



Zorg die je een glimlach brengt!



# Kwaliteitsbeeld 2025-2026

Samen werken aan kwaliteit van bestaan

## Kwaliteitsbeeld 2025-2026

Opgesteld in maart 2026



Zorg die je een glimlach brengt!

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	4
<b>Inleiding</b>	5
<b>Missie &amp; Visie</b>	6
<b>Opbouw van het kwaliteitsbeeld</b>	7
<b>Bouwsteen 1</b>	8
<b>Bouwsteen 2</b>	12
<b>Bouwsteen 3</b>	15
<b>Bouwsteen 4</b>	18
<b>Bouwsteen 5</b>	21

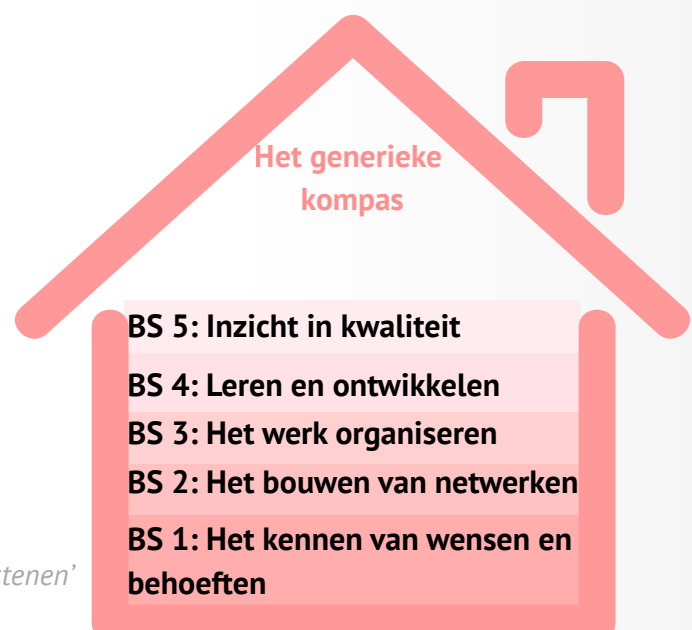
# Voorwoord

**Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2026 van Azalea Zorg. In dit document beschrijft Azalea Zorg hoe in 2025 is gewerkt aan kwaliteit en veiligheid van zorg en welke verbeterprioriteiten voor 2026 zijn vastgesteld. Het kwaliteitsbeeld biedt inzicht in de dagelijkse praktijk, de gemaakte keuzes en de lessen die zijn geleerd, met als doel de kwaliteit van bestaan van cliënten blijvend te verbeteren.**

Azalea Zorg levert zorg in de thuissituatie en opereert in een zorglandschap dat voortdurend verandert. Toenemende zorgvragen, complexere cliëntsituaties en schaarste aan personeel vragen om duidelijke keuzes, professionele standaarden en voortdurende reflectie. Dit kwaliteitsbeeld maakt zichtbaar hoe Azalea Zorg hiermee omgaat en welke stappen zijn gezet om de zorg passend, verantwoord en toekomstbestendig te organiseren.

Het kwaliteitsbeeld is opgesteld aan de hand van het Generiek Kompas – Samen werken aan kwaliteit van bestaan, dat richting geeft aan kwaliteit van zorg en ondersteuning. Dit kader vormt de basis voor reflectie en verbetering en helpt om kwaliteit niet alleen te beschrijven, maar ook concreet te maken in het dagelijks handelen.

Dit document is bedoeld voor cliënten en hun naasten, medewerkers, samenwerkingspartners en opdrachtgevers. Het biedt transparantie over wat goed gaat, waar knelpunten zijn gesignaleerd en welke verbeteracties in 2026 worden uitgevoerd. Daarmee is het kwaliteitsbeeld niet alleen een terugblik, maar vooral een instrument om gericht te blijven leren en verbeteren.



