

Kwaliteitsbeeld Zorgmed Wijkverpleging 2025



Inhoudsopgave

1. Introductie	3
1.1 Over Zorgmed	
1.2 Generiek Kompas en kwaliteitsbeeld	
1.3 Indeling kwaliteitsbeeld	
2. Reflectie op beweging Kompas	7
3. Het open gesprek	9
4. Het bouwen van netwerken	11
5. Het werk organiseren	14
6. Leren en ontwikkelen	18
7. Inzicht in kwaliteit	20
8. Perspectief voor 2026	23

1. Introductie

1.1 Over Zorgmed

Missie

Zorgmed is een middelgrote zorgorganisatie die zich onderscheidt door haar praktische benadering en het denken in mogelijkheden in plaats van beperkingen. We staan midden in de regio en hebben oprechte aandacht voor de mens en zijn mogelijkheden, evenals voor onze medewerkers die graag het verschil willen maken. We streven ernaar om mensen in elke levensfase, van jong tot oud, te ondersteunen zodat ze zo zelfstandig als mogelijk hun leven in de vertrouwde thuisomgeving naar eigen wens kunnen vormgeven. Daarvoor bieden we verschillende vormen van zorg onder één dak.



Visie

Zorgmed groeit met behoud van haar warme en kleinschalige karakter. We blijven dichtbij: betrokken bij onze medewerkers, zorgvragers én hun naasten. Onze mensen krijgen vertrouwen, werken zelfstandig en kunnen rekenen op ondersteuning waar nodig. We bewegen mee met de samenleving door te investeren in duurzame inzetbaarheid. Zo blijven onze medewerkers wendbaar en toekomstbestendig. We omarmen innovatie, werken intensiever samen met andere (zorg)organisaties en leggen verbinding tussen de verschillende zorgvormen binnen Zorgmed. Zo zorgen we samen voor krachtige, persoonlijke zorg.



Cultuur

Bij Zorgmed staan aandacht, gelijkwaardigheid en respect voor elkaar centraal. Dit resulteert in grote tevredenheid, zowel bij onze cliënten als onze medewerkers. Bij Zorgmed kun je jezelf zijn. Wij zijn trots om deel uit te maken van deze organisatie en willen graag ons steentje bijdragen door het verschil te maken voor onze cliënten. Als medewerker van Zorgmed nemen we eigen regie en krijgen we de juiste steun en voldoende vrijheid om onze gezamenlijke en persoonlijke doelen te bereiken. Door onze flexibiliteit kunnen we ons aanpassen aan veranderende omstandigheden en behoeften om zo onze maatschappelijke betrokkenheid en persoonlijke ontwikkeling vorm te geven. Wij zijn Zorgmed en samen maken we het verschil!



1.2 Generiek Kompas en kwaliteitsbeeld

Kader voor kwaliteit van bestaan

Het landelijk Generiek Kompas “Samen werken aan kwaliteit van bestaan” is ontwikkeld door Zorginstituut Nederland. Het ondersteunt zorgaanbieders in de verpleging, verzorging en thuiszorg bij het systematisch verbeteren van de kwaliteit van zorg.

De zorgvraag zal de komende decennia blijven stijgen. Mensen worden ouder en blijven langer thuis wonen. Hierdoor verplaatst de druk en complexiteit van zorg zich steeds meer naar de thuissituatie, met gevolgen voor de organisatie van zorg en mantelzorg. Daarom zijn twee zaken cruciaal: de kwaliteit van bestaan voor cliënten én het werkplezier van zorgprofessionals. Het Generiek Kompas ondersteunt zorgorganisaties bij het versterken van deze pijlers en biedt handvatten om de zorg en ondersteuning daarop af te stemmen.

Bouwstenen voor verbetering

Het Generiek Kompas laat zien welke elementen belangrijk zijn voor kwaliteit van bestaan. Dit zijn:

- Wensen en behoeften van cliënten en mantelzorgers leren kennen
- Samenwerken, zowel intern als met externe partners
- Zorg deskundig en veilig organiseren
- Ontwikkeling en verbetering van medewerkers en processen stimuleren
- Terugkijken op resultaten en leren voor de toekomst

Kwaliteitsbeeld van Zorgmed

Zorgmed hecht veel waarde aan kwalitatief goede zorg en is ISO-gecertificeerd. Ons kwaliteitsmanagementsysteem volgt de PDCA-cyclus en stimuleert continue verbetering. We meten en monitoren onze kwaliteit op verschillende manieren:

- Jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek
- Tweejaarlijks medewerkertevredenheidsonderzoek
- Registratie van incidenten via bijvoorbeeld MIC en MIM
- Interne en externe audits van werkprocessen

Onze teams, cliëntenraad en ondernemingsraad denken actief mee. Korte lijnen en laagdrempelig contact zorgen ervoor dat cliënten en medewerkers eenvoudig verbeterpunten kunnen bespreken. In dit kwaliteitsbeeld beschrijven we hoe we werken aan verbetering en welke resultaten we behalen.

