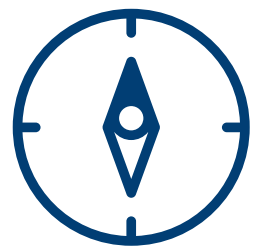




Het ZuidZorg Kwaliteitskompas

2025 – 2026



In dit Kwaliteitsbeeld van ZuidZorg geven we inzicht in hoe we binnen ZuidZorg Wijkzorg en ZuidZorg Thuiscoaching samen met betrokkenen werken aan kwaliteit van zorg. We blikken terug op de activiteiten en resultaten van 2025 en kijken vooruit naar 2026.



Voorwoord

Met trots presenteren wij ons Kwaliteitsbeeld 2025. Dit document laat de passie en deskundigheid zien waarmee onze professionals dagelijks invulling geven aan de zorg en begeleiding van onze cliënten. Van het stimuleren van het gebruik van hulpmiddelen met de Thuisleefstas, het samen met het netwerk toegankelijk houden van ouderenzorg, tot de bekroonde innovatieve inzet van Hartfalen@home; onze zorgprofessionals staan iedere dag klaar voor de kwaliteit van zorg achter de voordeur. Wij danken daarom alle (zorg)professionals, de Kwaliteitsraad en onze samenwerkingspartners voor hun onmisbare bijdrage aan de zorg en begeleiding van vandaag en de plannen voor morgen.

Terugkijkend op de afgelopen twee kwaliteitsbeelden bemerken we binnen ZuidZorg een verschuiving. We kijken scherper naar wat het Generiek Kompas van ZuidZorg vraagt. In 2026 starten we daarom met een verkenning van de onderwerpen die op dit moment nog onvoldoende aandacht krijgen. Hiermee geven we richting aan het verder versterken van de kwaliteit van onze zorg en begeleiding. Het voeren van de dialoog met de Cliëntenraad speelt daarbij een essentiële rol.

Door continu te leren en te verbeteren, bieden we, samen met de cliënt en hun netwerk, de zorg die nodig is. Vertrouwd en dichtbij.



Kim van Straaten
Directeur ZuidZorg Wijkzorg



Gonny van Loon
Directeur ZuidZorg Thuiscoaching



Marie-Claire van Hek
Interim-Bestuurder ZuidZorg



Inhoudsopgave



Van Wijkzorg van de toekomst naar Samen zorgen dat het kan

6

- In 2026 gaat het programma verder onder de vlag "Samen zorgen dat het kan"



Zorg die cliënten in hun kracht zet

7

- Uniforme werkwijze voor duurzame zorg: Het ZuidZorgproces bij Wijkzorg
- De bouwstenen van ZuidZorg Thuiscoaching: Zo brengen we onze dienstverlening thuis
- Hospital@home
- ZuidZorg Gewoon Thuis: van project naar vast product in portfolio
- Thuisleeftas
- Plan van aanpak VPT
- Wonen en Zorg



Zorg die wordt uitgevoerd door bevoegd en bekwaam personeel

17

- Normenkader
- Aantoonbaar bekwaam
- Scholing voor Thuiscoaching
- Sterrollen
- Expertisegroepen
- Digitale vaardigheden



Zorg die voldoet aan kwaliteitsstandaarden

26

- Kwaliteitscertificaat
- Bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Interne audits
- Kader Roosteren en Plannen



Zorg die aansluit bij maatschappelijke ontwikkelingen

32

- Professionele Kwaliteitsraad
- Regio-projecten/samenwerking
- ZuidZorg actief in de regio
- Cultuursensitief werken
- Innovatie en zorgtechnologie als versterkers van zelfredzaamheid en werkplezier



Zorg die we continue verbeteren

42

- Melden en verbeteren
- Meldingstypen Wijkzorg
- Meldingstypen Thuiscoaching
- Team complexe casussen
- Veiligheid van de medewerkers
- Week van de Veiligheid
- Cliënttevredenheid Wijkzorg
- Cliënttevredenheid Thuiscoaching



Van Wijkzorg van de toekomst naar Samen zorgen dat het kan

De zorg in de wijk staat voor grote uitdagingen: steeds meer en complexere zorgvragen, terwijl er minder professionals beschikbaar zijn. Dat vraagt om een gezamenlijke beweging waarmee we cultuur en gedrag veranderen en dat zichtbaar maken in de praktijk. Bij ZuidZorg Wijkzorg is daarom in 2025 het programma "Wijkzorg van de Toekomst" gestart.

In 2025 ontwikkelden en organiseerden wij vanuit dit programma in samenwerking met de Kwaliteitsraad van ZuidZorg een viertal scholingen:

- De Maatschappelijke opdracht
- Het ZuidZorgproces
- Organiseren en financieren van zorg
- Het goede gesprek

In eerste instantie vormden alle wijkverpleegkundigen de doelgroep van dit programma. Al snel is dit uitgebreid naar de coördinatoren van ZuidZorg Gewoon Thuis, de zorgtrajectbegeleiders en verpleegkundigen van de bovenregionale teams. Op de inhoud is er door de Kwaliteitsraad een belangrijke bijdrage geleverd aan het ontwikkelen van handboeken zoals het handboek 'Organiseren en financieren van wijkzorg' en 'Het ZuidZorgproces'.

Alle wijkverpleegkundigen zijn geschoold en de ervaringen zijn heel positief. Dat blijkt uit de feedback en de evaluaties van de trainingen: "Dit is wat we nodig hebben!". Elke scholing is afgesloten met een reflectiebijeenkomst, waarin direct ervaringen zijn gedeeld over het toepassen van de opgedane kennis in de praktijk. We zien dat veel wijkteams in beweging zijn gekomen en dat de start is gemaakt. Om de beweging vast te houden is er meer nodig. Zo dient de organisatie de wijkverpleegkundigen beter te faciliteren. Ook is meer nodig om de verandering blijvend te laten zijn. Denk aan ontwikkeling van vaardigheden, samenwerkingsafspraken, en de begeleiding van alle (toekomstige) zorgprofessionals.

In 2026 gaat het programma verder onder de vlag "Samen zorgen dat het kan"

De doelen en resultaten zijn aangescherpt en ZuidZorg Thuiscoaching is hieraan toegevoegd. De doelgroep is niet één functie of laag, maar de hele keten van zorg, van uitvoering tot aansturing. Het programma richt zich op het versterken van leiderschap, samenwerking en professioneel handelen. Daarmee willen we bereiken dat we anders gaan denken, doen en organiseren. We investeren in leren en ontwikkelen door middel van training, coaching, intervisie, werkplekleren en praktijkopdrachten. Zo zorgen we voor duidelijke rollen en verantwoordelijkheden. Ook versterken we de samenwerking in de wijk en maken we resultaten zichtbaar, zodat we weten wat werkt en waar we kunnen verbeteren.



**"Dit is wat we
nodig hebben!"**

Zorg die cliënten in hun kracht zet

Bij ZuidZorg willen we op een uniforme manier werken, zodat cliënten hun zelfredzaamheid en eigen regie kunnen versterken. Dit doen we samen met de cliënt, mantelzorgers en het netwerk. Hierbij gaan we uit van de visie van Positieve Gezondheid, waarbij een betekenisvol leven voorop staat en niet de ziekte.

Uniforme werkwijze voor duurzame zorg: Het ZuidZorgproces bij Wijkzorg

In 2024 hebben we het ZuidZorgproces vastgelegd voor de ZuidZorg Samen Vooruit (ZSV) teams. In 2025 volgde het ZuidZorgproces voor de ZuidZorg Gewoon Thuis (ZGT) teams. Zo hebben alle teams een duidelijke leidraad en eenduidige werkwijze.



Daarnaast hebben we de wijkverpleegkundigen van ZuidZorg Samen Vooruit en de coördinatoren van de ZuidZorg Gewoon Thuis teams middels een presentatie meegenomen in het ZuidZorgproces, als onderdeel van het programma Samen zorgen dat het kan. Trainers van het programma hebben elk team bezocht voor een eerste introductie, afgestemd op de specifieke behoeften. Ook hebben we regelmatig updates gedeeld via de nieuwsbrief.



1.

**Wat kun je zelf
of kun je leren?**



2.

**Welke hulpmiddelen
heb je nodig?**



3.

**Wat kan familie of
mantelzorg voor je
doen?**



4.

**Wat kan je
sociale netwerk
en/of een andere
(zorg)organisatie
voor je doen?**



5.

**Wat kan ZuidZorg
voor je doen?**

Het ZuidZorgproces in 2026

Hoewel de verschillen nog groot zijn, zien we dat bij verschillende teams het ZuidZorgproces én het vijfstappenplan voor beweging in de cliëntenpopulatie heeft gezorgd. De focus ligt meer op de zelfredzaamheid van de cliënt en het 'doen wat nodig is' door de zorgprofessionals. Om ervoor te zorgen dat iedereen in de dagelijkse praktijk volgens dit proces gaat werken, is er meer nodig. In 2026 pakken we hierop door in het programma 'Samen zorgen dat het kan'. We nemen nieuwe collega's direct mee in onze manier van werken en geven aandacht aan implementatie binnen de teams.



Thuiscoaching

Een sterke basis voor Thuiscoaching

In 2025 hebben we nog meer de nadruk gelegd op de vijf bouwstenen van ons begeleidingsmodel. Dit model helpt ons systematisch te kijken naar de situatie van de cliënt: waar staat hij of zij nu, wat kan hij of zij (opnieuw) leren, waar is begeleiding bij nodig, wat kan het netwerk betekenen en wat kan ZuidZorg hierin bieden? Het draait om wat een cliënt nog zelfstandig kan doen en organiseren, en hoe we dat kunnen versterken.

Zo behouden cliënten zoveel mogelijk eigen regie en zijn ze alleen tijdelijk afhankelijk van ondersteuning waar dat nodig is.

Onze hulpvragen richten zich altijd op de cliënt, met als doel hem of haar in de kracht te zetten. In 2025 hebben we ook duidelijke richtlijnen opgesteld voor de professionele begeleiding die we uitvoeren. Hiermee voorkomen we dat Thuiscoaching wordt ingezet als vervanging van andere vormen van hulpverlening of bij uitblijvende ondersteuning.

