Samenwerken aan kwaliteit van bestaan

Kwaliteitsbeeld 2025



Woord vooraf van de bestuurders

Het jaar 2025 stond voor MIJ in het teken van stabiliteit, aandacht voor medewerkers en het verder vormgeven van onze strategische koers. Met de start van het beleidsplan "*Bewust, impactvol en communitygericht (2025–2028)*" hebben we opnieuw richting gegeven aan hoe wij werken aan toekomstbestendige zorg. Een belangrijke ontwikkeling is onze aansluiting bij de beweging Van Zorg naar Gewoon Leven, een initiatief van het Zilveren Kruis Zorgkantoor, zorgorganisaties en V&VN. Binnen deze beweging staat het ondersteunen van mensen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven centraal. Initiatieven zoals reablement helpen cliënten om vaardigheden te behouden of opnieuw te ontwikkelen, zodat zij langer zelfstandig kunnen wonen en hun eigen regie behouden.

Voor MIJ betekent dit dat wij zorg bieden die aansluit bij het dagelijks leven van cliënten. Soms betekent dit extra ondersteuning wanneer dat nodig is, zodat cliënten en hun familie het gevoel hebben dat zij bij MIJ kunnen thuiskomen. Tegelijkertijd zien we mooie voorbeelden waarbij cliënten door begeleiding weer zelf hun ogen kunnen druppelen of hun steunkousen kunnen aantrekken. Dit draagt bij aan zelfstandigheid en maakt het mogelijk om onze medewerkers in te zetten voor cliënten met complexere zorgvragen.

Wij zijn trots op de betrokkenheid van onze medewerkers. Dagelijks zetten zij zich met aandacht en professionaliteit in voor cliënten, zowel in de wijk als op onze locaties. Die betrokkenheid zien we terug in de waardering van cliënten en familie, en in de langdurige relaties die we met hen hebben opgebouwd.

Met het oog op 2026 blijven we bouwen aan toekomstbestendige zorg. MIJ zal deelnemen aan regionale initiatieven binnen het Integraal Zorgakkoord (IZA), waaronder projecten rond Digizorg, langer thuis wonen en nieuwe vormen van opleiden. Daarnaast blijven we werken aan het aantrekken en behouden van medewerkers, onder andere door internationale werving verder te professionaliseren. Daarnaast starten we in het vierde kwartaal van 2026 met de voorbereidingen voor nieuwe VPT-locaties, waar naar verwachting medio 2027 nieuwe bewoners zullen gaan wonen.

Samen met onze medewerkers, cliënten, familie en partners blijven we bouwen aan zorg die verschil maakt.

Kom bij MIJ in zorg of werken en maak het verschil!

Ismail Meral & Jacco Lamper
Raad van Bestuur MIJ



Inleiding

Dit kwaliteitsbeeld geeft een actueel en eerlijk beeld van waar MIJ staat op het gebied van kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan. We laten zien waar we trots op zijn, welke ontwikkelingen we hebben doorgemaakt en waar ruimte is voor verdere verbetering. Daarmee combineren we cijfers en ervaringen, zoals beoogd in het Generiek Kompas.

Het afgelopen jaar stond in het teken van het verder versterken van de professionalisering van zorgprocessen, het verdiepen van persoonsgerichte zorg en het ondersteunen van medewerkers in hun professionele ontwikkeling. Technologie en samenwerking fungeerden hierbij als ondersteunende thema's. Deze beweging sluit aan bij onze visie dat het verschil niet alleen zit in wat wij doen, maar vooral in de manier waarop wij dit samen met cliënten en medewerkers vormgeven.

Dit kwaliteitsbeeld is gebaseerd op teamreflecties, gesprekken met professionals en cliëntervaringen, waaronder de eindaudit van Perspect in de wijkverpleging en onze woonzorglocaties.