1.3 Indeling kwaliteitsbeeld

In de volgende hoofdstukken beschrijven we hoe Zorgmed in 2025 heeft gewerkt aan kwaliteit en waar onze aandachtspunten voor 2026 liggen. Per bouwsteen van het Generiek Kompas laten we zien wat we hebben gedaan, welke resultaten dit opleverde voor cliënten, mantelzorgers en medewerkers en welke verbeteringen we komend jaar oppakken. Hiermee geven we een helder en samenhangend beeld van onze ontwikkeling en de stappen die we zetten richting toekomstbestendige wijkzorg.



2. Reflectie op beweging Kompas

Kwaliteitsdenken is altijd een belangrijk onderdeel geweest van Zorgmed. Dit kreeg extra aandacht toen in 2008 het kwaliteitskeurmerk werd behaald. Jaarlijkse interne en externe audits houden ons scherp en zorgen dat we de kwaliteit van zorg blijven borgen. Medewerkers in het veld zien dit niet als extra werk, maar als onderdeel van hun dagelijkse taken. We proberen kwaliteit zo te integreren in werkprocessen dat medewerkers er geen extra belasting van ervaren, maar er juist voldoening uit halen omdat het resultaat van hun werk zichtbaar bijdraagt aan goede zorg.

Medewerkerstevredenheid

In het kwaliteitsbeleid van afgelopen jaar lag de focus op medewerkerstevredenheid, omdat tevreden medewerkers cruciaal zijn voor de continuïteit van zorg. Medewerkers kregen individuele aandacht en een verbeterd jaargesprek, dat vanaf 2026 voor iedereen plaatsvindt, naast regelmatige contactmomenten tussendoor. Hoewel dit positief ontvangen is, heeft het nog niet geleid tot meer instroom of volledige uitstroombeheersing. Medewerkerstevredenheid blijft daarom een doorlopend aandachtspunt.

Capaciteit en zorgorganisatie

Een ander doel voor 2025 was het optimaal benutten van beschikbare capaciteit. Met een groeiend aantal cliënten blijft het een uitdaging om de zorg met de bestaande middelen te organiseren. Er is aandacht voor:

- Inzet van zorgtechnologie
- Verwachtingsmanagement bij cliënten en hun naasten
- Zelfredzaamheidshulpmiddelen en netwerkondersteuning

Deze beweging is nog niet afgerond en vraagt ook in 2026 vervolgacties.

Datagedreven werken

Het gebruik van data om kwaliteit te meten en zichtbaar te maken kan beter. We meten wel:

- Cliënttevredenheid (uitzonderlijk hoog, boven benchmark)
- Meldingen en klachten
- Vertrouwenspersonen, verzuim, in- en uitstroomgegevens
- Financiële cijfers

Toch benutten we nog niet alle beschikbare data optimaal. Onze datavolwassenheid is beperkt: de infrastructuur, betrouwbaarheid van data en tools zoals BI-systemen

en dashboards zijn nog niet volledig aanwezig. Handmatig verzamelen van data kost veel tijd en is foutgevoelig. Datagedreven werken is daarom een belangrijk doel voor 2026. Eind 2025 is al een kleine start gemaakt met ondersteuning hiervoor.

Randvoorwaarden en arbeidsmarkt

Hoewel het Generiek Kompas vijf bouwstenen voor kwaliteit van bestaan benoemt, spelen ook randvoorwaarden een grote rol: personeelsbeleid, ziekteverzuim, bedrijfsvoering, huisvesting en digitalisering. De arbeidsmarktkrapte heeft veel impact op het behalen van doelen. Ondanks inspanningen in werving nam het aantal fte binnen de wijkzorg in 2025 met 3,3 af. Traditioneel haalt Zorgmed nieuwe medewerkers via opleidingen, maar het aantal leerlingen in de regio daalt. Twee HBO-V studenten zijn dit jaar afgestudeerd en blijven werkzaam in de wijkteams, wat een positief resultaat is. De afdeling wijkzorg moet groeien om financieel gezond te blijven; dit maakt de komende jaren spannend.

Ziekteverzuim en inzet van flexibele schil

Het landelijke ziekteverzuim in de VVT-sector was 9,21% in 2025; binnen Zorgmed wijkzorg lag dit op 7%. De inzet van een flexibele schil en extra medewerkers voor verzuimopvang, inclusief weekenden, zorgt voor rust en lagere werkdruk. Het verlagen en beheersen van verzuim blijft echter een aandachtspunt.

Digitalisering en technologie

Digitalisering staat nog in de kinderschoenen, maar krijgt aandacht. In 2025 zijn onder andere:

- Spraakgestuurd rapporteren ingevoerd
- Thuiszorgtechnologieën ingezet, zoals de structuurrobot Tessa en Medido

In 2026 volgen nulmetingen om groei te meten. Daarnaast wordt een nieuw digitaal kwaliteitsmanagementsysteem ingevoerd, wat de PDCA-cyclus ondersteunt. Sommige van deze ontwikkelingen komen later in dit verslag uitgebreider terug.



Zorgrobot Tessa



3. Het open gesprek

Bij Zorgmed staat het open gesprek centraal. Zo brengen we de wensen en behoeften van cliënten in kaart en leveren we persoonsgerichte zorg. Daarbij stimuleren we eigen regie en zelfredzaamheid, zodat de zorg aansluit bij wat cliënten écht nodig hebben, op een warme en professionele manier.

