



Kwaliteit, doen we samen 2024



Inhoudsopgave

1	Voorwoord	3
2	A Zorg in beeld	4
3	Het kennen van wensen en behoeften	8
4	Het bouwen van een netwerk	13
5	Het werk organiseren	16
6	Inzicht in kwaliteit	20
7	Wat nemen we mee naar 2025	23

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitskompas van A Zorg van 2024. Een kompas is richtinggevend. Dit document laat daarom zien in welke richting A Zorg zich wil ontwikkelen, hoe kwaliteit gewaarborgd wordt en welke beweging wij willen maken. Er is ook ruimte voor reflectie. Ook van eerder gemaakte keuzes kunnen wij leren.

Het plan is tot stand gekomen in samenspraak met cliënten(raad), medewerkers, de ondernemingsraad, collega's, teamcoördinatoren, zorgmanagers en staf.

Hierdoor zijn we ons in alle lagen van de organisatie bewust van kwaliteit en kunnen we leren en verbeteren. Door dagelijkse ervaringen en inzichten te delen, maken we goede stappen.

A Zorg, doen we samen! Kwaliteit is een heel belangrijke pijler, waardoor we hier ook samen aan moeten werken. Om de zorg houdbaar en bereikbaar te houden, ook in de toekomst, wordt er met behoud van kwaliteit gewerkt aan het meer werken in netwerken met een passende deskundigheidsmix, waar het kan inzet van hybride zorg en hulpmiddelen voor het versterken van de zelfredzaamheid van de cliënt.

De cliënt, de medewerker en de samenleving zijn belangrijk. Al deze aspecten zullen in dit document naar voren komen.

In het generiek kompas worden een aantal bouwstenen aangegeven. Deze zullen in dit document aan bod komen. Hierdoor ontstaat er een compleet beeld wat past bij onze strategische visie.

Ook in 2025 kijken we uit naar het samenwerken met cliënten, mantelzorgers, collega's en andere organisaties om op een kwalitatief goed niveau, zorg te verlenen.

Namens het bestuur,

Sinan Temel en Murat Aktas
Directie A Zorg





Hoofdstuk 1

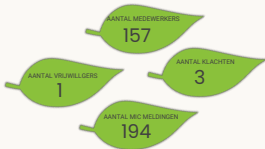
A Zorg in beeld



A Zorg in cijfers

CIJFERS GEMETEN OP 31-01-2025

Aantal cliënten die
zorg hebben
ontvangen in 2024
1358



locaties
2

CLIËNTEN NU IN ZORG

1002



- 907 Huishoudelijke ondersteuning
- 68 Verzorging en Verpleging
- 17 Individuele begeleiding
- 13 Dagbeleving
- 31 Casemanagement dementie



Wie is A Zorg



A Zorg is een thuiszorgorganisatie die zich inzet voor het welzijn en de levenskwaliteit van haar cliënten en medewerkers. Ons doel is om cliënten te ondersteunen bij een gelukkig, gezond en zelfstandig leven in hun eigen vertrouwde omgeving. Met een warme en persoonlijke benadering bieden we zorg die écht verschil maakt.

Aandacht



Bij A Zorg staat persoonlijke aandacht centraal. Wij luisteren naar de wensen, behoeften en verhalen van onze cliënten, zodat we zorg op maat kunnen bieden. Onze medewerkers nemen de tijd om aanwezig te zijn in het moment en verbinding te maken, zowel praktisch als emotioneel. Zo zorgen we ervoor dat iedereen zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelt.

Gezondheid



Wij geloven dat gezondheid meer is dan de afwezigheid van ziekte. Bij A Zorg richten we ons op het bevorderen van zowel fysieke als mentale gezondheid. Dit doen we door zorg te bieden die aansluit bij de persoonlijke situatie van onze cliënten, hen ondersteunt bij het behoud van hun zelfstandigheid en hen helpt een gezonde leefstijl te omarmen. Voor onze medewerkers creëren we een werkomgeving waarin vitaliteit en welzijn worden gestimuleerd.

Geluk



Geluk is de rode draad in ons werk. Wij streven ernaar om het dagelijks leven van onze cliënten en medewerkers te verrijken met kleine en grote momenten van vreugde. Door aandacht en gezondheid centraal te stellen, bouwen we samen aan een omgeving waarin iedereen zich prettig en tevreden voelt. Zorg gaat bij ons verder dan praktische ondersteuning; het gaat om het bijdragen aan een betekenisvol en waardevol leven.

Bij A Zorg werken we met toewijding en betrokkenheid aan het geluk, de gezondheid en het welzijn van iedereen die op ons vertrouwt. Met aandacht voor de mens achter de zorgvraag bouwen we samen aan een toekomst waarin zorg niet alleen helpt, maar ook inspireert, verbindt en vervult.

Het kwaliteitsbeeld

Het generieke kompas gaat over kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. Het kompas laat de bouwstenen zien die nodig zijn om de kwaliteit van bestaan te versterken. Hoe kunnen we, vanuit een lerende beweging, laten zien wat de impact is die (in)formele zorg heeft op de kwaliteit van bestaan.

Het kompas vormt een hulpmiddel om met alle betrokkenen de kwaliteit van zorg hoog te houden en aan te sluiten bij kwaliteit van bestaan. Het doel van het kompas is dan ook samen werken aan kwaliteit van bestaan.

