

Kwaliteitsbeeld 2025 Zorggroep Zaanstreek

Een jaar van ziel en zakelijkheid

Inleiding

2025 was een jaar waarin de dubbele vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt ons uitdaagden om kleur te bekennen. Bij Zorggroep Zaanstreek (Pennemes en Mennistenerf) hebben we niet gekozen voor verschraling, maar voor vernieuwing. We zetten in op een groene, innovatieve omgeving waarin de menselijke maat centraal staat. Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe we dat hebben gedaan aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas.

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

De basis van goede zorg is luisteren. In 2025 hebben we op verschillende niveaus opgehaald wat er leeft bij onze bewoners en hun naasten. We combineren hierbij kwantitatieve data met kwalitatieve gesprekken.

- **Klanttevredenheidsonderzoek (FACIT)**
We hebben het externe bureau FACIT ingeschakeld voor een breed klanttevredenheidsonderzoek. Omdat zij geaccrediteerd zijn, geldt dit direct als de officiële QR-meting voor 2025. De uitkomsten geven ons een objectief beeld van hoe onze zorg wordt ervaren en waar de verbeterpunten liggen.
- **De dialoog met mantelzorgers**
Cijfers vertellen niet het hele verhaal. Daarom hebben we speciale mantelzorgavonden georganiseerd voor de eerste contactpersonen van Kleinschalig Wonen. Deze avonden werden geleid door de manager Zorg (in de loop van 2025 is deze functie getransformeerd naar Locatiemanager) en de teamleiders. De directe interactie zorgde voor wederzijds begrip en concrete actiepunten op de werkvloer.
- **Focusgroepen en bewoners**
Met verschillende cliëntgroepen hebben we focusgroepen gehouden. Hierin gingen we dieper in op specifieke thema's die uit het algemene onderzoek naar voren kwamen. Het stelde ons in staat om de nuance achter de tevredenheidscijfers te begrijpen.
- **Rol van de Cliëntenraad**
De Cliëntenraad heeft dit jaar een proactieve rol gespeeld. Zij hebben op basis van hun achterbanraadpleging concrete input geleverd ter verbetering van onze kwaliteit. Hun adviezen hebben we meegenomen in ons jaarplan.
- **Klachten als leermoment**
Natuurlijk gaat er ook wel eens iets mis. Ons klachtensysteem en de klachtenfunctionaris functioneerden in 2025 als een belangrijk veiligheidsventiel. We zien klachten als advies om onze processen aan te scherpen.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Samenwerken doen we op alle niveaus: van het persoonlijke netwerk rondom de bewoner tot aan landelijke coalities voor systeemverandering.

- **Het netwerk rondom de cliënt**
De contactverzorgende heeft het netwerk van de cliënt helder in beeld en dit is vastgelegd in het zorgdossier. We voeren periodiek gesprekken met de cliënt en hun netwerk, waarbij we jaarlijks evalueren. Ook de afstemming met andere zorgverleners vindt structureel plaats in

periodieke MDO's waar de contactverzorgende bij aanhaakt. De verslaglegging hiervan borgen we in het elektronisch dossier.

- **Lokaal in de wijk**
In Zaandam-Zuid en de Rosmolenwijk hebben we de banden met onze wijkpartners aangehaald. Dit gebeurde niet alleen in formele bestuurlijke overleggen, maar juist ook op de werkvloer via werkbezoeken en informele bijeenkomsten. Een mooi voorbeeld was de gezamenlijke wandeling met opbouwmedewerkers van het SWT, waarbij we uitgebreid stilstonden bij onze onderlinge samenwerking en de ondersteuning in de wijk.
- **Regionale samenwerking**
Regionaal geven we vorm aan onze samenwerking binnen G'oud, het netwerk Gezond Oud van de gemeenten Zaanstad, Purmerend en Waterland. We zijn hierin vertegenwoordigd op zowel strategisch als operationeel niveau. In de praktijk hebben we in 2025 vooral stappen gezet binnen de actielijnen zorgtechnologie en reablement.
- **Landelijke invloed en innovatie**
Voor de strategische uitdagingen in onze branche zijn we actief aangesloten bij de netwerken van SIGRA, Vilans en ACTIZ. Specifiek op het gebied van zorgvernieuwing en preventie nemen we een voortrekkersrol. Binnen de Beweegalliantie stimuleren we beleid om ouderen meer in beweging te krijgen en zijn we koploper van de cirkel Ruimte voor Lopen voor Ouderen. Met dit project dragen we direct bij aan het Nationaal Masterplan Lopen. Daarnaast profileren we ons op het gebied van duurzaamheid via de Groene Zorgalliantie en de Green Deal Duurzame Zorg.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Om de zorg toegankelijk te houden, moeten we het werk anders organiseren. In 2025 hebben we ingezet op een plattere structuur, specifieke deskundigheid en slimme innovaties.