*Afbeelding 1: 'de 5 bouwstenen'*

# Inleiding

**Azalea Zorg is een thuiszorgorganisatie die sinds 2019 zorg levert in de thuissituatie. Vanuit de overtuiging dat mensen zo lang mogelijk veilig en verantwoord in hun eigen omgeving moeten kunnen blijven wonen, biedt Azalea Zorg ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke situatie en zorgbehoefte van de cliënt. De organisatie is actief in regio Haaglanden en werkt met professionele zorgverleners die zorg verlenen binnen duidelijke kaders en verantwoordelijkheden.**

De zorg van Azalea Zorg richt zich op cliënten met een zorgvraag binnen verpleging, persoonlijke verzorging, huishoudelijke hulp en begeleiding. Binnen deze kaders levert Azalea Zorg wijkverpleging in de vorm van verpleging en verzorging, evenals zorg en ondersteuning in de thuissituatie voor cliënten met een Wlz-indicatie. De zorg wordt afgestemd op wat cliënten zelf kunnen, wat het netwerk kan betekenen en waar professionele ondersteuning noodzakelijk is.

Azalea Zorg hecht waarde aan zorg die niet alleen medisch verantwoord is, maar ook recht doet aan de persoon achter de zorgvraag. In de dagelijkse praktijk betekent dit dat er aandacht is voor continuïteit, herkenbaarheid van zorgverleners en samenwerking met cliënten en hun naasten. De organisatie beweegt mee met veranderingen in het zorglandschap en zoekt daarbij actief de balans tussen kwaliteit, uitvoerbaarheid en duurzaamheid van zorg.

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg heeft Azalea Zorg in 2025 onder andere een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten hiervan, aangevuld met signalen uit de praktijk en interne evaluaties, zijn gebruikt om te reflecteren op de huidige werkwijze en vormen een belangrijke basis voor de verbeteracties in dit kwaliteitsbeeld.

Dit kwaliteitsbeeld beschrijft hoe Azalea Zorg in 2025 heeft gewerkt aan kwaliteit en veiligheid van zorg. Het document biedt inzicht in de wijze waarop kwaliteit wordt georganiseerd, hoe signalen uit de praktijk worden benut en welke leerpunten zijn opgehaald. Daarmee vormt het kwaliteitsbeeld een basis voor gerichte verbetering en verdere ontwikkeling van de zorgverlening.

De verdere opbouw van dit kwaliteitsbeeld volgt de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Per bouwsteen wordt beschreven hoe Azalea Zorg hier in 2025 invulling aan heeft gegeven en welke verbeteracties hieruit zijn voortgekomen.

## Missie

Azalea Zorg streeft ernaar de zelfredzaamheid en levenskwaliteit van onze cliënten te vergroten door het leveren van hoogwaardige, persoonsgerichte thuiszorg. We zetten ons in voor het bevorderen van onafhankelijkheid, waardigheid en welbevinden in de dagelijkse leefomgeving van onze cliënten.

## Visie

Bij Azalea Zorg laten we ons inspireren door de betekenis van de azaleabloem - zorgen voor jezelf en anderen. We dromen van een wereld waarin iedereen thuis kan floreren, omringd door warmte en ondersteuning. Bij Azalea Zorg staan we bekend als de thuiszorgaanbieder die:

- U helpt onafhankelijk te blijven
- U behandelt als familie
- Creatieve manieren vindt om te zorgen

# Opbouw van het kwaliteitsbeeld

**Dit kwaliteitsbeeld is opgebouwd aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Deze bouwstenen bieden een samenhangend kader om kwaliteit van zorg inzichtelijk te maken en te verbeteren. De opbouw van dit document volgt deze structuur, zodat de verschillende aspecten van kwaliteit in samenhang kunnen worden beschreven.**

In de hoofdstukken die volgen wordt per bouwsteen toegelicht hoe Azalea Zorg hier in de praktijk invulling aan geeft. Daarbij wordt steeds gekeken naar de dagelijkse uitvoering van de zorg, de ervaringen en signalen die in 2025 zijn opgehaald en de wijze waarop deze zijn benut om te leren en te verbeteren. Waar relevant wordt aandacht besteed aan de rol van cliënten en hun naasten, de samenwerking met ketenpartners en de randvoorwaarden die nodig zijn om goede zorg te kunnen leveren.

Per bouwsteen wordt gereflecteerd op wat goed gaat en waar knelpunten of aandachtspunten zijn gesignaleerd. Deze reflectie vormt de basis voor het benoemen van concrete verbeteracties. Daarmee is het kwaliteitsbeeld niet alleen een beschrijving van de huidige situatie, maar ook een instrument om gericht te werken aan verdere verbetering van de kwaliteit en veiligheid van zorg.

De bouwstenen worden in dit kwaliteitsbeeld niet los van elkaar beschouwd. Veel thema's, zoals samenwerking, deskundigheid en veiligheid, raken meerdere bouwstenen tegelijk. Door deze samenhang te benadrukken wordt inzichtelijk hoe kwaliteit binnen Azalea Zorg als geheel wordt georganiseerd en geborgd.