Hulpmiddelen en intakeproces

Om de zorgvraag goed te begrijpen, gebruiken we verschillende hulpmiddelen, zoals intake- en evaluatieformulieren van Zorgmed en gestandaardiseerde meetinstrumenten zoals de TFI en Barthel-index. Belangrijk is dat de intake geen checklist is, maar een mensgericht gesprek, waarin de cliënt centraal staat.

In 2026 verbeteren we het intakeproces verder: positieve gezondheid en zelfregie worden systematisch meegenomen, taken zijn duidelijk verdeeld en preventieve zorg en proactieve maatregelen worden beter ingebouwd. Op basis van het afstudeeronderzoek van een HBO-verpleegkundige is het intakeformulier inmiddels al verbeterd: het combineert open gesprekken over de zorgvraag met specifieke checklist-items, zoals uitvoeringsverzoeken en preventieve zorg.

Vertrouwen, intervisie en kleinschaligheid

Het vertrouwen in onze medewerkers, de kleinschaligheid van Zorgmed en korte lijnen zorgen ervoor dat cliënten en medewerkers geen nummer zijn. Sinds de zomer van 2025 is de afdeling wijkzorg organisatorisch gescheiden van huishoudelijke zorg. Hierdoor hebben managers meer aandacht voor de wijkteams, waardoor zij medewerkers beter kunnen ondersteunen in hun werk en ontwikkeling. Intervisie en casuïstiekbespreking ondersteunen medewerkers om effectieve gesprekken te voeren, waarbij wensen en behoeften van cliënten goed tot hun recht komen.

Om medewerkers hierin te ondersteunen, volgden V&V-medewerkers in 2025 een tweedaagse scholing. Zij leerden gesprekstechnieken en hoe ze cliënten kunnen stimuleren om zelfredzaam te blijven en mogelijkheden of beperkingen te bespreken. Nieuwe HBO-verpleegkundigen houden teams scherp door deze technieken te integreren in het wijkteamoverleg.

Evaluatie en PDCA

Zorgplannen worden formeel minimaal halfjaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd, ook bij weinig veranderingen. Tussentijdse, informele evaluaties vinden regelmatig plaats. In 2026 wordt het gebruik van sterretjes in OMAHA geïntroduceerd, zodat zorgdoelen meetbaar zijn en bijgestuurd kunnen worden per cliënt. Teamoverleg

ondersteunt dit proces, waardoor het PDCA-handelen in de praktijk zichtbaar wordt: plannen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van zorg.

Medewerkers merken dat cliënten zich vrij voelen om wensen te bespreken. Belangrijk hierbij is tijd nemen voor contact, deskundigheid en voorbereiding. Open, neutraal en aandachtig gespreksgedrag vergroot het vertrouwen en de betrokkenheid van cliënten.

Ervaringen van cliënten en mantelzorgers

In 2025 zijn, naast de reguliere cliëntevaluaties, acht gesprekken met cliënten gehouden om cliënttevredenheid te peilen. De belangrijkste bevindingen:

- **Veiligheid en vertrouwen:** cliënten voelen zich veilig, vrij om wensen te bespreken en serieus genomen in hun zorg.
- **Vriendelijkheid en betrokkenheid:** medewerkers zijn warm, zorgzaam en professioneel.
- **Persoonlijke aanpak:** zorg sluit aan bij de mogelijkheden en behoeften van de cliënt.
- **Uitstekende communicatie:** informatie wordt duidelijk overgedragen binnen het team en richting familie.
- **Flexibiliteit:** medewerkers passen zorg aan wanneer nodig en denken oplossingsgericht mee.

“Complimenten voor alle medewerkers hoe alert, zorgzaam en gepassioneerd zij hun zorg verlenen.”

Bron: CTO 2025

Door deze persoonsgerichte, betrokken en flexibele manier van werken ervaren mantelzorgers minder belasting, meer rust en stabiliteit en meer vertrouwen in de veiligheid thuis. In meerdere gevallen wordt aangegeven dat de zorg van Zorgmed essentieel is om thuis blijven wonen mogelijk te maken.

Conclusie: Zorgmed levert hoogwaardige, persoonsgerichte en warme zorg. De tevredenheid is zeer hoog; verbeterpunten richten zich vooral op verdere verfijning van bestaande kwaliteiten.



Wist je dat... Zorgmed cliënten en mantelzorgers op verschillende manieren actief betreft bij wat er in de organisatie gebeurt?

- **Zorgmedcafé:** Elke maand openen we de deuren voor cliënten en hun naasten. Een moment voor ontmoeting, gezelligheid en gezamenlijke activiteiten in een ontspannen sfeer.
- **Zorgpraet:** Ons jaarlijkse infobulletin waarin we cliënten en mantelzorgers meenemen in nieuws uit de organisatie, activiteiten en de onderwerpen die spelen binnen de cliëntenraad.



4. Het bouwen van netwerken

Goede zorg ontstaat in samenwerking met het netwerk rond de cliënt. De wijkteams van Zorgmed werken daarom nauw samen met naasten en andere professionals. Denk aan deelname aan multidisciplinaire overleggen en casuïstiekbesprekingen, maar ook aan direct contact met bijvoorbeeld een ergotherapeut, praktijkondersteuner of transferverpleegkundige uit het ziekenhuis. Door korte lijnen in de keten kunnen we snel schakelen.

