

Kwaliteitsbeeld

VERSIE 1.1 MAART 2026



Inhoud

Introductie	2
Maatschappelijke context.....	2
Het open gesprek (bouwsteen 1)	3
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	3
Het werk organiseren (bouwsteen 3)	4
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	5
Reflectie op kwaliteit	6
Perspectief naar volgend jaar	7
Verwachtingen 2025.....	7

Introductie

Het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is een kompas dat wil bijdragen aan en gericht is op de kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag, ongeacht de locatie waar de zorg wordt geleverd, passend bij de maatschappelijke ontwikkelingen. Het kompas sluit aan bij verschillende fases waarin mensen hulp, ondersteuning, zorg of behandeling ontvangen. Het kompas gaat uit van één integrale visie op kwaliteit van zorg voor mensen met een zorgvraag.

Tegelijkertijd is het ook van belang dat professionals voldoening uit hun werk halen en mantelzorgers kunnen zorgen op een manier die bij hen past. Vanuit verschillende perspectieven is het van belang om met elkaar de ruimte te benutten om tot gezamenlijke antwoorden te komen op (complexe) vragen.

Nederland Zorgt integreert de uitgangspunten van het Generiek Kompas in haar dagelijkse praktijk door een zorgplan op te stellen die aansluit bij de zorgvraag van de client. Daarbij is ook de samenwerking met mantelzorgers belangrijk voor Nederland Zorgt. Verder streeft Nederland Zorgt een goede werkomgeving waar medewerkers ruimte hebben voor ontwikkeling en zich betrokken voelen bij de organisatie.

Maatschappelijke context

De zorgvraag groeit, waarbij de focus ligt op het aanbieden van toegankelijke en kwalitatieve zorg aan huis. Deze zorgvraag wordt beïnvloed door demografische veranderingen, zoals de vergrijzing en het aantal cliënten met complexe zorgbehoeften. Nederland Zorgt speelt hierop in door zich te richten op maatwerk in verpleging en verzorging voor haar cliënten. In 2024 heeft Nederland Zorgt zich ingezet voor belangrijke doelstellingen die bijdragen aan de kwaliteit en stabiliteit van de zorgorganisatie.

- ◆ **Cliëntenraad:** In 2025 is er voortgang geboekt in het opzetten van een cliëntenraad. Momenteel nemen twee cliënten en één mantelzorger deel aan de cliëntenraad en heeft zich inmiddels een extra mantelzorger aangemeld. Tot op heden heeft nog geen gezamenlijk overleg plaatsgevonden. Het eerste overleg staat gepland in januari 2026 in het buurthuis.
- ◆ **Digitale innovatie:** Nederland Zorgt heeft in 2025 een STOZ-subsidie aangevraagd voor onderzoek naar de inzet van digitale toepassingen, zoals spraakgestuurd rapporteren en hulpmiddelen als Medido en Medimo. Deze subsidieaanvraag is helaas niet toegekend. De organisatie blijft echter geïnteresseerd in digitale innovaties en zal zich in 2026 opnieuw oriënteren op passende oplossingen, zoals bijvoorbeeld de Attendi-app.
- ◆ **Financiële stabiliteit:** De doelstelling om financieel stabiel te worden is grotendeels behaald. De cashflow van Nederland Zorgt is al geruime tijd positief en sinds juli 2025 structureel positief. In 2025 zijn vrijwel alle schulden afgelost, met uitzondering van afspraken die nog met de Belastingdienst moeten worden gemaakt. Hiermee is een belangrijke stap gezet richting een gezonde financiële basis.
- ◆ **Management buy-out:** In het vierde kwartaal van 2025 is de management buy-out succesvol afgerond. De voormalige bestuurder is niet langer werkzaam bij of betrokken bij de organisatie. De zorgmanager is inmiddels officieel benoemd tot bestuurder en eigenaresse van Nederland Zorgt.

