

Kwaliteitsbeeld 2025

Samen werken aan kwaliteit van leven

Organisatie	ZorgGevoel B.V.
Type Zorg	(Specialistische) thuiszorg (ALS & complexe zorg)
Locatie	Rotterdam
Periode	2025
Publicatiedatum	31-03-2025

Contactgegevens

Adres: Westzeedijk 525, 3024 EL Rotterdam

Website: www.zorggevoel.nl

Email: info@zorggevoel.nl

Telefoonnummer: 0102293467



Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025–2026 van ZorgGevoel. In dit document laten wij zien hoe wij werken aan goede zorg en ondersteuning van mens tot mens. Wat gaat goed? Wat kan beter? En wat leren wij daarvan? Dat doen we open en eerlijk. Goede zorg ontstaat immers door samen oog en aandacht te hebben voor signalen uit de praktijk, echt te luisteren en steeds te blijven leren en verbeteren.

Dit kwaliteitsbeeld is niet bedoeld als papieren verantwoording alleen, maar vooral als een hulpmiddel om zicht te houden op de kwaliteit van zorg en dienstverlening. We kijken daarbij naar ervaringen van cliënten, naasten en medewerkers, signalen uit de praktijk, interne evaluaties, incidentmeldingen, klachten, audits en teamreflecties.

Het jaar 2025 stond voor ZorgGevoel in het teken van verandering en aanscherping. In het bijzonder had de invoering en handhaving van de Wet DBA grote impact op de organisatie en de wijze waarop de samenwerking met zzp'ers is ingericht. Om risico's rondom schijnzelfstandigheid te beperken en te beheersen, zijn de modelovereenkomsten juridisch getoetst door een gespecialiseerde advocaat en is kritisch gekeken naar de positionering van zzp'ers binnen de organisatie. Dit heeft ertoe geleid dat een deel van de zorgverleners is overgestapt naar een dienstverband, waarmee meer stabiliteit en duidelijkheid is gecreëerd. Daarnaast is in 2025 bewust ingezet op het verfijnen van interne processen, met als doel deze beter te laten aansluiten op de dagelijkse praktijk van zorgverlening, management en strategische sturing. Deze beweging draagt bij aan werkbaarheid voor de zorgverleners en aan het leveren van passende zorg.

De zomerperiode maakte zichtbaar dat continuïteit van zorg niet vanzelfsprekend is. Dit heeft geleid tot een hernieuwde focus op het structureel borgen van continuïteit, onder andere door het ontwikkelen van opvolg- en samenwerkingsstructuren binnen teams en rondom cliënten. De ervaringen van 2025 vormen daarmee een belangrijke basis voor de koers in 2026, waarin verdere professionalisering, stabiliteit en toekomstbestendige organisatie van zorg centraal staan.

Bij het maken van dit kwaliteitsbeeld zijn cliënten, naasten, medewerkers en management betrokken geweest. Hun ervaringen en verhalen vormen de basis. We willen dat iedereen zich hierin kan herkennen. Met dit kwaliteitsbeeld laten we zien waar we staan en waar we naartoe willen. Niet omdat alles perfect is, maar omdat we blijven leren en verbeteren. Zo werken we samen verder aan zorg die nabij, passend en menselijk is; zorg met hart, ziel en gevoel, van mens tot mens.



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Wie zijn wij: Missie, visie en strategie	4
2. Kwaliteitsbeeld	6
Bouwsteen 1: Het Kennen van de wensen en behoeften	6
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	9
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	13
Bouwsteen 4: Leren en Ontwikkelen	17
3. Reflectie op de beweging van het Kompas	19
Overkoepelende reflectie	19
Conclusie	19



1. Wie zijn wij: Missie, visie en strategie

ZorgGevoel is een niche-specialist in complexe en intensieve zorgvragen van cliënten met spierziekten zoals ALS en cliënten in de palliatief terminale fase. ZorgGevoel biedt zorg en ondersteuning aan cliënten in de regio Haaglanden, Schieland, Westland, Delftland, Drechtsteden, BAR-gemeenten en Nissewaard.

ZorgGevoel onderscheidt zich nadrukkelijk van reguliere wijkverpleging. Waar traditionele thuiszorgorganisaties veelal werken met vaste routes en geplande (kortdurende) zorgmomenten, is de zorgverlening binnen ZorgGevoel anders ingericht. De organisatie werkt niet met standaard zorgroutes, maar sluit aan op de individuele en vaak intensieve zorgvraag van de cliënt al dan niet in zijn/haar laatste levensfase. Dit betekent dat de zorg flexibel wordt georganiseerd rondom de cliënt.

Deze werkwijze vraagt om een andere manier van organiseren, plannen en samenwerken. Binnen ZorgGevoel wordt zorg daarom niet door één vaste zorgverlener uitgevoerd, maar georganiseerd met een vast team van zorgverleners per cliënt. Gezien de intensiteit en vaak langdurige aard van de ondersteuning is het niet wenselijk en haalbaar om de zorg te laten rusten op één persoon. Door te werken met een vast team rondom de cliënt wordt de continuïteit van zorg beter geborgd en blijft de ondersteuning stabiel, ook bij uitval of wisselingen in inzet.

Binnen dit team worden ook de mantelzorgers nadrukkelijk meegenomen. Mantelzorgers vormen in veel situaties een belangrijk onderdeel van de ondersteuning rondom de cliënt. ZorgGevoel houdt hierbij actief oog voor de belastbaarheid van mantelzorgers en het risico op overbelasting. Wanneer deze druk toeneemt, wordt de inzet vanuit het zorgteam waar nodig opgeschaald, zodat de mantelzorger enerzijds wordt ontlast en anderzijds de continuïteit en kwaliteit van zorg behouden blijven.

De zorg van ZorgGevoel kenmerkt zich door een kleinschalige, betrokken en persoonsgerichte benadering. De organisatie werkt met korte lijnen, waardoor snel geschakeld kan worden en de zorg nauw aansluit op de specifieke behoeften van de cliënt. Daarbij staat het bieden van zorg in de thuissituatie centraal, zodat cliënten zo lang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen, ondanks hun specifieke en vaak medisch-specialistische zorgbehoeftes.