Kwaliteit van bestaan is een continu proces, contextafhankelijk en dus geen statisch geheel. Bij dit dynamische proces hoort geen vast kader, maar een kompas dat richting geeft. De kern van het Kompas ligt in vier uitgangspunten: respect voor de mens, het open gesprek, de kracht van samen en ruimte voor professionaliteit.

De uitgangspunten die als basis dienen voor het richtpunt kwaliteit van bestaan, zijn omgezet naar 5 concrete bouwstenen. Zoals hieronder in het figuur te zien is.

Dit is het eerste kwaliteitsbeeld dat is opgesteld volgens het 'Generiek kompas, samen werken aan kwaliteit van bestaan. Thuis, in de wijk en in het verpleeghuis'.

Vanaf 2024 vaart A Zorg op dit 'kwaliteitskompas' voor kwaliteit in de zorg en ondersteuning aan mensen die zorg thuis nodig hebben. Vanaf nu wordt er elk jaar een kwaliteitsbeeld gemaakt om te laten zien hoe wij dat jaar met kwaliteit bezig zijn geweest en hoe we er verder aan werken.

In het kwaliteitsbeeld vertellen we over onderwerpen die belangrijk zijn voor cliënten, zoals hun tevredenheid, eigen regie en medezeggenschap. Maar we vertellen ook over onze medewerkers die de cliënten ondersteunen.





Hoofdstuk 2

Het kennen van wensen en behoeften

De oren en ogen van kwaliteit

Als het gaat om het ophalen van wensen en behoeften, denken we direct aan Consiglia. Ze is de kwaliteitscontroleur van A Zorg. Haar werk is het controleren van de kwaliteit van onze dienstverlening in de huishoudelijke ondersteuning. Tegelijkertijd verzamelt ze waardevolle signalen om beter te kunnen inspelen op de wensen en behoeften van zowel cliënten als medewerkers.

Italiaanse verbinder

Consiglia komt uit Italië en heeft daardoor al snel een klik met medewerkers en cliënten. Of het nu gaat over vroegere vakanties of heerlijk Italiaans eten, Italië roept bij vrijwel iedereen een glimlach op – en Consiglia zelf natuurlijk ook.

Tijdens een kwaliteitscontrole wordt een vragenlijst doorlopen met onderwerpen. Dit geeft waardevolle inzichten, maar Consiglia ziet dit slechts als één onderdeel van haar werk. Andere – misschien nog wel belangrijkere – aspecten zijn het luisteren naar cliënten over hun verwachtingen en het geven van tips aan collega's.

Schoonmaken lijkt eenvoudig, maar dat is het niet. Je moet een bepaalde volgorde hebben en letten op jouw eigen gezondheid (werk bijvoorbeeld met handschoenen). Door jarenlange ervaring is Consiglia zeer bedreven in de taken die komen kijken bij huishoudelijke ondersteuning. Ze helpt dan ook regelmatig om orde in de chaos te scheppen voor haar collega's.

Luisteren tussen de regels door

Wanneer cliënten direct gevraagd wordt naar hun wensen en behoeften, is het antwoord vaak: "Niets." In een ontspannen en open gesprek komen soms privéproblemen naar voren. Die kunnen gaan over het mentale welzijn, sociale leven of over de leefomgeving.

Door goed door te vragen, blijkt dat cliënten bang zijn om hun hulp kwijt te raken of dat er wel verbeterpunten zijn.

Ze geeft deze signalen door aan de planning en collega's, wat regelmatig leidt tot een aangepaste indicatie of de inzet van externe hulp, zoals schuldhulpverlening of een generalist.

“*Cliënten zijn vaak eenzaam. Ze vinden het heel leuk als er iemand langskomt, die tijd maakt om te luisteren naar hun verhaal.*”

De kwaliteitscontrole wordt jaarlijks of zelfs meerdere keren per jaar herhaald. Als cliënten vragen: "Wanneer kom je weer?" kan Consiglia dan ook gerust antwoorden: "Over een half jaar." Waarop een cliënt reageerde: "En dan drinken we weer een kopje koffie samen?" Cliënten voelen zich hierdoor gehoord en worden nooit 'in de steek gelaten'.

Niet alleen cliënten, maar ook medewerkers ervaren de kwaliteitscontrole als positief. Naast waardevolle tips kunnen medewerkers bij goede prestaties bonuspunten verdienen, die zij kunnen inwisselen voor cadeaubonnen. De goede sfeer en een fijne samenwerking tussen de planning, collega's en externe instanties, verhoogd het werkplezier.

Altijd aandacht voor wensen

Uit het verhaal van Consiglia blijkt dat cliënten het soms lastig vinden om hun wensen en behoeften te uiten. Gelukkig zijn er meer momenten waarop de wensen en behoeften in een open gesprek aan bod komen. Niet alleen bij de kwaliteitscontrole, maar ook bij de intake, de evaluaties, het wekelijkse of dagelijkse contact met de medewerker en er kan altijd contact opgenomen worden met 'kantoor'. Doordat niet iedereen even mondig is, is het belangrijk om deze momenten goed op elkaar af te stemmen, te noteren en verder te ontwikkelen.