- ♦ **Inzet van zzp'ers:** De doelstelling om in 2025 maximaal 25% van de zorg door zzp'ers te laten leveren is niet behaald. Momenteel wordt ongeveer 35% van de zorg uitgevoerd door zzp'ers. Dit hogere percentage is onder andere te verklaren door de uitbreiding van zorgverlening in Doorn aan 11 cliënten, waar momenteel voornamelijk zzp'ers worden ingezet. Daarnaast waren er twee langdurig zieke medewerkers, waardoor extra inzet van zzp'ers noodzakelijk was. In 2026 zal worden onderzocht of voor deze zorg meer personeel in loondienst kan worden aangenomen.

Het open gesprek (bouwsteen 1)

Bij Nederland Zorgt staat open en eerlijke communicatie centraal. Als kleinschalige organisatie met korte lijnen zorgt Nederland Zorgt ervoor dat cliënten, naasten en professionals gemakkelijk met elkaar in contact kunnen komen. Daarnaast wordt in 2026 wordt ook de cliëntenraad actief ingezet met minimaal 4 bijeenkomsten. Dit bevordert niet alleen de kwaliteit van zorg, maar draagt ook bij aan vertrouwen en samenwerking binnen het zorgproces.

Nederland Zorgt hanteert een werkwijze waarin professionals goed bereikbaar zijn voor cliënten en hun families. Dit betekent dat er naast geplande gesprekken ook ruimte is voor spontane contactmomenten, waarin vragen kunnen worden gesteld en zorgen besproken. Door deze informele benadering voelen cliënten en hun naasten zich gehoord en serieus genomen. Daarnaast worden zorgplannen structureel geëvalueerd, waarbij niet alleen de voortgang van de zorg wordt besproken, maar ook de wensen en behoeften van cliënten en hun naasten. Dit biedt ruimte voor feedback en draagt bij aan een gezamenlijke besluitvorming.

Om de kwaliteit van zorg en communicatie te waarborgen, voert Nederland Zorgt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit. In 2024 nam slechts 10% van de cliënten hieraan deel. In 2025 is de respons gestegen naar 35% van de cliënten, met een gemiddeld rapportcijfer van 8,2. De meeste cliënten geven aan tevreden te zijn over de geboden zorg. Als verbeterpunt wordt met name de planning genoemd. In 2026 zal Nederland Zorgt hier extra aandacht aan besteden.

Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

Nederland Zorgt werkt intensief samen met ketenpartners en andere zorgaanbieders in de regio om te komen tot een efficiënt, samenhangend en toekomstbestendig zorgaanbod. Deze samenwerking is gericht op het borgen van essentiële zorgvoorzieningen, het doelmatig inzetten van personeel en expertise en het voorkomen van versnippering binnen de wijkverpleging. Op deze manier blijft de zorg toegankelijk, beschikbaar en van hoge kwaliteit voor alle cliënten.

- ♦ **Zorgverzekeraars en zorgkantoren:** Nederland Zorgt werkt nauw samen met Zilveren Kruis voor contractering, financiering en afstemming over zorglevering. Deze samenwerking is essentieel voor doelmatige, cliëntgerichte zorg en de verdere groei van de organisatie.
- ♦ **Ziekenhuizen:** Met regionale ziekenhuizen zoals het Meander Medisch Centrum en het St. Antonius Ziekenhuis stemt Nederland Zorgt de overdracht en organisatie van vervolgzorg af.