ZorgGevoel stelt zich ten doel om cliënten zorg en begeleiding te bieden op een manier waarbij zij de regie over hun eigen leven behouden en de zorg bijdraagt aan kwaliteit van hun leven. Dit betekent dat zorg niet alleen wordt gezien als het uitvoeren van handelingen, maar als het ondersteunen van het dagelijks leven van de cliënt. De organisatie richt zich op het versterken van eigen regie, het bieden van passende ondersteuning en het creëren van een veilige en vertrouwde zorgomgeving zowel voor de cliënten als voor de zorgverleners.

Visie

De visie van ZorgGevoel is samengevat in de kernzin:
"Thuiszorg met gevoel én samen met de cliënt."

Deze visie vertaalt zich naar:

- zorg die wordt afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt;
- samenwerking met de cliënt en diens netwerk;
- aandacht voor de mens achter de zorgvraag;
- het bieden van zorg die verder gaat dan alleen medische of praktische ondersteuning, gepaard met mentaal-emotionele ondersteuning.



De organisatie gelooft dat kwaliteit van zorg ontstaat in de relatie tussen cliënt en zorgverlener, waarbij aandacht, vertrouwen en samenwerking centraal staan.

Kernwaarden

De manier van werken binnen ZorgGevoel wordt gedragen door een aantal kernwaarden die zichtbaar zijn in de dagelijkse praktijk:

- Gelijkwaardigheid – de cliënt wordt gezien als partner in de zorg
- Harmonie – samenwerking en afstemming staan centraal
- Plezier – aandacht voor welzijn en kwaliteit van leven
- Warmte – persoonlijke betrokkenheid en menselijkheid
- Openheid en eerlijkheid – transparante communicatie
- Dienstbaarheid – handelen vanuit de behoefte van de cliënt

Deze kernwaarden vormen de basis om passende zorg en ondersteuning te organiseren, uit te voeren en te verbeteren.

Koers en ontwikkeling van de organisatie

ZorgGevoel is een ISO 9001-gecertificeerde organisatie en werkt daarmee aantoonbaar volgens een kwaliteitsmanagementsysteem dat gericht is op continue verbetering, waarbij PDCA-cyclus actief doorlopen wordt.

De koers van de organisatie richt zich op:

- het bieden van specialistische en kwalitatief hoogwaardige zorg;
- het versterken van continuïteit en stabiliteit in de zorgverlening;
- het blijven ontwikkelen van de organisatie als lerende organisatie;
- het verbeteren van processen zodat deze aansluiten bij de praktijk van zorgverlening;
- het waarborgen van kwaliteit binnen een kleinschalige en persoonlijke setting.

In 2025 heeft de organisatie belangrijke stappen gezet in het herijken van de personele inzet en het verbeteren van de interne processen. Deze ontwikkelingen vormen de basis voor verdere professionalisering in 2026, waarbij de nadruk ligt op continuïteit, samenwerking en het structureel borgen van kwaliteit.

Positionering binnen het kwaliteitsbeeld

Binnen het kwaliteitsbeeld volgens het Generiek Kompas vormt deze beschrijving de basis voor de verdere reflectie. De missie, visie en kernwaarden van ZorgGevoel zijn richtinggevend voor de keuzes die de organisatie maakt en de manier waarop kwaliteit wordt ingevuld.

De volgende hoofdstukken bouwen hierop voort en geven per bouwsteen inzicht in hoe ZorgGevoel in 2025 heeft gewerkt aan kwaliteit, wat daarin goed ging, waar verbetering nodig is en welke speerpunten worden meegenomen naar 2026.



2. Kwaliteitsbeeld

Bouwsteen 1: Het Kennen van de wensen en behoeften

Binnen ZorgGevoel staat het mens-zijn achter de zorgvraag centraal met diens levensverhaal, geloofsovertuiging, normen en waarden. Gezien de intensieve en vaak langdurige zorgvragen van cliënten is het essentieel dat zorg niet alleen verpleegtechnisch goed wordt uitgevoerd, maar ook aansluit bij de persoonlijke situatie, wensen en behoeften van cliënten en hun netwerk. ZorgGevoel werkt daarom vanuit een persoonsgerichte benadering, waarbij zorg vanuit menselijke maat wordt georganiseerd rondom de cliënt en diens netwerk.

Wat is voor cliënten belangrijk

Uit gesprekken met cliënten en mantelzorgers blijkt dat cliënten vooral waarde hechten aan continuïteit van zorg, persoonlijke aandacht, deskundigheid en laagdrempelige communicatie. De kleinschaligheid van ZorgGevoel maakt het mogelijk om snel te schakelen en flexibel in te spelen op veranderende zorgvragen. Cliënten ervaren dat zij en hun mantelzorgers actief worden betrokken bij de invulling van de zorg en dat afspraken gezamenlijk worden gemaakt.

Binnen ZorgGevoel wordt het netwerk van de cliënt, waaronder mantelzorgers, actief betrokken bij de invulling van de zorg. Mantelzorgers hebben, waar passend, een duidelijke rol binnen het zorgplan. Deze rol en de bijbehorende verantwoordelijkheden worden in overleg met de cliënt en mantelzorgers vastgelegd in het zorgplan, zodat helder is wie welke taken uitvoert en onder welke omstandigheden.

In situaties waarin sprake is van tijdelijke uitval van zorgverleners, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie, kan het voorkomen dat mantelzorgers tijdelijk aanvullende ondersteuning bieden. In dergelijke gevallen worden hierover duidelijke afspraken gemaakt en wordt dit, indien van toepassing, tijdelijk opgenomen in het zorgplan, inclusief de periode en de aard van de ondersteuning.

Door deze werkwijze werkt ZorgGevoel nauw samen met mantelzorgers en wordt tegelijkertijd transparantie geborgd richting cliënten, samenwerkingspartners, financiers en toezichthouders. Daarnaast wordt actief aandacht besteed aan het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers. Wanneer de belasting toeneemt, wordt de inzet vanuit het zorgteam waar mogelijk opgeschaald om de mantelzorgers te ontlasten en de continuïteit van zorg te waarborgen.

Zorgplan en afspraken over zorg en ondersteuning

De wensen en behoeften van cliënten worden vastgelegd in het zorgplan. Dit zorgplan wordt opgesteld in overleg met de cliënt en, indien van toepassing, met mantelzorgers en andere betrokkenen. In het zorgplan worden afspraken vastgelegd over de invulling van de zorg en ondersteuning, de rolverdeling binnen het team en de wijze waarop de zorg wordt geëvalueerd.

Het zorgplan is een dynamisch document en wordt periodiek geëvalueerd en bijgesteld. Tijdens deze evaluaties wordt expliciet stilgestaan bij de ervaringen van cliënten en eventuele veranderingen in de zorgvraag. Op deze manier blijft de zorg aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt.



Trend en reflectie op cliëntervaringen

ZorgGevoel komt niet in aanmerking voor het uitvoeren van de verplichte PREM wijkverpleging, omdat de organisatie minder dan 25 cliënten in zorg heeft binnen de Wijkverpleging. Desondanks hecht ZorgGevoel veel waarde aan het ophalen van cliëntervaringen en het systematisch reflecteren op de geboden zorg.

Om deze reden worden bij tussentijdse evaluaties korte vragenlijsten over cliëntervaringen afgenomen en gaan wij hierover met elkaar in dialoog. De uitkomsten hiervan worden besproken binnen het team en waar nodig vertaald naar verbeteracties in de breedte van de organisatie.

In 2025 hebben 11 cliënten deelgenomen aan deze evaluaties, waarbij de overige cliënten tijdens hun eerstvolgende zorgplanevaluatie worden meegenomen.

Uit de analyse blijkt dat de algemene tevredenheid hoog is. De meeste cliënten waarderen de zorg met een score tussen de 7 en 9, met enkele uitschieters naar een score van 10. De feedback is overwegend positief en bevestigt dat cliënten de zorg als persoonlijk, betrokken en deskundig ervaren.

Cliënten geven met name aan dat:

- zorg volgens afspraak en naar wens wordt geleverd;
- medewerkers deskundig, vriendelijk en betrokken zijn;
- cliënten inspraak ervaren en betrokken worden bij beslissingen.

Deze uitkomsten bevestigen dat de persoonsgerichte werkwijze van ZorgGevoel aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten.

Tegelijkertijd zijn er enkele terugkerende aandachtspunten naar voren gekomen. Cliënten geven aan dat wisselingen in personeel als minder prettig worden ervaren en er behoefte bestaat aan meer vaste gezichten. Daarnaast is er aandacht gevraagd voor betere overdracht tussen medewerkers, communicatie bij vertragingen en meer betrokkenheid bij het beheer van medische voorraden.

Deze signalen sluiten aan bij de ervaringen uit de praktijk, waarbij met name in piekperiodes meer wisselingen plaatsvinden. Op basis hiervan heeft ZorgGevoel ervoor gekozen om aanvullende maatregelen te treffen, zoals het inzetten van externe partners in piekperiodes en het verder structureren van teamvorming rondom cliënten.

De trend laat zien dat cliënten zeer tevreden zijn over de persoonlijke en betrokken zorg, terwijl tegelijkertijd aandacht nodig blijft voor continuïteit en communicatie. Deze inzichten worden meegenomen als speerpunten voor verdere verbetering in 2026.

Wat gaat goed

Uit de tussentijdse evaluaties met cliënten en mantelzorgers blijkt dat de algemene tevredenheid over de zorg hoog is. Cliënten waarderen de zorg gemiddeld met een score tussen de 7 en 9, met enkele uitschieters naar een 10. Dit bevestigt dat de zorg van ZorgGevoel als kwalitatief goed wordt ervaren.

Cliënten geven aan dat de zorg volgens afspraak en naar wens wordt geleverd. Daarnaast worden medewerkers als deskundig, vriendelijk en betrokken ervaren. De persoonlijke benadering en de kleinschaligheid van de organisatie dragen eraan bij dat cliënten zich gehoord en gezien voelen. Ook wordt de inspraak van cliënten als positief ervaren. Cliënten geven aan dat zij worden betrokken bij beslissingen over hun zorg en hun wensen worden meegenomen in de uitvoering van de zorgverlening.



Daarnaast wordt de samenwerking met mantelzorgers als positief ervaren. Door het werken met teams rondom cliënten en het actief betrekken van het netwerk, wordt de zorg flexibel georganiseerd en kan de zorg hierdoor consistent worden ingespeeld op veranderende zorgvragen.

Wat kan beter

Uit de analyse van de cliëntervaringen komen ook een aantal aandachtspunten naar voren. Cliënten geven aan dat wisselingen in zorgverleners als minder prettig worden ervaren. Met name in de piekperiodes, zoals de zomermaanden, neemt het aantal wisselingen toe, wat invloed heeft op de ervaren continuïteit van zorg.

Daarnaast komt naar voren dat de overdracht en communicatie tussen zorgverleners verbeterd kan worden. Cliënten geven aan dat zij soms behoefte hebben aan meer duidelijkheid en betere informatieoverdracht.

Ook is er aandacht gevraagd voor het beheer van medische voorraden. Cliënten geven aan dat zij graag meer betrokken willen worden bij het overzicht en beheer hiervan.

Tot slot geven cliënten aan dat het wenselijk is om tijdig geïnformeerd te worden bij vertragingen of wijzigingen in de planning.

Deze aandachtspunten sluiten aan bij de organisatieontwikkelingen van ZorgGevoel en zijn vertaald naar ons jaarplan 2026.

Dilemma's

Een belangrijk dilemma dat zichtbaar werd in 2025 is de balans tussen flexibiliteit en continuïteit. Door de intensieve zorgvragen en de beperkte omvang van de organisatie is flexibiliteit noodzakelijk, maar dit kan in piekperiodes leiden tot meer wisselingen in zorgverleners. Dit vraagt om een zorgvuldige afweging tussen inzet van personeel en continuïteit voor cliënten.

Doelen 2025

In 2025 had ZorgGevoel als doel om:

- zorg zoveel mogelijk af te stemmen op de wensen en behoeften van cliënten;
- continuïteit van zorg te waarborgen;
- mantelzorgers actief te betrekken bij de zorg;
- cliëntervaringen structureel op te halen en te benutten voor verbetering.

De doelen rondom persoonsgerichte zorg, betrokkenheid van cliënten en het ophalen van cliëntervaringen zijn in 2025 behaald. Cliënten geven aan tevreden te zijn en ervaren de zorg als persoonlijk en betrokken.

Het doel rondom continuïteit van zorg is deels behaald. Hoewel de continuïteit in de meeste situaties goed is verlopen, bleek en blijft deze in piekperiodes kwetsbaar.



Speerpunten 2026

Voor 2026 richt ZorgGevoel zich op:

- het versterken van continuïteit van zorg in piekperiodes;
- het verder structureren van teamvorming rondom cliënten;
- het inzetten van externe partners, zoals detacheringsbureaus, om continuïteit te waarborgen;
- het verder ontwikkelen van systematische cliëntfeedback.

Om de continuïteit van zorg in piekperiodes te waarborgen, heeft ZorgGevoel besloten om samen te werken met externe detacheringsbureaus. Deze samenwerking maakt het mogelijk om tijdig aanvullende capaciteit in te zetten wanneer dit nodig is. Hierdoor wordt de continuïteit van zorg voor cliënten beter georganiseerd en geborgd.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Binnen ZorgGevoel staat samenwerking centraal in het organiseren van passende zorg. Gezien de complexiteit en intensiteit van de zorgvragen, kan goede zorg alleen tot stand komen in samenwerking met het netwerk rondom de cliënt en met externe samenwerkingspartners. ZorgGevoel werkt daarom actief aan het bouwen en onderhouden van informele en formele netwerken, zowel intern als extern.

Betrokkenheid van het netwerk van de cliënt

Het netwerk van de cliënt speelt een belangrijke rol binnen de zorgverlening van ZorgGevoel. Mantelzorgers en naasten worden, waar mogelijk en wenselijk, actief betrokken bij de zorg en ondersteuning. Hun rol en verantwoordelijkheden worden in overleg vastgelegd in het zorgplan, zodat duidelijk is wie welke taken vervult en hoe de samenwerking vorm krijgt.

Mantelzorgers maken in veel situaties onderdeel uit van het team rondom de cliënt. Door deze werkwijze wordt de zorg flexibel georganiseerd en kan beter worden ingespeeld op veranderingen in de zorgvraag. Tegelijkertijd wordt actief aandacht besteed aan het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers. Wanneer de belasting toeneemt, wordt de inzet vanuit het zorgteam waar mogelijk opgeschaald.

In situaties waarin sprake is van tijdelijke uitval van zorgverleners, kan het voorkomen dat mantelzorgers tijdelijk aanvullende ondersteuning bieden. Deze afspraken worden transparant vastgelegd in het zorgplan, inclusief de periode en de aard van de ondersteuning. Op deze manier wordt de samenwerking met het netwerk van de cliënt zorgvuldig georganiseerd en geborgd.

Interne samenwerkingsverbanden

Binnen ZorgGevoel wordt gewerkt met teams rondom cliënten. Deze teams bestaan uit meerdere zorgverleners die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de zorg en ondersteuning. Binnen deze teams vindt regelmatig afstemming plaats over de zorgverlening, signalering en veranderingen in de zorgvraag.

Deze teamgerichte werkwijze draagt bij aan:

- continuïteit van zorg
- betere overdracht



- gezamenlijke verantwoordelijkheid
- deskundige zorgverlening

De interne samenwerking wordt ondersteund door evaluaties, overlegmomenten en het zorgplan, waarin afspraken worden vastgelegd en periodiek geëvalueerd.

Externe formele samenwerkingsverbanden

Vanwege de specialistische aard van de zorgvragen werkt ZorgGevoel nauw samen met verschillende externe partners. Deze samenwerkingen zijn gericht op het waarborgen van deskundigheid, kennis en kunde over ALS en daarmee geboeide zorgvraag, continuïteit en kwaliteit van zorg.

Belangrijke externe samenwerkingspartners zijn onder andere:

- huisartsen
- ziekenhuizen, met name Erasmus Medisch Centrum Rotterdam
- revalidatie centra, met name Basalt en Rijndam
- gespecialiseerde behandelaren
- Medimo t.a.v. digitalisering van het medicatieproces
- CTB (Centrum voor Thuisbeademing); scholingsinstituut met specialistische kennis, onder andere op het gebied van ALS
- detachingsbureaus voor inzet in piekperiodes

Het Erasmus MC en de revalidatie centra, zijn hierbij een belangrijke samenwerkingspartner, met name bij cliënten met complexe en specialistische zorgvragen. De samenwerking met deze partners maakt het mogelijk om snel te schakelen en op korte termijn passende zorg te organiseren.

Daarnaast werkt ZorgGevoel samen met externe partners om continuïteit van zorg te waarborgen in piekperiodes. Deze samenwerking draagt bij aan het beperken van risico's rondom personele inzet en het waarborgen van continuïteit voor cliënten.

Externe informele samenwerkingsverbanden

Naast formele samenwerkingen speelt ook het informele netwerk een belangrijke rol. Hierbij kan gedacht worden aan mantelzorgers, familieleden en andere betrokkenen rondom de cliënt. Deze informele netwerken worden actief betrokken bij de zorgverlening en vormen een belangrijk onderdeel van de ondersteuning rondom de cliënt.

Door deze informele samenwerking ontstaat een bredere ondersteuning rondom de cliënt en kan de zorg beter worden afgestemd op de persoonlijke situatie. In "Bouwsteen 1" is hier uitgebreid op ingegaan.



Wat gaat goed

In 2025 is zichtbaar dat de samenwerking met het netwerk rondom cliënten goed verloopt. Mantelzorgers worden actief betrokken en maken onderdeel uit van het team rondom de cliënt. Daarnaast verlopen de samenwerkingen met externe partners, zoals huisartsen, ziekenhuizen en revalidatie centra, laagdrempelig en effectief. De korte lijnen zorgen ervoor dat snel kan worden afgestemd en ingespeeld op veranderingen.

Wat kan beter

Hoewel de samenwerking met externe partners in 2025 over het algemeen goed is verlopen, blijkt dat de samenwerking met enkele ketenpartners verder kan worden verdiept en gestructureerd. Met name de samenwerking met apotheken en huisartsen vraagt om verdere ontwikkeling, gezien hun cruciale rol in de zorgverlening aan cliënten van ZorgGevoel.

De zorgvragen binnen ZorgGevoel zijn vaak complex en langdurig, waardoor goede afstemming met huisartsen en apotheken essentieel is voor veilige en continue zorgverlening. In de praktijk blijkt dat de samenwerking met deze partners in sommige situaties nog afhankelijk is van individuele contacten en minder structureel is vastgelegd. Hierdoor kan de afstemming rondom bijvoorbeeld medicatiewijzigingen, overdracht en signalering verder worden geoptimaliseerd.

Daarnaast is zichtbaar dat de samenwerking met apotheken rondom het medicatieproces verder geoptimaliseerd kan worden. Gezien de intensiteit van de zorgvragen en het belang van veilige medicatieverstrekking, is het wenselijk om duidelijke afspraken te maken over communicatie, overdracht en verantwoordelijkheden.

Het verder structureren en verdiepen van deze samenwerkingen vormt daarom een belangrijk aandachtspunt voor de organisatie.

Dilemma's

Een belangrijk dilemma dat in 2025 naar voren is gekomen, betreft de samenwerking met apotheken in relatie tot de digitalisering van het medicatieproces via Medimo. ZorgGevoel werkt met het digitale medicatiesysteem Medimo om de medicatieveiligheid en overdracht te verbeteren. Dit systeem ondersteunt zorgverleners bij het veilig en zorgvuldig uitvoeren van medicatieprocessen.

In de praktijk blijkt echter dat niet alle apotheken het gebruik van Medimo ondersteunen. Dit leidt in sommige situaties tot een hybride werkwijze, waarbij een deel van het medicatieproces digitaal verloopt en een ander deel via handmatige of alternatieve werkwijzen. Dit kan leiden tot extra afstemming en verhoogde kans op miscommunicatie en medicatie-incidenten in de praktijk..

Het dilemma hierbij is dat ZorgGevoel enerzijds inzet op verdere digitalisering en professionalisering van het medicatieproces, terwijl de afhankelijkheid van externe partners hierin een beperkende factor kan zijn. Tegelijkertijd wil de organisatie blijven samenwerken met bestaande apotheken, omdat continuïteit en vertrouwdheid voor cliënten belangrijk zijn. Dit vraagt om een zorgvuldige afweging tussen innovatie, veiligheid en continuïteit van zorg. Voor 2026 zal ZorgGevoel daarom inzetten op het verder verkennen van mogelijkheden om samen met apotheken tot werkbare oplossingen te komen en waar mogelijk de samenwerking rondom digitale medicatieprocessen verder te versterken.

Daarnaast vraagt de inzet van mantelzorgers om een zorgvuldige balans tussen betrokkenheid en (over)belasting.



Doelen 2025

Voor 2025 had ZorgGevoel als doel om de samenwerking rondom cliënten verder te versterken, passend bij de specialistische en intensieve zorgvragen van de doelgroep. Hierbij lag de nadruk op het verdiepen van zowel formele als informele samenwerkingsverbanden.

De doelen voor 2025 waren:

- Het actief betrekken van mantelzorgers en naasten bij het zorgproces en het vastleggen van hun rol in het zorgplan
- Het versterken van samenwerking met huisartsen, gezien hun cruciale rol in de coördinatie van medische zorg
- Het optimaliseren van samenwerking met apotheken, met name rondom medicatieveiligheid en overdracht
- Het versterken van samenwerking met scholingsinstituten voor specialistische zorg (zoals ALS-zorg)
- Het verbeteren van samenwerking in piekperiodes door inzet van externe partners

Deze doelen zijn grotendeels gerealiseerd. De samenwerking met mantelzorgers is verder versterkt en structureel opgenomen in het zorgplan. Ook zijn de samenwerkingen met huisartsen en specialistische partners verder ontwikkeld.

Tegelijkertijd is gebleken dat de samenwerking met apotheken en huisartsen nog verder kan worden verdiept en gestructureerd, met name rondom het medicatieproces en informatieoverdracht. Dit vormt een belangrijk aandachtspunt voor 2026.

Speerpunten 2026

Voor 2026 richt ZorgGevoel zich op verdere professionalisering en borging van de samenwerking rondom cliënten. Daarbij ligt de nadruk op medicatieveiligheid, digitalisering en structurele ketensamenwerking.

De speerpunten voor 2026 zijn:

- Het verder structureren van samenwerking met huisartsen
- Het verdiepen van samenwerking met apotheken, met name rondom medicatieveiligheid via Medimo
- Het optimaliseren van samenwerking rondom het digitale medicatieproces (Medimo)
- Het maken van werkafspraken met apotheken die Medimo (nog) niet ondersteunen
- Het verder ontwikkelen van samenwerking met scholingspartners voor specialistische zorg
- Het versterken van samenwerking in piekperiodes
- Het blijven monitoren van mantelzorgbelasting
- Het verder ontwikkelen van teamgerichte samenwerking rondom cliënten, gericht op continuïteit van de zorgverlening

Met deze speerpunten wil ZorgGevoel de samenwerking rondom cliënten verder professionaliseren en de continuïteit en veiligheid van zorg duurzaam borgen.



Bouwsteen 3 het werk organiseren

Binnen ZorgGevoel wordt het werk op team-niveau georganiseerd rondom de zorgvraag van cliënten. Gezien de specialistische en intensieve zorgvragen is het van belang dat de organisatie beschikt over een passende deskundigheidsmix, goede bereikbaarheid en beschikbaarheid en duidelijke samenwerkingsafspraken met keten- en regionale samenwerkende partners.

Binnen ZorgGevoel bestaat de deskundigheidsmix uit een combinatie van medewerkers in loondienst en zelfstandig werkende zorgverleners (ZZP'ers). Vanwege de specialistische aard van de zorgvragen bestaat het grootste deel van de inzet uit gespecialiseerde ZZP-zorgverleners.