# BOUWSTEEN 1

## Het kennen van wensen en behoeften

### **In het generiek kwaliteitskompas staat:**

*“Goede ondersteuning, zorg en behandeling die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen de mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt ervan. Ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. De professional is toegerust voor dit gesprek. In een open gesprek wordt aandacht gegeven aan diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, genderidentiteit en seksuele oriëntatie. Door de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast. Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie verandert. Ook palliatieve en terminale zorg en het waardig afscheid nemen vormen onderdeel van een open gesprek en het bespreken van de wensen en behoeften in die fase. De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier. Daarna legt hij deze vast in een ondersteuningsplan. Dit plan is bekend bij het hele team, de mens met een zorgvraag, de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk, mits de persoon om wie het gaat daar toestemming voor geeft.”*

## Bij Azalea Zorg doen we dat zo:

**Het kennen van de wensen en behoeften van cliënten vormt het uitgangspunt van de zorgverlening bij Azalea Zorg. Goede zorg begint bij het begrijpen van wat voor iemand belangrijk is, welke ondersteuning nodig is en welke rol de cliënt zelf, het netwerk en de professionele zorg daarin hebben. Deze afstemming is geen eenmalig moment, maar een continu proces dat meebeweegt met veranderingen in de situatie van de cliënt.**

Wanneer een cliënt wordt aangemeld, vindt eerst een zorginhoudelijke beoordeling plaats om vast te stellen of de zorgvraag past binnen het aanbod van Azalea Zorg. De wijkverpleegkundige brengt vervolgens de zorgbehoefte in kaart in de thuissituatie. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de medische en verpleegkundige aspecten, maar ook naar de zelfredzaamheid, de leefsituatie en de betrokkenheid van naasten. De wensen en verwachtingen van de cliënt worden expliciet besproken en vormen de basis voor het opstellen van het zorgplan.

Het zorgplan wordt in samenspraak met de cliënt opgesteld en vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier. Hierin worden afspraken gemaakt over de doelen van de zorg, de inzet van zorgverleners en de wijze waarop de zorg wordt geëvalueerd. Cliënten en, indien gewenst, hun naasten worden actief betrokken bij deze afspraken. Dit draagt bij aan duidelijkheid, herkenbaarheid en continuïteit van zorg.

Tijdens de zorgverlening houden zorgverleners voortdurend oog voor signalen die wijzen op veranderingen in de zorgbehoefte. Veranderingen in gezondheid, belastbaarheid of de thuissituatie worden tijdig gesignaleerd en besproken binnen het team en met de wijkverpleegkundige. Indien nodig wordt het zorgplan aangepast, zodat de zorg blijft aansluiten bij de actuele situatie van de cliënt.

Evaluaties van de zorg vinden periodiek plaats en worden vastgelegd in het cliëntdossier. Hierbij wordt samen met de cliënt besproken of de zorg nog passend is en of de gestelde doelen worden bereikt. Ook feedback van cliënten en hun naasten wordt meegenomen in deze evaluaties. Op deze manier wordt geborgd dat de zorg niet alleen zorgvuldig wordt uitgevoerd, maar ook daadwerkelijk aansluit bij wat de cliënt nodig heeft.

In 2025 heeft Azalea Zorg ervaren dat het vroegtijdig en structureel betrekken van cliënten en hun naasten bij het zorgproces bijdraagt aan betere afstemming en minder bijstellingen achteraf. Tegelijkertijd is gebleken dat het vastleggen van afspraken en evaluaties in het dossier blijvend aandacht vraagt, zodat voor alle betrokken zorgverleners duidelijk is welke keuzes zijn gemaakt en waarom.

De ervaringen uit 2025 worden benut om het gesprek met cliënten verder te versterken en de vastlegging van zorgafspraken te blijven verbeteren. Hiermee blijft Azalea Zorg werken aan zorg die aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten en die meebeweegt met veranderingen in hun situatie.



Afbeelding 1: De schijf van vijf

## Vanuit cliënttevredenheid

Cliënten ervaren een goede afstemming van zorg en voelen zich overwegend betrokken bij hun zorgproces (gemiddelde score 8,07). Tegelijkertijd blijkt dat betrokkenheid bij wijzigingen in planning en uitvoering niet altijd consistent wordt ervaren. Voor 2026 ligt de focus op het versterken van structurele afstemming en het actief betrekken van cliënten bij veranderingen in de zorg.