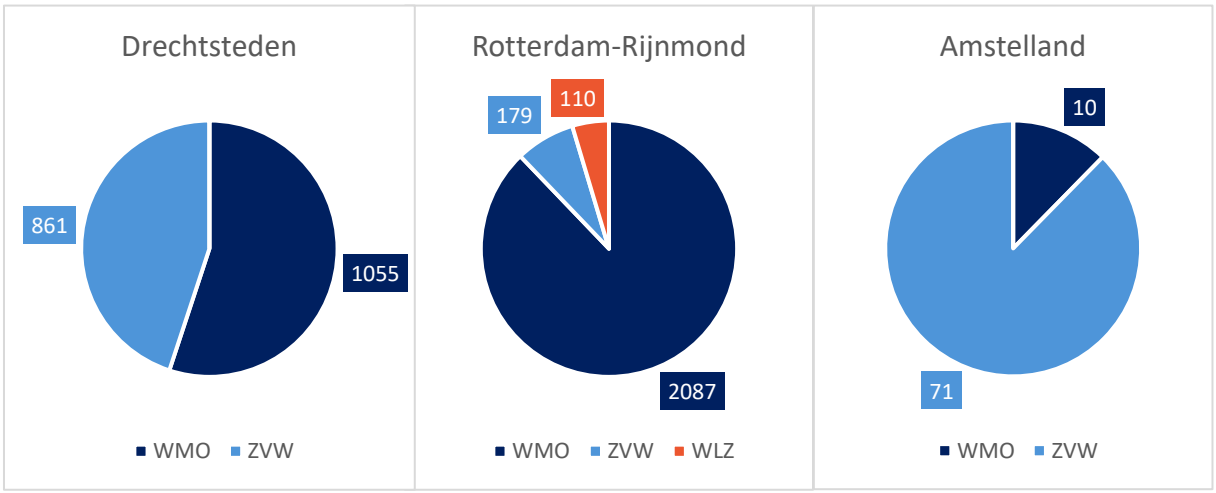
Thuiskomen in de zorg

MIJ is een zorgorganisatie die ondersteuning biedt aan cliënten binnen de wijkverpleging en op onze woonzorglocaties. Onze zorg richt zich op mensen met uiteenlopende zorgvragen, variërend van ondersteuning bij het dagelijks functioneren tot intensieve langdurige zorg.

Onze organisatie is actief binnen Rotterdam-Rijnmond, Drechtsteden en Amstelland. Binnen MIJ werken ongeveer 810 betrokken medewerkers, die samen ondersteuning bieden aan circa 4094 cliënten in de wijkverpleging en op onze vier woonzorglocaties.

Wij leveren zorg vanuit verschillende financieringsstromen:

- **Wmo** - begeleiding, dagbesteding en huishoudelijke ondersteuning gericht op het versterken van zelfstandigheid en participatie.
- **Zvw** – wijkverpleging, waaronder verpleegtechnische zorg, wondzorg, palliatieve zorg en ondersteuning bij zelfredzaamheid.
- **Wlz** – zorg via Volledig Pakket Thuis (VPT) en Modulair Pakket Thuis (MPT), waarbij cliënten langdurige en intensieve zorg ontvangen in of vanuit onze woonzorglocaties.



Figuur 1 *Cliënten per financieringsstroom, uitgesplitst naar regio.*

Kernwaarden van MIJ

De identiteit van MIJ is geworteld in een aantal kernwaarden die zichtbaar zijn in ons dagelijks handelen. Vanuit deze uitgangspunten werken we aan zorg die past bij de leefwereld en mogelijkheden van onze cliënten.

Persoonsgericht

De cliënt staat centraal als uniek individu met eigen wensen, achtergrond en leefwijze. We kijken verder dan de zorgvraag en sluiten aan bij wat voor iemand kwaliteit van bestaan betekent.

Warm

Wij streven naar zorg die vertrouwd en menselijk voelt. Cliënten moeten zich veilig en welkom voelen, alsof zij thuis zijn.

Cultuur-sensitief

Onze cliënten en medewerkers hebben diverse culturele achtergronden. We houden rekening met verschillende normen, waarden en communicatievormen zodat zorg herkenbaar en passend blijft.

Betrokken

We zien zorg als een samenwerking tussen cliënt, familie, mantelzorgers en professionals. Samen dragen we verantwoordelijkheid voor het welzijn van de cliënt.



Onze visie op kwaliteit van bestaan

Onze visie sluit aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas, waarin kwaliteit van bestaan centraal staat. Dit betekent dat we zorg bieden die aansluit bij:

- de wensen en voorkeuren van cliënten;
- hun leefomgeving en culturele achtergrond;
- het sociale netwerk rondom de cliënt;
- het versterken van eigen regie en zelfredzaamheid.

Door deze uitgangspunten te combineren met professionele deskundigheid streven we ernaar dat cliënten zo lang mogelijk op een manier kunnen leven die voor hen betekenisvol is.

Strategische koers van MIJ

De ontwikkelingen in de zorg vragen om organisaties die zich voortdurend aanpassen aan veranderingen in de samenleving. Daarom werkt MIJ vanuit het meerjarenbeleidsplan 2024-2028, waarin de strategische koers van de organisatie is vastgesteld. In dit plan staan drie centrale thema's: bewust, impactvol en communitygericht. Deze strategische thema's vormen de basis voor de manier waarop MIJ de zorg organiseert, verder ontwikkelt en invulling geeft aan kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan.

Bewust

Wij verlenen zorg met aandacht voor de mens achter de zorgvraag en gaan zorgvuldig om met onze middelen, medewerkers en de impact van ons handelen. We werken planmatig en blijven voortdurend onderzoeken hoe zorg beter kan aansluiten bij de behoeften van cliënten en maatschappelijke ontwikkelingen.

Impactvol

Wij willen zichtbaar bijdragen aan positieve veranderingen voor cliënten en medewerkers. Door resultaten inzichtelijk te maken en regelmatig te reflecteren op onze werkwijze, bepalen we waar we het verschil maken en waar verbetering mogelijk is.

Communitygericht

Zorg ontstaat in samenwerking met cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en maatschappelijke partners. Binnen deze community staan samenwerking, kennisdeling en het gezamenlijk zoeken naar oplossingen centraal.



