



Zorg & BK staat voor zorg met betrouwbare kwaliteit, waarbij de mens achter de zorgvraag altijd centraal staat. Met aandacht, toewijding en professionaliteit maken wij elke dag het verschil.

## KWALITEITSBEELD

2025

**BETROUWBARE KWALITEIT, DE KERN  
VAN ONZE ZORG.**

## Inhoud

Voorwoord .....	3
Inleiding .....	4
Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften.....	5
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken .....	6
Bouwsteen 3: Het werk organiseren.....	7
Bouwsteen 4: Leren & Ontwikkelen .....	8
Bouwsteen 5: Inzicht in Kwaliteit .....	10
Conclusie.....	12
PREM Wijkverpleging .....	13

## Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Zorg & BK. Dit document geeft een overzicht van de kwaliteit binnen onze organisatie in 2024. We laten zien hoe wij werken aan kwaliteit van zorg en welzijn en welke doelen we in de komende jaren willen bereiken.

Het kwaliteitsbeeld biedt waardevolle inzichten in hoe cliënten en betrokkenen de zorg ervaren. Daarnaast geeft het een helder beeld van onze visie op kwaliteit van bestaan en zorg en hoe we reflectie, leren en ontwikkeling vormgeven.

Het beeldplan heeft als doel de kwaliteitszorg zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren en de kwaliteit van zorg continu te waarborgen en te verbeteren. Het kwaliteitsbeeld dient als leidraad voor het systematisch bewaken van de zorg- en dienstverlening.

Het kwaliteitsbeeld is volledig geïmplementeerd en het kwaliteitssysteem is bij alle medewerkers bekend en geïntegreerd in de werkwijze. Medewerkers van Zorg & BK dragen dit uit met een professionele en positieve houding, zowel naar cliënten als naar elkaar.

De directie is verantwoordelijk voor de naleving van de beschreven werkwijzen en zorgt voor het onderhoud en de periodieke evaluatie van het kwaliteitssysteem.

Bestuurder

## Inleiding

Zorg & BK heeft als missie extramurale zorg toegankelijker, passender, warmer en kwalitatiever te maken voor mensen met een migratieachtergrond. De zorgvraag van mensen met een migratieachtergrond, waarbij tevens sprake is van een taalbarrière, vraagt om een aanpak op maat waarin kennis van de eigen cultuur, taal en waarden en normen cruciaal zijn om te kunnen aansluiten op de zorgvraag.

Doordat er weinig aanbod is dat aan deze behoeften kan voldoen, is de drempel naar gepaste zorg hoger bij deze doelgroep. Daarnaast beoogt Zorg & BK in de inrichting en aankleding van haar locaties culturele invloeden te verwerken, wat bijdraagt aan de mate van thuis voelen van de cliënten. Zorg & BK gelooft dat de mate van zelfregie en zelfredzaamheid van grote invloed is op de mate van kwaliteitsbeleving van zorgvragers. Om deze reden hanteert zij een activerende werkwijze en benadering naar de cliënten toe.

Dit rapport dient als terugblik, evaluatie en vooruitblik, gebaseerd op de vijf pijlers van het Generiek Kompas:

- 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 en kwaliteit

In dit kwaliteitsbeeld kijken we terug op het afgelopen jaar en blikken we vooruit op 2025:

- Welke successen zijn behaald?
- Waar liggen verbeterkansen?
- Welke aspecten vragen om verdere ontwikkeling?
- Hoe zetten we de volgende stappen in 2025?

## Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Iedereen is onderdeel van een gemeenschap, ongeacht leeftijd of levensfase. Gemeenschappen creëren een gevoel van samenhang, erkenning en geborgenheid. Dit kan in de eigen woonomgeving zijn, maar ook binnen verenigingen, geloofsgemeenschappen, winkels, buurthuizen of andere sociale ontmoetingsplekken. Deze verbondenheid versterkt het gevoel van zingeving en draagt bij aan een langdurig en prettig verblijf in een vertrouwde omgeving.

Onze zorg is volledig persoonsgericht, waarbij de cliënt altijd centraal staat. Na de aanmelding van een cliënt voeren we een gesprek met de cliënt en diens naasten. Samen ontdekken we welke zorgbehoeften de cliënt heeft. We leren de cliënt en zijn of haar naasten goed kennen, zodat we gezamenlijk bepalen welke zorg nodig is.