Mantelzorg

Mantelzorgers spelen een belangrijke rol in de ondersteuning van cliënten. Waar thuiszorg start, heeft de mantelzorger vaak al een periode van zorg achter de rug. Daarom hechten we veel waarde aan goede samenwerking en duidelijke communicatie met mantelzorgers.

Voor iedere cliënt is er een vaste contactpersoon: de Eerstverantwoordelijke Verzorgende of Verpleegkundige (EVV). Deze is ook voor mantelzorgers herkenbaar en bereikbaar bij vragen. Tijdens intakes wordt uitgevraagd of er mantelzorgers betrokken zijn. Zij worden, indien van toepassing, opgenomen als contactpersoon in het cliëntdossier.

De rol van mantelzorgers kan nog duidelijker worden vastgelegd in het zorgplan en bij evaluaties vaker worden betrokken. In 2026 werken we aan:

- het explicieter opnemen van de rol van mantelzorgers in het zorgplan;
- het vaker betrekken van mantelzorgers bij evaluatiemomenten;
- een duidelijkere invulling van de EVV-rol voor medewerkers.

Samenwerking met andere zorgaanbieders

Om de volledige breedte van zorg te kunnen bieden, werkt Zorgmed samen met andere zorgaanbieders in de regio. Zo maken we voor onplanbare nachtzorg gebruik van samenwerkingen met organisaties zoals Zuidzorg, Savant en de Zorgboog. Voor specialistische verpleegkundige handelingen, zoals intraveneuze medicatietoediening of complexe wondzorg, werken we samen met het verpleegtechnisch team (VTT) van Zuidzorg.

De samenwerking verloopt steeds vaker rechtstreeks tussen wijkverpleegkundigen en gespecialiseerde verpleegkundigen, waardoor de lijnen korter zijn geworden. Het gebruik van onplanbare nachtzorg wordt jaarlijks geëvalueerd. In 2025 is hier beperkt gebruik van gemaakt: drie keer voor cliënten van Zorgmed.

Een verbeterpunt voor 2026 is het ontwikkelen van een actuele sociale kaart per wijk, zodat medewerkers snel inzicht hebben in beschikbare voorzieningen en samenwerkingspartners.

Netwerk Dementie

Zorgmed is aangesloten bij het Netwerk Dementie regio Eindhoven. Samen met andere organisaties zetten we ons in voor goede ondersteuning van mensen met dementie en hun naasten.

Het aantal casussen in de regio groeit. In 2025 waren er 3244 actieve casussen, een stijging van 12% ten opzichte van 2024. Zorgmed begeleidde in 2025 67 cliënten met dementie, waarmee we boven het regionale gemiddelde zitten. Onze zorgtrajectbegeleider is 36 uur per week actief in de wijken Woensel-Zuid en Stratum. Ook in de toekomst blijven we ons inzetten voor deze doelgroep.

In 2025 heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de communicatie tussen casemanagers dementie en wijkverpleegkundigen van Zorgmed. Aanbevelingen die in 2026 verder worden uitgewerkt zijn onder andere:

- het vastleggen van de contactgegevens van de casemanager dementie tijdens de intake;
- het gebruik van een eenduidig en beveiligd communicatiemiddel tussen organisaties.

Professionele netwerken en kennisdeling

Medewerkers van Zorgmed nemen deel aan regionale kennisbijeenkomsten in ziekenhuizen. Samen met andere thuiszorgorganisaties wisselen zij kennis en ervaringen uit over bijvoorbeeld stomazorg, incontinentiezorg en wondzorg. Gemiddeld nemen vier medewerkers per thema deel. Zorgmed faciliteert deelname door medewerkers tijd en ruimte te geven voor scholing.

Daarnaast is in 2025 een Verzorgende IG gestart met een opleiding Palliatieve Zorg. Via deze opleiding wordt nieuwe kennis en netwerkcontacten opgedaan, die waar mogelijk worden toegepast in de zorgprocessen. Zo zijn eerste inzichten over proactief zorgplannen al verwerkt in de intake- en evaluatieprocedure.

Inzet van zzp'ers

De inzet van zzp'ers wordt binnen Zorgmed kritisch bekeken. Waar inzet nodig is voor flexibiliteit, proberen we continuïteit voor cliënten te waarborgen door zoveel mogelijk met vaste zzp'ers te werken en hen waar mogelijk aan dezelfde cliënten te koppelen.

De ambitie is om in 2026 de inzet van zzp'ers verder te verminderen. Hiervoor is wel uitbreiding van het vaste personeelsbestand nodig.

Samenwerking binnen Zorgmed

Zorgmed biedt naast wijkverpleging ook huishoudelijke zorg en ambulante begeleiding. Deze combinatie maakt het mogelijk cliënten breder te ondersteunen. Medewerkers uit verschillende teams kunnen gebruikmaken van elkaars deskundigheid.

In 2025 is een eerste stap gezet in het beter benutten van deze samenwerking, bijvoorbeeld door cliënten uit de wijkverpleging ook te ondersteunen met aanvullende begeleiding of mantelzorgondersteuning vanuit de huishoudelijke zorg. In 2026 wordt dit verder uitgewerkt in de jaarplannen van de verschillende zorgsoorten.