Onze beweging in 2025

Persoonsgerichte zorg & het open gesprek

Persoonsgerichte zorg blijft de kern van ons werk. We investeren in het leren kennen van de wensen, waarden en verhalen van cliënten. Door open gesprekken met cliënten en hun naasten stemmen we de zorg beter af op wat voor hen belangrijk is. Daarbij besteden we aandacht aan duidelijke verwachtingen over wat zorg wel en niet kan bieden. In 2025 hebben we stappen gezet in het versterken van eigen regie, onder andere door reablement en het stimuleren van zelfstandigheid waar dat mogelijk is.

Successen

- Meer aandacht voor duidelijke verwachtingen over zorg en ondersteuning bij nieuwe cliënten.
- Medewerkers voelen zich zekerder in het voeren van open gesprekken.
- In gesprekken met cliënten is meer aandacht voor wensen, mogelijkheden en eigen regie.

Samenwerking met mantelzorgers & netwerken

Goede zorg vraagt om samenwerking. Mantelzorgers, familie, vrijwilligers en verschillende zorgprofessionals spelen hierin een belangrijke rol. In 2025 hebben we gewerkt aan het versterken van de samenwerking rondom cliënten, zowel binnen teams als met externe partners. Multidisciplinaire overleggen (MDO) helpen om complexe situaties gezamenlijk te bespreken en zorg beter af te stemmen. Ook is geïnvesteerd in het versterken van netwerken in de wijk en rondom woonzorglocaties.

Successen

- Teams ervaren een goede samenwerking met verschillende disciplines, zoals huisartsen, specialisten en andere zorgprofessionals.
- Mantelzorgers worden vaker actief betrokken bij gesprekken over zorg en ondersteuning.
- MDO's dragen bij aan betere afstemming rondom complexe situaties.

Leren & ontwikkelen

De kwaliteit van zorg wordt in belangrijke mate bepaald door de kennis, vaardigheden en betrokkenheid van medewerkers. Daarom blijven we investeren in professionele ontwikkeling en een lerende organisatie. In 2025 lag de focus op scholing, reflectie en het versterken van samenwerking binnen teams. Initiatieven zoals het Verbeterlab en intervisie tussen leidinggevenden dragen bij aan gezamenlijk leren en verbeteren van de zorgpraktijk.

Successen

- Teams ervaren meer structuur en rust door regelmatige reflectiemomenten.
- Nieuwe medewerkers worden beter ondersteund door verbeterde begeleiding en inwerkprogramma's.
- Medewerkers nemen actief deel aan scholing en initiatieven gericht op leren en verbeteren.

Kwaliteit & veiligheid

Veilige en betrouwbare zorg vraagt om duidelijke werkprocessen en een open cultuur. In 2025 hebben we gewerkt aan het versterken van medicatieveiligheid, het verbeteren van rapportages en het vergroten van het bewustzijn rondom de Wet zorg en dwang (Wzd). Door audits, evaluaties en het bespreken van incidenten blijven we werken aan continue verbetering.

Successen

- Veiligheid en kwaliteit zijn vaker onderwerp van gesprek binnen teams.
- Werkprocessen rondom medicatie en rapportage worden consequenter toegepast.

Innovatie & technologie

Technologie kan cliënten ondersteunen om langer zelfstandig te blijven en medewerkers helpen efficiënter te werken. In 2025 hebben we stappen gezet in het verkennen en toepassen van zorgtechnologie, onder andere met medicatieondersteuning via de Medido en het versterken van digitale vaardigheden van medewerkers.

Successen

- Cliënten ervaren meer zelfstandigheid door technologische hulpmiddelen.
- Medewerkers ervaren gebruiksgemak en ondersteuning bij medicatieveiligheid.
- Binnen de organisatie groeit de aandacht voor de inzet van zorgtechnologie.

Samenvattend

De ontwikkelingen van het afgelopen jaar laten een organisatie zien die lerend, betrokken en toekomstgericht is. Door te investeren in persoonsgerichte zorg, samenwerking, technologie en professionele ontwikkeling bouwen we verder aan een sterke basis voor kwaliteit van bestaan.



Van reflectie naar richting

1 Bouwsteen

Het kennen van wensen en behoeften

Woonzorgcentra

Terugblik 2025

In 2025 heeft MIJ zich gericht op het versterken van persoonsgerichte zorg en het beter leren kennen van de wensen en behoeften van cliënten. Het open gesprek met cliënten en hun naasten speelt hierin een belangrijke rol. Medewerkers proberen zorg en ondersteuning steeds beter af te stemmen op wat voor cliënten belangrijk is in het dagelijks leven.

Ook op het gebied van verwachtingsmanagement zijn stappen gezet. De documenten *Voorwaardenkaart VPT geclusterd wonen* en *Veelgestelde vragen VPT woonzorgcentrum* geven cliënten en mantelzorgers bij aanmelding en intake meer duidelijkheid over wat zij van de zorg kunnen verwachten. Daarnaast wordt bij nieuwe aanmeldingen kritischer gekeken of de zorgvraag past bij het zorgaanbod. Waar in eerdere jaren nog regelmatig onduidelijkheid bestond over wat binnen het VPT mogelijk is, ervaren medewerkers en locatiemanagers meer helderheid over de rollen, taken en passend zorgaanbod.