Nieuwe cliënten die thuiszorg gaan ontvangen, bezoeken we in hun thuissituatie met deskundige medewerkers. Tijdens dit bezoek brengen we in kaart waar extra aandacht voor nodig is, bijvoorbeeld in verband met medicatie of het risico op vallen. Dit stelt ons in staat om ervoor te zorgen dat de zorg op een veilige manier wordt verleend.

We stellen een persoonlijk zorgplan op, waarin we precies vastleggen welke zorg en ondersteuning de cliënt zal ontvangen. Dit zorgplan wordt opgeslagen in ECD "Octaaf". Elk jaar, en vaak zelfs twee keer per jaar, evalueren we dit plan samen met de cliënt en diens naasten onder de naam met evaluatiegesprekken. Indien nodig passen we het plan aan.

Om de gezondheid van onze cliënten continu te monitoren, rapporteren we dagelijks in ECD (Octaaf) over hun welzijn en de verleende zorg. Dit maakt het mogelijk om goed terug te zien hoe het met de cliënt gaat en of de zorg goed is verlopen.

Wij hechten veel waarde aan de tevredenheid van zowel onze cliënten als hun naasten. Daarom bieden we hen de mogelijkheid om altijd feedback aan ons te geven. Elk jaar voeren we een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Het onderzoek dat in het najaar van 2024 werd uitgevoerd, heeft de volgende resultaten opgeleverd: **8.4**

In opdracht van Zorg & BK heeft PREM Wijkverpleging een vragenlijst uitgevoerd, die de ervaringen en beleving van cliënten die wijkverpleging ontvangen meet. De vragenlijst bestaat uit 10 vragen, waarbij cliënten hun ervaringen kunnen beoordelen op een schaal van 1 tot 10. De uitkomsten van de PREM geven ons waardevolle inzichten in de ervaringen van onze cliënten, zodat we de kwaliteit van onze zorg kunnen verbeteren. Omdat onze organisatie beschikt over een cliëntenraad, nemen wij de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek en de PREM altijd serieus. We staan altijd open voor feedback en ideeën, zodat we onze zorg continu kunnen verbeteren.

## Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Met de toenemende vergrijzing wordt het steeds belangrijker om innovatieve en efficiënte oplossingen te vinden. Het waarborgen van kwalitatieve en toegankelijke zorg vereist een gezamenlijke inspanning van zorgorganisaties, externe belangrijke partijen en andere betrokkenen. Door kennis en middelen te bundelen, kunnen we beter inspelen op de veranderende zorgvraag en duurzame zorgmodellen ontwikkelen. Dit betekent dat samenwerking, flexibiliteit en een cliëntgerichte aanpak essentieel zijn.



Deze benadering sluit aan bij de principes van het Generiek Kompas, waarin het versterken van de eigen regie van cliënten en het benutten van hun sociale netwerk centraal staat. Zorg wordt steeds minder een op zichzelf staande dienst en steeds meer een gedeelde verantwoordelijkheid, waarbij samenwerking tussen cliënten, mantelzorgers en zorgprofessionals essentieel is.

Hoewel we deze werkwijze al langere tijd toepassen, blijft het belangrijk om onze medewerkers hierin te blijven ondersteunen. In 2025 en de komende periodes zullen we daarom binnen onze teams extra aandacht besteden aan dit thema, zodat we onze zorg continu kunnen verbeteren en beter kunnen afstemmen op de behoeften van onze cliënten.