De zorgvragen binnen ZorgGevoel kenmerken zich door complexiteit en specialistische zorg, zoals zorg bij cliënten met ALS en cliënten met thuisbeademing. Deze zorg vereist aanvullende scholing, ervaring en specifieke deskundigheid. Hierdoor zijn reguliere verzorgenden en verpleegkundigen niet altijd direct inzetbaar binnen deze cliëntgroepen.

ZZP-zorgverleners die binnen ZorgGevoel worden ingezet, beschikken over aanvullende scholing en specialistische kennis, waardoor zij beter aansluiten bij de zorgvragen van cliënten. Door deze werkwijze wordt geborgd dat cliënten deskundige en veilige zorg ontvangen.

Daarnaast sluit deze werkwijze aan bij de geldende wet- en regelgeving rondom de Wet DBA. ZorgGevoel zet uitsluitend zelfstandige zorgverleners in, wanneer sprake is van specialistische inzet en aanvullende deskundigheid. Hiermee wordt voorkomen dat zorgverleners die ook in loondienst kunnen functioneren, onterecht als zelfstandige worden ingezet.

Door deze zorgvuldige afweging waarborgt ZorgGevoel zowel de kwaliteit van zorg als de naleving van wet- en regelgeving. Tegelijkertijd blijft de organisatie investeren in een passende balans tussen medewerkers in loondienst en zelfstandige zorgverleners, passend bij de specialistische aard van de zorgverlening.

Verder wordt aandacht besteed aan zeggenschap van medewerkers, inzet van innovaties en het welzijn en veiligheid van medewerkers.

Deskundigheidsmix en opbouw

ZorgGevoel beschikt over een deskundigheidsmix die aansluit bij de complexe en intensieve zorgvragen van cliënten. De zorg wordt geleverd door zorgverleners met verschillende opleidingsniveaus en deskundigheden, waaronder verzorgenden niveau 3 IG, verpleegkundigen niveau 4, 5 en 6 en gespecialiseerde zorgverleners met kennis van onder andere ALS en complexe zorgvragen.

Vanwege de specialistische zorgvragen binnen ZorgGevoel, waaronder cliënten met thuisbeademing als gevolg van hun ziektebeeld, wordt extra geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering van zorgverleners. Zorgverleners die worden ingezet bij cliënten met thuisbeademing volgen aanvullende scholing en training via het Centrum voor Thuisbeademing (CTB), alvorens ze ingezet worden bij die cliëntgroepen.

De deskundigheidsmix wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast aan de zorgvraag van cliënten. Hierbij wordt gekeken naar de complexiteit van zorgvragen, benodigde deskundigheid en beschikbaarheid van medewerkers.



Cliëntenpopulatie

ZorgGevoel is een kleinschalige organisatie met een beperkte maar complexe cliëntpopulatie. De cliënten hebben vaak langdurige en intensieve zorgvragen. De zorgvragen variëren van persoonlijke verzorging tot intensieve verpleegkundige zorg.

De omvang van de organisatie maakt het mogelijk om cliënten goed te kennen en de zorg persoonlijk en flexibel in te richten. Om deze reden kiest ZorgGevoel er bewust voor om een kleinschalige zorgorganisatie te blijven. De organisatie hanteert een maximum van circa twintig cliënten tegelijkertijd. Deze keuze is gemaakt om de kwaliteit van zorg, persoonlijke aandacht en betrokkenheid te kunnen waarborgen.

De kracht van ZorgGevoel ligt in de persoonlijke benadering, korte communicatielijnen en intensieve samenwerking met cliënten, mantelzorgers en zorgverleners.

Door de organisatie bewust kleinschalig te houden, blijft het mogelijk om flexibel in te spelen op veranderende zorgvragen en maatwerk te leveren.

Bij een groter aantal cliënten bestaat het risico dat de persoonlijke aandacht en betrokkenheid een formeler karakter zal nemen.

Om deze reden heeft ZorgGevoel ervoor gekozen om het aantal cliënten te begrenzen. Deze strategische keuze draagt bij aan het behouden van de kwaliteit van zorg en sluit aan bij de visie van ZorgGevoel als gespecialiseerde niche-zorgaanbieder.

Deze werkwijze maakt het tevens mogelijk om de deskundigheidsmix zorgvuldig af te stemmen op de zorgvraag en om teams rondom cliënten goed te organiseren. Door deze kleinschaligheid kan ZorgGevoel snel schakelen, de zorg nauwgezet monitoren en continu blijven werken aan verbetering van kwaliteit.

Ziekteverzuim

Binnen ZorgGevoel wordt het ziekteverzuim actief en doelgericht gemonitord, gezien de directe impact op de continuïteit van zorg binnen een kleinschalige organisatie.

In 2025 heeft de organisatie ervaren dat het ziekteverzuim hoger lag dan gewenst. Door uitval van zorgverleners en beperkte vervangingsmogelijkheden, ontstonden er knelpunten in de planning en continuïteit van zorgmomenten. Deze situatie heeft inzicht gegeven in de kwetsbaarheid van de organisatie bij uitval van medewerkers.

De ervaringen in 2025 hebben ertoe geleid dat ZorgGevoel bewuster is gaan sturen op het beperken van ziekteverzuim en het versterken van de inzetbaarheid van zorgverleners door gerichte samenwerking aan te gaan met externe detachingsbureau's.

Bereikbaarheid bij ongeplande zorgvragen

Binnen ZorgGevoel zijn afspraken gemaakt over bereikbaarheid bij ongeplande of toenemende zorgvragen. De organisatie werkt met teams rondom cliënten, waardoor snel geschakeld kan worden bij veranderingen in de zorgvraag.

Daarnaast worden mantelzorgers, waar passend, betrokken bij de zorg en ondersteuning. In situaties waarin de zorgvraag toeneemt, wordt gekeken naar opschaling van zorg en inzet van aanvullende ondersteuning.