Verder krijgt het welzijn van cliënten meer aandacht. Welzijnsbegeleiders en maatschappelijke werkers worden betrokken bij de intake, zorgplannen en MDO's. In zorgplannen is een welzijnscomponent opgenomen en medewerkers rapporteren hier wekelijks over. Wanneer veranderingen in het welzijn van cliënten optreden, worden deze besproken tijdens het MDO of tussentijds afgestemd tussen de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) en de welzijnsbegeleider.

Binnen teams wordt bovendien gewerkt aan het vergroten van kennis over dementie, onbegrepen gedrag en de Wzd. Ook wordt gebruikgemaakt van technologische hulpmiddelen, zoals alarmeringssystemen en sensoren, ter ondersteuning van de veiligheid van cliënten.

"Ik voel me hier al helemaal thuis. Ik houd van muziek en dansen, en de medewerkers dansen gewoon met me mee. Dat is hier de cultuur, dat maakt het zo fijn."

Bewoner Boekenrode

"Hier werken ze met liefde en uit het hart, het is net familie."

Bewoner Boekenrode

Evaluatie

De verbeterde communicatie bij intake en aanmelding heeft geleid tot duidelijkere verwachtingen bij cliënten en familie. Teams kunnen hierdoor beter beoordelen welke zorgvragen passend zijn voor de locatie. Tegelijkertijd blijft het een aandachtspunt om welzijnsdoelen niet alleen in zorgplannen vast te leggen, maar ook zichtbaar te maken in de dagelijkse zorgpraktijk. In de praktijk ligt de focus soms meer op zorg dan op welzijn. Daarnaast wordt reablement nog niet overal structureel toegepast.

Verbeterpunten

Het verder integreren van welzijn in de dagelijkse zorg blijft een belangrijk aandachtspunt. In de praktijk ligt de nadruk soms nog op zorgtaken, waardoor er minder ruimte ontstaat voor individuele aandacht of activiteiten. Ook vraagt het stimuleren van zelfredzaamheid verdere ontwikkeling, omdat cliënten soms gewend zijn dat zorgmedewerkers taken overnemen. Daarnaast blijft deskundigheidsbevordering op het gebied van dementie, onbegrepen gedrag en Wzd belangrijk.

Vooruitblik 2026

In 2026 richt MIJ zich op het verder versterken van persoonsgerichte zorg door het verdiepen van het open gesprek met cliënten en mantelzorgers, het vergroten van deskundigheid binnen de teams en het verbeteren van de afstemming tussen zorg en welzijn. De volgende doelen staan centraal:

- Zorg- en welzijnsdoelen concreter geformuleerd en structureel geëvalueerd tijdens MDO's.
- Eigen regie van cliënten stimuleren (reablement).
- Scholing over dementie, onbegrepen gedrag en Wzd.
- Meer structuur in het activiteitenaanbod.
- Evaluatie van alarmering en sensortechnologie.

"Ik wil de activiteiten binnen De Boomgaard verder professionaliseren. Er worden momenteel leuke activiteiten georganiseerd, maar er ontbreekt nog een duidelijke structuur. Hier ga ik binnenkort actief mee aan de slag."

Locatiemanager De Boomgaard



Wijkverpleging

Terugblik 2025

In 2025 is vooruitgang geboekt in het stimuleren van de zelfstandigheid van cliënten. Door de inzet van Medido medicijndispensers en reablement worden cliënten ondersteund bij het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse handelingen. Wijkverpleegkundigen voeren vaker Verpleegkundig Advies Gesprekken (VAG) en betrekken mantelzorgers bij belangrijke zorgbeslissingen.

"Alles gebeurt rustig en met aandacht. Ze houden rekening met je dagritme en met wie je bent."
Cliënt Rotterdam Zuid

Evaluatie

Technologie en gestructureerde gesprekken dragen bij aan meer eigen regie en betere afstemming met mantelzorgers. Tegelijkertijd blijkt dat de toepassing van nieuwe interventies nog niet volledig uniform is en dat de betrokkenheid van mantelzorgers soms beperkt blijft. Scholing en kennisdeling zijn verbeterd, maar verdere borging is nodig om persoonsgerichte zorg consequent te kunnen leveren.

Verbeterpunten

Het komende jaar ligt de focus op het structureel integreren van reablement in zorgdoelen, het systematisch betrekken van mantelzorgers bij planning en evaluatie van zorg en het beter monitoren van de effectiviteit van persoonsgerichte interventies. Daarnaast is het belangrijk dat nieuwe scholing en e-learningstrajecten volledig worden gevolgd en geborgd in het team.

Vooruitblik 2026

- Integratie van reablement in alle VAG's en zorgdoelen.
- Mantelzorgers structureel betrekken bij zorgplanning en evaluaties.
- Cliënttevredenheid en zelfstandigheid systematisch monitoren.