Een uniforme werkwijze voor Thuiscoaching

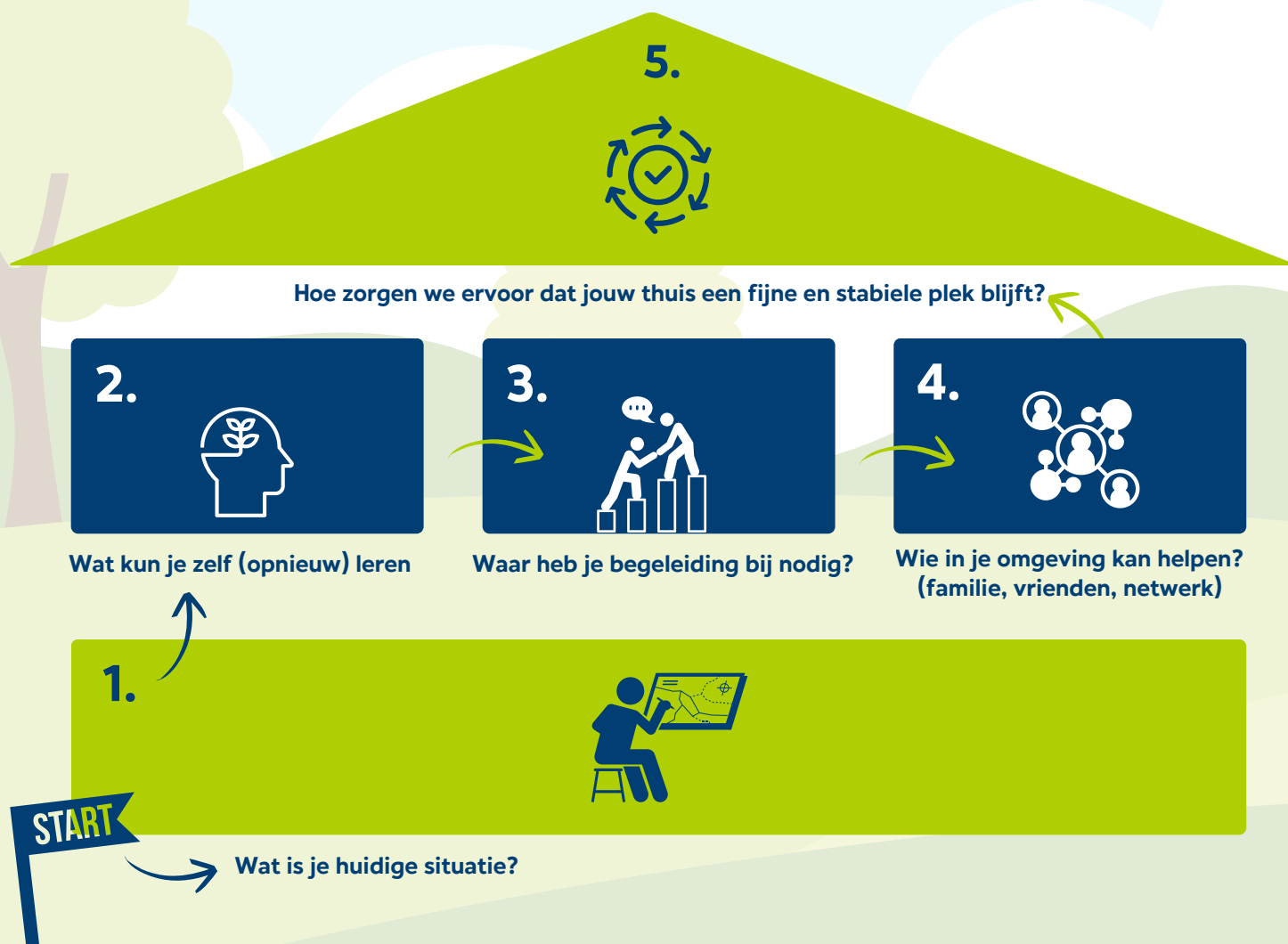
Om ervoor te zorgen dat we binnen alle teams volgens dezelfde uitgangspunten werken, overleggen het bedrijfsbureau en de teamvoorzitters elk half jaar met de directeur. In 2026 verhogen we deze frequentie naar een maandelijks overleg. Tijdens deze bijeenkomsten signaleren we waar nieuw beleid nodig is en evalueren of scherpere afspraken aan.



De bouwstenen van ZuidZorg Thuiscoaching: Zo brengen we onze dienstverlening thuis

Met deze bouwstenen krijgen we samen het dagelijks leven op de rit.

Begin onderaan en werk naar boven.





Hartfalen@home: het zorgcontinuüm voor patiënten met hartfalen

Stel je voor: een patiënt met acuut hartfalen hoeft niet meer opgenomen te worden in het ziekenhuis, maar krijgt veilige en effectieve behandeling gewoon thuis. Dat is Hartfalen@home.

Sinds september 2024 biedt Máxima MC in samenwerking met thuiszorgorganisatie ZuidZorg een innovatieve zorgvorm aan waarbij patiënten thuis via het infuus plasmedicatie krijgen toegediend door een gespecialiseerd verpleegkundig team. Dagelijks komt de thuiszorg langs voor controle en bloedafname, met daarna afstemming met de cardioloog voor eventuele aanpassing van de medicatie.

De patiënt wordt zo verplaatst ziekenhuiszorg naar de thuissituatie, versterkt de eigen regie van de patiënt en verlaagt de druk op het ziekenhuis.

Zorgpad Hartfalen@home



Zorgpad Hartfalen@home: ziekenhuiszorg, maar dan thuis

- Doelgroep: patiënten met acuut hartfalen
- Start met plasmedicatie via het infuus op de EHF of verpleegafdeling
- Daarna behandeling thuis met een mobiele infuuspomp

Verpleegkundig technisch team (VTT) aan huis

- Gespecialiseerd verpleegkundige (VTT) van de thuiszorg komt bij de patiënt
- Dagelijkse controle, bloedafname en mogelijke aanpassing van de pompinstelling
- Verpleegkundige stemt behandeling en medicatie af met cardioloog in M&A

Regie bij de patiënt

- Patiënt meet zelf o.a. de bloeddruk en gewicht, en voert dit in via een app
- Thuis meer vrijheid en minder risico op complicaties
- Patiënten geven deze behandeling thuis gemiddeld een 8,0 - 8,4!

Werkgroep



máxima mc

ZuidZorg

Vertrouwen

Hospital@home

Vanuit het doel 'de juiste zorg op de juiste plek' werken we bij ZuidZorg samen met het Máxima Medisch Centrum (MMC) om bepaalde behandelingen thuis te laten plaatsvinden in plaats van het ziekenhuis. Dit zorgt voor meer ruimte in het ziekenhuis en verkleint het risico op complicaties. Bovendien bevordert het het herstel van de patiënt, wanneer hij/zij thuis de behandeling ondergaat in plaats van in het ziekenhuis. De artsen in het ziekenhuis werken intensief samen met onze Verpleegtechnisch Thuiszorg Team (VTT)-verpleegkundigen om deze zorg mogelijk te maken.



Hartfalen@home

Hartfalen@home is een samenwerking tussen het MMC en ZuidZorg waarbij patiënten met acuut hartfalen thuis via een mobiele infuuspomp medicatie ontvangen. In november 2025 werd Hartfalen@home bekroond met de Publieksprijs tijdens de STZ Innovatiechallenge, een landelijke competitie voor innovatieve zorgprojecten in topklinische ziekenhuizen. Daarnaast loopt de samenwerking oncozorg@home, gericht op oncologische zorg in de thuissituatie.

In 2025 hebben wij beide zorgpaden en samenwerkingen geëvalueerd en tegelijkertijd de mogelijkheden voor uitbreiding van andere zorgpaden verkend, zoals Oncozorg Deel 2 en Longzorg. Eind 2025 is bestuurlijk besloten dat we Hartfalen@home in 2026 voortzetten, waarbij we het logistieke proces verbeteren en de werkwijze onderzoeken om dit zorgpad toekomstbestendig te maken. De verkenning van aanvullende zorgpaden zetten we in 2026 voort.



ZuidZorg Gewoon Thuis: van project naar vast product in de portfolio

Steeds meer ouderen willen en moeten zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen.

Bij ZuidZorg zien we waar zij ondersteuning bij zoeken: vooral persoonlijke aandacht en begeleiding en minder (verpleegkundige) zorg.

Onze ZuidZorg Gewoon Thuis teams voorzien in deze behoefte en ondersteunen ouderen om prettig en veilig thuis te blijven wonen. De hulp van deze teams wordt vergoed vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) via een regeling die Volledig Pakket Thuis (VPT) heet.



360

**Medewerkers
actief**



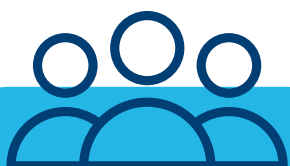
21

**ZuidZorg
Gewoon Thuis
Teams**



416

**Cliënten
ondersteund**



708

**Medewerkers
actief**



48

**ZuidZorg
Samen Vooruit
Teams**



3.946

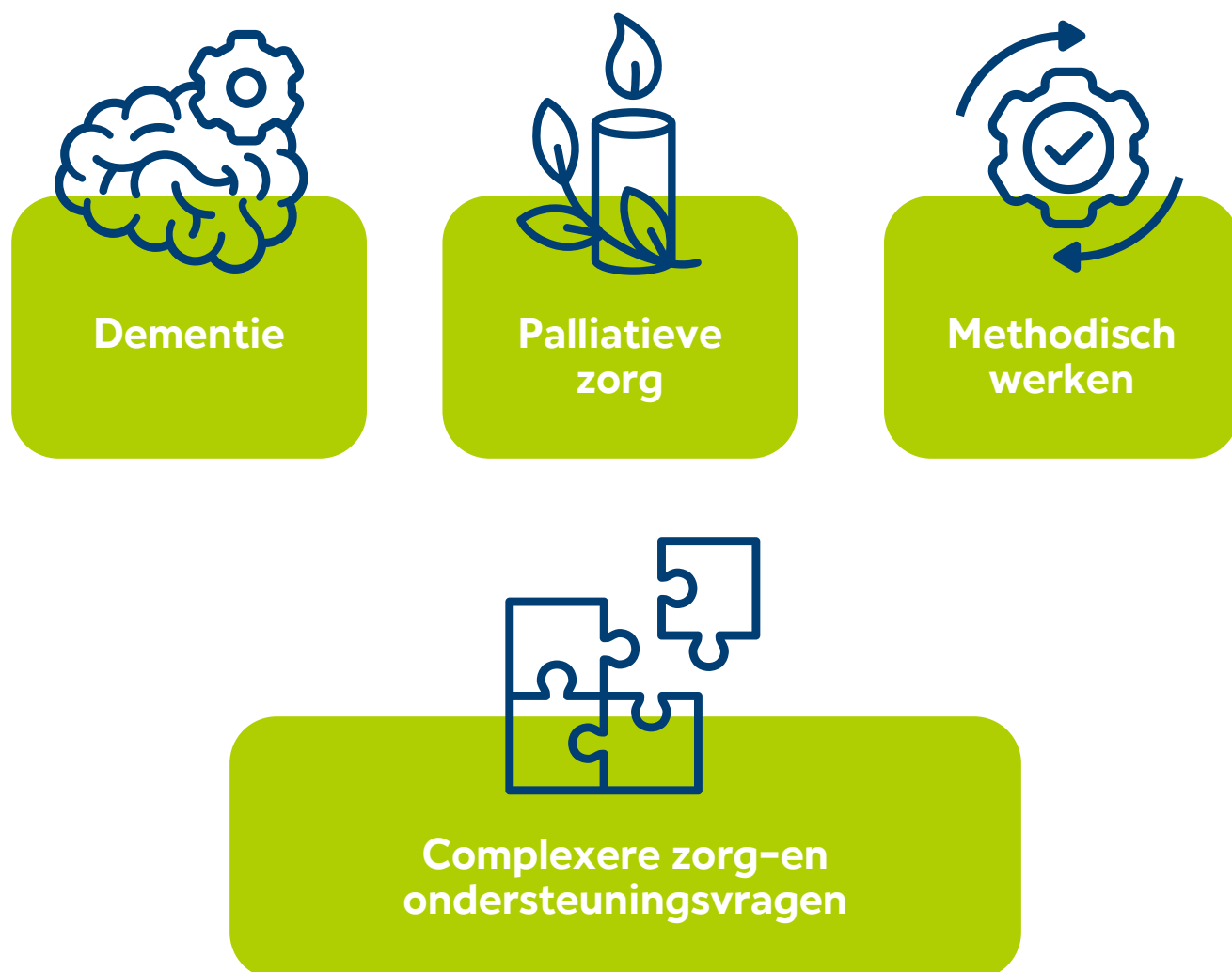
**Cliënten
ondersteund**

Thuisleeftas

Daarnaast hebben wij een pilot uitgevoerd met de ThuisLeeftas, die verschillende hulpmiddelen bevat voor onze cliënten. Cliënten konden de hulpmiddelen uitproberen en kennis maken met mogelijkheden die hen ondersteunen in hun dagelijks leven. Als de hulpmiddelen bevalen, kunnen cliënten ze zelf aanschaffen. Zo verlagen wij de drempel om ondersteunende hulpmiddelen te gebruiken.