5. Het werk organiseren

Deskundigheidsmix en personeelontwikkeling

Binnen de wijkzorg van Zorgmed werken momenteel 42 medewerkers, verdeeld over drie wijkteams. In het afgelopen jaar is het verloop enigszins beperkt geweest. Ondanks deze relatieve stabiliteit is de gewenste groei nog niet gerealiseerd. Om de werving te versterken is eind 2025 een recruiter aangesteld, met als doel de zichtbaarheid van Zorgmed als werkgever te vergroten. In 2026 wordt geëvalueerd of deze aanpak leidt tot meer instroom. De focus in de werving ligt vooral op Verzorgenden IG, omdat de huidige functiemix relatief zwaar is met verpleegkundigen niveau 4 en 5. Daarnaast zijn twee HBO-verpleegkunde studenten aangenomen die in 2026 starten.

In de wijkteams wordt gewerkt met een mix van deskundigheid: (HBO-)verpleegkundigen, Verzorgenden IG en Helpenden Plus. Zorgroutes worden hierop afgestemd, zodat medewerkers passend worden ingezet bij de zorgvraag. Dit draagt bij aan zowel kwaliteit van zorg als werkplezier. De Manager Wijkzorg en de centrale planner monitoren continu of de juiste deskundigheidsmix in de teams aanwezig is.

Werkplezier en werkdruk

In het afgelopen jaar is veel aandacht besteed aan het vergroten van werkplezier en het verlagen van de werkdruk. Dit is zichtbaar in de daling van het ziekteverzuim, dat in 2025 afnam van 9,29% naar 7,26%.

Om werkdruk en werk-privébalans te verbeteren is in 2024 een denktank met medewerkers uit de wijkteams gestart. Hieruit is het project Werkplezier voortgekomen. Belangrijke maatregelen zijn onder andere:

- inzet van een flexibele schil bij uitval;
- meer eigen regie voor teams in planning en roostering;
- duidelijke taakverdeling binnen functies;
- bereikbare diensten om werkdruk te spreiden.

Deze ontwikkelingen worden in 2026 verder voortgezet.

Teamoverleg en professionele ontwikkeling

De wijkteams hebben periodiek overleg waarin organisatorische, vakinhoudelijke en cliëntgerichte onderwerpen worden besproken. Hierbij kunnen ook andere functionarissen aansluiten, zoals de planner, kwaliteitsfunctionaris of ergocoach.

Daarnaast hebben medewerkers zelf verantwoordelijkheid om bekwaam en voorbereid hun werkzaamheden uit te voeren. Wanneer bepaalde handelingen langere tijd niet zijn uitgevoerd, kunnen medewerkers oefenen in het skillslab of meelopen met collega's.

HBO-verpleegkundigen komen ieder kwartaal samen om organisatiebrede ontwikkelingen, casuïstiek en scholing te bespreken. Vanuit deze bijeenkomsten kunnen zij ook advies geven aan het management. Door de kleinschaligheid van Zorgmed is de drempel om advies te geven laag, waardoor een formele verpleegkundige adviesraad niet noodzakelijk is.

Reablement en zelfredzaamheid

Zorgmed werkt volgens het principe van reablement: cliënten ondersteunen om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. Samen met cliënten en mantelzorgers wordt daarom al vóór de start van zorg gekeken naar mogelijkheden om zelfredzaamheid te vergroten. Teams maken hierbij gebruik van hulpmiddelen uit de zogenoemde zelfredzaamheidskoffer, met onder andere aantrekhulpmiddelen, een oogdruppelbril, medicijndispensers en klittenbandzwachtels. Ook digitale ondersteuning, zoals beeldbellen, wordt waar mogelijk ingezet. Door deze aanpak kan zorg beter worden afgestemd op de mogelijkheden van de cliënt en blijft er ruimte voor ondersteuning van meer cliënten.

Innovatie: spraakgestuurd rapporteren

In oktober 2025 is binnen het elektronisch cliëntendossier ONS gestart met spraakgestuurd rapporteren. Het doel van deze innovatie is het verminderen van administratieve lasten, zodat meer tijd beschikbaar blijft voor zorg en begeleiding. Binnen elk zorgteam zijn superusers aangewezen die collega's ondersteunen bij het gebruik van deze nieuwe werkwijze. In 2026 wordt onderzocht hoe medewerkers het ervaren en welke verbeteringen nodig zijn om deze toepassing structureel in te zetten.

Actuele richtlijnen en protocollen

Medewerkers van Zorgmed gebruiken voor het uitvoeren van verpleegkundige handelingen altijd de meest recente protocollen via Vilans. Zo werken zij volgens de actuele richtlijnen. Daarnaast wordt kennis voortdurend ontwikkeld via scholing, intervisie en deelname aan regionale kennisbijeenkomsten, waardoor de zorg professioneel en up-to-date blijft.

Cliëntenraad en cliëntbetrokkenheid

Zorgmed heeft jarenlang een actieve cliëntenraad gehad die meedacht over ontwikkelingen binnen de wijkzorg. De raad werd regelmatig geïnformeerd over onderwerpen zoals innovaties in de zorg, zelfredzaamheid en capaciteitsvraagstukken.

De afgelopen jaren is het echter lastig gebleken om voldoende leden te behouden. In 2025 is daarom een projectplan opgesteld om uiterlijk in 2026 te komen tot een goed functionerende cliëntenraad met een brede vertegenwoordiging van cliënten. Hierbij wordt ook gekeken naar duidelijke rollen, taken en informatievoorziening tussen bestuur en cliëntenraad.

Vrijwilligers en re-integratie

Vrijwilligers leveren een waardevolle bijdrage aan het welzijn van cliënten. In wijkteam Handel ondersteunt een vrijwilliger bijvoorbeeld cliënten met een klein sociaal netwerk door extra aandacht en contactmomenten te bieden.

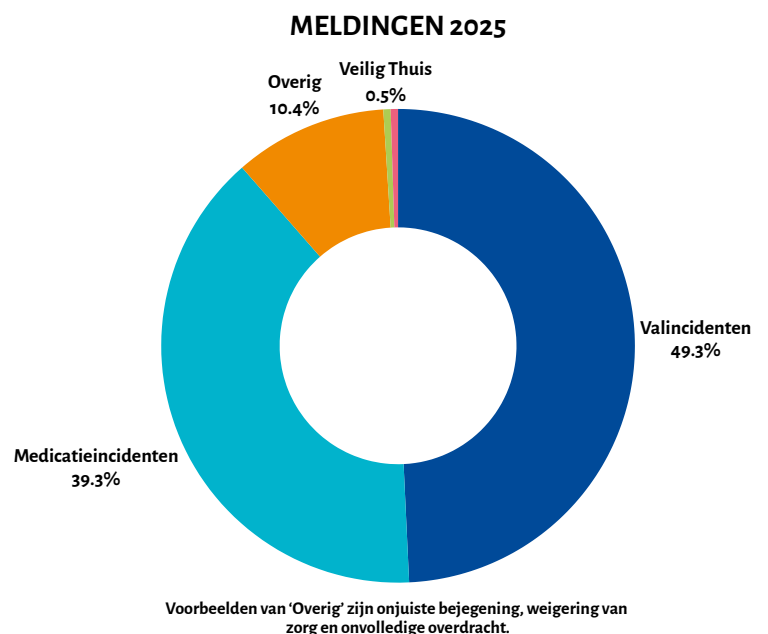
Daarnaast zet Zorgmed medewerkers in hun re-integratietraject in bij cliënten die behoefte hebben aan extra aandacht of begeleiding. Dit helpt bij het verminderen van eenzaamheid bij cliënten en ondersteunt medewerkers bij een geleidelijke terugkeer naar werk.

Veilige zorg en meldingen

Veiligheid is een belangrijk onderdeel van goede zorg. In het elektronisch cliëntendossier (ECD) worden applicaties gebruikt om onder andere medicatietoediening en wondzorg te monitoren. Ook werken we volgens de landelijke Veilige principes in de medicatieketen.

Medewerkers kunnen incidenten melden via het ECD door middel van MIC- en MIM-meldingen. Deze meldingen worden geanalyseerd door een organisatiebrede meldingscommissie, bestaande uit vertegenwoordigers van de afdelingen, de kwaliteitsfunctionaris en de aandachtfunctionaris Veilig Thuis.

Op basis van de analyses worden verbetermaatregelen genomen.



Omdat het samenstellen van meldingsrapportages momenteel nog handmatig gebeurt, wordt gewerkt aan een nieuw kwaliteitssysteem waarin meldingen beter kunnen worden geanalyseerd en gebruikt voor datagedreven kwaliteitsverbetering.

Vertrouwenspersonen en klachten

Voor zowel cliënten als medewerkers zijn vertrouwenspersonen beschikbaar. Zij ondersteunen bij het bespreken van zorgen of klachten. In 2025 is een nieuwe interne vertrouwenspersoon voor medewerkers gestart. Dit heeft geleid tot een professionaliseringsslag: de rol is verduidelijkt en de vertrouwenspersoon heeft alle teams bezocht om uitleg te geven.

Zorgmed werkt daarnaast samen met Zorgbelang Brabant voor ondersteuning bij situaties rondom de Wet Zorg en Dwang. Ook is de organisatie aangesloten bij de Geschillencommissie VVT. In 2025 is één klacht behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie; deze is deels gegrond verklaard, waarna een verbeterplan is opgesteld.





6. Leren en ontwikkelen

Opleiden van studenten

Zorgmed investeert actief in opleiding en ontwikkeling. We werken samen met verschillende zorgopleidingen en bieden stage- en leerwerkplekken aan voor verzorgenden, verpleegkundigen (BOL en BBL) en HBO-V studenten. Studenten worden begeleid door ervaren medewerkers en nemen deel aan interne trainingen en toetsmomenten.

In 2024 was er een terugloop in het aantal leerlingen, een ontwikkeling die ook landelijk zichtbaar is. In 2025 hebben we twee HBO-V studenten succesvol begeleid. Beide studenten hebben hun diploma behaald en zijn daarna bij Zorgmed in dienst gekomen. We zijn hier ontzettend blij mee, omdat het laat zien dat studenten de begeleiding en werkomgeving bij Zorgmed waarderen. Hun enthousiasme en frisse blik dragen bovendien direct bij aan de kwaliteit van zorg in onze teams.

Daarnaast zijn we gestart met een pilot voor een combinatiefunctie Verzorgende IG – Kraamverzorgende. Vanuit deze pilot starten in 2026 de eerste leerlingen die binnen deze combinatie worden opgeleid.

Bevoegd en bekwaam blijven

Om goede en veilige zorg te kunnen blijven bieden, besteden we structureel aandacht aan deskundigheidsbevordering. Zorgmed beschikt over een verpleegkundig skillsteam dat verantwoordelijk is voor het trainen en toetsen van verpleegtechnische handelingen in het eigen skillslab.

Via het leermanagementsysteem (LMS) worden medewerkers ondersteund bij hun ontwikkeling. Verzorgenden en verpleegkundigen zijn geregistreerd in het Kwaliteitsregister V&VN en volgen regelmatig bij- en nascholingen. Dit kan zowel intern als extern zijn. Voor vaktechnische scholing maken we onder andere gebruik van trainingen die worden georganiseerd door ziekenhuizen in de regio.

Om bekwaam te blijven worden daarnaast toetsmomenten in de praktijk georganiseerd. Ook leren medewerkers van elkaar door mee te lopen met collega's of ervaringen te delen binnen het team.

Scholing en professionele ontwikkeling

Medewerkers kunnen deelnemen aan verschillende interne trainingen, zoals bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering of omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Daarnaast wordt aandacht besteed aan onderwerpen zoals handhygiëne, kledingvoorschriften en reanimatie/EHBO.

Tijdens jaargesprekken worden ontwikkelwensen en scholingsbehoeften besproken. Deze input wordt gebruikt bij het opstellen van het opleidingsplan.

In de komende periode wordt extra aandacht besteed aan:

- verdere ontwikkeling en inzet van het digitale leerplatform en micro-learning;
- het versterken van de werkbegeleiding van studenten;
- een duidelijke rolverdeling tussen werkbegeleiders en praktijkopleider.

Leren in de organisatie

Leren en ontwikkelen gebeurt niet alleen via scholing, maar ook in het dagelijks werk. Teams bespreken casuïstiek, wisselen ervaringen uit en reflecteren op hun handelen. Door deze combinatie van formeel leren en leren in de praktijk blijft de deskundigheid van medewerkers op peil en kunnen we blijven inspelen op veranderingen in de zorg.



7. Inzicht in kwaliteit

Bij Zorgmed vinden we het belangrijk om zicht te hebben op de kwaliteit van zorg en ons werk. Dit betekent dat we systematisch gegevens verzamelen, evalueren en waar nodig verbeteringen doorvoeren. Ons kwaliteitsdenken volgt de PDCA-cyclus: plannen, uitvoeren, controleren en bijsturen. Daarnaast organiseren we regelmatig overleg met onze HBO-verpleegkundigen en andere medewerkers, om ervaringen en verbeterpunten met elkaar te bespreken.

Het afgelopen jaar is er hard gewerkt om de zorg continu zo optimaal mogelijk te blijven leveren, ondanks uitdagingen zoals verzuim en verlies van capaciteit door uitstroom. Gelukkig laten de cliënt- en medewerkertevredenheidsonderzoeken zien dat de tevredenheid boven de benchmark blijft. Gedurende het jaar hebben we het verzuim teruggebracht van 11,9% naar 8,9%, en deze daling zet door. Daarnaast hebben we nieuwe leerlingen en collega's kunnen aannemen, wat bijdraagt aan continuïteit, werkplezier en een stabiele bezetting in onze teams.

Cliënttevredenheid

Elk jaar laten wij een onafhankelijke partij, Triqs, een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitvoeren. In 2025 scoorden wij een gemiddeld cijfer van 8,7 en een NPS van 73, beide ruim boven de benchmark. Belangrijke aandachtspunten uit het onderzoek zijn personeelstekort en planning.

**“Alle thuiszorgverleners zijn enorm betrokken, dat is fijn.
De lijntjes tussen thuiszorg en mantelzorgers zijn kort,
dat werkt heel goed.”**

Bron: CTO 2025

Ook via ZorgkaartNederland houden we de tevredenheid in de gaten; hier scoort Zorgmed gemiddeld een 8,9. Deze resultaten bevestigen dat onze inzet op persoonlijke aandacht en warme, deskundige zorg effect heeft.

Medewerkertevredenheid

Eens in de twee jaar voeren we een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) uit; het volgende onderzoek staat gepland voor eind 2026. We onderzoeken of een kortere, meer actuele versie mogelijk is, zodat informatie sneller kan worden gebruikt voor verbeteringen.

Daarnaast bespreken we jaarlijks de tevredenheid en ontwikkelbehoeften van medewerkers tijdens jaargesprekken. Deze gesprekken bieden een belangrijke kans om persoonlijke en professionele ontwikkeling te volgen en waar nodig bij te sturen.

Jaargesprekken

Eind 2025 hebben we een nieuw format voor jaargesprekken ingevoerd. Vanaf januari 2026 wordt deze jaarlijkse cyclus structureel voor alle medewerkers toegepast. Thema's die aan bod komen zijn onder andere werkplezier, werk-privébalans, inhoud van het werk, samenwerking, gezondheid, kennis en vaardigheden, en bekwaamheid en bevoegdheden op het gebied van veiligheid. Deze gesprekken zorgen ervoor dat medewerkers helder inzicht hebben in hun verantwoordelijkheden en dat hun ontwikkeling wordt gevolgd, waardoor werkplezier en kwaliteit hand in hand gaan.

Audits

Begin 2026 heeft een externe audit plaatsgevonden over 2025, inclusief een vooruitblik op 2026. De audit bevestigde dat Zorgmed haar certificaat mag behouden en gaf waardering voor de betrokkenheid van alle medewerkers bij de cliënten. Cliënten voelen zich gehoord, veilig en serieus genomen.

“Medewerkers hebben veel en laagdrempelig contact met cliënten en mantelzorgers. Dit gebeurt niet alleen tijdens geplande evaluaties, maar ook in de dagelijkse zorgmomenten en informele gesprekken. Hierdoor blijven zij goed op de hoogte van wat hun cliënten nodig hebben en hoe zij de zorg ervaren.”

Bron: auditrapportage 2026

Het verbeterpunt dat naar voren kwam, is het structureel blijven aandacht besteden aan de Meldcode en de Wet zorg en dwang (Wzd), bijvoorbeeld door praktijkvoorbeelden te bespreken en gezamenlijk te oefenen. Hier gaan we in 2026 mee aan de slag.

Toekomst: Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Tot nu toe beheren we kwaliteitsregistraties en documenten grotendeels handmatig via Word- en Excel-bestanden in SharePoint. Dit systeem werkt, maar kent beperkingen zoals onduidelijk versiebeheer, geen automatische notificaties bij verlopen documenten en tijdrovend verwerken van meldingen. Daarom is besloten KMS-software Zenya te implementeren in 2026. Met deze stap kunnen we onze kwaliteitsprocessen beter borgen, meldingen efficiënter registreren en data

analyseren voor continue verbetering. Het nieuwe systeem helpt ons structureel kwaliteit te verbeteren, meldingen sneller te benutten en onderbouwde beslissingen te nemen, zodat Zorgmed ook in de toekomst hoogwaardige zorg kan blijven leveren.



8. Perspectief voor 2026

In 2025 heeft Zorgmed opnieuw laten zien dat warme, persoonsgerichte en goed georganiseerde zorg mogelijk blijft, ook in een periode van toenemende zorgvraag en krapte op de arbeidsmarkt. Dit kwaliteitsbeeld laat zien dat medewerkers, cliënten en mantelzorgers elkaar weten te vinden, dat onze samenwerking binnen de keten verder is versterkt en dat we belangrijke stappen hebben gezet in professionalisering, digitalisering en het vergroten van werkplezier. Tegelijkertijd laat de maatschappelijke context zien dat verdere ontwikkeling noodzakelijk blijft: de complexiteit van zorg neemt toe, beschikbare capaciteit staat onder druk, datagedreven werken vraagt om groei en het stimuleren van eigen regie en zelfredzaamheid wordt steeds belangrijker.

In 2026 bouwen we voort op wat goed gaat en richten we ons op een aantal duidelijke speerpunten. We blijven investeren in werkplezier, vitaliteit en behoud van medewerkers, omdat dit de basis vormt voor continuïteit en kwaliteit van zorg. Het open gesprek versterken we door nog meer aandacht te geven aan positieve gezondheid, zelfredzaamheid en het actief betrekken van mantelzorgers. Ook zetten we stappen in het uitbreiden en actualiseren van onze sociale kaart en in het verbeteren van informatie-uitwisseling binnen de keten. In het organiseren van het werk focussen we op een toekomstbestendige deskundigheidsmix, het effectief inzetten van zorgtechnologie en het verminderen van administratieve lasten. Als lerende organisatie blijven we investeren in scholing, begeleiding van studenten en structurele reflectie. Daarnaast ontwikkelen we onze datavolwassenheid verder: het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem helpt ons om meldingen, resultaten en trends beter te monitoren en op basis hiervan onderbouwde beslissingen te nemen.

Daarnaast willen we in 2026 de leesbaarheid en toegankelijkheid van ons kwaliteitsbeeld voor cliënten vergroten. We passen ons taalgebruik en perspectief hierop aan en delen, dankzij onze groeiende datavolwassenheid, meer relevante cijfers naast het verhaal achter de cijfers. Ook geven we cliënten en medewerkers een zichtbare stem door hun ervaringen meer direct in het kwaliteitsbeeld op te nemen.

Zorgmed blijft zich ontwikkelen vanuit vertrouwen, nabijheid en vakmanschap. Met onze collega's in de wijk, mantelzorgers, ketenpartners en de verschillende projectgroepen binnen de organisatie zetten we in 2026 nieuwe stappen om de zorg duurzaam, persoonlijk en veerkrachtig te houden. **Zo blijven we samen werken aan kwaliteit van bestaan – voor onze cliënten én voor onze medewerkers.**



Zorgmed Thuiszorg

info@zorgmed.nl

Carmelitesstraat 4

5652 EW Eindhoven