"De kwaliteit van leven van de persoon staat centraal; de cliënt is ons uitgangspunt."
Palliatief verpleegkundige

2 Bouwsteen
Het bouwen van netwerken

Woonzorgcentra

Terugblik 2025

In 2025 heeft MIJ verder geïnvesteerd in het versterken van het netwerk rondom cliënten. Binnen de locaties wordt structureel samengewerkt met verschillende disciplines en MDO's ingezet om de zorg rondom cliënten af te stemmen. Naast zorgmedewerkers nemen onder andere maatschappelijk werkers, kwaliteitsverpleegkundigen en op sommige locaties geriatrisch verpleegkundigen deel aan deze overleggen. Dit helpt medewerkers om zorgvragen beter te formuleren en geeft familieleden meer inzicht in de gemaakte afspraken. Medewerkers geven aan dat zij hierdoor meer vertrouwen hebben gekregen in hun rol tijdens MDO's.

Mantelzorgers worden actief betrokken bij evaluaties van zorgplannen en kunnen deelnemen aan MDO's. Wanneer zij niet aanwezig kunnen zijn, worden wijzigingen in het zorgplan met hen besproken. Ook worden familiegesprekken en bijeenkomsten georganiseerd om verwachtingen rondom zorg en ondersteuning te verduidelijken.

Binnen de locaties wordt samengewerkt met verschillende eerstelijns disciplines, zoals huisartsen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en diëtisten. Daarnaast ondersteunt het wondteam de locaties bij complexe wondzorg. De wondverpleegkundige stemt behandelingen af met het zorgteam en de huisarts en ondersteunt bij het volgen van het wondverloop via de Wondzorg-app. In de cliëntdossiers wordt de voortgang van wondgenezing vastgelegd en ondersteund met foto's via een wondapp. Het is echter gebleken dat het gebruik van deze applicatie nog niet overal op een uniforme wijze plaatsvindt. Zo rapporteerden medewerkers soms te algemeen, bijvoorbeeld met formuleringen zoals "wond verzorgd volgens wondplan", waardoor onvoldoende inzicht ontstaat in het verloop van de wond en de uitgevoerde zorg.

"Ik ben trots op de manier waarop wij samenwerken met externe disciplines. We werken met vaste afspraken en evalueren regelmatig om de kwaliteit te waarborgen. Daarnaast ben ik trots op het team en op hoe wij elkaar ondersteunen in het dagelijkse werk. Tegelijkertijd hoop ik dat de samenwerking binnen het team zich verder blijft versterken. Ik wens dat teamleden meer zelfstandigheid laten zien, vooral in situaties waarin sprake is van een calamiteit."
Locatiemanager de Boomgaard

Evaluatie

De samenwerking tussen verschillende disciplines wordt over het algemeen als positief ervaren. Door de aanwezigheid van meerdere disciplines tijdens MDO's ontstaat er een breder beeld van de cliënt en kunnen zorgvragen beter worden besproken. Tegelijkertijd blijkt dat het netwerk op enkele onderdelen nog verder ontwikkeld moet worden. Met name bij complexe gedragsproblematiek wordt het ontbreken van structurele samenwerking met een GZ-psycholoog of gedragsdeskundige als een gemis ervaren. Daarnaast kan de rol van EVV'ers in de voorbereiding en begeleiding van MDO's verder worden versterkt.

Om rapportage via de wondapp te verbeteren heeft de wondverpleegkundige aanvullende instructies opgesteld voor het gebruik van de wondapp, inclusief een praktische handleiding met screenshots voor rapportage via de computer en werktelefoon. Hiermee wordt medewerkers meer houvast geboden om de wondzorg en het verloop van wonden nauwkeuriger en inhoudelijker te rapporteren.

Verbeterpunten

De komende periode ligt de focus op het verder versterken van het netwerk rondom cliënten. Dit betreft onder andere het verbeteren van rapportages via de Wondzorg-app, het versterken van de rol van EVV'ers binnen MDO's en het behouden en aantrekken van vrijwilligers die bijdragen aan het welzijn van cliënten.

Vooruitblik 2026

- Actualiseren en digitaliseren van MDO-formulieren.
- EVV'ers ondersteunen bij het voorbereiden en leiden van MDO's.
- Opzetten van samenwerking met gedragsdeskundigen of een GZ-psycholoog.
- Mantelzorgers actief blijven betrekken bij zorgplanbesprekingen en evaluaties.



Wijkverpleging

Terugblik 2025

De samenwerking met mantelzorgers, begeleiders en andere netwerkpartners binnen de wijkverpleging verloopt over het algemeen goed. Vaste afspraken en korte lijnen via een centrale distributiemailbox zorgen voor snelle afstemming en correcte uitvoering van zorg. De wijkverpleegkundigen weten zowel de manager WMO als de begeleiders goed te vinden, wat de toegankelijkheid en samenwerking ten goede komt.