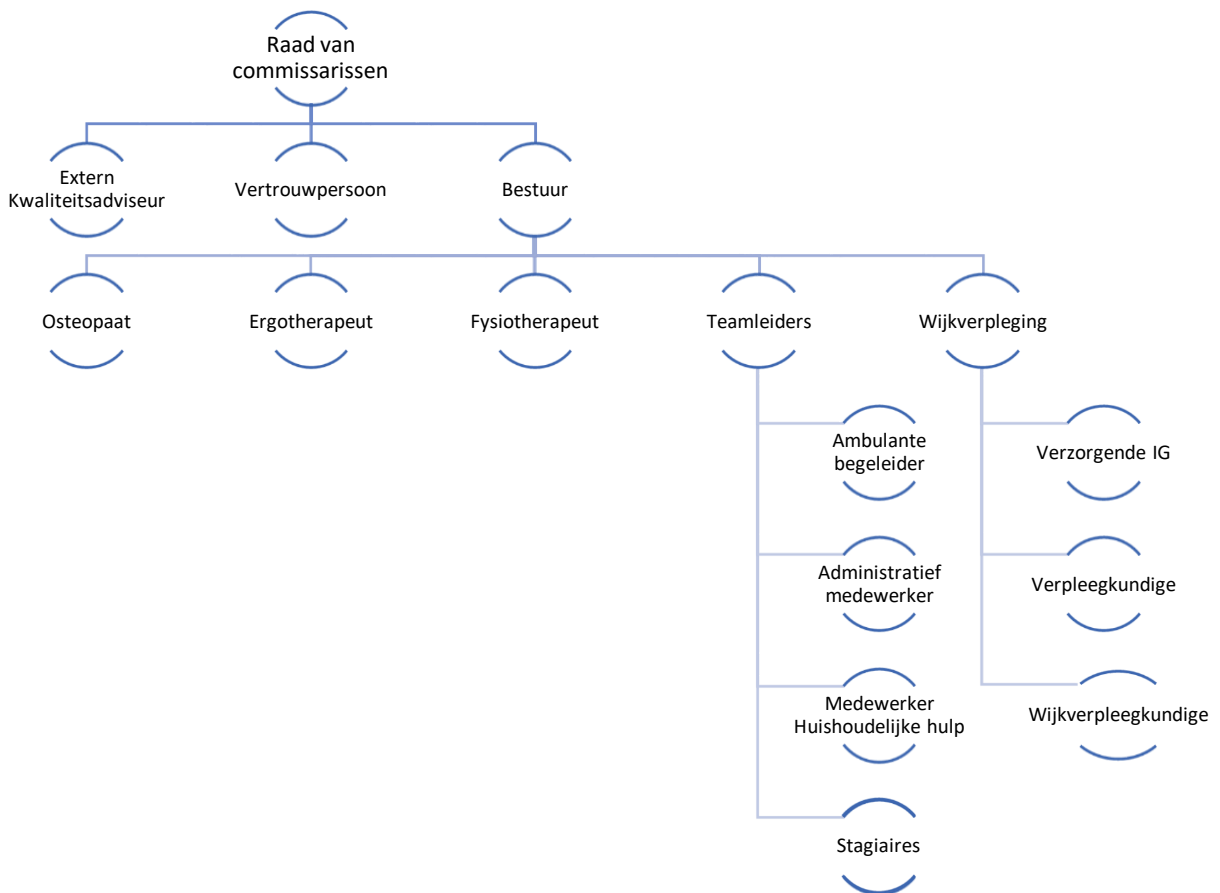
Bij Zorg & BK hanteren we een geïntegreerde zorgaanpak waarin samenwerking met verschillende disciplines centraal staat. Binnen onze organisatie worden regelmatig teamvergaderingen gehouden om de zorgverlening continu te verbeteren en af te stemmen op de behoeften van onze cliënten.

Daarnaast werken we samen met externe specialisten, zoals fysiotherapeuten, ergotherapeuten en osteopaten, om cliënten de best mogelijke ondersteuning te bieden (genoemd MDO). Indien nodig nemen we contact op met de huisarts om de medische zorg optimaal af te stemmen.

Binnen onze zorgaanpak spelen mantelzorgers ook een essentiële rol. Zij vormen een belangrijke schakel in de dagelijkse ondersteuning van cliënten en dragen bij aan een warme en vertrouwde zorgomgeving.

### Bouwsteen 3: Het werkt organiseren

Het organiseren van zorg en ondersteuning vraagt om een flexibele benadering, waarbij expertise, samenwerking en effectiviteit centraal staan. Onze aanpak richt zich op het bereiken van de juiste combinatie van vakkennis, sterk leiderschap en een toekomstgerichte personeelsplanning. Zowel intern als extern worden er gerichte acties ondernomen om zorgprocessen te optimaliseren, kosten te beheersen en de zorgkwaliteit te waarborgen.



Onze strategie richt zich op het vinden van de juiste balans tussen vakkennis en ervaring. We zorgen ervoor dat onze medewerkers de benodigde opleiding en expertise hebben om zowel dagelijkse zorg als specialistische ondersteuning te bieden. Daarnaast anticiperen we op toekomstige zorgbehoeften door een toekomstgerichte personeelsplanning, zodat we altijd beschikken over voldoende gekwalificeerde medewerkers.