Alle ZuidZorg Gewoon Thuis teams hebben in 2025 een scholing over dementie gevolgd, verzorgd door een Zorgtrajectbegeleider (ZTB'er) van ZuidZorg.

We zetten in op gerichte scholingen:



Ambitie voor 2026

- ☒ Een belangrijk speerpunt in 2026 is het verder versterken van de deskundigheid en veerkracht van de teams.
- ☒ De pilot van de Thuisleeftas is geëvalueerd en wordt in 2026 ZuidZorg breed uitgerold. Tegelijkertijd blijven wij onderzoeken welke slimme en ondersteunende hulpmiddelen passend zijn binnen ZuidZorg Gewoon Thuis en hoe wij deze optimaal kunnen inzetten.



Plan van aanpak VPT

In 2025 is een materiële controle uitgevoerd op de doel- en rechtmatigheid van gedeclareerde VPT-zorg in het kader van de Wet langdurige zorg. Naar aanleiding hiervan en een aanvullend intern zelfonderzoek is geconcludeerd dat de geleverde VPT-zorg inhoudelijk passend en van goede kwaliteit is. Tegelijkertijd zijn verbeterpunten vastgesteld in de aantoonbaarheid van rechtmatigheid en doelmatigheid.

De belangrijkste aandachtspunten:
Onderbouwing en vastlegging van de afweging tussen MPT en VPT
Bekwaam- en kundigheid van betrokken zorgprofessionals
Kwaliteit en volledigheid van zorgdossier en de procesmatige borging

Het verbeterplan richt zich op structurele versterking van:
Eenduidige en uniforme besluitvorming rond de inzet van VPT, inclusief de overgang van MPT naar VPT
Gestandaardiseerde evaluaties, zowel in frequentie als werkwijze
Structurele vastlegging, monitoring en evaluatie van dagbesteding in het cliëntdossier

Ambitie voor 2026

- 
 In 2026 voeren we het verbeterplan uit. De bijbehorende acties zijn organisatiebreed belegd, inclusief verantwoordelijkheden, monitoring en interne toetsing. Doel is om de rechtmatigheid, doelmatigheid en transparantie van VPT-zorg structureel te borgen binnen de werkprocessen van ZuidZorg Wijkzorg.
- 
 Samenwerking blijft een essentieel uitgangspunt. In 2026 verdiepen we daarom de samenwerking met buurt- en wijknetwerken, informele zorg en andere ketenpartners, met als doel een samenhangend ondersteuningsaanbod rondom de cliënt te realiseren. Daarbij hebben we aandacht voor een duidelijke rolverdeling en goede afstemming.

Wonen en Zorg

De huidige maatschappelijke ontwikkelingen maken dat zorg een belangrijk onderdeel van 'de gemeenschap' wordt. Dat vraagt van ons om naar nieuwe mogelijkheden op het gebied van 'wonen en zorg' te kijken. Op basis van onze kennis en ons netwerk hebben wij als zorgorganisatie daarin een rol. In 2025 is het thema 'wonen en zorg' binnen ZuidZorg verkend: past het bij wat cliënten van ons verwachten? Er is gekeken naar welke woonvormen zouden aansluiten op onze dienstverlening. In 2026 wordt met regionale partners deze verkenning voortgezet. Zo bepalen wij of het onderdeel wordt van onze strategische koers.

Zorg die wordt uitgevoerd door bevoegd en bekwaam personeel

Bij ZuidZorg werken we met deskundige, bevoegde en bekwame zorgprofessionals, zodat wij veilige en hoogwaardige zorg kunnen bieden. Ons Leerhuis ondersteunt medewerkers met bij- en nascholing op zowel vakbekwaamheid als persoonlijke ontwikkeling. Zo houden zij hun kennis actueel en kunnen zij, indien nodig, extra handelingen aanleren en uitvoeren. Naast het waarborgen van kwaliteit stimuleren wij ook de (door)ontwikkeling van onze professionals, een belangrijke reden voor medewerkers om te kiezen voor ZuidZorg als werkgever.

Het jaar 2025 is van start gegaan met het symposium 'Dit wordt jouw jaar' voor alle medewerkers met als centraal thema werkgeluk. Naast bevlogen sprekers hebben zorgprofessionals kennis kunnen delen met elkaar en externe relaties op het gebied van zorginnovatie, met regionale expertise teams van ZuidZorg en met elkaar. Het thema werkgeluk en vitaliteit is met een 'doosje positieve energie' op de Dag van de Zorg op de deurmat beland bij de medewerkers van ZuidZorg. ZuidZorg geeft op deze wijze blijk van het belang van werkgeluk en vitaliteit en ondersteunt dit binnen het Leerhuis ZuidZorg met inspirerende trainingen op deze onderwerpen.



Normenkader

2025

In 2025 is het Normenkader indicatieproces van het V&VN aangepast. Wij hebben voorbereidingen getroffen om in 2026 te kunnen voldoen aan dit normenkader. Onderdeel hiervan zijn een 24-uurs training vakbekwaam indiceren en bijeenkomsten voor intercollegiale toetsing voor alle HBO-verpleegkundigen die indiceren voor de Zorgverzekeringswet.



Aantoonbaar bekwaam

2025

Bij ZuidZorg ondersteunen we onze medewerkers in professionele groei. Er is een landelijke beweging in de zorg waarbij we een verschuiving zien van traditionele diplomagerichte bevoegdheden naar 'bekwaam = bevoegd' (en ook verder naar 'inzetbaar'). In augustus 2025 zijn we daarom een werkgroep gestart met het ontwikkelen van een visie en bijbehorend beleid over het onderwerp 'Aantoonbaar bekwaam'.

ZUIDZORG PRESENTEERT
**DIT WORDT
JOUW JAAR**

WELKOM

HET SYMPOSIUM
**20
25**

**zuid
zorg**

**zuid
zorg**

Hiermee geven we richting aan het ontwikkelen, aantonen en borgen van bekwaamheid, met nadruk op vertrouwen, verantwoordelijkheid en samen leren. In deze werkgroep zitten leden van de Kwaliteitsraad, adviseurs Leren & Ontwikkelen, en adviseurs Kwaliteit. Onder leiding van V&VN vond eind oktober een 'Dialogsessie' plaats. Hierin zijn we met een afvaardiging van álle functies uit de wijk in gesprek gegaan over dit onderwerp. Vervolgens is een visie opgesteld, die in januari werd goedgekeurd. Momenteel werkt de werkgroep aan de vertaling van deze visie naar beleid.

In 2025 was de intentie om het toetsen van handelingen in de praktijk te onderzoeken: "Hoe zorgen we ervoor dat dit goed én fijn werkt?" Dit is vanwege de start van de werkgroep in augustus 2025 en de visievorming helaas niet gelukt.

Ambitie voor 2026



2026 staat in het teken van het verder vormgeven van de stap van visie naar beleid. De werkgroep richt zich op het inrichten van:



**Bevoegdheden
matrix**



Leerhuis



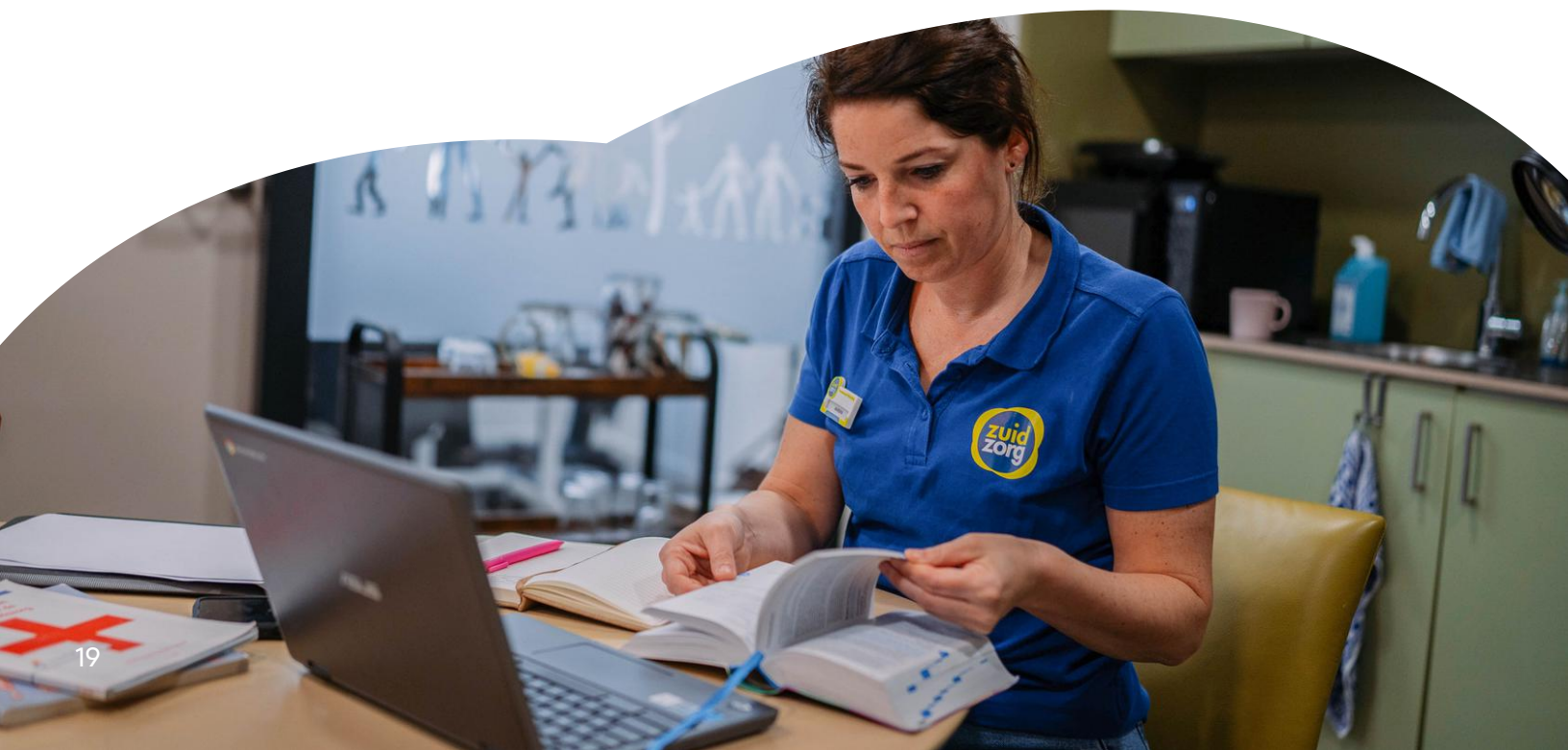
Skillslab



Er wordt gekeken naar de manier waarop medewerkers leren en bekwaamheid aantonen en het versterken van de aanspreekcultuur, samenwerking en een veilige leeromgeving.