Het open gesprek

Het open gesprek is de basis voor kwaliteit van bestaan voor de cliënt. Ieder persoon met een zorgvraag heeft een uniek leven, met eigen wensen, overtuigingen en mogelijkheden. Om zorg passend te maken, is het essentieel om hierover een open gesprek te houden.



In een open gesprek wordt niet alleen de zorgbehoefte besproken, maar ook bredere thema's zoals welzijn, eigen regie, zingeving en sociale relaties. Dit sluit voor ons aan bij de positieve gezondheid, waar wij in de dagelijkse zorg al mee werken. Het doel is om niet alleen te kijken naar beperkingen, maar juist naar wat iemand zelf kan doen en wat bijdraagt aan een betekenisvol leven.

Een open gesprek kenmerkt zich door luisteren, wederzijds respect en aandacht voor de volledige context van iemands leven. Er is interesse en inlevingsvermogen in de ander nodig om dit gesprek te voeren. Het is een gesprek tussen professionals, cliënten en mantelzorgers. Het gesprek kan op elk moment plaatsvinden, behoeften en prioriteiten kunnen nu eenmaal veranderen.

Binnen Zuidoost-Brabant wordt er gewerkt met een ondersteunend model: De schijf van vijf. Het model helpt de professional om in vijf stappen het gesprek met de cliënt aan te gaan en te bepalen welke ondersteuning er passend is. Het uitgangspunt van dit model is dat de zorg niet automatisch wordt overgenomen door professionals. Dit bevordert de zelfredzaamheid en eigen regie van de cliënt.

A Zorg maakt gebruik van de schijf van vijf, omdat het model helpt om zorg op maat te leveren, eigen regie te versterken en zorg efficiënter in te zetten. Door een open gesprek aan de hand van dit model te voeren, wordt samen met de cliënt en diens netwerk gezocht naar de beste ondersteuning, passend bij de situatie en wensen van de cliënt. Dit draagt bij aan de kwaliteit van bestaan en aan een duurzame en toekomstbestendige zorgverlening.

Clïenttevredenheid

Tevreden cliënten zijn belangrijk voor A Zorg. Elk jaar meten we de tevredenheid van onze cliënten. We doen dit aan de hand van een vragenlijst in de Zorgdna omgeving. Van de resultaten van dit onderzoek kunnen we leren. Zodat we onze kennis, kunde en kwaliteit van zorg kunnen verbeteren.

289 127



De cliënten
bevelen
A Zorg aan!

Wat gaat goed

- De kwaliteit van het personeel wordt door cliënten met een 7,5 beoordeeld.
- Cliënten geven aan dat de professional op tijd komt en het werk op een deskundige manier uitvoeren.
- Cliënten voelen zich beleefd behandeld bij telefonisch contact met het kantoor.



Woonplaats	Antwoorden
Eindhoven	337
Son en Breugel	6
Nuenen	34
Veldhoven	39
Best	0



Wat kan beter

- Er is meer behoefte aan scholing van het personeel.
- De opvolging van klachten of suggesties kan zorgvuldiger worden uitgevoerd, zodat cliënten zich gehoord voelen.
- Cliënten van de huishoudelijke ondersteuning geven aan dat ze gebaat zijn bij een vaste zorgverlener.

Er is een keer iemand meegelopen met de nieuwe medewerkster. Ik vond dit zelf ontzettend prettig, omdat er op deze manier goed werd uitgelegd wat belangrijke punten zijn.

Medewerkerstevredenheid



REPRESENTATIVITEIT

In totaal hebben 81 medewerkers het MTO 2024 ingevuld. Op het moment van invullen hadden we 157 medewerkers in dienst. Dat betekent dat 51,6% van onze medewerkers heeft laten weten hoe (on)tevreden zij zijn.

In 2023 had 42,2% van de medewerkers (78 respondenten) het onderzoek ingevuld. De stijging in antwoorden kan betekenen dat er meer medewerkers betrokken zijn bij de organisatie dan het jaar ervoor. Ook is het MTO meerdere keren via de mail als herinnering verstuurd.

A Zorg vindt dit percentage representatief genoeg om algemene conclusies te kunnen trekken. Er is vooral een stijging in de deelname van de huishoudelijke ondersteuners. In 2023 gaven 43 medewerkers hun mening, dit is een stijging van 12%.



WERKGELUK

We boeken vooruitgang op enkele belangrijke gebieden die bijdragen aan werkgeluk, zoals mogelijkheden voor leren en ontwikkelen, trotsheid op de organisatie en een lichte verbetering in inclusie en gelijkheid.

Helaas zien we een daling in de waardering die medewerkers ervaren. Ook halen medewerkers minder energie uit hun werk. Dit kan wijzen op een toename in werkdruk of een gebrek aan motivatie.

Kijken we naar wat medewerkers hebben ingevuld bij de vraag wat ze het leukste vinden aan werken bij A Zorg, dan valt het op dat het contact met cliënten of het helpen van cliënten het meest genoemd wordt.

Ook zien we ten opzichte van 2023 dat het contact met collega's als leuk aan wordt gegeven.



COMMUNICATIE

Medewerkers geven aan goed geïnformeerd te worden door de werkgever. Maar er blijven toch knelpunten bestaan op het gebied van transparantie, verbondenheid en betrokkenheid.