## Bouwsteen 4: Leren & Ontwikkelen

In onze organisatie streven we ernaar een cultuur te creëren waarin leren en ontwikkeling een integraal onderdeel zijn van ons zorg- en ondersteuningsaanbod. Mensen die zorg nodig hebben en hun naasten worden aangemoedigd om zoveel mogelijk hun eigen regie te behouden. Dit is essentieel voor hun kwaliteit van leven. Onze visie is gebaseerd op het principe van "Zorg op maat, samen in regie, met behulp van de juiste ondersteuning." We zetten ons in om zowel zorgvragers als hun netwerk te ondersteunen bij het leren of opnieuw leren van vaardigheden die hen in staat stellen zelfstandig te blijven functioneren. Dit geldt niet alleen voor de zorgvragers zelf, maar ook voor mantelzorgers en andere naasten. We zorgen ervoor dat zij beter kunnen inspelen op de wensen en behoeften van de persoon die zorg nodig heeft.





De schaarste op de arbeidsmarkt vraagt ons om creatief te zijn in het aantrekken, opleiden en behouden van gekwalificeerd personeel. Voor de ontwikkeling van onze medewerkers hebben we een opleidingsbudget, dat niet alleen voor de huidige medewerkers geldt, maar ook voor stagiaires. Dit biedt ons de mogelijkheid om verschillende trainingen en opleidingen aan te bieden die hen ondersteunen in hun groei. Tot nu toe hebben we een breed scala aan trainingen aangeboden, van ADL tot EHBO, om ervoor te zorgen dat onze medewerkers beschikken over de benodigde vaardigheden en kennis.

We streven ernaar om het opleidingsaanbod aan te passen aan de specifieke behoeften van onze medewerkers. Dit doen we onder andere door tijdens de functioneringsgesprekken te peilen of er specifieke opleidingsbehoeften zijn. Daarnaast maken we gebruik van beoordelingsformulieren, die ons helpen gerichte ontwikkelingsdoelen te stellen en te realiseren. Tijdens deze gesprekken komen ook andere belangrijke onderwerpen aan bod, zoals tevredenheid, werksfeer en ontwikkelmogelijkheden. Dit geeft ons inzicht in de sterke punten van ons team en biedt ruimte voor verdere groei en verbetering. Door middel van strategische keuzes zorgen we ervoor dat de opleidingsbehoeften van zowel medewerkers als stagiaires op de juiste manier worden geïdentificeerd en ondersteund.

We zijn een erkend leerbedrijf voor de opleidingen "Helpende Zorg en Welzijn" en "Verzorgende IG". Sinds 2024 hebben we geen stagiaires begeleid.



## Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Wij staan voor betrouwbare en persoonsgerichte zorg in de thuissituatie van de cliënt. Dit betekent dat we niet alleen luisteren naar de wensen van onze cliënten, maar ook onze medewerkers actief betrekken bij het zorgproces. Zij krijgen de ruimte om mee te denken over verbeteringen en werkwijzen. Onze kernwaarde is betrouwbare kwaliteit. We hechten waarde aan open communicatie en een omgeving waarin zowel cliënten als medewerkers hun ideeën en feedback kunnen delen. Dankzij onze kleinschalige en toegankelijke structuur blijven de communicatielijnen kort en de samenwerking effectief.



Sinds 2025 zijn wij ISO 9001 gecertificeerd. Door een continue 'leer- en verbetercyclus' evalueren wij onze dienstverlening en streven we naar kwaliteitsverbetering. We meten en analyseren regelmatig de tevredenheid en effectiviteit van onze zorg, waarna we deze inzichten vertalen naar gerichte verbetermaatregelen. Hiervoor maken we gebruik van diverse methoden en instrumenten.

### **Incidenten en calamiteiten;**

Wij hanteren een duidelijke werkwijze voor MIC-meldingen. Medewerkers registreren incidenten via het ECD. Deze meldingen worden vervolgens besproken tijdens MIC-bijeenkomsten, waar we verbetermaatregelen formuleren om herhaling te voorkomen.

### **Klachten;**

Wij hebben een klachtenreglement dat inzichtelijk is via onze website. Daarnaast zijn wij aangesloten bij Zorgklacht.nl, waar cliënten onafhankelijk hun klacht kunnen laten behandelen.

### **Vertrouwpersoon;**

Binnen onze organisatie is er een externe vertrouwenspersoon beschikbaar voor zowel medewerkers als cliënten. Zij kunnen hier terecht met vertrouwelijke kwesties of zorgen.