# BOUWSTEEN 1 ACTIEPUNTEN

## Het kennen van wensen en behoeften | 2025 en 2026

- ▶ *Meer uniformiteit aanbrengen in de vastlegging van zorgdoelen, evaluaties en bijstellingen in het cliëntdossier.*
- ▶ *Het evaluatieproces verder borgen, zodat periodieke evaluaties consequent en aantoonbaar worden uitgevoerd.*
- ▶ *Het gesprek met cliënten over hun wensen en behoeften blijven versterken, met specifieke aandacht voor veranderingen in de thuissituatie en belastbaarheid.*



## BOUWSTEEN 2

### Het bouwen van netwerken

#### ***In het generiek kwaliteitskompas staat:***

*“In ieders leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk. Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. Dat betekent dat er een sterke sociale basis nodig is waardoor op het moment dat de kwaliteit van bestaan wankelt mensen hun leven zelf zoveel mogelijk kunnen blijven organiseren. Een sociale basis bestaat uit wat mensen met en voor elkaar doen, burgerinitiatieven en de meer professionele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. Bij een sterke sociale basis is de samenleving zo ingericht dat mantelzorgers kunnen zorgen naast hun eigen (werkzame) leven en hebben mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven, gericht op kwaliteit van bestaan. Tijdens een open gesprek over de zorg brengt de professional samen met de mens met een zorgvraag en informele zorg het sociale netwerk in kaart. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren.”*

### **Bij Azalea Zorg doen we dat zo:**

Het bouwen en onderhouden van netwerken is essentieel om goede en samenhangende zorg te kunnen leveren. Bij Azalea Zorg wordt samenwerking gezien als een voorwaarde om de zorg rondom de cliënt goed af te stemmen en tijdig in te kunnen spelen op veranderingen in de situatie. Hierbij gaat het om samenwerking met cliënten en hun naasten, maar ook met huisartsen, wijkverpleegkundigen, andere zorgprofessionals en betrokken organisaties

In de dagelijkse praktijk wordt nauw contact onderhouden met betrokken zorgverleners rondom de cliënt. Informatie-uitwisseling vindt plaats binnen de geldende privacykaders en is gericht op het afstemmen van zorg, het voorkomen van miscommunicatie en het waarborgen van continuïteit. Wanneer veranderingen optreden in de zorgbehoefte of de gezondheidssituatie van een cliënt, wordt dit besproken met de betrokken disciplines, zodat de zorg gezamenlijk kan worden bijgesteld.

Ook de samenwerking met naasten en mantelzorgers vormt een belangrijk onderdeel van het netwerk rondom de cliënt. Zij beschikken vaak over waardevolle kennis over de cliënt en spelen een belangrijke rol in het dagelijks functioneren. Door hen actief te betrekken bij het zorgproces ontstaat een completer beeld van de situatie en kunnen verwachtingen beter worden afgestemd.

In 2025 heeft Azalea Zorg ervaren dat goede samenwerking bijdraagt aan snellere besluitvorming en duidelijkere afspraken rondom de zorgverlening. Tegelijkertijd is gebleken dat de vastlegging van samenwerkingsafspraken en overlegmomenten niet altijd eenduidig plaatsvindt. Dit kan leiden tot verschillen in werkwijze en onduidelijkheid voor betrokken zorgverleners.

De ervaringen uit 2025 onderstrepen het belang van structurele afstemming en heldere communicatie binnen netwerken. Door samenwerking niet alleen in de praktijk vorm te geven, maar ook beter vast te leggen, wordt de samenhang in de zorg versterkt en blijft de cliënt centraal staan.

### **Vanuit cliënttevredenheid**

De samenwerking met zorgverleners en naasten wordt positief beoordeeld, maar uit signalen blijkt dat communicatie en afstemming niet altijd eenduidig verlopen. Dit leidt soms tot onduidelijkheid in afspraken. In 2026 wordt ingezet op het verbeteren van interne communicatie en het consequenter vastleggen van samenwerkingsafspraken.