Het toetsen van handelingen in de praktijk wordt verder onderzocht in 2026.





2025

Scholing voor Thuiscoaching

In 2025 hebben we onderzocht waar de professionals van Thuiscoaching behoefte aan hebben op het gebied van leren en ontwikkelen. De eerdere aangeboden scholingen binnen Studytube sloten niet aan bij de wensen van de professionals van Thuiscoaching.

Een gemixte afvaardiging van medewerkers heeft een groot aantal scholingen gevolgd uit een selectie van onderwerpen die veelvuldig aan bod komen binnen Thuiscoaching. De aangereikte inhoud en manier van opzet van de scholingen zijn positief ontvangen.

Casuïstiekbespreking is sterk ingebed binnen Thuiscoaching. Dit zorgt ervoor dat we de medewerkers centraal zetten in hun behoefte om werkgerelateerde zaken met elkaar te delen en hiervan te leren.

Ambitie voor 2026



In 2026 wordt het aanbod in Studytube toegankelijk voor alle professionals van Thuiscoaching.



De thuisondersteuners bij Thuiscoaching krijgen in 2026 een scholing bij het Summa College. Zo kunnen ze terugvallen op dezelfde basis, wat de samenwerking stimuleert.



Sterrollen

Naast de rol die onze zorgprofessionals vanuit hun functie vervullen, kennen we binnen de teams van ZuidZorg zogenaamde 'Sterrollen'. Een sterrol is een taak waar een zorgprofessional extra aandacht voor heeft, bijv. omdat de medewerker zich hierin wil ontwikkelen of affiniteit met het onderwerp heeft.



2025

In 2025 hebben de sterrolhouders Team en Personeel een scholing gevolgd. Dit was een belangrijke stap om de rol verder te versterken. In totaal zijn er drie bijeenkomsten geweest. We begonnen met een gezamenlijke kick-off. Tijdens de andere bijeenkomsten zijn belangrijke HR-veranderingen besproken en hebben sterrolhouders ervaringen met elkaar gedeeld.

Door dit te doen, werd de rol duidelijker en zijn sterrolhouders meer op dezelfde manier gaan werken.

Ook zijn de hulpmiddelen voor de sterrolhouders verbeterd. Het inwerkboek voor nieuwe medewerkers is aangepast, de inwerkchecklist is duidelijker gemaakt en de informatiepagina is vernieuwd. Hierdoor kunnen sterrolhouders hun team beter en sneller ondersteunen.

Ambitie voor 2026

- ☒ In 2026 starten we met de sterrol Team en Personeel binnen de ZuidZorg Gewoon Thuis teams. Daarbij kijken we vooral naar de plek en rol van de sterrolhouder in het team. We willen hun regierol versterken en zorgen dat zij de juiste ondersteuning krijgen
- ☒ Goed contact houden met de sterrolhouders om deze samenwerking verder te versterken. Zij blijven belangrijk bij het invoeren van HR-onderwerpen.
- ☒ Tijdens vervolgbijeenkomsten aandacht hebben voor actuele ontwikkelingen én voor het verder ontwikkelen van de rol.





Sterrol Kwaliteit

2025

Afgelopen jaar zijn er een tweetal bijeenkomsten georganiseerd voor de sterrolhouders Kwaliteit. In deze bijeenkomsten stonden 'scholing' en 'kruisbestuiving' centraal. Sterrolhouders zijn meegenomen in de wijze van analyseren van de melding verbeteracties van hun team.

Verbeteracties zijn gedeeld evenals organisatiebrede inzichten vanuit rapportages, audits en het bezoek van de IGJ. We zien wel dat er nog meer tijd nodig is om de werkwijze van melden en bespreken naar daadwerkelijk verbeteren in de dagelijkse praktijk vorm te geven.

Ambitie voor 2026



In 2026 organiseren we opnieuw sterrolhoudersbijeenkomsten 'Kwaliteit' om meer handen en voeten te geven aan de vertaalslag naar verbetering voor de dagdagelijkse praktijk.



Ook zien we dat in de ZuidZorg Gewoon Thuis teams gemiddeld minder meldingen gemaakt worden dan in de ZuidZorg Samen Vooruit teams. We verwachten dat met het introduceren en scholen van de sterrol Kwaliteit bij ZuidZorg Gewoon Thuis hier verandering in gaat komen.



Sterrol Studiebegeleiding

2025

De sterrol Studiebegeleiding is door de expertisegroep Studiebegeleiding geschoold in het geven van feedback. Daarnaast ontwikkelden zij i.s.m. de expertisegroep verschillende tools ter ondersteuning van hun rol, zoals een standaardopzet voor begeleidingsverslagen.

Ambitie voor 2026



In 2026 krijgen zij onder andere training in effectieve werkbegeleiding in de wijk van de expertisegroep Studiebegeleiding.

Inwerkmaatjes

Binnen Thuiscoaching is een vaste groep inwerkmaatjes aangewezen die de inwerkprocedure hebben geactualiseerd en deze continu aanpassen op basis van de tussentijdse evaluaties. Thuiscoaching sluit aan bij de gezamenlijke kick-off en de ICT training is onderdeel van de start van het inwerktraject. Zo ontvangen alle nieuwe medewerkers dezelfde informatie over het gebruik van systemen en bijv. werkwijzes binnen Thuiscoaching.



Expertisegroepen

Om goede kwaliteit van zorg te leveren is het volgen van vakinhoudelijke ontwikkelingen van belang, denk hierbij aan nieuwe kennis, technieken of inzichten. Bij ZuidZorg hebben we specialistische teams en expertisegroepen die deze nieuwe ontwikkelingen signaleren en ervoor zorgen dat ze een vast onderdeel worden van hoe we elke dag werken.

Zorginhoudelijke expertisegroepen

Afgelopen jaar is het voor een deel van de expertisegroepen een uitdaging gebleken om uitvoering te geven aan hun rol (o.a. vanwege verloop en werkdruk in de wijk). Op basis van een evaluatie en een advies in samenwerking met de Kwaliteitsraad is ervoor gekozen om de groepen Somatiek, Kwetsbare Ouderen en Medicatie/Infectiepreventie te stoppen. In 2026 worden deze onderwerpen belegd bij de nieuwe functie van zorginhoudelijk adviseur. Zo is er structureel tijd voor het volgen van de ontwikkelingen en de vertaling naar de dagelijkse praktijk.



Expertisegroep Palliatief

2025

De expertisegroep Palliatief heeft in 2025 gewerkt aan een aanvulling van het ZuidZorgproces bij het overlijden van een cliënt. Bovendien hebben zij intern scholingen gegeven over de stervensfase en palliatieve zorg.



Expertisegroep Studie- begeleiding

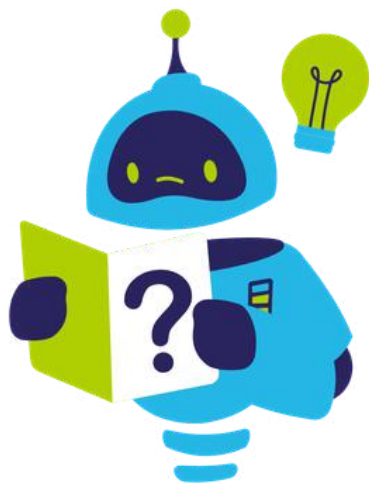
2025

De expertisegroep Studiebegeleiding zet zich in voor een veilig leerklimaat, uniform opleiden en deskundigheidsbevordering binnen ZuidZorg Samen Vooruit. Hun belangrijkste taak is de ondersteuning van de sterrol Studiebegeleiding. In 2025 bezocht de expertisegroep alle wijkteams om zichtbaar te zijn, de drempel voor vragen te verlagen en collega's in de sterrol en werkbegeleiding te ondersteunen. Ook haalden ze signalen op voor toekomstige themadagen.

De leden volgden zelf een training voor intervisie, waarin werd geoefend met de rol van facilitator. Er zijn verschillende intervisiegesprekken geweest om casuïstiek rondom de begeleiding van leerlingen te bespreken.

In 2026 organiseert de expertisegroep een Themadag leerstijlen, waar ze ingaan op leerstijlen en hoe je met behulp van kernkwadranten leerlingen beter begeleidt.





Digitale vaardigheden

We merken dat er een steeds belangrijker beroep wordt gedaan op de digitale vaardigheden van onze zorgprofessionals. Tegelijkertijd zien we ook dat een aanzienlijk aantal medewerkers worstelt met digitalisering. Naar aanleiding van een afstudeerproject wordt er in 2026 onderzocht hoe we de digitale vaardigheden van onze medewerkers kunnen vergroten. Dit met als doel om het werk in de wijk makkelijker te maken (efficiënter werken, de software die er is makkelijk te kunnen gebruiken) en mee te kunnen blijven gaan met de ontwikkelingen.

Zorg die voldoet aan kwaliteitsstandaarden

Kwaliteitscertificaat

In 2024 is ZuidZorg opnieuw voor drie jaar ISO-gecertificeerd (ISO9001:2015). ISO-certificering toont aan dat onze organisatie betrouwbaar, efficiënt en klantgericht werkt. Hierdoor laten we zien dat we vertrouwd dichtbij zijn. Zowel voor cliënten als onze zorgprofessionals. In 2025 heeft een jaarlijkse tussentijdse beoordeling plaatsgevonden en zijn geen nieuwe bevindingen geconstateerd. In 2026 bezoekt de externe auditor ons opnieuw.

Bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

In juni 2025 bezocht de IGJ twee wijkteams. Zij werden getoetst op het Toetsingskader Wijkverpleging. De conclusie is dat ZuidZorg voldoet aan veertien van de achttien getoetste normen. Aan vier normen voldoen we grotendeels of grotendeels niet. Ontwikkelpunten zijn: Wet zorg en dwang (Wzd), wijkverpleegkundige als kwaliteitsbevorderaar, sturen op kwaliteitsinformatie vanuit diverse teams en het beter benutten van meldingen om zorg te evalueren en de kwaliteit en veiligheid van zorg te verbeteren. De resultaten zijn teruggekoppeld aan de betrokken teams met het advies deze onderwerpen een plek te geven binnen de teamplannen voor 2026.