Innovaties en hulpmiddelen

ZorgGevoel zet innovaties en hulpmiddelen in om de kwaliteit en veiligheid van zorg te verbeteren. Een belangrijk voorbeeld hiervan is het gebruik van het digitale medicatiesysteem Medimo. Dit systeem ondersteunt zorgverleners bij het veilig uitvoeren van medicatieprocessen en draagt bij aan betere overdracht en communicatie.

Daarnaast wordt in 2026 gekeken naar andere hulpmiddelen en innovaties die de zorgverlening ondersteunen en de werkdruk van medewerkers verminderen.

Medewerkerstevredenheid

In 2025 heeft ZorgGevoel een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd onder medewerkers in loondienst. Uit de resultaten blijkt een positief beeld van de organisatie. Medewerkers ervaren de organisatiecultuur als warm, open en laagdrempelig.

Daarnaast geven medewerkers aan dat zij zich gewaardeerd voelen en ruimte ervaren voor professionele ontwikkeling. Deze uitkomsten sluiten aan bij de kleinschalige en betrokken werkwijze van ZorgGevoel.

Tegelijkertijd zijn er ook verbeterpunten naar voren gekomen. Het belangrijkste aandachtspunt betreft de samenwerking met de afdeling planning. Medewerkers geven aan dat zij knelpunten ervaren rondom roosters, correcties en communicatie over planning van diensten. Deze knelpunten hebben invloed op de samenwerking en de continuïteit van zorg.

Daarnaast zijn er aanvullende verbeterpunten benoemd:

- behoefte aan extra scholing, onder andere op het gebied van digitaal werken en palliatieve zorg
- verbetering van het onboardingproces voor nieuwe medewerkers
- vergroten van herkenbaarheid en professionaliteit door middel van bedrijfskleding

Wat gaat goed

In 2025 is zichtbaar dat de organisatie beschikt over een passende deskundigheidsmix en de teamgerichte werkwijze bijdraagt aan continuïteit van zorg. Daarnaast verloopt de samenwerking binnen teams goed en wordt snel geschakeld bij veranderingen in de zorgvraag.

De inzet van innovaties, zoals Medimo, draagt bij aan veilige en efficiënte zorgverlening.

De resultaten van het MTO laten zien dat medewerkers zich betrokken voelen bij de organisatie en de werksfeer positief wordt ervaren door de medewerkers. De korte communicatielijnen en de open cultuur dragen bij aan een prettige werkomgeving. Daarnaast ervaren medewerkers ruimte voor professionele ontwikkeling en voelen zij zich gehoord binnen de organisatie.

Wat kan beter

Het ziekteverzuim in 2025 laat zien dat de organisatie kwetsbaar is bij uitval van medewerkers, mede door de kleinschaligheid en de specialistische inzet van zorgverleners. Het verder ontwikkelen van beleid gericht op duurzame inzetbaarheid en het beperken van uitval vormt daarom een belangrijk aandachtspunt.



Daarnaast vraagt dit om het verder versterken van de flexibiliteit binnen teams en het organiseren van passende vervangingsmogelijkheden.

De samenwerking met de planning vormt een belangrijk aandachtspunt. Het verbeteren van het planningsproces en de communicatie rondom roosters is noodzakelijk om de continuïteit van zorg en medewerkerstevredenheid te versterken. Daarnaast wordt ingezet op verbetering van onboarding, scholingsmogelijkheden op het gebied van digitale tools en verdere professionalisering van de organisatie.

Dilemma's

Een belangrijk dilemma is de balans tussen flexibiliteit en continuïteit. De kleinschaligheid maakt flexibiliteit mogelijk, maar maakt de organisatie ook kwetsbaar bij uitval van medewerkers.

Daarnaast speelt het dilemma rondom digitalisering van medicatieprocessen en samenwerking met externe partners, waaronder apotheken.

Doelen 2025

Voor 2025 had ZorgGevoel als doel:

- het bevorderen van deskundigheidsontwikkeling
- het optimaliseren van medicatieproces t.b.v. veilige medicatie-toediening
- het versterken van medewerkerstevredenheid
- het voorkomen van uitval
- het bevorderen van duurzame inzetbaarheid
- het tijdig signaleren van overbelasting
- het organiseren van passende vervanging bij uitval

Deze doelen zijn grotendeels behaald.

Speerpunten 2026

Voor 2026 richt ZorgGevoel zich op:

- het verbeteren van vervangingsstructuren bij uitval
- het versterken van teamstructuren rondom cliënten
- verder inzetten van innovaties
- verbeteren van samenwerking en communicatie met de planning
- ontwikkelen van een scholingsplan 2026 (o.a. digitaal werken en palliatieve zorg)
- verbeteren van onboarding en inwerkprogramma



Bouwsteen 4: Leren en Ontwikkelen

Binnen ZorgGevoel staat leren en ontwikkelen centraal om de kwaliteit van zorg te versterken en verder te verbeteren. Gezien de specialistische zorgvragen en de kleinschalige organisatie, is continue deskundigheidsontwikkeling essentieel. ZorgGevoel stimuleert een lerende organisatie waarin medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners gezamenlijk bijdragen aan kwaliteitsverbetering.

Leren en ontwikkelen vindt plaats via verschillende bronnen, waaronder:

- cliënttevredenheidsonderzoeken
- medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)
- evaluaties van zorgplannen
- incidentmeldingen
- scholing en deskundigheidsbevordering
- samenwerking met externe partners en specialistische centra

Daarnaast wordt actief gereflecteerd op ervaringen uit de praktijk en worden verbetermaatregelen vertaald naar concrete acties.

Wat gaat goed

In 2025 heeft ZorgGevoel stappen gezet in het versterken van de lerende organisatie. De organisatie heeft actief gebruik gemaakt van feedback van cliënten en medewerkers om verbeterpunten te identificeren en op te pakken.

Daarnaast wordt geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering van medewerkers. Zorgverleners die worden ingezet bij specialistische cliëntgroepen, zoals cliënten met thuisbeademing, volgen aanvullende scholing via het Centrum voor Thuisbeademing (CTB). Hiermee wordt de deskundigheid van zorgverleners geborgd.

Ook wordt zichtbaar dat medewerkers ruimte ervaren voor professionele ontwikkeling. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt dat medewerkers zich gesteund voelen en ruimte ervaren om zich verder te ontwikkelen. Hierdoor ontstaat een cultuur waarin leren en verbeteren wordt gestimuleerd.