Er is een groeiende kloof tussen medewerkers en leidinggevende. Medewerkers geven aan zich minder gehoord te voelen en ervaren een afnemende betrokkenheid van leidinggevende.

Ik zie dat de organisatie groeit en er alles aan doet om collega's zich goed en op hun gemak te laten voelen bij het uitoefenen van hun functie. Het heeft de tijd nodig om dit in orde te krijgen.



WELZIJN

De bevindingen tonen aan dat het welzijn van medewerkers onder druk staat door een tekort aan tijd, middelen en ergonomische voorzieningen. Tegelijkertijd geven medewerkers aan wat zij nodig hebben om hun welzijn te verbeteren, zoals meer collegiaal contact, doorgroeimogelijkheden en inspraak in het werkproces.

Daarnaast geeft kwalitatieve feedback inzicht in praktische barrières, zoals een gebrek aan onboardings, eigen aanschaf van benodigde middelen en onvoldoende ergonomische voorzieningen. Deze knelpunten beïnvloeden niet alleen het welzijn, maar ook de motivatie en productiviteit van medewerkers.



Hoofdstuk 3

Het bouwen van een netwerk

Zelfstandig met ondersteuning

Bij binnenkomst voor de afspraak van dit interview staat Bram heerlijk te koken. Bram is individueel begeleider bij A Zorg. Ze maken samen een grapje dat de dochter van meneer Brok elke week een zak uien bij de boodschappen laat bezorgen waardoor ze nu haast een schap hebben zoals bij de supermarkt. Vandaag staat er daarom een uiensoep op het menu.

Meer dan alleen begeleiding

Bram komt nu haast een jaar bij meneer Brok. Hij had nadat Parkinson was vastgesteld en zijn vrouw is overleden een keuze. De keuze was blijven wonen met begeleiding of verhuizen naar een verpleeghuis. Meneer Brok koos voor het eerste en is zichtbaar blij met zijn keus.

Meneer Brok heeft gelukkig een vrij groot netwerk. Daar wil hij regelmatig mee afspreken en dat kan dankzij de begeleiding. Zijn dochter komt elke dag de hond brengen voor het werk en komt daarna gezellig eten.

Hij verteld dat Bram een goede vriend is geworden. Ze koken samen, gaan naar het ziekenhuis, de fysio (2x per week) en natuurlijk met de hond wandelen. Wat regelmatig een kopje koffie buiten de deur wordt, het liefst op een terrasje.

Toen de indicatie van meneer Brok kleiner was, heeft Bram de zorg gecoördineerd. Hij heeft gekeken wat er nodig was bij meneer en een vrijwilliger ingezet via maatje040 om te helpen.

Sport als krachtbron

Bram is een open gesprek aangegaan met meneer. Daarin kwam al snel naar voren dat meneer houdt van sporten. Daarop zijn ze samen gaan ontdekken of Parkinson-boksen passend is en gelukkig is dat zo. Meneer verteld dat hij blij is met de groep. Ze zitten in hetzelfde schuitje en begrijpen elkaar.

Bram laat vol trots filmpjes zien waarop te zien is dat meneer een half jaar geleden vanuit de rolstoel bokst. Nu staat hij en weet hij zelfs iemand om te krijgen. Hij gaat zichtbaar vooruit en heeft plezier tijdens het boksen.

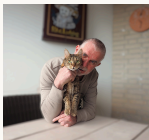
Een vertrouwd gezicht

Heel het sociale netwerk is bekend met Bram, maar ook het professionele netwerk. Hij kent de bewoners uit de flat, de familie en vrienden. De familie is vaak eerder geïnformeerd dan meneer kan vertellen. Dat is goed, want soms vergeet hij iets. Ze hebben een gezamenlijke agenda op tafel liggen. Niet alleen praktisch, maar ook mentaal is Bram een goede steun. Hij gaat zeker eens per maand mee naar het graf van mevrouw. Volgens de kerstkaart van de familie is Bram een lot uit de loterij. Samen zitten ze te lachen.

“Niet te veel naast je schoenen gaan lopen he, maar we maken van elke dag wel iets moois.”

De kracht van een goed netwerk

Dit is een mooi voorbeeld van het bouwen van netwerken. Deze meneer heeft gelukkig veel contacten en kan deze onderhouden met de juiste begeleiding. Zijn ontwikkelingen worden natuurlijk bijgehouden in een zorgplan, waar de familie ook toegang toe heeft. Er wordt zowel naar het formele als informele netwerk gekeken, waarbij er rekening wordt gehouden met draagkracht en draaglast. Inzet van mantelzorg, vrijwilligers, verenigingen en zorgorganisaties, het hele netwerk is in beeld. Ook is het duidelijk voor zowel meneer zelf, als de familie en de begeleiding. Meneer mag zelf aangeven waar hij behoefte aan heeft zoals een bezoek aan het graf van zijn vrouw. Hij heeft eigen regie maar staat zeker open voor suggesties om de dagen goed door te brengen. De begeleiding houdt ook in de gaten of het netwerk niet overbelast raakt



Het bouwen van netwerk: de organisatie

Het netwerk van de cliënt wordt officieel (zoals genoemd met de schijf van 5) in beeld gebracht bij de intake en evaluaties. Maar open gesprekken vinden doorlopend plaats en het netwerk kan op allerlei momenten veranderen. Medewerkers die bij cliënten thuis komen, signaleren veranderingen of kunnen inspelen op wensen en behoeften.