De ontwikkelpunten zijn herkenbaar voor meerdere wijkteams. Tegelijkertijd heeft de IGJ ook gezien dat we al bezig zijn met deze ontwikkelpunten. In 2026 gaan we daarmee verder:

- Versteving van de wijkverpleegkundige als kwaliteitsverbeteraar: binnen het programma "Samen zorgen dat het kan" versterken we de rol van de wijkverpleegkundige door de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en organisatie van zorg duidelijker te maken en wijkverpleegkundigen te ondersteunen en te sturen om deze rol in de praktijk ook daadwerkelijk te nemen.
- Werken volgens beleidsplan Wet Zorg en Dwang: Wij kijken in overleg met de Kwaliteitsraad naar de aanpak die nodig is om in teams te werken volgens het beleidsplan.
- Sturen op en beter benutten van kwaliteitsinformatie: we gebruiken een verbeterregister om verbeteracties vast te leggen en voortgang te bewaken. We nemen de sterrol kwaliteit mee in uitkomsten van analyses, audits, onderzoeken etc. (Zie ook het onderdeel 'Zorg die we continu verbeteren').
- Voorwaarden voor het scheppen voor een cultuur van leren & verbeteren: teamcoaches kijken gericht mee naar de behoeftes van de teams. Hierin is nadrukkelijk aandacht voor het goede gesprek, ook binnen de teams en het maken van meldingen om te kunnen verbeteren.

Interne audits

Via interne audits onderzoeken we bij ZuidZorg jaarlijks zelf of onze processen en werkwijzen voldoen aan normen, richtlijnen en kaders. Dit helpt bij het waarborgen van goede zorg en het continu verbeteren van deze zorg.



2025

In 2025 is het medicatiebeleid van ZuidZorg vernieuwd, n.a.v. het opstellen van het ZuidZorgproces. Daarom is besloten de interne audit op medicatieveiligheid te verplaatsen naar 2026, zodat de teams de ruimte hebben om invulling te geven aan het nieuwe beleid.

De audit op de sterrollen is niet uitgevoerd vanwege de ontwikkelingen bij de sterrollen en het 'onaangekondigde' bezoek van de Inspectie.

Eind 2025 is een dossieraudit ontwikkeld voor de dossiers van de ZSV-teams, waarin belangrijke onderdelen van het ZuidZorgproces periodiek bij teams onderzocht gaan worden.

Ambitie voor 2026

- ☒ In 2026 wordt de dossieraudit structureel onderdeel van de meerjarenplanning. Elk kwartaal worden bij teams dossieraudits uitgevoerd.
- ☒ Als onderdeel van het verbeterplan bij ZuidZorg Gewoon Thuis vindt een interne audit plaats bij een aantal ZGT-teams. Hierbij worden o.a. de verbeterpunten uit de materiële controle meegenomen ten aanzien van rapportage en verslaglegging.
- ☒ In 2026 voeren we een interne audit uit op medicatieveiligheid.
- ☒ Tot slot nemen we het onderwerp 'Informatiebeveiliging' bij iedere interne audit mee. Na een inspectiebezoek in 2023 heeft dit onderwerp extra aandacht gekregen binnen ZuidZorg. Doel is procedures rond dit onderwerp te toetsen en bewustzijn onder onze medewerkers te vergroten.





2025

In 2025 is een structurele audit van het cliëntdossier ontwikkeld. De cliëntdossiers worden op een aantal vaste punten gecontroleerd op volledigheid. In sommige gevallen zagen we dat een actueel zorgplan of informatie in het dossier ontbrak. Naar aanleiding hiervan is een standaard met aandachtspunten ontwikkeld, die structureel in de teamoverleggen aandacht krijgt.

Door beperkte bezetting is de audit op het recruitmentproces niet uitgevoerd en de audit op de meld- en verbetercultuur is doorgezet naar 2026.

Ambitie voor 2026

- ☒ In 2026 wordt de dossieraudit structureel onderdeel van de meerjarenplanning.
- ☒ Er wordt een audit op de meld- en verbetercultuur uitgevoerd.
- ☒ Het hygiëneprotocol wordt onderwerp van een audit naar aanleiding van de aanscherping van het protocol in 2025.





Kader Rooster en Plannen

Wij ondersteunen onze zorgprofessionals zodat zij de best mogelijke zorg kunnen leveren aan onze cliënten en werkplezier ervaren. De planning van cliënten en de roosters van medewerkers spelen hierbij een belangrijke rol.



Kader Rooster en Plannen

2025

Het Capaciteitsbureau heeft in 2025 een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt, met als doel onze zorgprofessionals optimaal te ondersteunen in de zorgverlening en het vergroten van werkplezier.

De werkzaamheden binnen het Capaciteitsbureau zijn gegroeid, mede door het vervallen van de sterrol Financiën in september. Het fiatteren van de urenregistraties ligt sindsdien bij het Capaciteitsbureau. Tegelijkertijd is geïnvesteerd in een nieuw roostersysteem. Dit programma, genaamd 'InPlanning', is in 2025 geïmplementeerd en draagt bij aan een beter inzicht en overzicht in roosters en uren. Hierdoor verminderen fouten in de planning en behoudt de organisatie een betere grip op de cijfers. Dit is cruciaal voor een efficiënte inzet.

Hoewel de implementatie van InPlanning een grote impact had op de medewerkers, ervaren medewerkers inmiddels steeds meer de positieve effecten van het systeem:

- **De urenbalans is inzichtelijk gemaakt.**
- **Roosteren is gemakkelijker.**
- **Het is fijn om de roosters van andere teams in te kunnen zien en daardoor makkelijker om diensten van teams in de omgeving in te vullen.**

Met de doorvoer van de eerste verbeterpunten en optimalisaties in 2026, zal het Capaciteitsbureau de teams blijvend ondersteunen bij het gebruik van InPlanning.

Naast deze verbetering, is ook de ondersteuning aan de wijkteams versterkt. Elk wijkteam heeft een vast aanspreekpunt binnen het Planbureau, een professional die als direct contact fungeert voor alle vragen over zowel het medewerkersrooster als de cliëntplanning. Dit resulteert in korte communicatielijnen en de borging van snelle, gerichte ondersteuning.

Ambitie voor 2026



In 2026 richt het Capaciteitsbureau zich op het intensiever ondersteunen van de teams. De basis hiervoor wordt gevormd door een terugkeer naar de kernprincipes van het Kader Roosteren en Plannen. De belangrijkste doelstelling hierbij is het borgen van een stabiele personeelsformatie en een beheerste cliënteninstroom.



Zorg die aansluit bij maatschappelijke ontwikkelingen

Bij ZuidZorg blijven we innoveren om in te spelen op de maatschappelijke ontwikkelingen in de zorg. We passen nieuwe technologieën toe die de zelfredzaamheid van cliënten vergroten en het werkplezier van zorgprofessionals verbeteren. Hier lees je hoe we slim gebruik maken van zorgtechnologie en samenwerken in regionale projecten om de zorg van de toekomst te realiseren.

Professionele Kwaliteitsraad

De Kwaliteitsraad, bestaande uit diverse zorgprofessionals, heeft een belangrijke vakinhoudelijke adviesfunctie bij ZuidZorg Wijkzorg. Door middel van professionele zeggenschap draagt de Kwaliteitsraad bij aan de kwaliteit en doorontwikkeling van de wijkverpleging.



2025

De Kwaliteitsraad hield zich in 2025 bezig met het ontwikkelen, coördineren en geven van themabijeenkomsten voor het programma "Wijkzorg van de Toekomst" (De maatschappelijke opdracht, Het ZuidZorgproces, Organiseren en financieren van Wijkzorg en het ZuidZorg gesprek).

Daarnaast waren zij betrokken bij verschillende ontwikkelingen zoals het stappenplan medicatie, het vernieuwde medicatiebeleid en het ZuidZorgproces voor ZuidZorg Gewoon Thuis.

De Kwaliteitsraad heeft in 2025 diverse adviezen uitgebracht, onder ander over de invulling van het verdere programma 'Wijkzorg van de Toekomst', het Reanimatiebeleid, deskundigheidsniveau voor visite op verzoek van de HAP door ZuidZorg, VPT, versteviging portfolio Thuiscoaching en de positionering Kwaliteitsraad binnen de organisatie.

Ambitie voor 2026



In 2026 wordt de Kwaliteitsraad versterkt met twee leden van Thuiscoaching.



Op het jaarplan staan diverse onderwerpen, waaronder:

- Het ontwikkelen van een cliëntfolder
- Het verkennen van slimme zorgtechnologie, verzorgend wassen en informele zorg
- Samenwerking Wijkzorg en Thuiscoaching
- Het proces van persoonsalarmering

Regio-projecten/samenwerking

In de regio is ZuidZorg actief betrokken bij verschillende initiatieven.



x



Vertrouwd Dichtbij

Het project: Zorgteams van de Toekomst van het VVT-Platform Zuidoost-Brabant

In 2025 heeft ZuidZorg een prominente rol vervuld als kartrekker en deelnemer binnen dit regionale project. De focus lag op het borgen en uitbreiden van het gedachtegoed van de Schijf van 5 van samenredzaamheid. Concreet zijn er regionale trainingen georganiseerd en is er een breed onderzoek uitgevoerd bij alle betrokken VVT-organisaties om het huidige gebruik van de Schijf van 5 in kaart te brengen. Daarnaast stond kennisdeling tussen de organisaties centraal.

Er is al veel vooruitgang geboekt. Binnen ZuidZorg helpt het project Wijkzorg van de Toekomst bij het toepassen van het nieuwe gedachtegoed. Ook in de regio zien we positieve ontwikkelingen. Toch merken we dat de theorie nog niet overal soepel aansluit bij de praktijk. Zorgteams lopen nog regelmatig tegen dilemma's aan en het gedachtegoed is nog niet in elk team volledig onderdeel van het dagelijkse werk.

Ambitie voor 2026



De focus voor 2026 ligt op verdieping en doorleving. We verschuiven de aandacht van 'kennen' naar 'kunnen en doen'. Het doel is om teams beter te ondersteunen in het omgaan met dilemma's, zodat de Schijf van 5 een vast onderdeel wordt van de dagelijkse werkwijze in alle teams.



Landelijk transformatieprogramma: Buurt als ecosysteem

Het programma liep in het begin van 2025 wat vertraging op doordat landelijke goedkeuringen nodig waren. Maar vanaf juli ging het in Son echt van start. Bij de kick-off waren zowel ketenpartners als inwoners goed aanwezig, wat meteen energie gaf. Hierdoor is een actief buurtnetwerk ontstaan, dat direct aan de slag is gegaan met de eerste activiteiten uit het buurtplan.

Ondanks de administratieve vertraging in het begin van het jaar, is in de tweede helft van 2025 een goede start gemaakt. De betrokkenheid van inwoners en stakeholders in Son toont aan dat er een groot draagvlak is voor deze ecosysteem-benadering.

Ambitie voor 2026

2026 staat in het teken van uitvoering en leren.



We gaan actief aan de slag met de activiteiten uit het buurtplan en zetten in op scholing van zowel professionals als inwoners.



