. De klachtencommissie behandelt de klacht op basis van hoor en wederhoor om tot een oplossing te komen.

Door analyse van de klachten kunnen er, indien nodig, kwaliteitsverbeteringen komen. Het aantal ingediende klachten ten opzichte van vorig jaar is gelijk gebleven. Het aantal is te gering om hieraan conclusies te kunnen verbinden.



Tot een oplossing komen.

Wet Zorg en Dwang

De ZorgZaak is een geregistreerd aanbieder van de Wet Zorg en Dwang (WZD) en volgt zorgvuldig het landelijke beleid van de WZD. De ZorgZaak heeft aan de hand van deze regelgeving haar eigen beleid en protocol opgesteld dat is geïmplementeerd binnen de woonlocaties. Omdat deze wet al weer enkele jaren van toepassing is, heeft de Kwaliteitsadviseur in de teamoverleggen de kennis opgefrist met een interactieve presentatie. Zo zijn al onze medewerkers weer op de hoogte van de inhoud van de Wet Zorg en Dwang.

Het beleid van de ZorgZaak is NEE wij zetten geen onvrijwillige zorg in tenzij dit noodzakelijk is voor de cliënt. Om te voorkomen dat wij onvrijwillige zorg aanbieden, onderzoeken wij eerst alle mogelijke alternatieven, al dan niet multidisciplinair, met als doel vrijwillige zorg in te zetten. Net als voorgaande jaren heeft ook dit jaar de ZorgZaak geen dwang in de zorg hoeven uitvoeren. De cliënt kan bij vragen ook altijd een beroep doen op de WZD cliëntvertrouwenspersoon die onafhankelijk van de ZorgZaak haar taak uitvoert. De WZD cliëntvertrouwenspersoon is aangesteld door het Zorgkantoor en bezoekt regelmatig de locaties om in een ongedwongen sfeer op een laagdrempelige manier cliënten te kunnen spreken.



Vrije keuze maakt blijе gezichten

Aan de slag in 2026 met Bouwsteen 5: "Inzicht in kwaliteit"

- ✓ Extra audit HACCP

Reflectie op het Kwaliteitsbeeld

Bouwsteen 1. Het kennen van de wensen en behoeften

De persoonlijke aandacht door de medewerkers, het investeren in scholing waardoor de medewerkers goede zorg kunnen geven en de vele (welzijns)activiteiten die georganiseerd zijn, heeft geresulteerd in een hoge cliënttevredenheid.

Bouwsteen 2. Het bouwen van netwerken

Het betrekken van familie en het werven van vrijwilligers heeft geresulteerd in een fijn netwerk rondom de client. Door dit netwerk kunnen veel zorg en welzijnsactiviteiten goed georganiseerd worden. De netwerken waar de zorg aan deel neemt, zorgen voor kennis en ervaringsuitwisseling en dit versterkt de zorg

De ZorgZaak laat zien dat zij actief inzet op samenwerking met mantelzorgers, vrijwilligers en de lokale gemeenschap om de zorg rond cliënten compleet en persoonlijk te maken. Door structurele afstemming, aandacht voor overbelasting en het inzetten van respijtzorg wordt niet alleen de cliënt ondersteund, maar ook het netwerk eromheen. De brede deelname aan diverse regionale netwerken versterkt bovendien de kwaliteit van zorg en stimuleert continue ontwikkeling binnen de organisatie.

Bouwsteen 3. Het werk organiseren

De personeelssamenstelling bestaat uit een goede deskundigheidsmix en de ZorgZaak anticipeert op de toekomstig bestendige zorg.

Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen

In 2025 is er weer veel deelgenomen aan scholing zowel e-learning als fysieke training voor behoud en werkplezier van medewerkers. Dit heeft geresulteerd op veel positieve reacties van medewerkers.

Bouwsteen 5. Inzicht in kwaliteit

Het werken volgens de PDCA cyclus (Plan Do Check Act) door middel van het houden van interne audits heeft inzicht in kwaliteit gegeven. Daarnaast geeft de jaarlijkse externe ISO audit een goed objectief beeld.



*Drumle
dance: met z'n
allen plezier
en muziek
maken!*

Conclusie en visie 2026

De conclusie is dat de ZorgZaak het afgelopen jaar hard heeft gewerkt aan kennisvergroting en persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers. Dat heeft zowel het werkplezier van de medewerkers vergroot, als dat het de zorg voor de cliënten ten goede kwam. Het implementeren van innovatieve hulpmiddelen heeft ook geleid tot betere en efficiëntere zorg. De cliënttevredenheid is hoog, de medewerkers hebben veel werkplezier en er is weinig verloop.

In lijn met het Generiek Kompas streven wij in 2026 naar verdere integratie van innovatie, samenwerking en mensgerichte zorg, het verder uitrollen van BuurtSamenZorg, het verder implementeren van reablement met kwaliteit van bestaan als uitgangspunt. Daarnaast het houden van workshops voor medewerkers over duurzame inzetbaarheid, de jongere medewerker en kennisverdieping voor behoud van medewerkers.

Tot slot willen we in 2026 gaan toewerken naar een meerjaren visie.

Afkortingen

BG	(Ambulante) begeleiding
BHV	Bedrijfshulpverlening
BIG	Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg
CTO	Cliënttevredenheidsonderzoek
CR	Cliëntenraad
ELV	Eerstelijns verblijf
HLO	Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg
HR	Human resources
HV	Huishoudelijke verzorging
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
ISO 2015: 9001	Internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen
IZA	Integraal Zorgakkoord
CR	Cliëntenraad
CTO	Client Tevredenheids Onderzoek
MIC	Meldingen incidenten cliënten
MIM	Meldingen incidenten medewerkers
MT	Managementteam
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
NEN 7510	Nederlandse norm voor informatiebeveiliging in de zorg
Nza	Nederlandse zorgautoriteit
OR	Ondernemingsraad
PAR	Professionele adviesraad
PDCA	Plan Do Check Act
VPT	Volledig Pakket Thuis
Wlz	Wet langdurige zorg
Wlz GGZ	Wet langdurige zorg geestelijke gezondheidszorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wzd	Wet zorg en dwang
Zvw	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorgzwaartepakket