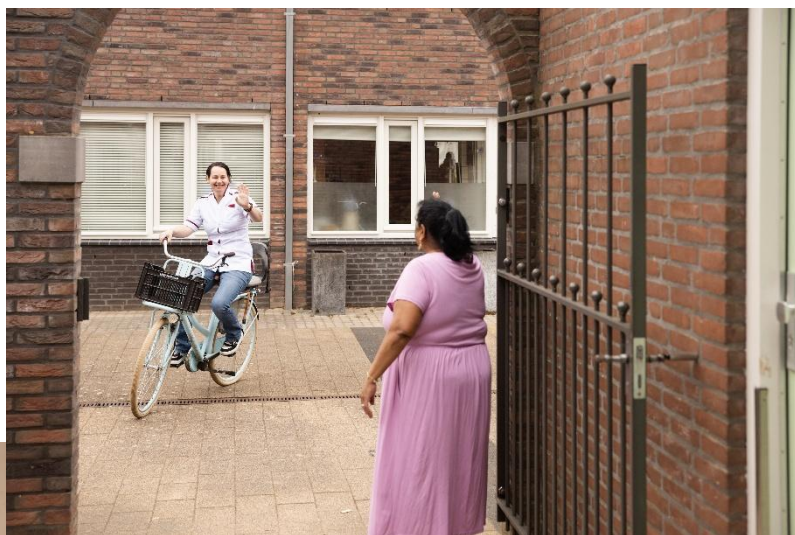




Kwaliteitsbeeld 2025



*Generiek kompas
Samen werken aan kwaliteit van bestaan*



Voorwoord

Voor u ligt het **kwaliteitsbeeld 2025** van BetuweZorg. In dit document geven wij inzicht in hoe wij dagelijks werken aan goede zorg en ondersteuning, in lijn met het Generiek Kompas. Het kwaliteitsbeeld biedt cliënten, naasten, medewerkers en ketenpartners een helder overzicht van wat zij van BetuweZorg mogen verwachten én hoe wij continu blijven leren en ontwikkelen.

Het Generiek Kompas richt zich op kwaliteit van bestaan en de beweging naar toekomstbestendige zorg. Binnen BetuweZorg geven wij daar invulling aan aan de hand van vijf bouwstenen:

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

In de eerste vier bouwstenen beschrijven we hoe wij vormgeven aan deze onderdelen, blikken we terug op de ervaringen en resultaten van het afgelopen jaar en formuleren we onze doelen voor de komende periode. De vijfde bouwsteen gaat in op de totstandkoming van dit kwaliteitsbeeld en op de wijze waarop wij het inzicht in kwaliteit verder willen versterken en duurzaam willen borgen binnen de organisatie.

Met dit kwaliteitsbeeld laten wij zien hoe BetuweZorg werkt aan continue verbetering, vanuit de overtuiging dat goede zorg begint met aandacht voor wie iemand is, wat iemand nodig heeft en hoe we dat samen het beste kunnen organiseren.

Inleiding

BetuweZorg is een thuiszorgorganisatie die met **hartverwarmende aandacht** huishoudelijke ondersteuning, verzorging, verpleging en begeleiding biedt in de regio's Rivierenland, Bommelerwaard, Lekstroom en Zuid-Oost Utrecht.

Met ruim 600 betrokken medewerkers staan wij elke dag klaar voor meer dan 3.100 cliënten. We ondersteunen mensen om zo lang mogelijk, op een prettige en vertrouwde manier, thuis te kunnen blijven wonen — met zorg die past bij wie zij zijn, wat zij nodig hebben en wat hun leven betekenisvol maakt.

In ons meerjarenplan laten we in één overzicht zien waar wij voor staan en waar wij naartoe werken. Onze **missie, visie, kernwaarden, ambities en doelen** zijn hierin op een heldere en visuele manier uitgewerkt. Samen vormen zij de basis voor de warme, persoonlijke en professionele zorg die BetuweZorg zo kenmerkt



Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

Hoe doet BetuweZorg dat?

BetuweZorg streeft ernaar om de best mogelijke zorg te leveren. Daarbij kijken we, gezien de ontwikkelingen zoals een groeiende zorgvraag, een krimpende beroepsbevolking en beperkte budgetten, kritisch naar welke zorg écht nodig is en hoe we deze in de toekomst beschikbaar en betaalbaar kunnen houden. We onderzoeken actief welke innovaties ons kunnen ondersteunen en welke bijdrage deze kunnen leveren aan onze toekomstige zorgverlening.

Binnen BetuweZorg voeren we open en gelijkwaardige gesprekken met cliënten en hun naasten. Tijdens de intake- en evaluatiegesprekken werken we volgens een methodiek die de cliënt breed in kaart brengt. We kijken daarbij verder dan alleen de aanleiding voor de zorgvraag. We onderzoeken wat de cliënt zelf nog kan met hulpmiddelen, welke ondersteuning het eigen netwerk kan bieden en welke professionele zorg noodzakelijk is. Ons uitgangspunt is dat cliënten zo lang mogelijk en zo zelfstandig mogelijk thuis kunnen blijven wonen.

Om aanvullende ondersteuning te bieden, zijn we gestart met het leveren van thuisondersteuning. Hiervoor hebben we een vaste coördinator aangesteld, zodat cliënten en naasten een duidelijk aanspreekpunt hebben. Waar nodig verwijzen we door en werken we samen met andere (zorg)professionals in de regio.

Binnen de palliatieve zorg passen we proactieve zorgplanning toe. Samen met de cliënt, naasten en de huisarts bespreken we wensen, behoeften en mogelijkheden, en leggen we deze op uniforme wijze vast.

Met elke cliënt worden specifieke doelen opgesteld, die periodiek worden geëvalueerd. De zorg sluit direct aan op deze doelstellingen, en ieder zorgmoment is tevens een evaluatiemoment. Wanneer de situatie verandert, zoeken we opnieuw het gesprek met cliënt en naasten om te bepalen of de inzet van zorg nog passend is.

Cliënten hebben een vast aanspreekpunt en alle afspraken en rapportages zijn volledig inzichtelijk via het cliëntenportaal Caren. Indien gewenst kunnen ook naasten meekijken.

Reflectie op 2025

BetuweZorg heeft zichzelf tot doel gesteld om minimaal een 8 te scoren op cliënttevredenheid. Uit de ervaringsmeting Generiek Kompas 2025 blijkt dat cliënten ons gemiddeld met een **8,1** beoordelen. Hoewel dit het beoogde resultaat is, zien we bij de onderliggende scores nog ruimte voor verbetering.

De volgende vragen scoren lager dan een 8:

- **Wordt de zorg samen met u, uw naasten en zorgverleners afgesproken?** – 7,9
- **Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?** – 7,9

Uit de open opmerkingen blijkt dat cliënten vooral hinder ervaren door wisselende zorgtijden en dat zorgtijden niet altijd overeenkomen met hun wens. Daarnaast wordt verschil ervaren in de werkwijze van verschillende zorgverleners.

Doelstellingen voor de komende periode

Het grootste knelpunt betreft de wisselende zorgtijden. Om dit te verbeteren, is in 2025 al een vernieuwde werkwijze voor het plannen van cliëntzorg ingevoerd. In de komende periode wordt dit proces verder geoptimaliseerd.

Daarnaast is er een optimalisatieplan opgesteld voor de aanname van nieuwe zorgvragen. Een belangrijk onderdeel hiervan is het vroegtijdig communiceren van verwachte zorgtijden, zodat cliënten en naasten vooraf weten wat zij kunnen verwachten.

Ook onderzoeken we hoe de thuisondersteuning nog beter kan worden ingezet. Hiervoor is een apart plan ontwikkeld. Samen met regionale partners bekijken we welke rol BetuweZorg hierin kan spelen en welke aanvullende bijdrage wij kunnen leveren.

Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

Hoe doet BetuweZorg dat?

BetuweZorg is zich bewust van de uitdagingen die de komende jaren op ons afkomen, zoals de toenemende vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt. Deze ontwikkelingen vragen om een sterke samenwerking met zowel sociale als professionele netwerken om de zorg toekomstbestendig te kunnen organiseren.

Tijdens het open gesprek over de zorg brengen we samen met de cliënt het sociale en professionele netwerk in kaart en betrekken we dit waar mogelijk. In overleg met de cliënt of diens naasten maken we afspraken over wie de regie voert, hoe dit wordt vastgelegd en met wie informatie mag worden gedeeld. Een sterk sociaal netwerk — bestaande uit mantelzorgers, familie, vrienden en burens — heeft directe invloed op de kwaliteit van bestaan, en we streven ernaar dit optimaal te benutten.

Onze wijkverpleegkundigen en EVV'ers zoeken op cliëntniveau intensieve samenwerking met de eerstelijnszorg. In verschillende regio's nemen zij deel aan periodieke MDO's binnen huisartsenpraktijken, waarbij meerdere disciplines aansluiten. Daarnaast maken we veel gebruik van OZOverbindzorg, zodat betrokken professionals snel en efficiënt met elkaar kunnen communiceren.

We realiseren ons dat BetuweZorg niet altijd alle benodigde of specialistische zorg zelf kan leveren, bijvoorbeeld bij complexe handelingen. Continuïteit van zorg vinden we echter essentieel. Daarom zetten we ons in om binnen ons netwerk de juiste zorgaanbieder te vinden, zodat cliënten de zorg ontvangen die zij nodig hebben.

Om aangesloten te blijven bij ontwikkelingen in de regio én om invloed te kunnen uitoefenen op processen en werkwijzen, blijft BetuweZorg actief deelnemen aan diverse regionale overlegstructuren (zoals VVT-tafel Rivierenland), ontwikkeltafels en themanetwerken (zoals palliatieve zorg en dementie). Hiermee versterken we onze positie in de regio en blijven we onderdeel van relevante kennis- en samenwerkingsverbanden.

Reflectie op 2025

Hoewel BetuweZorg gemiddeld goed scoort in de ervaringsmeting, vallen de volgende punten op, specifiek rondom de samenwerking met naasten:

- **Voelt u zich, als mantelzorger/naaste, gehoord door de zorgverleners?** – 7,9
- **Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als mantelzorger/naaste) in de zorg voor uw naaste?** – 7,0

Uit de open opmerkingen blijkt dat mantelzorgers soms het directe contact met zorgverleners missen. Daarnaast is hun rol binnen de zorgverlening niet altijd duidelijk en wordt deze onvoldoende expliciet besproken. Uit de meting blijkt ook dat er onvoldoende aandacht is voor de balans tussen draagkracht en draaglast, waardoor risico op overbelasting niet altijd tijdig wordt gesignaleerd.

Doelstellingen voor komende periode

Uit de resultaten komt naar voren dat de positie van de mantelzorger binnen de zorgverlening meer aandacht behoeft. In de komende periode onderzoeken we hoe we dit kunnen verbeteren. Hierbij nemen we ook mee welke rol welzijnsorganisaties kunnen spelen in het ondersteunen van mantelzorgers.

Daarnaast willen we onze professionele netwerken verder uitbreiden. We streven ernaar om nog vaker aan te sluiten bij MDO's in de regio, niet alleen met multidisciplinaire partners, maar ook met interdisciplinaire partners. Om dit goed te kunnen faciliteren, zullen we onze sociale kaart actualiseren en uitbreiden.

Bouwsteen 3: het werk organiseren

Hoe doet BetuweZorg dat?

BetuweZorg beschikt over een professioneel en divers team, variërend van thuisondersteuners tot (gespecialiseerd) verpleegkundigen. Wanneer een zorgvraag buiten de huidige expertise van het team valt, wordt waar mogelijk scholing georganiseerd om die expertise alsnog te borgen.

Bij nieuwe zorgvragen beoordelen we altijd of deze aansluiten bij het deskundigheidsniveau van onze medewerkers. De verschillende routes binnen de organisatie zijn ingericht op meerdere niveaus, waardoor snel inzichtelijk is waar ruimte bestaat en waar aanvullende inzet nodig is. Daarnaast is binnen elke regio een duidelijke verdeling gemaakt tussen zorg met lage en hoge complexiteit. Omdat zorg in de wijk soms onvoorspelbaar is en medewerkers mogelijkheid moeten hebben voor overleg, is er 24/7 een telefonisch bereikbare verpleegkundige achterwacht beschikbaar voor collegiale consultatie.

Via het cliëntenportaal Caren hebben cliënten en hun naasten toegang tot het persoonlijke ondersteuningsplan en kunnen zij rechtstreeks communiceren met betrokken zorgverleners. Hiermee waarborgen we dat cliënten, binnen de mogelijkheden, zeggenschap houden over hun leven en de zorg die zij ontvangen.

Om de zorg zo efficiënt mogelijk te organiseren, is ons beleid erop gericht om bij elke zorgvraag eerst te onderzoeken of inzet van hulpmiddelen of technologische oplossingen een (deel van de) zorg kan vervangen. Zo zetten we zorgprofessionals uitsluitend in wanneer dit noodzakelijk is. Om hulpmiddelen in een vroeg stadium te kunnen inzetten, beschikt BetuweZorg over een hulpmiddelentas met de meest voorkomende hulpmiddelen voor ADL-ondersteuning, zoals materialen voor steunkousen en andere dagelijkse zorghandelingen. Samen met de cliënt bepalen we welk hulpmiddel het meest passend is. We hebben daarnaast korte lijnen met ergotherapeuten in de regio wanneer aanvullend advies nodig is.

BetuweZorg maakt ook gebruik van technologische oplossingen, zoals medicijndispensers en personalarmering, onder andere in samenwerking met MobileCare. Juist op het gebied van zorgtechnologie neemt BetuweZorg een actieve rol in regionale overleggen. We nemen deel aan de werkgroep Zorg en Technologie, waarin regionale aanbieders gezamenlijk onderzoeken hoe technologische innovaties beter kunnen worden toegepast in de dagelijkse zorg. Daarnaast heeft BetuweZorg periodiek overleg met regionale partners over het totale zorgaanbod.

BetuweZorg heeft een enthousiaste cliëntenraad die ons helpt ervoor te zorgen dat de zorg zo goed mogelijk aansluit bij de behoefte van de cliënten. Zij doet dit door middel van:

Behartigen van belangen: De raad vertegenwoordigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten en fungeert als schakel tussen BetuweZorg en de cliënten.

Optimaliseren van zorg: De raad streeft naar een optimale afstemming van de zorgverlening op basis van de wensen en behoeften van cliënten.

Kwaliteitsverbetering: Een belangrijk doel van de raad is het verbeteren van de kwaliteit van zorg die cliënten ontvangen.

Medezeggenschap: De raad geeft cliënten inspraak bij besluiten die hen aangaan zodat hun stem gehoord wordt in het beleid van BetuweZorg.

Daarnaast heeft BetuweZorg een ondernemingsraad die de directie frequent en met een positief kritische blik adviseert. De ondernemingsraad vergadert maandelijks en heeft ongeveer zes keer per jaar structureel overleg met de directie.

Reflectie op 2025

In de visie van BetuweZorg staat dat medewerkers met passie en plezier de best mogelijke zorg willen leveren. In het meest recente MTO is medewerkers gevraagd in hoeverre zij dit ervaren. Gemiddeld gaven zij hiervoor een 8, wat in lijn is met de doelstelling uit het meerjarenbeleid. Uit de open reacties blijkt dat sommige medewerkers behoefte hebben aan meer uitdagingen. Tijdens de periodieke aandacht- en waarderingsgesprekken wordt dit besproken en wordt per medewerker bekeken welke mogelijkheden we kunnen bieden.

In het laatste cliënttevredenheidsonderzoek scoorde BetuweZorg een **8,1** op de vraag of de zorg aansluit bij de manier van leven van de cliënt. Hiermee voldoet de organisatie aan de eigen gestelde doelstellingen.

Doelstellingen voor komende periode

De inzet van hulpmiddelen en technologie is in het organisatiebeleid goed omschreven. In de komende periode onderzoekt BetuweZorg, samen met MobileCare, hoe deze technologische ondersteuning nog beter kan worden ingezet in de praktijk. Daarnaast willen we dat het voor alle deskundigheidsniveaus vanzelfsprekend wordt om bij iedere zorgvraag te beoordelen in hoeverre zorg kan worden vervangen of ondersteund door hulpmiddelen of technologie.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Hoe doet BetuweZorg dat?

BetuweZorg heeft zich ontwikkeld tot dé zorg-opleidingsorganisatie van de Betuwe en is trots op de nauwe samenwerking met ROC Rivier. In ons kantoor in Culemborg leiden we leerlingen op, waarbij zowel docenten van het ROC als onze eigen praktijkbegeleiders wekelijks aanwezig zijn. Door het onderwijs gezamenlijk vorm te geven en de opleidingen modulair aan te bieden in certificaten, kunnen we optimaal aansluiten bij zowel de individuele leerbehoeften van medewerkers als de actuele zorgvraag van cliënten. Hierdoor sluit het onderwijs naadloos aan op de praktijk en kunnen we flexibel inspelen op veranderingen in de zorg.

Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het behouden van hun bevoegd- en bekwaamheden. Via het leermanagementsysteem heeft iedere medewerker continu inzicht in zijn of haar actuele status. Onze praktijkopleiders hebben een totaaloverzicht en organiseren halfjaarlijkse verplichte scholingen. Tijdens deze scholingen staan niet alleen de handelingen centraal, maar ook de context waarin deze worden uitgevoerd, zodat medewerkers beter kunnen inspelen op complexe praktijksituaties.

Deskundigheidsbevordering is een vast onderdeel van de maandelijkse teambijeenkomsten. Deze sessies richten zich zowel op overkoepelende thema's—zoals omgaan met grensoverschrijdend gedrag, palliatieve zorg of wondzorg—als op het methodisch bespreken van cliëntcasuïstiek om met elkaar te reflecteren en te leren. Deze reflectiemomenten vinden voornamelijk monodisciplinair plaats, maar wanneer de situatie daarom vraagt, kunnen ook andere disciplines uit ons netwerk worden betrokken.

De wijkverpleegkundigen hebben maandelijks een intervisiemoment waarin zij casussen met elkaar bespreken. Daarnaast vindt elk kwartaal intercollegiale toetsing plaats met een andere zorgaanbieder uit de regio, wat bijdraagt aan kennisdeling en kwaliteitsbewaking. Een groot deel van onze cliënten ontvangt huishoudelijke ondersteuning. Daarom investeren we in het opleiden van huishoudelijke ondersteuners in het herkennen en signaleren van (stille) zorgsignalen. Door deze vroege herkenning kan een toename van de zorgvraag soms worden uitgesteld of zelfs voorkomen.

Dankzij onze korte lijnen blijven we wendbaar, kunnen we snel schakelen en hebben medewerkers directe invloed op zowel zorgprocessen als hun eigen loopbaanontwikkeling.

Reflectie op 2025

Uit de meest recente ervaringsmeting blijkt dat cliënten over het algemeen voldoende vertrouwen hebben in de kennis en ervaring van de zorgverleners (score 8,1). Uit de open opmerkingen blijkt echter dat dit per medewerker kan verschillen. Hier zal in de komende periode extra aandacht aan worden besteed.

Daarnaast is er een aparte uitvraag gedaan onder onze leerlingen over onder andere wat hen het meest aanspreekt in de opleiding bij BetuweZorg. Zij geven aan vooral de

persoonlijke begeleiding, de korte lijnen en het samen leren met collega's als positief te ervaren. Ook waarderen zij dat de opleiding wordt afgestemd op hun persoonlijke mogelijkheden en leerbehoeften.