Het netwerk van de zorgprofessional is minstens zo belangrijk. Zorgprofessionals ontmoeten elkaar via intercollegiaal overleg (met andere organisaties), bij team overleggen, bij het wijkverpleegkundig overleg (met andere organisaties), in ons eigen breed overleg (alle afdelingen vertegenwoordigd). Maar ook in direct contact met andere organisaties zoals WIJ Eindhoven, de gemeente, huisartsen, apothekers en het sociaal domein (formeel en informeel). Daarnaast is A Zorg aangesloten bij 'Samenwerking in de Zorg' voor ondersteunende diensten. Dit is een platform waar vragen tussen organisaties aan elkaar gesteld kunnen worden.

A Zorg maakt onderdeel uit van het Netwerk Palliatieve Zorg regio Zuidoost-Brabant en het Netwerk Dementie Eindhoven en Omgeving. Hierdoor wordt informatie uitgewisseld, blijft de organisatie goed geïnformeerd en up-to-date. Onze casemanager dementie is actief in Veldhoven, waardoor er op dit vlak ook een steviger netwerk is ontstaan.

In 2024 zijn we aangesloten bij De Stap naar Gezonder. Deze beweging in Eindhoven en omgeving geeft inwoners inzicht in allerlei mogelijkheden om een stap te zetten om vitaler en fijner te leven. Hierbij is een werkgeversgroep, waar A Zorg bij betrokken is, die samenwerkt met Brainport voor Elkaar. Hier volgt inspiratie uit over vitaliteit van medewerkers en cliënten.



We zijn, via de organisatie Archipel Thuis, aangesloten bij het platform VVT Zuid Oost Brabant. Hier worden de laatste werkwijzen en ontwikkelingen in de regio besproken. Bij grotere bijeenkomsten, sluiten we aan om mee te denken en mee te werken aan de bereikbaarheid van de zorg voor iedereen.

A Zorg is aangesloten bij brancheorganisatie Zorgthuisnl en is onderdeel van de denktank en de WLZ commissie. Deze denktank is een klankbordgroep van de brancheorganisatie, waarin knelpunten in de zorg worden besproken en men werkt aan het vinden van oplossingen voor deze knelpunten. De denktank is ook betrokken voor het mandaat voor Cao-onderhandelingen. Met deze informatie kan de branchevereniging gevraagd en ongevraagd advies geven over thema's in de zorg aan de overheid en zorgverzekeraars.



Hoofdstuk 4

Het werk organiseren



Organiseren met hart en hoofd

Sevim is teamleider Planning en Huishoudelijke Ondersteuning en tevens voorzitter van de Ondernemingsraad (OR). Binnen de huishoudelijke ondersteuning werken meer dan 100 medewerkers en ondersteunen we bijna 1000 cliënten. Dit betekent dat er altijd veel te organiseren is.

Samenwerking in de keten

Het werk vindt niet alleen intern plaats, maar er is voortdurend een wisselwerking tussen de cliënt, de organisatie, het zorgkantoor, de gemeente en andere partners. Indicaties zijn niet altijd maatwerk. Pas tijdens het huisbezoek, dat we standaard afleggen, blijkt of de indicatie daadwerkelijk passend is. We treffen bijvoorbeeld cliënten met dementie aan, waarbij huishoudelijke ondersteuning niet altijd voldoende is. In zulke gevallen hebben we direct contact met de contactpersoon van de cliënt, de generalist van de gemeente of de zorgtrajectbegeleider. Ook na enkele maanden kunnen er veranderingen of bijzonderheden optreden.

“Dan onderzoeken we binnen het netwerk hoe we de juiste zorg kunnen organiseren.”

Huisbezoeken

Tijdens het huisbezoek voeren we een Arbo-check uit, beoordelen we de veiligheid van zowel de medewerker als de cliënt, luisteren we naar de wensen van de cliënt en spreken we verwachtingen uit. De contactpersoon van de cliënt wordt hier nauw bij betrokken. Zeker wanneer meerdere organisaties betrokken zijn bij de zorg, fungeert de contactpersoon vaak als de schakel waar alle informatie samenkomt. Natuurlijk maken we gebruik van ons netwerk en kunnen we als organisaties onderling overleggen om tot passende oplossingen te komen.

Ondersteuning voor medewerkers

We proberen altijd een goede match te maken tussen de benodigde zorg, de wensen van de cliënt en de wensen van de medewerker. We kijken niet alleen naar de werkomgeving en de inhoud van het werk, maar ook naar het werkplezier. Dit laatste zit niet in cadeaus, maar in oprechte aandacht voor de medewerkers.

Een recent voorbeeld is een cliënt die normaal gesproken erg punctueel is, maar op een dag de deur niet opendeed. We belden aan, probeerden hem via de planning te bereiken en namen contact op met zijn dochter. Toen er nog steeds geen reactie kwam, schakelden we de politie in. Toen die arriveerde, deed meneer ineens de deur open met de uitleg dat hij 'gewoon even geen zin had vandaag'. De geschrokken medewerker kon haar verhaal bij de planning kwijt, achteraf kon ze erom lachen.