Een cruciaal onderdeel wordt het monitoren van de effecten: we willen patronen ophalen en leren van de ervaringen in andere buurten om het ecosysteem verder te versterken.



Transformatieprogramma: Samenredzaam in het netwerk

In 2025 stond het werk vooral in het teken van intensief overleg. Na meerdere gesprekken met de zorgverzekeraars werd het transformatieplan in september 2025 officieel goedgekeurd. Helaas kon het plan toen nog niet van start gaan, omdat de benodigde financiële middelen tijdelijk niet beschikbaar waren. Hierdoor kwam het plan op de wachtlijst.

Het goedkeuringsproces kostte veel tijd, maar het resultaat is een breed gedragen en sterk plan. De financiële vertraging was een tegenvaller, maar het maakte de noodzaak van het programma niet kleiner.

In januari 2026 is het groene licht gegeven: de financiering is beschikbaar. Het plan kan meteen van de wachtlijst gehaald worden.

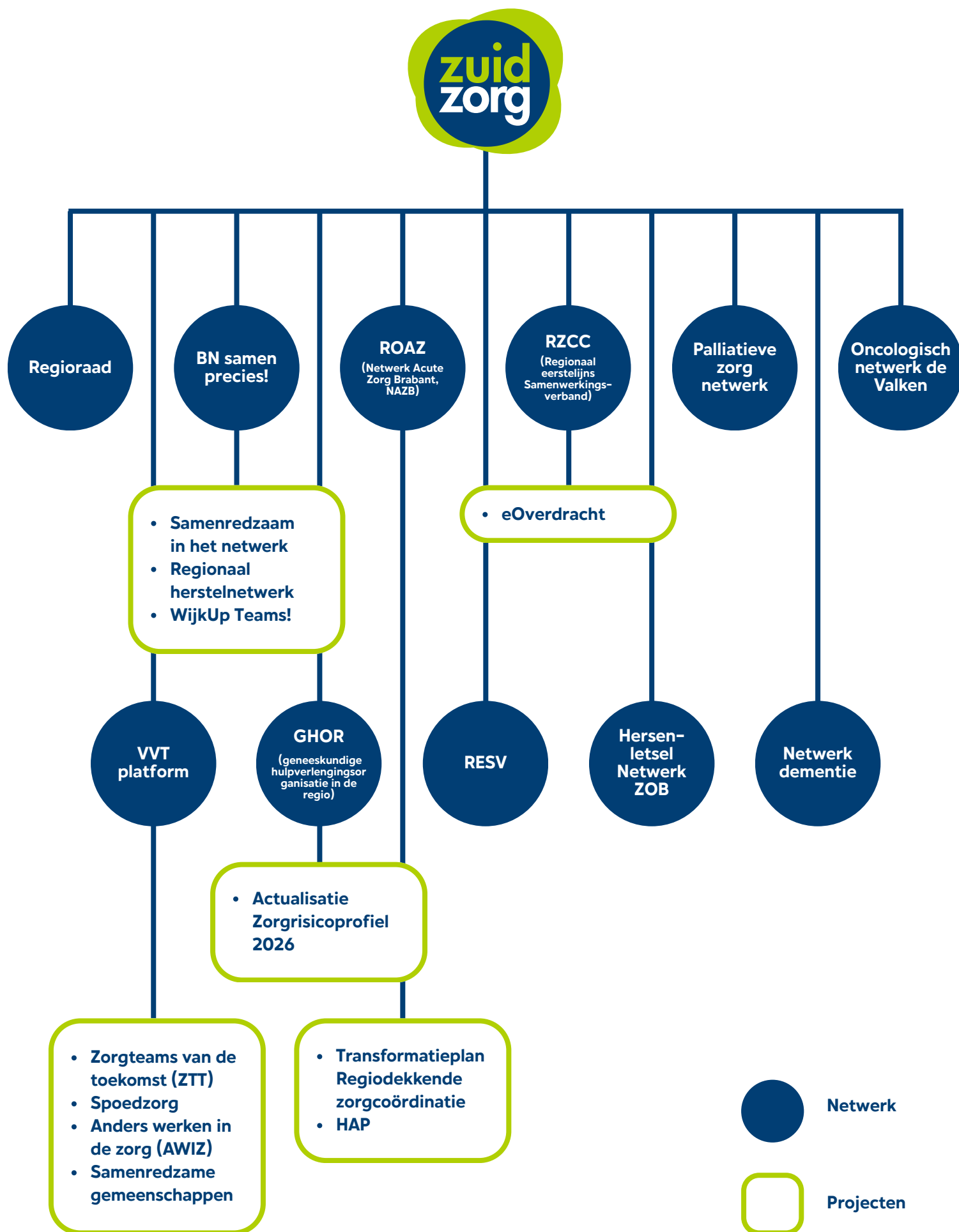
Ambitie voor 2026



In 2026 ligt de focus daarom op de daadwerkelijke start en uitvoering van het transformatieprogramma.

Domeinvertegenwoordigers







Cultuursensitief werken

In de Brainportregio wonen en werken steeds meer mensen met verschillende achtergronden. Dit kan invloed hebben op hoe zorg wordt begrepen en gebruikt, bijvoorbeeld door verschillen in taal, gezondheidsvaardigheden of verwachtingen. Dit vraagt om aandacht voor hoe we zorg organiseren en hoe we aansluiten bij de leefwereld van cliënten. Vanuit Thuiscoaching is het initiatief genomen om dit in de praktijk verder te verkennen. Samen met partners in de regio, waaronder De Cultuurspecialist, onderzoeken we wat helpt om beter aan te sluiten bij cliënten. Daarbij kijken we ook naar de personele kant, zoals de samenstelling van teams en recruitment. We bevinden ons in een lerende fase en bouwen via pilots stap voor stap ervaring op met wat werkt in de praktijk.

Innovatie en zorgtechnologie als versterkers van zelfredzaamheid en werkplezier

Gezien de maatschappelijke ontwikkeling is het heel belangrijk om in de zorg anders te gaan denken én anders te gaan doen. Om ook in de toekomst de juiste zorg te kunnen bieden, zijn nieuwe, slimme oplossingen nodig. Bij ZuidZorg zetten we daarom in op allerlei innovaties. We onderzoeken en passen innovaties toe die de eigen regie en de zelfredzaamheid van cliënten vergroten én bijdragen aan het werkplezier van onze zorgprofessionals. Het verkennen van de mogelijkheden voor het gebruiken van hulpmiddelen en zorgtechnologie bij de zorg is een uitgangspunt van onze werkwijze. We gaan hierbij uit van: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan.



2025

In 2025 hebben we het doel om te groeien van de inzet zorgtechnologie ruimschoots behaald. We hebben 30% meer ingezet.

Ambitie voor 2026



Het doel voor 2026 is om te groeien naar 15% inzet van zorgtechnologie bij de cliënten van ZuidZorg.



2025

De teams zijn al enkele jaren bekend met de Medido. Met deze slimme medicijnklok helpen we cliënten bij de dagelijkse inname van medicijnen, zonder dat daarbij een zorgprofessional aanwezig hoeft te zijn. In 2025 hebben we een aantal scholingen gegeven aan de wijkteams over Medido naar aanleiding van een afstudeeronderzoek.

Daarnaast hebben we de samenwerking met de apotheken versterkt. Het aantal apotheken dat de Medido installeert en de medicatierol vult is uitgebreid.

Ambitie voor 2026



In 2026 gaan we verder op de ingeslagen weg en waar mogelijk breiden we uit.





2025

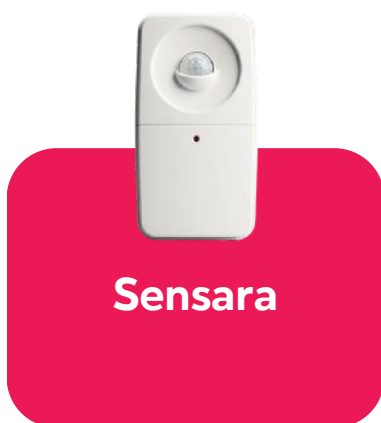
We zijn gestart met de inzet van de Tessa Zorgrobot. De Tessa Zorgrobot helpt bij de dagstructuur van de cliënt. Tessa wordt ingezet om mensen met een cognitieve beperking te ondersteunen, met name bij dementie. De ervaringen zijn zeer positief.

In 2025 zijn de teams geschoold en werken alle teams met de Tessa. In 2025 zijn we ook gestart met de pilot bij een aantal ZTB'ers om de Tessa in te zetten zonder dat de cliënt zorg krijgt van het wijkteam. De resultaten zijn positief.

Ambitie voor 2026



In 2026 krijgen alle ZTB'ers een trainingstraject voor het inzetten van de Tessa.



2025

We zijn een pilot gestart met de inzet van Sensara in één van de Gewoon Thuis Teams. Sensara geeft informatie over het dagelijkse leefpatroon van de cliënt. Op basis hiervan krijgen zorgprofessionals beter inzicht in hoe het met de cliënt gaat.

Ambitie voor 2026



Op basis van de resultaten van de pilot verbeteren we de werkwijzen en processen en gaan we het gebruik in 2026 in de Gewoon Thuis teams uitbreiden.



2025

We hebben in 2025 de mogelijkheid voor beeldzorg onderzocht. Beeldzorg is voor cliënten met een cognitieve beperking, psychische of somatische problematiek. We zetten dit in voor cliënten waarbij visuele en verbale begeleiding nodig is om de handeling zelf uit te kunnen voeren.

Ambitie voor 2026



In 2026 gaan we een pilot starten om beeldzorg te leveren aan onze cliënten.



2025

Kennis delen en zorg verbeteren

Bij ZuidZorg Wijkzorg hebben we een expertisegroep Innovatie met 7 leden. Dit zijn zorgprofessionals die affiniteit hebben met innovatie. Zij geven samen deze rol vorm en inhoud. Zij denken mee over en onderzoeken de inzet van hulpmiddelen, zorgtechnologie en e-health in de zorg.

In 2025 hebben de ambassadeurs alle wijkteams bezocht voor een kennismaking en geïnformeerd met welke onderwerpen de expertisegroep bezig is. Op deze manier willen we korte lijntjes met de wijk onderhouden en zorgen dat ze elkaar weten te vinden voor vragen.

Ambitie voor 2026



In 2026 gaan deze ambassadeurs na hoe ze de wijkteams (beter) kunnen ondersteunen bij de inzet van innovaties en nemen ze deel aan diverse (regionale) werk- en projectgroepen zoals de implementatie van spraakgestuurd rapporteren, implementatie van beeldzorg, implementatie van de Tessa Zorgrobot, implementatie van Sensara en de ontwikkeling van een werkproces voor dagstructuur en zelfstandig wassen.

Zorg die we continu verbeteren

Wij zijn continu bezig met leren én verbeteren. Dit draagt bij aan kwaliteit van zorg én een fijne werkomgeving. Een cultuur waarin melden en verbeteren centraal staan zorgt voor beperking van risico's, voorkomen van problemen en een hogere betrokkenheid en tevredenheid van de medewerkers.