Een cliënt benadrukte de persoonlijke aandacht die zij ervaart. Zij was voor het eerst in twee jaar weer bij haar dochter op bezoek geweest en vond het merkbaar fijn om hierover te vertellen. Ze gaf aan dat zij samen met haar dochter een deel van de zorg wil overnemen, zodat MIJ in de avond kan afbouwen. De medewerker reageerde ondersteunend: *“Dat is goed besproken, ook met de huisarts. We gaan het samen oefenen.”*

Evaluatie

Ondanks deze verbeteringen blijkt dat sommige begeleiders nog niet consistent worden meegenomen in alle zorgoverleggen, waardoor waardevolle informatie soms te laat wordt gedeeld dan wenselijk. Ook is het wisselend wie verantwoordelijk is voor bepaalde netwerkactiviteiten, waardoor er soms onduidelijkheid ontstaat over taakverdeling en opvolging.

Verbeterpunten

In 2026 wordt het belangrijk om alle relevante netwerkpartners standaard uit te nodigen voor MDO’s en andere overlegmomenten, duidelijke rolverdeling vast te leggen en de samenwerking met Wlz in de wijk verder te versterken.

Vooruitblik 2026

- Samenwerking met WMO en Wlz afdelingen verder versterken.
- Meer transparantie en uniformiteit in rolverdeling binnen het netwerk. Specificeren
- Positionering van de thuiszorg binnen de regio verder versterken.



Bouwsteen 3
Het werk organiseren

Woonzorgcentra

Terugblik 2025

In 2025 is gewerkt aan betere structuur en organisatie binnen teams. De rol van EVV'ers is opnieuw geïmplementeerd, waardoor medewerkers duidelijk weten wat er van hen verwacht wordt. Daarnaast is er ingezet op medicatieveiligheid, rapportage en incidentmeldingen. Kwaliteitsverpleegkundigen hebben achterstanden gecontroleerd en digitale hulpmiddelen, zoals AI-ondersteuning, hebben bijgedragen aan volledige en duidelijkere rapportages. Door verbeterde team overleggen en documentatie ervaren medewerkers meer rust en overzicht op de werkvloer.

"Ze (de medewerker) kijkt altijd of ik alles heb ingenomen en tekent het daarna af. Dat geeft mij een gerust gevoel."
Bewoner Boekenrode

Evaluatie

Verbeteringen in structuur, rapportage en medicatieveiligheid zijn zichtbaar. Teams ervaren meer duidelijkheid, maar professioneel gedrag en communicatie blijven aandachtspunten.



Verbeterpunten

Ondanks de verbeteringen in structuur en werkprocessen blijft verdere professionalisering binnen teams een aandachtspunt. Dit betreft onder andere het naleven van afspraken, duidelijke communicatie en het behouden van een professionele werkhouding. Daarnaast blijft het belangrijk om de kwaliteit van rapportages, incidentmeldingen en medicatieveiligheid structureel te blijven monitoren, zodat de verbeteringen die in 2025 zijn gerealiseerd ook op langere termijn geborgd blijven.

Vooruitblik 2026

- Werkprocessen binnen de VPT-locaties verder uniformeren en jaarlijks evalueren.
- Medicatieveiligheid monitoren door middel van digitale registratie en controles.
- Correct en inhoudelijk rapporteren in digitale systemen, zoals Nedap en de Wondzorg-app, verder verbeteren.
- Teams ondersteunen in professioneel samenwerken.

Wijkverpleging

Terugblik 2025

In 2025 is binnen de wijkverpleging gewerkt aan de verdere implementatie van Medido , inclusief een herimplementatie en afstemming met het servicecentrum Altide. Het bestelproces wordt geïntegreerd in Nedap, waardoor de medicatievoorziening beter gestructureerd is. Ook de implementatie van TEK, VAG en Mikzo heeft bijgedragen aan duidelijke werkprocessen en een beter overzicht van cliëntgegevens. Het team heeft ingezet op het monitoren van medicatieaftekening en het sturen van reminders, wat de medicatieveiligheid aanzienlijk heeft verbeterd. Daarnaast is het onboardingproces voor nieuwe medewerkers geformaliseerd, inclusief het werkend krijgen van e-mailaccounts en Nedap-accounts, zodat medewerkers sneller zelfstandig aan de slag kunnen.

"MIJ is heel fijn. Het is een heel fijn team. Ik merk dat ze goed met elkaar overleggen."
Cliënt Drechtsteden

"Een collega die niet zo vaardig is met nieuwe interventies heeft zelfstandig de rol (Medido) geladen. Dus super gebruiksvriendelijk"
Wijkverpleegkundige Drechtsteden

"Door structurele controles verloopt het aftekenen van medicatie in de wijk inmiddels zeer zorgvuldig. Daar ben ik trots op."
Zorgcoördinator

Evaluatie

Medewerkers zijn zich meer bewust van hun verantwoordelijkheden bij handelingen en rapportage. De processen rondom medicatie en cliëntenzorg zijn beter gedocumenteerd en de samenwerking met ondersteunende disciplines verloopt efficiënter. Tegelijkertijd blijkt dat sommige werkprocessen nog niet volledig uniform worden toegepast, en dat de inzet van hulpmiddelen zoals Medido en digitale systemen wisselend is tussen medewerkers en teams. Daarnaast vraagt het gebruik van innovaties zoals reablement en zelfzwachtelen nog extra begeleiding om consistent en correct uitgevoerd te worden.