## **BOUWSTEEN 2 ACTIEPUNTEN**

### **Het kennen van wensen en behoeften | 2025 en 2026**

- ▶ *Samenwerkingsafspraken en overlegmomenten consequenter vastleggen in het cliëntdossier.*
- ▶ *Meer uniformiteit aanbrengen in de wijze waarop informatie-uitwisseling en afstemming worden gedocumenteerd.*
- ▶ *Het netwerk rondom de cliënt bewuster benutten om continuïteit en samenhang van zorg verder te versterken.*



## BOUWSTEEN 3

### Het werk organiseren

#### ***In het generiek kwaliteitskompas staat:***

*“Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. Zo zijn er grotere verpleeghuiszorglocaties, maar ook kleinschalige woonvormen, locaties voor eerstelijnsverblijf en locaties voor geriatrische revalidatie. Er zijn teams die in de wijkverpleging werken en zzp'ers die in de wijk werkzaam zijn. Ook de grote diversiteit aan doelgroepen die zorg ontvangen maakt dat het werk divers georganiseerd wordt.”*

#### **Bij Azalea Zorg doen we dat zo:**

Het organiseren van het werk vormt een belangrijke randvoorwaarde voor het leveren van goede en veilige zorg. Bij Azalea Zorg is de organisatie van de zorg gericht op continuïteit, duidelijkheid in verantwoordelijkheden en een werkbare verdeling van taken. Dit draagt bij aan herkenbaarheid voor cliënten en een stabiele werkomgeving voor medewerkers.

De zorgverlening wordt georganiseerd in teams waarin zorgverleners samenwerken rondom een vaste groep cliënten. Binnen deze teams is duidelijk vastgelegd wie welke rol vervult en wie aanspreekpunt is voor de cliënt en betrokken zorgprofessionals. De wijkverpleegkundige speelt hierbij een centrale rol in het coördineren, monitoren en bijstellen van de zorg.

Planning en roostering zijn gericht op het zoveel mogelijk waarborgen van continuïteit in de zorgverlening. Door vaste routes en herkenbare zorgverleners in te zetten, wordt de vertrouwdheid voor cliënten vergroot en kunnen zorgverleners beter inspelen op veranderingen in de zorgsituatie. Tegelijkertijd vraagt dit om flexibiliteit, bijvoorbeeld bij ziekte of onverwachte wijzigingen, waarbij het belangrijk is dat overdrachten zorgvuldig plaatsvinden.

In de dagelijkse praktijk maken zorgverleners gebruik van digitale systemen ter ondersteuning van het zorgproces. Deze systemen dragen bij aan inzicht in zorgafspraken, rapportages en bijzonderheden rondom cliënten. In 2025 is gebleken dat een eenduidige en tijdige vastlegging van informatie essentieel is voor goede overdracht en afstemming binnen het team.

In de dagelijkse praktijk maken zorgverleners gebruik van digitale systemen ter ondersteuning van het zorgproces. Deze systemen dragen bij aan inzicht in zorgafspraken, rapportages en bijzonderheden rondom cliënten. In 2025 is gebleken dat een eenduidige en tijdige vastlegging van informatie essentieel is voor goede overdracht en afstemming binnen het team.

De ervaringen uit 2025 laten zien dat de basis van de werkorganisatie stevig staat, maar dat verdere uniformiteit in werkwijzen en vastlegging nodig is om verschillen tussen teams en medewerkers te beperken. Dit geldt met name voor overdrachtmomenten, rapportages en het vastleggen van afspraken, zodat de zorg ook bij wisselingen goed georganiseerd blijft.

#### **Medewerkerstevredenheid en werkplezier**

In 2025 is daarnaast gebruikgemaakt van signalen uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek om inzicht te krijgen in hoe medewerkers de organisatie van het werk ervaren. De uitkomsten bevestigden dat medewerkers de betrokkenheid en onderlinge samenwerking binnen de teams positief beoordelen, maar lieten ook zien dat duidelijkheid in werkafspraken en uniformiteit in werkwijzen verdere aandacht vragen. Deze signalen zijn meegenomen bij het aanscherpen van werkprocessen en vormen een belangrijke input voor verdere verbeteringen in 2026.

#### **Vanuit cliënttevredenheid**

Cliënten zijn overwegend tevreden over de zorgverlening (gemiddelde scores rond 8), maar noemen verbeterpunten in planning, communicatie en consistentie tussen medewerkers. Voor 2026 ligt de focus op meer planningsbetrouwbaarheid, tijdige terugkoppeling en een meer uniforme werkwijze.