Melden en verbeteren

Zorgprofessionals maken een Melding Verbeteractie (MVA) als er iets niet goed is gegaan in de zorg (of iets mis had kunnen gaan) en dit consequenties heeft (of had kunnen hebben) voor de zorgverlening. Dat betekent dat meldingen kunnen gaan over medicatie, vallen en onveilige situaties, maar ook over problemen zoals onduidelijke werkinstructies en storingen met systemen (planning, laptops ed.).



2025

In 2024 hebben we aandacht gegeven aan het belang van melden van dingen die niet goed gaan en het verhogen van het bewustzijn t.a.v. het melden in de teams. We zagen dat jaar ook een grote stijging in het aantal MVA's (>50%). Informatie uit gemelde verbeteracties biedt mooie kansen om te leren en te verbeteren.

In 2025 wilden we bereiken dat het aantal meldingen minimaal gelijk zou zijn aan het aantal in 2024. En dat is gelukt, we zien dit jaar een stijging van 20% t.o.v. vorig jaar.

Stijging MVA'S



In 2024 zijn een groot aantal nieuwe ZuidZorg Gewoon Thuis teams gestart. In 2025 hebben deze teams voor het eerst een vol jaar meldingen gemaakt. Bovendien is in 2025 verder doorgepakt op het faciliteren van de sterrolhouders kwaliteit in de ZuidZorg Samen Vooruit teams waardoor het meldingsbewustzijn opnieuw is gestegen.

Meldingstypen Wijkzorg

Als we kijken naar de soorten MVA's zien we dat de categorie 'Anders' de meeste meldingen bevat. Dit is te verklaren omdat teams zijn aangemoedigd breder te kijken dan de zorgverlening an sich bijv. ook naar zaken die misgaan in de planning. Ook de categorie 'Medicatiefout' is opnieuw groot.

In 2025 is daarom het medicatiebeleid herschreven en is hierbij nadrukkelijk aandacht gevraagd voor het stappenplan medicatie. Dit stappenplan heeft als doel het aantal medicatie-incidenten te minimaliseren. In 2026 staat een audit op medicatieveiligheid gepland t.a.v. de naleving van het beleid en het werken met het stappenplan.

De categorie 'Vallen/ongeval' is de derde grootste categorie. We hebben gemerkt dat bij de teams verschillende werkwijzen waren t.a.v. de melding/registratie van een valincident. Er wordt bijv. verschillend omgegaan met incidenten waar zorgprofessionals bij aanwezig zijn, waar ze bij uitkomen na alarmering of waarvan ze alleen horen dat het gebeurd is. Daarom is door een werkgroep de 'Werkwijze bij valincidenten ontwikkeld'. Hierin staan duidelijke stappen en richtlijnen t.a.v. het handelen en registreren, maar ook filmpjes over mogelijke tiltechnieken. Deze werkwijze draagt zo bij aan de kwaliteit van zorg én aan de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

Ambitie voor 2026



In 2026 staan er scholingen gepland om deze werkwijze te implementeren en monitoren we de aansluiting van deze scholingen bij de ZuidZorg Gewoon Thuis teams, omdat hier relatief meer meldingen worden gemaakt in de categorie 'Vallen'.



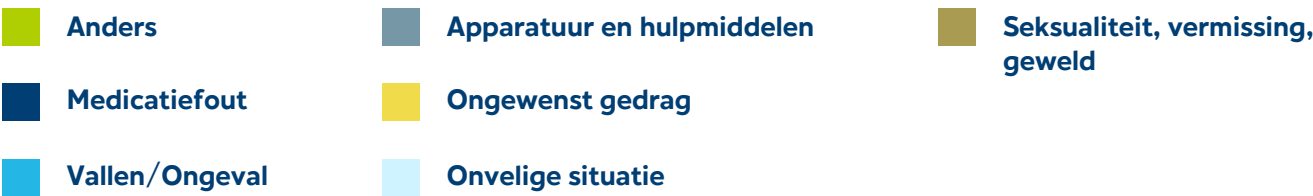
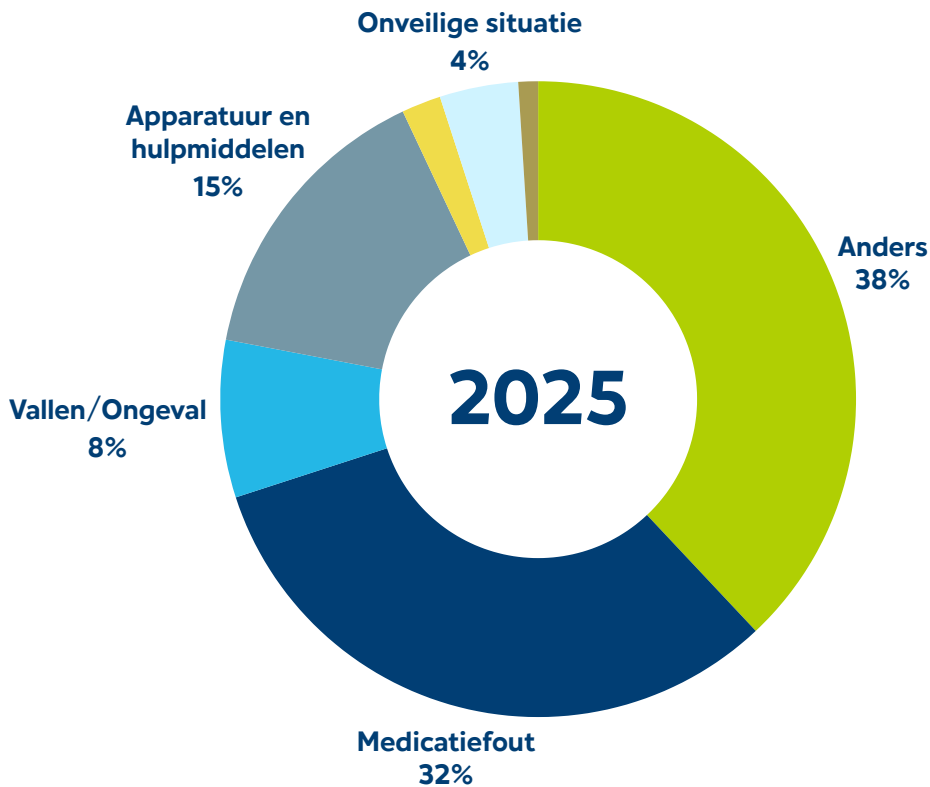
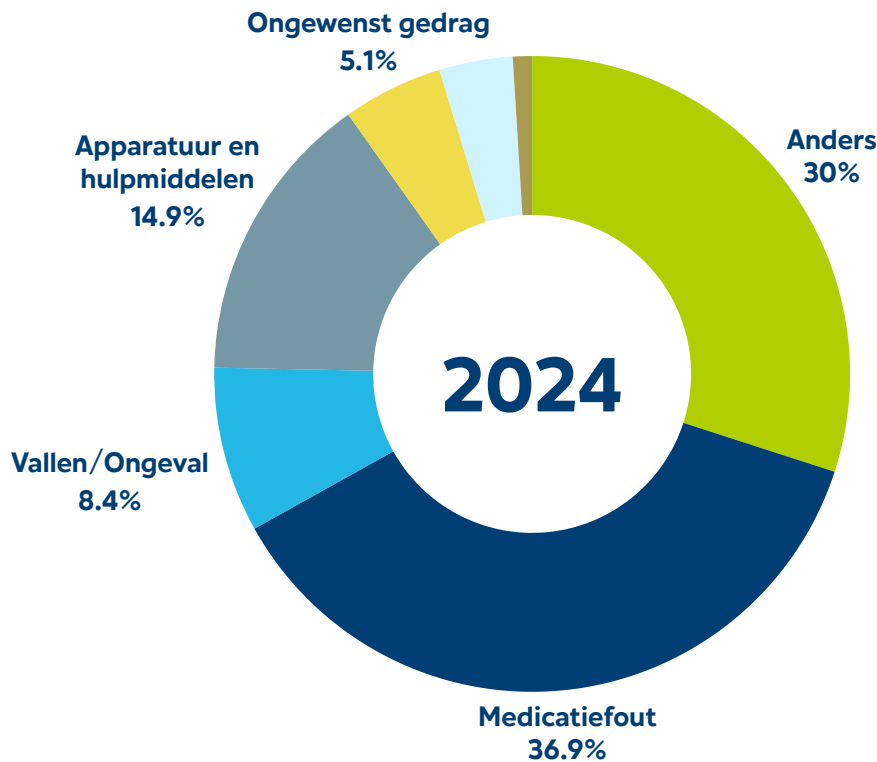
In 2026 zetten we nadrukkelijker in op het verbeteren vanuit de meldingen en concreter met de teams meekijken waarop verbeterd wordt, om kruisbestuiving te realiseren.



Bovendien zetten we de PRISMA-light methodiek structureel in, waarbij we per kwartaal een melding onderzoeken en tot concrete verbeteringen komen.



Meldingstypen MVA bij Wijkzorg





2025

In 2025 zien we dat het aantal MVA's flink is toegenomen naar 66 meldingen in totaal. Het doel van 45 meldingen (50% stijging t.o.v. 2024 met 30 meldingen) is daarmee ruimschoots gehaald. Het aanvinken van meerdere categorieën is op dit moment mogelijk bij het maken van een MVA, wat het analyseren lastiger maakt.

Stijging MVA'S

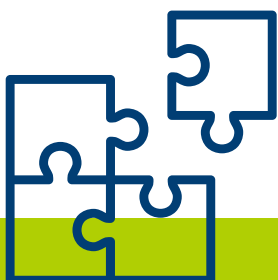
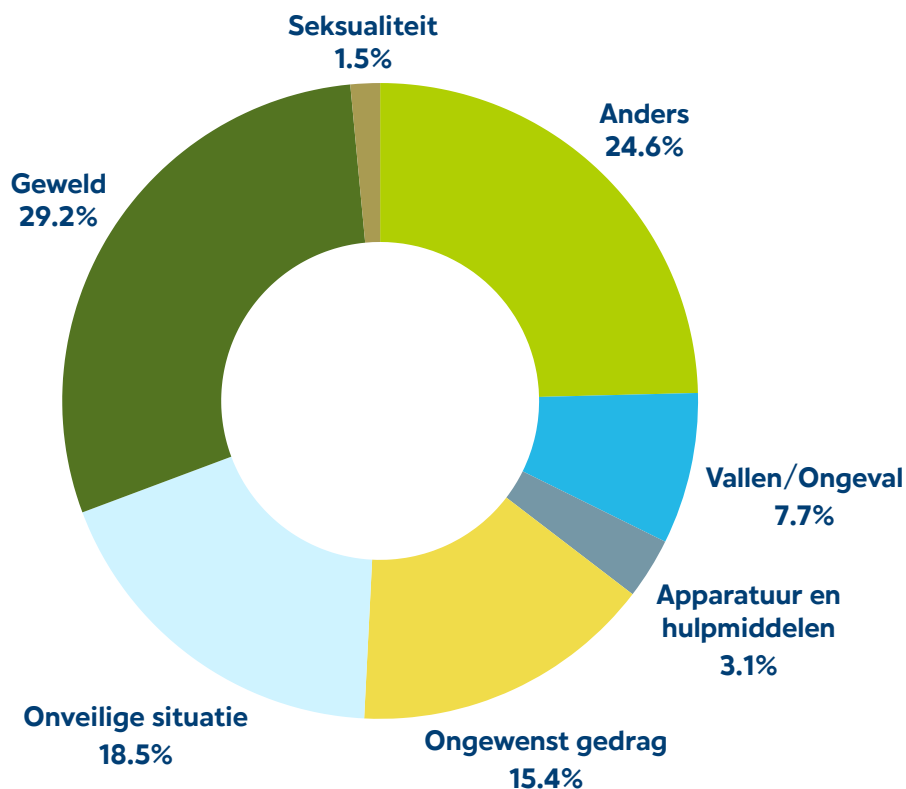


Uit het diagram rechts blijkt dat veruit de meeste meldingen worden gedaan in de categorieën: 'Geweld', 'Anders', 'Onveilige situatie' en 'Ongewenst gedrag'. We zien ook dat wanneer de aandacht voor de meldcultuur afneemt in nieuwsbrieven, ook het aantal meldingen terugloopt.