Doelstellingen voor komende periode

BetuweZorg wil voortbouwen op datgene wat goed gaat, maar gaat de komende periode daarnaast investeren in **meer individuele coaching op de werkvloer**. Uit de interne audit van 2024 kwam naar voren dat we onvoldoende systematisch toetsen of zorg volgens richtlijnen en protocollen wordt uitgevoerd. Ook uit de ervaringsmeting blijkt dat cliënten verschillen ervaren tussen wijze waarop medewerkers de zorg verlenen. Coaching op de werkvloer is daarom essentieel om kwaliteit, veiligheid en efficiëntie te borgen.

Het doel van coaching is:

- Het waarborgen van zorgverlening volgens richtlijnen en protocollen
- Het signaleren van knelpunten in werkprocessen en veiligheid
- Het ondersteunen van medewerkers in professionele ontwikkeling

Deze coaching moet ondersteunend, niet bestraffend zijn, gericht op continue verbetering en gebaseerd op een open dialoog. Hiervoor is een apart plan van aanpak opgesteld. Het streven is om eind 2026 een uitgewerkte en breed gedragen werkwijze te hebben geïmplementeerd.

Daarnaast wordt, in aansluiting op het eerdergenoemde plan over thuisondersteuning, onderzocht welke aanvullende opleidingsbehoeften medewerkers hebben om deze vorm van ondersteuning verder te versterken. Dit traject wordt samen met het ROC vormgegeven, waarbij wordt onderzocht hoe dit aansluit op bestaande leertrajecten.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit (kwaliteitsbeeld)

Hoe doet BetuweZorg dat?

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld door de kwaliteitsverpleegkundige en de zorgmanager verpleging & verzorging, en is afgestemd met het management en de directie van BetuweZorg. Daarnaast wordt het kwaliteitsbeeld voorgelegd aan zowel de cliëntenraad als de ondernemingsraad. Bij de totstandkoming is gebruikgemaakt van verschillende bronnen, waaronder de ervaringsmeting Generiek Kompas, het medewerkerstevredenheidsonderzoek en diverse interne documenten. Door deze combinatie ontstaat een breed en betrouwbaar beeld van de huidige kwaliteit van zorg en de ontwikkelpunten binnen de organisatie.

De jaarlijkse interne en externe audits bieden waardevol inzicht in de mate waarin richtlijnen worden nageleefd en waar verbeterkansen liggen. Uit deze audits blijkt onder andere dat projectmatig werken volgens de PDCA-cyclus een belangrijk aandachtspunt is. Daarnaast vormen gesprekken met medewerkers en cliënten een essentiële informatiebron om te begrijpen wat goed gaat en waar verbetering nodig is.

BetuweZorg streeft naar tevreden cliënten en medewerkers die de organisatie minimaal een **8** geven als rapportcijfer. Zowel tussentijdse besprekingen als evaluaties, dossiercontroles en reflectiemomenten worden ingezet om de voortgang op acties te bewaken en om de kwaliteit structureel te blijven versterken.

Reflectie en verbeterpunten

Uit de audits komt naar voren dat het systematisch borgen en versterken van kwaliteitsinzicht verdere ontwikkeling vraagt. Hoewel er al veel wordt gedaan aan kwaliteitsmonitoring, ontbreekt nog een eenduidige en organisatie brede werkwijze waarmee het Generiek Kompas en het bijbehorende kwaliteitsbeeld stevig verankerd zijn in de praktijk.

Een eerste stap hierin is dat de kwaliteitsverpleegkundige in de komende periode een **plan van aanpak** opstelt om het Generiek Kompas meer onder de aandacht te brengen binnen de organisatie. Daarbij wordt nadrukkelijk, vroegtijdig, ingezet op de dialoog met de verschillende teams, de cliëntenraad en de ondernemingsraad. In deze gesprekken staat centraal wat het Kompas betekent, hoe het richting geeft aan het dagelijks handelen en welke rol medewerkers, cliënten en naasten daarin hebben.

Deze aanpak moet leiden tot meer consistentie, herkenning en eigenaarschap rondom kwaliteit, zodat het kwaliteitsbeeld niet alleen een terugblik is maar ook een actief middel voor verbetering en vernieuwing.