Daarnaast wordt binnen ZorgGevoel actief geleerd van ervaringen uit de praktijk, zoals uitval van medewerkers, piekperiodes en samenwerking met ketenpartners. Deze ervaringen worden meegenomen in beleidsontwikkeling en verbetermaatregelen.

Wat kan beter

Hoewel leren en ontwikkelen al onderdeel is van de werkwijze, kan de organisatie dit verder structureren. Met name het planmatig vastleggen van scholing en evaluatiemomenten kan verder worden versterkt.



Daarnaast is zichtbaar dat medewerkers behoefte hebben aan aanvullende scholing, onder andere op het gebied van:

- digitaal werken
- palliatieve zorg
- specialistische zorgvragen

Ook kan het onboardingproces voor nieuwe medewerkers verder worden verbeterd, zodat nieuwe medewerkers sneller en beter worden ingewerkt.

Dilemma's

Een belangrijk dilemma binnen ZorgGevoel is de balans tussen scholing en inzetbaarheid. Door de kleinschaligheid en specialistische inzet van zorgverleners kan het organiseren van scholing soms invloed hebben op de continuïteit van zorg.

Daarnaast vraagt de specialistische zorg om gerichte scholing, die niet altijd breed beschikbaar is. Hierdoor moet de organisatie zorgvuldig plannen wanneer en hoe medewerkers worden geschoold.

Ook speelt het dilemma dat veel zorgverleners als ZZP'er werkzaam zijn. Hierdoor vraagt deskundigheidsontwikkeling om goede afstemming tussen zelfstandige verantwoordelijkheid en organisatiebrede kwaliteitseisen.

Doelen 2025

Voor 2025 had ZorgGevoel als doel:

- het stimuleren van deskundigheidsontwikkeling
- het verbeteren van leerprocessen binnen de organisatie
- het benutten van feedback van cliënten en medewerkers
- het versterken van specialistische kennis binnen teams

Deze doelen zijn grotendeels behaald. De organisatie heeft actief gebruik gemaakt van feedback en geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering.

Speerpunten 2026

Voor 2026 richt ZorgGevoel zich op het verder versterken van de lerende organisatie. De speerpunten voor 2026 zijn:

- verbeteren van onboarding van nieuwe medewerkers
- versterken van kennisdeling binnen teams
- verbeteren van digitale vaardigheden van medewerkers
- versterken van palliatieve zorgkennis
- versterken en optimaliseren van kwaliteitsdenken binnen de organisatie



Door deze speerpunten wil ZorgGevoel de kwaliteit van zorg verder verbeteren en de deskundigheid van medewerkers blijven ontwikkelen.

3. Reflectie op de beweging van het Kompas

In 2025 heeft ZorgGevoel verdere stappen gezet in het ontwikkelen van een lerende en kwaliteitsgerichte organisatie. De beweging van het Generiek Kompas “*Samen werken aan kwaliteit van leven*” is zichtbaar binnen alle bouwstenen van het kwaliteitsbeeld.

Binnen bouwsteen 1 is zichtbaar dat ZorgGevoel de wensen en behoeften van cliënten centraal stelt. De organisatie werkt persoonsgericht en organiseert zorg rondom de cliënt en diens netwerk. Cliënten geven aan de zorg als persoonlijk, betrokken en deskundig te ervaren. Tegelijkertijd is duidelijk geworden dat continuïteit van zorg, met name in piekperiodes, een belangrijk aandachtspunt blijft.

Binnen bouwsteen 2 heeft ZorgGevoel geïnvesteerd in samenwerking rondom cliënten. De betrokkenheid van mantelzorgers, huisartsen, apotheken en specialistische partners is versterkt. Tegelijkertijd is gebleken dat de samenwerking met apotheken en huisartsen verder kan worden verdiept, met name rondom medicatieveiligheid en digitalisering van het medicatieproces.

Binnen bouwsteen 3 is gewerkt aan het organiseren van werk en het versterken van de deskundigheidsmix. ZorgGevoel heeft geïnvesteerd in specialistische scholing en teamvorming rondom cliënten. Daarnaast heeft de organisatie geleerd van ervaringen rondom ziekteverzuim en personele inzet. Deze inzichten hebben geleid tot nieuwe doelstellingen voor 2026, waaronder het verlagen van het ziekteverzuim en het verder versterken van de personele inzet.

Binnen bouwsteen 4 heeft ZorgGevoel stappen gezet in het ontwikkelen van een lerende organisatie. Door gebruik te maken van cliëntervaringen, medewerkerstevredenheid en praktijkervaringen worden verbeterpunten opgehaald en vertaald naar concrete acties. De organisatie blijft zich ontwikkelen en investeren in deskundigheidsbevordering en kwaliteitsdenken binnen de breedte van de organisatie.

Overkoepelende reflectie

De reflectie over 2025 laat zien dat ZorgGevoel zich verder heeft ontwikkeld als specialistische en kleinschalige zorgorganisatie. De kracht van ZorgGevoel ligt in de persoonlijke aandacht, korte communicatielijnen en specialistische deskundigheid. Tegelijkertijd heeft de organisatie ervaren dat deze kleinschaligheid ook vraagt om bewuste keuzes en duidelijke structuren om continuïteit en kwaliteit van zorg te waarborgen.

De ervaringen in 2025 hebben geleid tot nieuwe inzichten op het gebied van samenwerking, personele inzet, deskundigheidsontwikkeling en continuïteit van zorg. Deze inzichten vormen de basis voor verdere ontwikkeling in 2026.

Conclusie

ZorgGevoel kijkt met vertrouwen vooruit naar 2026. De organisatie blijft zich ontwikkelen als gespecialiseerde en kleinschalige zorgaanbieder, waarbij de kwaliteit van leven van cliënten centraal staat. Door samen te werken met cliënten, mantelzorgers, medewerkers en samenwerkingspartners blijft ZorgGevoel bouwen aan duurzame en kwalitatief hoogwaardige zorg, die naast en dichtbij de cliënt staat.