- ◆ **Huisartspraktijken:** Nederland Zorgt werkt samen met huisartsen in de regio voor aanmelding en afstemming van wijkverpleging, waarbij de zorg wordt ingericht volgens de wensen van de cliënt en de mogelijkheden van Nederland Zorgt.
- ◆ **Huisartsen Eemland / Coördinatiepunt:** Het Huisartsen Eemland zet zorgvragen uit namens huisartsen. Nederland Zorgt heeft regelmatig contact en is goed vindbaar voor verwijzers.
- ◆ **Apotheken:** In samenwerking met apotheken in Amersfoort en via Axiom worden korte lijnen en veilige medicatieprocessen gewaarborgd.
- ◆ **Vrijwilligersorganisaties:** Organisaties zoals In de Buurt 033 en Proxima bieden aanvullende, niet-professionele ondersteuning aan cliënten.
- ◆ **MijnHandelingen.nl:** Via MijnHandelingen.nl borgt Nederland Zorgt de bevoegd- en bekwaamheid van zorgverleners en houdt zij personeelsdocumentatie actueel.
- ◆ **Gemeente / Wijkteam / Wmo:** Nederland Zorgt onderhoudt contact met gemeenten en wijkteams. Hoewel er nog geen Wmo-zorg wordt geleverd, bestaat de ambitie om dit in de toekomst te realiseren.
- ◆ **Beweging 3.0:** Voor Beweging 3.0 levert Nederland Zorgt Wlz-zorg in onderaanneming aan één cliënt.
- ◆ **King Arthur:** Nederland Zorgt levert Wlz-zorg in onderaanneming aan acht cliënten voor King Arthur.
- ◆ **Palliaweb:** Nederland Zorgt is aangesloten bij Palliaweb en zal vanaf 2026 actief deelnemen aan dit netwerk voor palliatieve zorg.
- ◆ **Revalidatiecentra:** Revalidatiecentra verwijzen cliënten met vaak complexere zorgvragen, zoals bij dwarslaesies, naar Nederland Zorgt voor vervolgzorg in de thuissituatie.

De samenwerking met verschillende ketenpartners zorgt ervoor dat cliënten van Nederland Zorgt tijdig de juiste zorg ontvangen en dat de zorg goed op elkaar aansluit. Door korte lijnen met onder andere huisartsen, ziekenhuizen, apotheken en andere zorgorganisaties wordt de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van zorg gewaarborgd. Daarnaast maken deze samenwerkingen het mogelijk om cliënten, waar nodig, aanvullende ondersteuning te bieden, waardoor zij langer veilig en verantwoord thuis kunnen blijven wonen.

Het werk organiseren (bouwsteen 3)

Bij Nederland Zorgt staat deskundigheid, veiligheid en zeggenschap centraal in de zorgverlening. Door een uitgebalanceerde mix van medewerkers, continue scholing en een cultuur van open communicatie, wordt de kwaliteit van zorg gewaarborgd en blijven zowel cliënten als zorgprofessionals actief betrokken bij de zorgprocessen. Nederland Zorgt levert verpleging en verzorging aan ongeveer 150 cliënten. Om kwalitatief goede zorg te kunnen blijven leveren, heeft de organisatie een zorgvuldig samengestelde deskundigheidsmix binnen het team:

- ◆ Zorg coördinator 1
- ◆ Verpleegkundige niveau 5/6 2

- ◆ Verpleegkundige 4 4
- ◆ Verzorgenden IG 4
- ◆ Stagiaires/ Leerling 7

Door deze verdeling is er een evenwichtige balans tussen ervaring en opleiding, waardoor zowel dagelijkse zorgverlening als specialistische handelingen efficiënt uitgevoerd kunnen worden. Daarnaast wordt actief gewerkt aan het up-to-date houden van kennis en vaardigheden. Nederland Zorgt biedt zorg aan cliënten met zwaardere of complexe zorgvragen, zoals mensen met ALS, die door collega zorgaanbieders soms niet worden aangenomen. Op deze manier wordt continuïteit en kwaliteit van zorg gewaarborgd, ook voor de meest kwetsbare cliënten. In 2026 zal het specialistisch verpleegkundig team worden opgericht en kunnen specifieke zorgvragen gericht en effectief worden opgepakt, zodat iedere cliënt de zorg ontvangt die bij hem of haar past.