Verbeterpunten

Het is wenselijk om werkprocessen verder te uniformeren, met focus op medicatieveiligheid en heldere afspraken, zodat alle medewerkers op hetzelfde kwaliteitsniveau werken.

Vooruitblik 2026

- Volledige integratie van zorgtechnologie-registratie binnen Nedap.
- Optimaliseren van Medido en digitale hulpmiddelen, inclusief training en evaluatie.
- Versterken van medicatieveiligheid via interne audits, aansturen op gedrag en naleving van protocollen.

4 Bouwsteen
Leren & ontwikkelen

Woonzorgcentra

Terugblik 2025

Binnen de VPT-locaties is in 2025 gewerkt aan het versterken van een lerende werkomgeving. Het Verbeterlab speelt hierin een belangrijke rol. Medewerkers uit verschillende teams nemen deel en brengen verbeterpunten uit de praktijk in. Deze worden besproken en teruggekoppeld naar de locatiemanagers.

Daarnaast vinden er regelmatig intervisiemomenten tussen locatiemanagers plaats waarin casuïstiek wordt besproken en ervaringen worden gedeeld. Deze bijeenkomsten worden als waardevol ervaren omdat er veel van elkaar geleerd kan worden.

Ook is aandacht besteed aan het vergroten van de deskundigheid van medewerkers binnen de VPT-locaties. Medewerkers hebben toegang tot verschillende vormen van scholing, waaronder e-learning modules en interne trainingen. Daarnaast worden kennis en ervaringen gedeeld binnen teams, bijvoorbeeld tijdens teamoverleggen en casusbesprekingen.

Evaluatie

Het Verbeterlab draagt zichtbaar bij aan verbeteringen binnen teams, bijvoorbeeld in de samenwerking en de structuur van werkprocessen. Tegelijkertijd is het gebruik van het leerinstrument Buddie nog beperkt. Medewerkers ervaren niet altijd duidelijk wat de meerwaarde ervan is, waardoor het instrument nog niet optimaal wordt benut.

Verbeterpunten

Hoewel er binnen de locaties verschillende initiatieven zijn om leren en ontwikkelen te stimuleren, kan de kennisdeling tussen locaties nog verder worden versterkt. Ook wordt gekeken naar de effectiviteit van bepaalde leerinstrumenten, zoals Buddie, omdat medewerkers de meerwaarde hiervan nog niet altijd ervaren. Daarnaast is er behoefte om intervisie niet alleen tussen locatiemanagers, maar ook tussen kwaliteitsverpleegkundigen te starten, zodat ervaringen en kennis breder gedeeld kunnen worden.

Vooruitblik 2026

- Het gebruik en de effectiviteit van Buddie evalueren.
- Actieve kennisdeling tussen locaties stimuleren door structurele afstemming, ter bevordering van de kwaliteit en eenduidigheid in het handelen van medewerkers.
- Activeren intervies voor o.a. locatiemanagers en kwaliteitsverpleegkundigen.

Wijkverpleging

Terugblik 2025

In 2025 is veel aandacht besteed aan de ontwikkeling van medewerkers. Alle medewerkers hebben toegang tot scholing via het Buddie-systeem, externe trainingen en interne kennisdeling. Junior medewerkers zijn gekoppeld aan senior medewerkers of specialisten om hun deskundigheid te vergroten en peer-to-peer leren te stimuleren.

"We starten de dag vaak met een ochtendgroet op het portaal. Dat zorgt voor verbinding en transparantie binnen het team."

Zorgcoördinator

"De samenwerking binnen het team en in de routes is sterk verbeterd door goede onderlinge afstemming en betrokkenheid."

Zorgcoördinator

Evaluatie

De kwaliteit van het scholingsaanbod is verbeterd en medewerkers nemen meer verantwoordelijkheid voor hun eigen ontwikkeling. Tegelijkertijd verloopt het gebruik van Buddie en e-learning nog niet altijd volledig volgens plan, waardoor het effect op de ontwikkeling van sommige medewerkers beperkt blijft.

Verbeterpunten

Voor 2026 ligt de nadruk op het verbeteren van het gebruik van het Buddie-platform en het beter volgen van modules. Daarnaast wordt gestreefd naar een jaargesprek voor 100% van de medewerkers waarin ontwikkelingswensen centraal staan, en worden junior medewerkers actief gekoppeld aan ervaren collega's om hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen.

Vooruitblik 2026

- Verbeteren van het gebruik van Buddie en begeleiding van medewerkers bij scholing.



Bouwsteen 5
Inzicht in kwaliteit

Terugblik

In 2025 is verder gewerkt aan het versterken van kwaliteit en veiligheid binnen de VPT-locaties. Een belangrijk onderdeel hiervan was het verbeteren van het inzicht in en de opvolging van incidenten. In lijn met deze focus is de incidentenmeldprocedure herzien. Besloten is om vanaf 2026 alle cliëntgerelateerde incidenten uniform te registreren via het Incidentenformulier in Nedap, waarmee de eerdere MIC- en MIM-formulieren komen te vervallen. Dit kortere en eenduidige formulier draagt bij aan duidelijkheid in het meldproces, consistente rapportage en een verbeterde opvolging van incidenten, wat de veiligheid en ervaring van cliënten ten goede komt. Incidenten tussen medewerkers vallen buiten deze procedure.