### **Technologische ondersteuning van het zorgproces**

Azalea Zorg maakt gebruik van digitale systemen om het zorgproces te ondersteunen en de continuïteit en veiligheid van zorg te bevorderen. Het elektronisch cliëntendossier van Nedap vormt hierbij de basis voor vastlegging van zorgafspraken, rapportages en overdrachten. Voor medicatieveiligheid wordt gebruikgemaakt van Medimo, waarmee medicatieoverzichten actueel en inzichtelijk blijven. Interprofessionele communicatie vindt plaats via Siilo, zodat informatie veilig en efficiënt kan worden uitgewisseld tussen betrokken zorgverleners. Daarnaast worden cliënten en hun naasten, waar passend, ondersteund via Caren, waarmee zij beter betrokken blijven bij de zorg en communicatie.

De inzet van deze systemen draagt bij aan overzicht, afstemming en overdraagbaarheid van zorg. Tegelijkertijd vraagt dit om duidelijke werkafspraken en uniform gebruik, zodat informatie voor alle betrokkenen op dezelfde manier beschikbaar en interpreteerbaar is.

### **Organisatiestructuur en verantwoordelijkheden**

De organisatie van Azalea Zorg is overzichtelijk ingericht, met korte lijnen en duidelijke verantwoordelijkheden. Binnen de zorgteams is vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de coördinatie van zorg en wie aanspreekpunt is voor cliënten en samenwerkingspartners. Deze structuur ondersteunt een efficiënte besluitvorming en maakt het mogelijk om snel te schakelen bij veranderingen in de zorgsituatie.

Door verantwoordelijkheden helder te beleggen en samenwerking binnen teams te stimuleren, wordt geborgd dat de zorg niet afhankelijk is van individuele medewerkers, maar gedragen wordt door de organisatie als geheel.

### **Cliëntenraad en medezeggenschap**

Azalea Zorg hecht waarde aan medezeggenschap van cliënten en ziet de cliëntenraad als een belangrijk instrument om structureel inzicht te krijgen in ervaringen en verbeterpunten vanuit cliëntperspectief. In 2025 is gestart met de voorbereidingen voor het inrichten van een cliëntenraad, waaronder het opstellen van randvoorwaarden en het actief werven van potentiële leden.

In 2026 ligt de focus op het verder vormgeven van de cliëntenraad door het voortzetten van de werving en het ondersteunen van cliënten en naasten bij deelname. De ervaringen en signalen die tot die tijd via andere vormen van cliëntcontact en feedback worden opgehaald, blijven onderdeel van de kwaliteitscyclus. Op deze manier werkt Azalea Zorg stapsgewijs toe naar structurele medezeggenschap die past bij de omvang en fase van de organisatie.

## **BOUWSTEEN 3 ACTIEPUNTEN**

### **Het kennen van wensen en behoeften | 2025 en 2026**

- ▶ ***Meer uniformiteit aanbrengen in overdracht, rapportage en vastlegging van afspraken.***
- ▶ ***Aanscherpen van werkafspraken rondom planning en continuïteit bij wijzigingen of uitval.***
- ▶ ***Duidelijkheid vergroten over verantwoordelijkheden en verwachtingen bij wijzigingen in de zorgverlening en de werving voor de cliëntenraad voortzetten en werken aan het verder inrichten van structurele medezeggenschap.***
- ▶ ***Het gebruik van digitale systemen verder borgen door eenduidige afspraken over vastlegging en communicatie.***



Zorg die je een glimlach brengt!



# BOUWSTEEN 4

## Leren en ontwikkelen

### ***In het generiek kwaliteitskompas staat:***

*“Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas: Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer door vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise en zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten daarvan te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals.”*

### **Deskundigheid en bekwaamheid**

Azalea Zorg ziet deskundige medewerkers als een essentiële voorwaarde voor het leveren van goede en veilige zorg. Binnen de organisatie wordt gewerkt volgens het principe van bekwaam en bevoegd, zoals vastgelegd in het kwaliteitshandboek en de bijbehorende procedures. Medewerkers voeren uitsluitend handelingen uit waarvoor zij aantoonbaar bevoegd en bekwaam zijn. Scholing, herbeoordeling en registratie hiervan maken structureel onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Azalea Zorg werkt volgens het uitgangspunt dat medewerkers alleen handelingen uitvoeren waarvoor zij aantoonbaar bekwaam en bevoegd zijn. Dit uitgangspunt is vastgelegd binnen het kwaliteitsmanagementsysteem en vormt de basis voor veilige en verantwoorde zorgverlening. Scholingen, herbeoordelingen en bevoegdheden worden structureel vastgelegd, zodat inzichtelijk is welke handelingen medewerkers mogen uitvoeren en wanneer herbeoordeling nodig is.