Bij Nederland Zorgt wordt zeggenschap van zowel de medewerkers als cliënten gestimuleerd door middel van structurele overlegmomenten en evaluaties. De zeggenschap van medewerkers is geborgd middels:

- ◆ Maandelijks werkoeverleggen waarin zorgkwaliteit, signalering en samenwerking worden besproken.
- ◆ Functioneringsgesprekken waarin persoonlijke ontwikkeldoelen en ervaringen centraal staan.
- ◆ Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), waarin medewerkers suggesties en verbeterpunten kunnen aandragen.

In 2025 is er geen MTO uitgevoerd. 2025 was een intensief en belastend jaar voor medewerkers.

Overbelasting is meerdere malen besproken binnen het team. Het uitvoeren van een medewerkerstevredenheidsonderzoek is bewust uitgesteld om extra druk te voorkomen. In 2026 zal het MTO alsnog worden uitgevoerd.

Het verzuimpercentage is ook een indicator van medewerkerstevredenheid. In de VVT-sector was het gemiddelde verzuim in 2025 9,2%, terwijl dit bij Nederland Zorgt momenteel 11% bedraagt. Dit percentage wordt sterk beïnvloed door een langdurig zieke medewerker, wat relatief zwaar drukt op het totaal.

De medezeggenschap van cliënten wordt geborgd door:

- ◆ de evaluatie van zorgplannen;
- ◆ uitvoeren van jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek;
- ◆ het laagdrempelig contact met zorgverleners.

Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Het leren en ontwikkelen van professionals bij Nederland Zorgt is structureel vormgegeven en afgestemd op zowel de behoeften van de zorgverleners als op de organisatiedoelen en de behoefte van de cliënten. Nederland Zorgt stimuleert continu leren en stelt medewerkers in staat om hun vaardigheden en kennis te blijven verbeteren. Jaarlijks worden verplichte scholingen aangeboden op terugkerende onderwerpen zoals:

- ◆ Medicatieveiligheid
- ◆ BHV (Bedrijfshulpverlening)
- ◆ Verschillende voorbehouden en risicovolle handelingen

Daarnaast krijgen medewerkers functioneringsgesprekken waarin persoonlijke ontwikkelplannen worden besproken. De samenwerking met ISZA Scholing helpt medewerkers hun bevoegd- en bekwaamheid op peil te houden. Ook biedt Nederland Zorgt toegang tot online leerplatforms, zodat medewerkers flexibel aanvullende kennis kunnen opdoen.

Om de veiligheid en kwaliteit van zorg te kunnen borgen binnen de organisatie heeft Nederland Zorgt het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) ISO 9001:2015 geïmplementeerd. De PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act) zorgt voor continue verbetering van zorgkwaliteit, efficiëntie in zorgprocessen en cliëntgerichtheid. Daarnaast waarborgt het gebruik van dit systeem dat medewerkers en cliënten veilig kunnen werken en zorg ontvangen, en dat risico's tijdig worden gesignaleerd en aangepakt.

Door deze systematische aanpak wordt er voortdurend gewerkt aan het optimaliseren van processen en het verhogen van de kwaliteit van zorg.

Reflectie op kwaliteit

De uitkomsten van cliënt tevredenheid n.a.v. metingen, evaluaties, meldingen, overleg etc., worden periodiek geanalyseerd en beoordeeld. Op basis van de analyses bepalen de bestuurders of maatregelen moeten worden genomen. De betrokkenheid van cliënten, naasten, mantelzorgers en professionals in het kwaliteitsbeleid van Nederland Zorgt draagt bij aan een zorgaanpak die op maat is en gericht op continue verbetering. Door volgens de vijf bouwstenen te werken, bouwt Nederland Zorgt aan een zorgcultuur die cliëntgericht, veilig en transparant is en waarin samenwerking en continue ontwikkeling centraal staan.