Ambitie voor 2026

- ☒ In 2026 ligt de focus op het blijven doen van meldingen en de vertaling naar verbeteracties. Het doel voor komend jaar is 60 MVA meldingen.
- ☒ Er wordt aandacht gevraagd voor het zorgvuldig kiezen van de meest passende categorie. Dit ondersteunen we met aanvullende documentatie en aanpassingen in het systeem.

Meldingstypen MVA bij Thuiscoaching



Team complexe casussen

2025

In 2025 heeft het team complexe casussen meegedacht in 14 complexe casussen. In 2024 ging het om 10 complexe casussen. Ieder kwartaal is met het team een evaluatie gehouden t.a.v. de aanpak die wordt gehanteerd en de rode draad die uit de verschillende casuïstieken te halen is.

Ook na de scholingen, die dit jaar zijn geweest in het kader van 'Wijkzorg voor de Toekomst', vervult dit team nog een behoefte.

Ambitie voor 2026



In 2026 wordt gekeken naar wat nodig is als er structureel aandacht komt voor intercollegiale toetsing als onderdeel van het Normenkader indiceren, waarbij casuïstiekbespreking een rode draad vormt.

Veiligheid van de medewerkers

Onze zorgprofessionals moeten veilig hun werk kunnen doen. In 2025 zien we een enorme stijging in het aantal meldingen over gebeurtenissen tijdens de zorgverlening waarin onze zorgprofessionals zich onveilig hebben gevoeld (Melding Incident Medewerker, MIM-melding). In 2025 waren dit bij wijkzorg 482 meldingen. In 2024 waren dat er nog 171. Dit is een stijging van ruim 280%. Ook bij Thuiscoaching zien we dat een groot deel van de meldingen geweldsincidenten betreft (ca. 30%).

Stijging MIM-meldingen 2025

Wijkzorg

280%

Ook bij Thuiscoaching zien we dat een groot deel van de meldingen geweldsincidenten betreft (ca. 30%).

Teamcoaches hebben in 2025 veel aandacht voor dit onderwerp gehad bij de teams. Bovendien zijn zowel de ZuidZorg Gewoon Thuis teams als de zorgprofessionals van Thuiscoaching in weerbaarheid getraind. Hierbij is het maken van meldingen een belangrijke boodschap geweest.

Tegelijkertijd zal de stijging ook deels een weerspiegeling zijn van wat we zien in de maatschappij. De agressie in de zorg neemt toe.

Ambitie voor 2026



In 2026 ontwikkelen we een nieuwe aanpak voor weerbaarheid binnen heel ZuidZorg. Hiermee ondersteunen we onze zorgprofessionals vanaf hun eerste werkdag. Ook bieden we betere opvang na een ingrijpende gebeurtenis.



Ook vinden er in 2026 opnieuw weerbaarheidstrainingen plaats waar zorgprofessionals worden getraind in het leren voorkomen van agressief gedrag en het aanleren van vaardigheden om op een goede manier om te kunnen gaan met weerstand bij cliënten.





Week van de Veiligheid

Onder het mom: 'Veiligheid tussen de oren' krijgen, is tijdens de Week van de Veiligheid in 2025 een tweede editie van de podcast voor de Week van de Veiligheid gelanceerd. Dit keer betrof het een tweeluik over 'Thuis in grenzen stellen'. Dit als vervolg op de weerbaarheidstraining. Voorafgaand aan en na de lancering is meer aandacht geweest voor dit belangrijke thema en pakten de teamcoaches hun rol in het bespreekbaar maken van dit thema tijdens teamoverleggen. Een podcast blijft een mooie aanvulling op het aanbod van informatie. Wijkzorg en Thuiscoaching zorgden samen voor de inhoud en de sprekers.



Clïenttevredenheid Wijkzorg

In november is de nieuwe clïentveraringsmeting in het elektronisch dossier beschikbaar gekomen. Vanaf december is met deze nieuwe meting de clïenttevredenheid gemeten. Tot die tijd is er nog gebruik gemaakt van de PREM. We zien een hoge clïenttevredenheid bij onze clïënten (zie tabel met de PREM-scores hieronder). In 2025 hebben 1.271 clïënten de clïenttevredenheidsmeting ingevuld (van de 8.855 unieke clïënten) met een gemiddelde van een 8,7.

Er zijn minder clïënten die een meting hebben ingevuld. Dit heeft te maken met de voorbereiding voor het inzetten van de nieuwe clïentmeting.

	Jan '25	Feb '25	Mrt '25	Apr '25	Mei '25	Juni '25	Juli '25	Aug '25	Sep '25	Okt '25	Nov '25	Dec '25
Aantal	153	111	130	121	148	151	118	104	95	82	58	57
Score	8,6	8,6	8,8	8,5	8,5	8,6	8,4	8,8	8,6	8,7	9,1	8,9

Ambitie voor 2026



In 2026 meten we enkel nog met de clïentveraringsmeting en worden de sterrolhouders kwaliteit meegenomen in het proces.

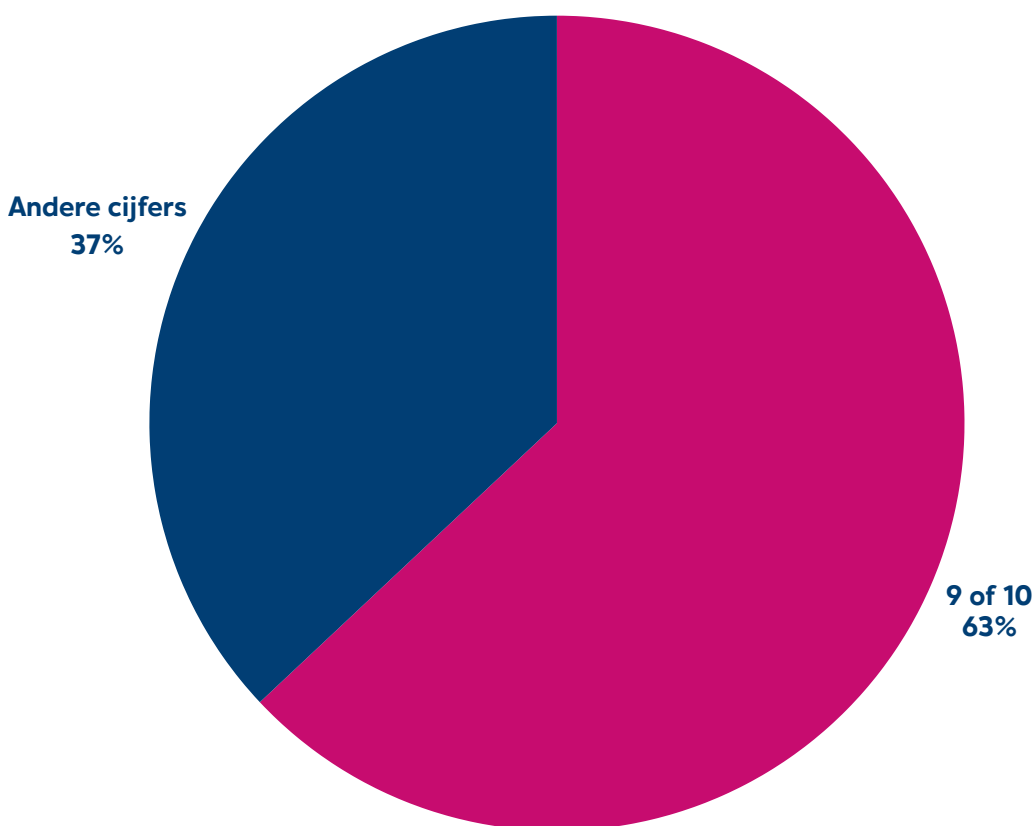
Cliënttevredenheid Thuiscoaching

In september 2025 is er door het Bedrijfsbureau een enquête uitgestuurd naar 568 cliënten. Het plan was om twee keer per jaar de enquêtes in bulk te versturen. Dit plan is gewijzigd na de teleurstellende resultaten van de eerste bulkverzending. Er zijn 92 enquêtes ingevuld, wat neer komt op een minimale respons van 16%. Het blijkt dat een aantal cliënten niet alle vragen heeft beantwoord of bepaalde vragen niet heeft gescoord (voorbeeld: ze geven aan heel tevreden te zijn, scoren een 9 op één vraag maar op de overige een 0), waardoor we die niet in de meting kunnen meenemen. Er zijn 81 vragenlijsten volledig ingevuld (14%).

Als we kijken naar de vraag:

"Welk cijfer geef je ZuidZorg Thuiscoaching?"

Dan scoort 63% een 9 of 10. Een mooi resultaat. In 2025 zien we dat, in de aanloop naar Zorgkaart Nederland, nog weinig waarderingen zijn opgehaald. Cliënten vinden het lastig om dit via een website te doen.



Ambitie voor 2026



In 2026 richten we een nieuw proces in. Dit proces moet nog verder worden uitgewerkt. Het uitgangspunt is dat we maandelijks een vast aantal enquêtes versturen. De resultaten hiervan worden zichtbaar op Zorgkaart Nederland.



Naast de technische inrichting is het ook belangrijk om afspraken te maken over de opvolging. We willen niet alleen dat de enquêtes worden verstuurd, maar ook dat ze volledig worden ingevuld. Daarom denken we na over een proces om dit goed te monitoren.



Vertrouwd Dichtbij

Totstandkoming Kwaliteitsbeeld

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen i.s.m de Kwaliteitsraad en diverse adviseurs vanuit de verschillende ondersteunende afdelingen. In 2026 werken we toe naar een proces waarin professionals en mensen met een zorgvraag meer betrokken worden en de dialoog over kwaliteit meer centraal komt te staan.

Copyright © 2026 ZuidZorg

Dit kwaliteitsbeeld is eigendom van ZuidZorg en mag niet zonder toestemming worden gekopieerd, verspreid of gebruikt voor andere doeleinden. Alle rechten voorbehouden.



www.zuidzorg.nl



040 - 230 8400



Kastelenplein 173, 5653 LX Eindhoven