In 2025 is deze werkwijze consequent toegepast. Daarbij is gebleken dat het actueel houden van bekwaamheidsregistraties en het eenduidig vastleggen hiervan blijvende aandacht vraagt, met name om overzicht en borging op organisatieniveau te behouden.

### **Inwerken en begeleiding van zorgverleners**

Nieuwe medewerkers worden zorgvuldig ingewerkt, waarbij aandacht is voor zowel de inhoud van de zorg als voor de werkwijzen en kwaliteitsafspraken binnen Azalea Zorg. Het inwerkproces is afgestemd op de functie en verantwoordelijkheden van de medewerker en ondersteunt een veilige start in de praktijk.

Gedurende 2025 is ervaring opgedaan met deze werkwijze. De begeleiding in de praktijk wordt door medewerkers als waardevol ervaren, maar laat ook zien dat het structureel vastleggen van leerafspraken en ontwikkelpunten versterkt kan worden om continuïteit en overdraagbaarheid te waarborgen.

### **Vanuit cliënttevredenheid**

De ervaren verschillen tussen medewerkers in communicatie en uitvoering van zorg onderstrepen de noodzaak tot verdere ontwikkeling. In 2026 wordt ingezet op scholing en begeleiding gericht op cliëntgericht werken, communicatie en eenduidige uitvoering van zorg.

### **Leren in de dagelijkse praktijk**

Leren en ontwikkelen vinden bij Azalea Zorg niet alleen plaats via formele scholing, maar ook in de dagelijkse praktijk. Door overleg binnen teams, begeleiding door de wijkverpleegkundige en het bespreken van signalen uit de zorgverlening wordt leren onderdeel van het dagelijks werk.

Uit evaluaties en signalen uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek in 2025 blijkt dat medewerkers deze vorm van leren en onderlinge betrokkenheid als positief ervaren. Tegelijkertijd is zichtbaar geworden dat verdere structurering nodig is om leerervaringen en verbeterpunten organisatiebreed beter te benutten.

### **Reflectie en ontwikkeling richting 2026**

De ervaringen uit 2025 laten zien dat de basis voor leren en ontwikkelen binnen Azalea Zorg stevig is. Tegelijkertijd is vastgesteld dat meer samenhang nodig is tussen scholing, bekwaamheidsregistratie, begeleiding en evaluatie. Deze inzichten sluiten aan bij de vastgestelde doelen voor 2026, waarin het verder borgen en uniformeren van leren en ontwikkelen centraal staat.

## **BOUWSTEEN 4 ACTIEPUNTEN**

### **Leren en ontwikkelen | 2025 en 2026**

- ▶ *Scholing, herbeoordelingen en ontwikkelafspraken consequenter en uniform vastleggen binnen het kwaliteitsmanagementsysteem.*
- ▶ *Meer samenhang aanbrengen tussen scholingsplanning, bekwaamheidsregistratie en evaluatie van medewerkers.*
- ▶ *Leren in de praktijk verder borgen door structurele reflectie en begeleiding zichtbaar te maken en vast te leggen.*
- ▶ *Inzicht op organisatieniveau vergroten in scholings- en ontwikkelbehoeften, in lijn met de kwaliteitsdoelen voor 2026.*



AZALEA  
ZORG

Zorg die je een glimlach brengt!



# BOUWSTEEN 5

## Inzicht in kwaliteit

### ***In het generiek kwaliteitskompas staat:***

*“Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat zorgorganisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en om inzichtelijk te maken hoe het binnen de organisatie gaat. Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor zorgorganisaties bij het maken van beleid over goede zorg en is nodig om de kwaliteit van zorg te monitoren het daar waar nodig te verbeteren. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door zorgorganisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en in de maatschappelijke context. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor mensen met een zorgvraag als basis voor zelf regie en om keuzes te kunnen maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen (bouwsteen 4), voor afspraken over de financiering en monitoring van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording. Zorgorganisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit te monitoren en verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsbeeld.”*

### **Signaleren en melden van incidenten**

Azalea Zorg maakt gebruik van een gestructureerde werkwijze voor het melden en opvolgen van incidenten. Medewerkers worden gestimuleerd om incidenten en bijna-incidenten te melden, zodat hiervan geleerd kan worden en herhaling zoveel mogelijk wordt voorkomen. Meldingen worden vastgelegd en beoordeeld, waarbij wordt gekeken naar oorzaken en mogelijke verbetermaatregelen.