1. **Het kennen van de wensen en behoefte:** De wensen en behoeften van cliënten staan centraal. Tijdens evaluaties van het zorgplan wordt besproken of de zorg nog aansluit bij hun verwachtingen. Mantelzorgers worden hierbij actief betrokken.
2. **Het bouwen van netwerken:** Samenwerking in de wijk en mantelzorgers zorgt ervoor dat Nederland Zorgt maatwerk kan leveren, ook bij complexe zorgvragen. Deze netwerken versterken de continuïteit van zorg.
3. **Het werk organiseren:** Door middel van regelmatige scholing (zoals medicatieveiligheid en wondzorg) en functioneringsgesprekken worden zorgverleners gestimuleerd om zich te blijven ontwikkelen. Dit draagt bij aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag.
4. **Leren en ontwikkelen:** Door de implementatie van een kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001:2015) wordt er systematisch gewerkt aan verbeteringen. Het toepassen van de PDCA-cyclus zorgt ervoor dat verbeteracties continu worden geëvalueerd en bijgesteld.
5. **Inzicht in kwaliteit:** Nederland Zorgt meet en evalueert kwaliteit via cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek en de PDCA-cyclus. Transparante communicatie en structurele verbeteracties dragen bij aan een hoogwaardige en veilige zorgverlening.

Deze aanpak zorgt voor een zorgverlening die niet alleen voldoet aan de behoeften van cliënten, maar ook voldoet aan de verwachtingen van professionals en hun behoefte aan werkvoldoening en betrokkenheid in het proces.

Perspectief naar volgend jaar

In 2025 heeft Nederland Zorgt een belangrijke fase van herstel en stabilisatie doorgemaakt. De financiële positie is grotendeels op orde met een structureel positieve cashflow, en de management buy-out in het vierde kwartaal heeft duidelijkheid gebracht in bestuur en eigenaarschap. Dit biedt een stabiele basis voor verdere ontwikkeling van de organisatie.

In 2026 ligt de focus op het verder versterken van de kwaliteit en continuïteit van zorg. Daarbij staan het versterken van de personele basis, het verminderen van de afhankelijkheid van zzp'ers en het monitoren van medewerkerstevredenheid en werkdruk centraal. Daarnaast investeert Nederland Zorgt in scholing en deskundigheidsbevordering van medewerkers en wordt een specialistisch team gevormd om ook complexe zorgvragen te kunnen verzorgen.

De betrokkenheid van cliënten en mantelzorgers wordt vergroot, onder andere door het actief laten functioneren van de cliëntenraad. Tegelijkertijd blijft de organisatie inzetten op samenwerking met ketenpartners en het versterken van regionale netwerken.

Tot slot richt Nederland Zorgt zich op verdere toekomstbestendigheid door deelname aan aanbestedingen, intensivering van regionale samenwerking en het verkennen van innovatieve en digitale oplossingen ter ondersteuning van de zorgverlening.

Verwachtingen 2026

In 2026 kunnen cliënten, hun naasten en mantelzorgers rekenen op:

- ◆ Versterkte inspraak en betrokkenheid via het actief functioneren van de cliëntenraad en structureel laagdrempelig contact met zorgverleners.
- ◆ Een stabiel en deskundig zorgteam door verdere scholing, deskundigheidsbevordering en de oprichting van een specialistisch verpleegkundig team voor complexe zorgvragen.
- ◆ Innovatie en toekomstgerichte zorg door het verkennen van digitale oplossingen en technologische hulpmiddelen die de zorg efficiënter en cliëntgericht maken.
- ◆ Duurzame en samenhangende zorgrelaties door intensieve samenwerking met ketenpartners, deelname aan regionale netwerken en het versterken van de samenwerking met zorgverzekeraars en het zorgkantoor.

Met deze focus en acties bouwt Nederland Zorgt in 2026 verder aan een stabiele, toekomstbestendige organisatie. Door te blijven investeren in kwaliteit, deskundigheid en samenwerking, kunnen cliënten en mantelzorgers vertrouwen op toegankelijke, veilige en mensgerichte zorg.