Soms ontbreekt de klik tussen cliënt en medewerker. In zulke gevallen hoeft de planning niet direct te worden omgegooid, maar gaan we in gesprek. Als het werk te belastend is, zoeken we naar alternatieven. Dit kan in de huishoudelijke ondersteuning soms een uitdaging zijn, maar het biedt ook kansen. Zo kunnen medewerkers doorgroeien naar de functie van Zorgvriend of kwaliteitscontroleur.

Ondernemingsraad

Als OR-voorzitter zet ik me in voor medewerkers en inspraak. De OR bestaat nog niet zo lang, maar hierdoor kunnen we wel inspraak krijgen in wijzigingen of ideeën die consequenties hebben voor medewerkers. Al is het iets 'kleins' als hoe de telefooncentrale doorgeschakeld staat. Het heeft invloed op de taken van medewerkers en daarmee op hun belastbaarheid en werkplezier. Het werk voor iedereen goed organiseren is nog niet zo makkelijk. Wel kunnen we er voor elkaar en voor de cliënten zijn waardoor we het zo goed mogelijk doen.



Het werk organiseren in schaarste

Het interview laat mooi zien hoe het werk op teamniveau wordt gestructureerd: met betrokkenheid bij medewerkers en cliënten, maar ook door duidelijke planning en organisatie. Dit wordt ondersteund door bredere kaders op organisatieniveau, die de dagelijkse praktijk faciliteren en versterken.

Efficiëntie en innovatie in de zorg

Om de zorg efficiënt te organiseren binnen de beschikbare personele capaciteit, maken we gebruik van diverse hulpmiddelen. Innovaties zoals Telelock, de medicijndispenser Medido, klittenbandzwachtels, de zelfredzaamheidskoffer, Duff N'Donner en het trainen van handelingen op een oefenpop dragen bij aan de kwaliteit en effectiviteit van zorg.

Jaarlijks wordt onderzocht of aanvullende (E-health) toepassingen een meerwaarde kunnen hebben voor de organisatie. Hiermee willen we niet alleen de zorg optimaliseren, maar ook de werkdruk verlichten en de zelfredzaamheid van cliënten vergroten.

Transitie naar hybride zorg

Een belangrijke vervolgstap is het inzetten van hybride zorg, waarbij digitale en fysieke zorg elkaar aanvullen. Dit vraagt om een verandering in werkwijze en een bewuste implementatie van technologieën die cliënten ondersteunen in hun zelfredzaamheid. Hierdoor kunnen zorgprofessionals zich meer richten op complexere en specialistische taken, wat het werk uitdagender en waardevoller maakt.

Administratieve lasten verminderen

Een belangrijk speerpunt binnen A Zorg is het verminderen van onnodige administratieve taken. Zo kunnen medewerkers zich richten op hun kerntaak: zorgverlening. Concrete verbeteringen die in het afgelopen jaar zijn doorgevoerd, zijn onder andere:

- Afschaffing van de risico-inventarisatielijst;
- Het digitaliseren van huisbezoeken met een tablet;
- Efficiëntere registratie van de Arbocheck;

Door administratieve processen te stroomlijnen en digitale middelen optimaal in te zetten, blijft er meer tijd over voor directe zorg en persoonlijk contact.

Werkplezier

Naast innovatie en efficiëntie blijft aandacht voor werkplezier essentieel. Dit uit zich in waardering voor medewerkers, het stimuleren van ontspanning en collegiale verbondenheid.

Medewerkers kunnen bij hun leidinggevende of vertrouwenspersoon terecht voor persoonlijke vraagstukken die hun werk of werkplezier beïnvloeden.

Passende deskundigheidsmix

Een passende deskundigheidsmix is gebaseerd op 3 essentiële elementen: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Huishoudelijk ondersteuners hebben een belangrijke rol in het signaleren van veranderingen in de gezondheid of het welzijn van cliënten. Deze signalen kunnen zowel door formele zorgdienst als informele hulp opgepakt worden. Door deze werkwijze blijven cliënten niet alleen langer zelfredzaam, maar wordt ook tijd de juiste zorg ingeschakeld.

Bij de Dagbeleving en Individuele begeleiding wordt heel bewust het netwerk van de cliënt betrokken in de deskundigheidsmix. Vanuit de schijf van vijf wordt er gehandeld. Door de intensieve samenwerking wordt er gesignaleerd en wordt er beschikbare zorg ingezet.

Binnen het team verzorging en verpleging wordt nauwgezet vastgelegd welke signalen er bij cliënten spelen. Om de zorgcontinuïteit te waarborgen, is er een 24-uurs beschikbaarheid via nachtzorg in samenwerking met Zuidzorg. Dit betekent dat cliënten altijd directe toegang hebben tot zorg, met een 'zorg onder de knop'-principe.

Adviesraden bij A Zorg

Adviesraden bij A Zorg zijn ingericht om structurele knelpunten te signaleren en verbeteringen in de organisatie door te voeren.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad bestaat uit zeven werknemers afkomstig uit verschillende delen van de organisatie.

De ondernemingsraad is opgericht in 2024. Ze zijn er voor het collectief van de medewerkers van A Zorg. Er wordt meegedacht over bedrijfseconomische en sociale onderwerpen.

Op de agenda staat op dit moment de status van werkomstandigheden, meebeslissen over uitbreiding van het bedrijf en communicatie tussen directie/MT en de medewerkers.

Clëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigen de cliënten van A Zorg. Zij willen vooral dat cliënten zich veilig voelen om alle vragen en opmerkingen te kunnen stellen die zij willen, aan of over de zorgverlener of de kwaliteit van zorg.

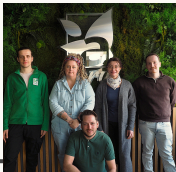
De cliëntenraad heeft regelmatig contact 'met de achterban' om te weten wat er speelt. Zij denken kritisch mee over de diensten die A Zorg aanbiedt, de kwaliteit en de omvang.

Raad van toezicht

Deze raad geeft de directie/het MT richting en geeft een positief kritisch geluid als het gaat over ontwikkelingen van het bedrijf.

De Raad van Toezicht bestaat uit drie leden namelijk een bestuurder van een woningcoöperatie, een lid met financiële achtergrond en een oud-bestuurder van een zorgorganisatie.

Door de verschillende invalshoeken wordt er gezamenlijk een gedegen advies gegeven.





Hoofdstuk 5

Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen in de wijk

Weronika is wijkverpleegkundige bij A Zorg. Leren en ontwikkelen zijn voor haar dagelijkse bezigheden en spelen ook binnen het team (verzorging en verpleging) een belangrijke rol. In het team werken verschillende leerlingen en werkbegeleiders. Weronika zelf is gegroeid van leerling naar de combifunctie van teamcoördinator en wijkverpleegkundige. Leren en ontwikkelen beperkt zich niet alleen tot leerlingen of nieuwe functies.

Hieronder vertelt Weronika hoe het leren en ontwikkelen binnen het team wordt aangepakt.

Bevoegd en bekwaam

Natuurlijk moeten alle medewerkers bevoegd en bekwaam zijn om hun vak op de juiste manier uit te voeren. Daarvoor is er een jaarplanning waarop alle handelingen staan uitgeschreven. Op deze planning staat ook wanneer je de handeling kunt laten toetsen en welke E-learnings daarbij horen. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerkers zelf om bevoegd en bekwaam te blijven. Daarbij helpen we graag. Het kan namelijk voorkomen dat je een bepaalde handeling al een tijdje niet hebt uitgevoerd.

“Bekwaamheid is een kwestie van gevoel.”

We bieden ondersteuning door altijd toegang te geven tot de E-learningomgeving, maar tussentijds toetsen met onze examinerator is ook altijd mogelijk. Dit aftoetsen doen we het liefst in de praktijk, maar kan ook op een oefenpop. Bij de cliënt zelf is de situatie werkelijkheid, wat soms vraagt om improvisatie. Dat is het echte werk. Ook bespreken we in een teamoverleg regelmatig de tevredenheid van de cliënten. Hier kunnen we inzichten ophalen over kwaliteit, maar ook de team samenwerking verbeteren.

Persoonlijke ontwikkeling in het team

Er worden ook individuele evaluaties gehouden binnen het team. We kijken daarbij naar de persoonlijke ontwikkeling en stellen doelen. Deze gesprekken voeren we nu elke drie maanden en dat doen we inmiddels heel gestructureerd. We pakken daarbij altijd het formulier van de vorige keer erbij. Ik wil meer sturen op doelen, zodat we collega's nog beter kunnen stimuleren. Iedereen maakt vooruitgang.

Als ik nadenk over wat ik op het gebied van leren en ontwikkelen graag zou willen binnen het team, denk ik aan scholing op regelmatige basis. Zo kunnen we als team groeien in het aantal handelingen dat we kunnen uitvoeren. Bijvoorbeeld bij handelingen zoals het verzorgen van stomas of het toedienen van sondevoeding. Dat doen we nu niet, omdat niet iedereen in het team daartoe bekwaam is. Als we elk kwartaal groeien met één handeling, kunnen we stap voor stap steeds meer.

We willen echter voorkomen dat medewerkers zich verplicht voelen om te groeien. Het moet geen druk zijn om per se vooruit te gaan. Sommige mensen werken prima op hun eigen niveau en vinden up-to-date blijven voldoende. Natuurlijk is het fijn als groei en ontwikkeling mogelijk zijn.

Een deskundige mix in de zorg

Binnen het Kompas wordt gesproken over een goede deskundigheidsmix. Als ik nadenk over wat onze cliënten nodig hebben, zie ik een routekaart voor me met de cliënt centraal. Daarop staan alle mogelijkheden per veelvoorkomende ziekte, met de bijbehorende schakels en wie er dan ingezet kan worden. Binnen V&V hebben we al verschillende aandachtsgebieden verdeeld. We werken toe naar een toekomst met meer vakkennis per aandachtsgebied. Zo willen we onszelf blijven ontwikkelen en tegelijkertijd klaarstaan voor alle cliënten.



Leren en ontwikkelen bij de cliënt

Naast de mogelijkheden voor professionele ontwikkeling van medewerkers, is er binnen A Zorg ook aandacht voor het leren en ontwikkelen van cliënten. Een belangrijk speerpunt is het bevorderen van zelfredzaamheid, zodat cliënten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven functioneren. Dit wordt bereikt door samen met de cliënt (en diens naasten) in gesprek te gaan over verwachtingen, mogelijkheden en wensen.