In 2025 is gebleken dat medewerkers incidenten weten te melden en het belang hiervan onderschrijven. Tegelijkertijd laten de registraties zien dat verdere eenduidigheid in analyse en terugkoppeling kan bijdragen aan beter inzicht in patronen en risico's. Deze signalen zijn meegenomen in de reflectie op het incidentmeldproces.

### **Klachten en signalen van cliënten**

Klachten en signalen van cliënten en hun naasten vormen een belangrijke bron van informatie over de kwaliteit van zorg. Azalea Zorg beschikt over een klachtenregeling en behandelt klachten zorgvuldig en binnen de geldende termijnen. Naast formele klachten worden ook informele signalen benut om de zorgverlening te verbeteren.

In 2025 zijn klachten en signalen gebruikt om inzicht te krijgen in ervaringen van cliënten en om verbeteringen door te voeren in de organisatie van de zorg. De ervaringen laten zien dat klachtenafhandeling niet alleen gericht is op het oplossen van een individuele situatie, maar ook op het leren op organisatieniveau.

### **Cliënt- en medewerkerstevredenheid**

Inzicht in kwaliteit wordt ook verkregen via cliënt- en medewerkerstevredenheid. Azalea Zorg maakt gebruik van cliëntfeedback, evenals cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek en om ervaringen en knelpunten in beeld te brengen. Deze informatie wordt gebruikt als input voor reflectie en verbetering.

In 2025 bevestigen de uitkomsten dat cliënten en medewerkers de betrokkenheid en aandacht binnen de organisatie waarderen. Tegelijkertijd geven de resultaten aanleiding om verder te werken aan uniformiteit in werkwijzen en duidelijkheid in afspraken, zodat kwaliteit organisatiebreed herkenbaar en consistent blijft.

### **Vanuit cliënttevredenheid**

Het cliënttevredenheidsonderzoek laat een positief beeld zien (scores 7,65–8,17; NPS +13), met verbeterpunten op het gebied van communicatie, planning en consistentie. Deze resultaten vormen directe input voor de verbetercyclus en zijn vertaald naar concrete acties voor 2026, die periodiek worden gemonitord en geëvalueerd.

### **Interne evaluaties en kwaliteitscyclus**

Azalea Zorg werkt volgens een kwaliteitscyclus waarin plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen centraal staan. Interne evaluaties, audits en directiebeoordelingen maken hier onderdeel van uit. Deze momenten worden benut om inzicht te krijgen in de werking van beleid en processen en om vast te stellen waar bijsturing nodig is.

In 2025 is deze kwaliteitscyclus toegepast en zijn verbeterpunten vastgesteld. De evaluaties laten zien dat de basis op orde is, maar dat verdere samenhang en structuur nodig zijn om informatie uit verschillende bronnen beter te verbinden en gericht te benutten.

### **Reflectie richting 2026**

De inzichten uit incidentmeldingen, klachten, tevredenheidsonderzoeken en interne evaluaties vormen gezamenlijk de basis voor verdere verbetering. De focus voor 2026 ligt op het versterken van samenhang tussen deze informatiebronnen en het beter benutten van signalen voor gerichte verbeteracties. Hiermee wordt inzicht in kwaliteit niet alleen gebruikt om te verantwoorden, maar vooral om te sturen en te leren.

## **BOUWSTEEN 4 ACTIEPUNTEN**

### **Leren en ontwikkelen | 2025 en 2026**

- ▶ *Meer samenhang aanbrengen tussen incidentmeldingen, klachten, tevredenheidsmetingen en interne evaluaties.*
- ▶ *Analyse en terugkoppeling van meldingen en signalen verder structureren, zodat patronen en risico's beter zichtbaar worden.*
- ▶ *Informatie uit verschillende kwaliteitsbronnen gericht benutten voor het vaststellen en monitoren van verbeteracties.*
- ▶ *Inzicht in kwaliteit verder versterken door resultaten en leerpunten explicieter vast te leggen binnen het kwaliteitsmanagementsysteem.*



**Zorg die je een glimlach brengt!**