Daarnaast is in juni 2025 binnen meerdere teams en locaties van MIJ PREZO-eindaudits uitgevoerd. Alle beoordeelde onderdelen behaalden de maximale score van 3 van de 3 prestaties en voldoen daarmee volledig aan de eisen van het PREZO VV&T-keurmerk. De auditors adviseren het keurmerk te continueren. Uit de auditrapporten blijkt dat MIJ breed inzet op persoonsgerichte zorg, duidelijke communicatie en cliëntveiligheid. Tevens wordt zichtbaar dat het kwaliteitsbewustzijn en het eigenaarschap binnen de teams verder zijn versterkt. Hiermee bevestigen de audits dat MIJ structureel en doelgericht werkt aan continue kwaliteitsontwikkeling.

Evaluatie

De beschikbare informatie uit registratiesystemen, incidentmeldingen en evaluaties biedt steeds meer inzicht in het functioneren van de zorgprocessen. Hierdoor kunnen teams beter signaleren waar verbeteringen nodig zijn. Tegelijkertijd kan het gebruik van deze informatie nog verder worden ontwikkeld, zodat teams de beschikbare gegevens meer systematisch gebruiken om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Vooruitblik 2026

- Beschikbare gegevens uit Nedap, incidentmeldingen en evaluaties vaker gebruiken om verbeterpunten te signaleren.
- Feedback van cliënten en mantelzorgers, onder andere tijdens zorgmomenten en MDO's, systematisch meenemen in kwaliteitsverbetering.



Kwaliteitscijfers & cliëntervaringen

Ervaringsmeting Generiek Kompas

Het luisteren naar ervaringen van cliënten helpt ons om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. In 2025 is de ervaringsmeting volgens het Generiek Kompas uitgevoerd. Deze meting geeft inzicht in hoe cliënten de ontvangen zorg en ondersteuning ervaren. De resultaten laten zien dat cliënten in de wijkverpleging gemiddeld een ruim voldoende beoordeling geven. Tussen de woonzorglocaties zijn verschillen zichtbaar. Deze resultaten gebruiken we om met teams in gesprek te gaan over wat goed gaat en waar verdere verbetering mogelijk is.

Zorgonderdeel	Locatie/Regio	Gemiddeld cijfer
Wijkverpleging	Drechtsteden	7.7
Wijkverpleging	Rotterdam	7.7
Woonzorglocatie	Beyt Essalam	6.2
Woonzorglocatie	Bienvenido	8
Woonzorglocatie	Boekenrode	5.8
Woonzorglocatie	Boomgaard	8

Tabel 1 *Resultaten ervaringsmeting Generiek Kompas 2025.*

Reflectie op de resultaten
De resultaten laten zien dat cliënten in verschillende onderdelen van de organisatie de zorg positief beoordelen. Tegelijkertijd zien we verschillen tussen locaties. Deze verschillen geven waardevolle informatie voor teams om met elkaar te bespreken waar de zorg goed aansluit bij de verwachtingen van cliënten en waar verdere verbeteringen mogelijk zijn. De uitkomsten van de ervaringsmetingen worden daarom gebruikt als input voor teamgesprekken, kwaliteitsverbetering en verdere ontwikkeling van persoonsgerichte zorg.

Inspectiebezoek Beyt Essalam

Tijdens het inspectiebezoek van 26 augustus 2025 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een breed en genuanceerd beeld gekregen van de kwaliteit van zorg binnen Beyt Essalam. De inspectie constateerde dat cliënten kunnen rekenen op betrokken zorgverleners die de persoonlijke voorkeuren, culturele achtergrond en religieuze gebruiken van bewoners goed kennen en hier in het dagelijks handelen rekening mee houden. De warme, herkenbare woonomgeving en de aandacht voor islamitische waarden en rituelen dragen bij aan een gevoel van geborgenheid en vertrouwdheid voor de cliënten.

Daarnaast waardeert de inspectie dat er structurele samenwerkingen zijn met disciplines zoals de huisarts, wondverpleegkundige en diverse paramedici. Ook blijkt uit de observaties dat zorgverleners dagelijks rapporteren en dat zij werken met actuele toedienlijsten via het elektronisch systeem. De inspectie benoemt tegelijkertijd verschillende ontwikkelpunten die bijdragen aan verdere professionalisering. Het gaat onder meer om het versterken van methodisch werken, het beter borgen van eigen regie voor cliënten en het systematisch verbeteren van kwaliteit en veiligheid. De organisatie heeft al stappen gezet door scholing te stimuleren en aandacht te besteden aan teamontwikkeling en aanspreekcultuur. Met deze verbeterpunten ziet de inspectie mogelijkheden voor verdere groei en kwaliteitsversterking binnen Beyt Essalam.