Bij A Zorg wordt bij elke cliënt met een steunkous gekeken of het mogelijk is om een hulpmiddel te gebruiken. Hiervoor maken we gebruik van onze zelfredzaamheidskoffer, waarin verschillende hulpmiddelen aanwezig zijn. Dit stelt ons in staat om samen met de cliënt te oefenen en te ontdekken welke oplossing het beste werkt.

Zo hebben we met succes de Doff N' Donner ingezet bij een cliënt van A Zorg. Meneer gaf aan dat hij hierdoor zijn vrijheid heeft teruggekregen. Voorheen vond hij het wachten op de zorg en het thuisblijven een belasting. Nu kan hij op zijn eigen tijd de steunkousen aan- en uittrekken. Doordat hij nu zelfstandig in staat is om zijn hulpmiddel te gebruiken, is de zorg niet langer nodig en heeft hij een belangrijke stap gezet in zijn zelfredzaamheid.

De casus van meneer is besproken tijdens een teamvergadering, waarbij werd gereflecteerd op het proces: hoe is het open gesprek gevoerd, hoe verliep het aanleren van de handeling en welke nazorg was er nodig? Door gezamenlijk te leren en te reflecteren, krijgen zorgprofessionals beter inzicht in hoe zij hun werkwijze kunnen verbeteren. Collega's deelden hun aanpak en ervaringen, zodat het team van elkaar kon leren.



“
*Met het hulpmiddel
hoef ik niet meer te
wachten op de zorg,
dit geeft mij mijn
vrijheid terug.*”



A close-up photograph of a person's open palm, held horizontally. The year '2025' is written in large, bold, black, sans-serif numerals across the center of the hand. The skin texture of the hand is clearly visible. The background is a soft, out-of-focus light color.

2025

Hoofdstuk 6

Inzicht in kwaliteit

A simple, stylized green leaf icon with a small stem and vein, positioned to the right of the chapter title.

Wat we meenemen naar 2025

In dit kwaliteitsbeeld hebben we je meegenomen in verschillende onderwerpen over wat we in 2024 hebben gedaan en bereikt. In deze afsluiting kijken we naar de gewenste bewegingen van het kompas en in hoeverre we hier al 'op de goede weg' zijn. We maken een reflectie per beweging van het kwaliteitskompas.

Van organisatie naar organiseren in een netwerk

Veel wordt al bereikt via netwerken, zoals kennisdeling en samenwerking rond cliënten. Toch blijft een cliënt per dienst verbonden aan een organisatie, volgens contractuele afspraken. Er ontstaan echter nieuwe mogelijkheden, zoals in Eindhoven, waar meerdere organisaties samenwerken bij complexe kindzorg. In de toekomst kunnen bijvoorbeeld, in de ouderenzorg, de routes in de zomerperiode worden samengevoegd. Door meer in netwerken te werken, blijft de zorg houdbaar en toegankelijk.

Formele en informele zorg aanvullend op elkaar

We hebben al belangrijke stappen gezet in deze richting. Er is intensief contact met cliënten en hun sociale netwerk, waarbij we gericht werken aan het versterken van hun zelfredzaamheid. Dit doen we door hen vaardigheden aan te leren en verder te kijken dan alleen de formele zorg of de eigen sector. Hoewel dit proces bij de ene cliënt gemakkelijker verloopt dan bij de andere, blijft het essentieel om hier voortdurend aandacht aan te besteden en waar nodig verdere uitbreiding en verbetering te realiseren.

Van fysieke zorg naar hybride zorg

Deze beweging verdient nog aandacht. Er worden een aantal innovaties ingezet, maar dit kan maar deels geschaard worden onder hybride zorg. Door dit in de toekomst meer te doen, wordt tijd uitgespaard zonder dat er aandacht verloren gaat.

Van inspraak naar zeggenschap door professionals

Binnen A Zorg zijn de kernprincipes van deze beweging al stevig verankerd. De communicatielijnen waren altijd al kort, professionals worden gehoord en er is ruimte voor kritische dialoog. Een concrete ontwikkeling in 2024 is de invoering van zelfroosteren binnen het team verzorging en verpleging. Dit heeft niet alleen de zeggenschap van medewerkers vergroot, maar ook hun verantwoordelijkheid over de balans tussen werk en privé versterkt.

Van individuele zorgvraag naar maatschappelijke focus

In de praktijk blijft de zorgverlening gericht op het individu, waarbij rekening wordt gehouden met de bredere maatschappelijke context. De benadering blijft persoonsgericht, afgestemd op de specifieke behoeften en situatie van de cliënt. Op directie- en MT-niveau ligt de focus echter op bredere trends, ontwikkelingen en de veranderende vraag naar zorgdiensten binnen de samenleving. Dit zorgt voor een strategische balans tussen maatwerk in de zorg en toekomstgerichte beleidsvorming.

Focus voor 2025

1. Cliënttevredenheid.
2. Inzet op vernieuwing en verduurzaming, inclusief hybride zorg.
3. Medewerkerstevredenheid.



A Zorg B.V.
Le havre 147
5627 SW Eindhoven



www.azorg.nl



info@azorg.nl



040-8457955

Dit kwaliteitsrapport is door A
Zorg met de grootst mogelijke
zorg samengesteld. Aan deze
brochure kunnen geen rechten
ontleend worden.
© A Zorg 2024