- **Van centraal naar lokaal**
We hebben onze organisatiestructuur aangepast om dichter op de bal te spelen. We zijn afgestapt van een centrale manager zorg. In plaats daarvan werken we nu met locatiemanagers. Hierdoor kunnen we de vinger beter aan de pols houden bij de teams. De teamleiders sturen nu directer op het primaire proces, wat zorgt voor kortere lijnen en snellere besluiten.
- **Mix van deskundigheid in het team**
De zorgvraag wordt complexer en dat vraagt om specifieke kennis. Binnen elk team werken we daarom met aandachtsvelders. Dit zijn collega's met extra expertise op gebieden zoals medicatieveiligheid, wondzorg en mondzorg. Zo borgen we dat specialistische kennis direct op de werkvloer aanwezig is.
- **Medezeggenschap**
Het organiseren van het werk doen we samen. Onze Ondernemingsraad (OR) kent een brede vertegenwoordiging vanuit de organisatie. Hun inbreng zorgt ervoor dat beleid niet alleen op papier klopt, maar ook werkbaar is voor de collega's in de praktijk.
- **Domotica en slimme sensoren**
We hebben onze locaties verder uitgerust met slimme technologie. Sensoren helpen ons nu om in de nachtzorg alleen te kijken als het echt nodig is. Dit geeft bewoners meer nachtrust en scheelt de nachtdienst onnodige rondes. Technologie neemt de zorg niet over, maar geeft ons de ruimte voor echte aandacht.
- **Reablement: Langer Actief Thuis**
Onze visie is verschoven van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Met reablement stimuleren we bewoners om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. Dit vraagt een andere mindset van onze medewerkers: handen op de rug en coachen in plaats van overnemen. Dit houdt bewoners langer vitaal en verlaagt de fysieke belasting voor collega's.

- **Groene innovatie: Natuur op Recept**
Groen is bij ons geen decoratie, maar een zorginterventie. Met Natuur op Recept zetten we buitenlucht en groen contact doelgericht in tegen eenzaamheid en somberheid. Dit doen we samen met eerstelijns zorgverleners en welzijnspartners.
- **Samenwerking met Vogelbescherming Nederland**
Een bijzonder project in 2025 was onze intensieve samenwerking met Vogelbescherming Nederland. We hebben onze tuinen en balkons vogelvriendelijker ingericht. Het kijken naar en zorgen voor vogels brengt reuring en levensvreugde. Voor bewoners is het een dagelijkse bron van plezier die weinig zorginzet vraagt, maar veel welzijn oplevert.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Blijven leren is essentieel om kwaliteit te blijven leveren in een veranderende wereld. In 2025 hebben we de focus gelegd op een veilig en stimulerend leerklimaat, waarin zowel vakbekwaamheid als inclusiviteit centraal staan.

- **Integraal scholingsplan**
Onze scholingscoördinator werkt aan een integraal scholingsplan. Hierin komen de behoeften van de organisatie, veranderende externe omstandigheden en nieuwe inzichten samen. Het bijhouden van de verplichte BIG-vaardigheden is hierin een vast onderdeel, zodat de basiskwaliteit altijd geborgd is.
- **Afronding Leren is Werken, Werken is Leren (LWWL)**
De afgelopen jaren hebben we intensief samengewerkt met de drie grote ROC's in de regio om het leerwerkklimaat te verbeteren. In 2025 is dit project succesvol afgerond. We hebben ons klimaat gemeten en specifieke trainingen gevolgd om dit te optimaliseren. De werkwijze is nu geen project meer, maar is operationeel overgenomen door onze collega's.
- **Kansrijk opleiden met Pact Oost**
We kijken verder dan de standaard arbeidsmarkt. Binnen het project Pact Oost leiden we mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op om bij ons te komen werken. Hiermee boren we nieuw talent aan en geven we invulling aan onze maatschappelijke rol als inclusief werkgever.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Kwaliteit is geen eindstation maar een continu proces van meten, bespreken en verbeteren. In 2025 hebben we onze governancestructuur versterkt om hier meer grip op te krijgen.

- **Nieuwe Kwaliteitscommissie**
We hebben een brede kwaliteitscommissie opgericht die de kwaliteit over de volle breedte bewaakt. In deze commissie zitten de Privacy Officer (PO), de Functionaris Gegevensbescherming (FG), de Security Officer (SO) en de Bestuurder. Door deze samenstelling borgen we dat kwaliteit, veiligheid en ontwikkeling altijd in samenhang worden besproken. Als aandachtspunt voor 2026 is meegenomen dat de rest van het MT middels kwartaalrapportages en -presentaties goed wordt aangehaakt.
- **Integratie ICT en Kwaliteit**
Digitalisering is onlosmakelijk verbonden met goede zorg. In 2025 liepen de twee commissies synchroon naast elkaar en kwamen we tot de conclusie dat het handiger zou zijn dit in 1 gesprek mee te nemen. Daarom is de commissie ICT per 1 januari 2026 opgegaan in de algemene kwaliteitscommissie. Dit zorgt ervoor dat technologische keuzes niet op een eiland worden gemaakt, maar direct getoetst worden aan hun bijdrage aan de kwaliteit van zorg.

- Externe audits: ISO 9001, NIS-2 en NEN7510
Wij zijn ISO 9001 gecertificeerd, wat aantoont dat onze basis op orde is. In 2025 heeft firma LRQA de periodieke audit uitgevoerd om dit te toetsen. Daarnaast is er een specifieke externe audit uitgevoerd op het thema NIS-2 en NEN7510, gezien het groeiende belang van informatiebeveiliging.
- Directiebeoordeling en Kwaliteitsbeeld
De bestuurder heeft een formele directiebeoordeling opgesteld om het functioneren van ons kwaliteitssysteem te evalueren. Dit document vormt, samen met de input uit de vijf bouwstenen, de basis voor dit kwaliteitsbeeld. Hiermee leggen we verantwoording af en, belangrijker nog, bepalen we onze koers voor 2026.