## Conclusie

In ons kwaliteitsbeeld geven wij een overzicht van de zorgkwaliteit en de ontwikkelingen binnen onze organisatie. Dit document is geen uitgebreid beleidsplan; gedetailleerde SWOT-analyses, PDCA cyclus en een volledige kwaliteitscyclus zijn hierin niet opgenomen. In plaats daarvan schetsen wij een beknopt beeld van onze kernwaarden, behaalde resultaten en verbeterpunten, waarmee wij onze inzet voor continue kwaliteitsverbetering aantonen.

In 2024 hebben wij ons gericht op verschillende doelstellingen. We hebben ons ISO 9001-certificaat behouden, zijn erkend als leerbedrijf en hebben de interne structuur van onze organisatie verder versterkt. Daarnaast hebben we de zorgkwaliteit verbeterd, ons team uitgebreid met een medewerker met ervaring in het sociale domein en de vergaderingen binnen de RvC vastgesteld. Ook hebben we veel processen binnen de organisatie gedigitaliseerd, wat de efficiëntie en transparantie heeft verhoogd.

Ze hechten veel waarde aan duidelijke communicatie en toegankelijke zorg zonder lange wachttijden. Veiligheid is voor hen belangrijk, maar het gevoel 'gezien' te worden is minstens zo essentieel. Het geven van persoonlijke aandacht aan de cliënt blijft daarom een prioriteit voor ons.



Het is van essentieel belang dat cliënten zelf de regie behouden over hun zorg. Ze willen invloed uitoefenen op zaken zoals de opzet van hun zorgplan en de keuze van hun zorgverlener. Wij zorgen ervoor dat we hen zoveel mogelijk ondersteunen in deze beslissingen, zodat hun voorkeuren centraal staan. Daarnaast komt de ondersteuning van mantelzorgers en informele zorgverleners steeds meer in de belangstelling.

Om invulling te geven aan onze prioriteiten voor 2025, hebben we de volgende doelen voor Zorg & BK vastgesteld:

- Zorg & BK biedt zorg van uitstekende kwaliteit, waarbij de tevredenheid van cliënten in het tevredenheidsonderzoek resulteert in een minimaal gemiddelde score van 8,5.
- Voor elke medewerker bij Zorg & BK is inzichtelijk welke bevoegdheden en vaardigheden zij hebben, en worden deze periodiek herzien en bevestigd.

# Factsheet PREM Wijkverpleging 2024

Zorg&BK

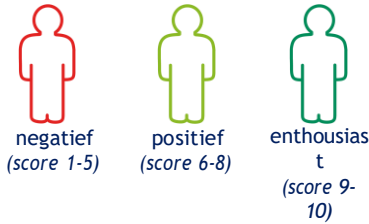
Deze factsheet is een verkorte weergave van de resultaten van de tevredenheidsmeting PREM Wijkverpleging 2024. Per ervaringsvraag wordt de gemiddelde score getoond en de verdeling van de cliëntervaringen.

15

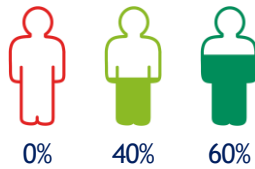
cliënten hebben de vragenlijst ingevuld

100%

responspercentage

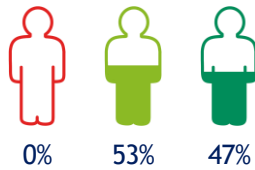


1 Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?



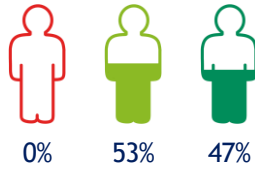
Gemiddelde score: **8,5**

2 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



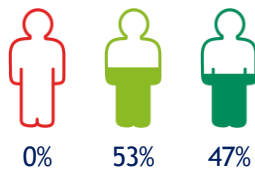
Gemiddelde score: **8,3**

3 Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



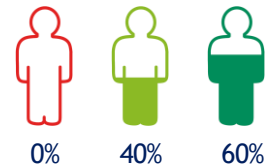
Gemiddelde score: **8,5**

4 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



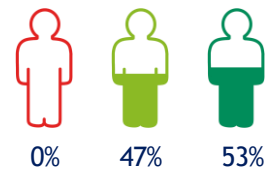
Gemiddelde score: **8,4**

5 Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



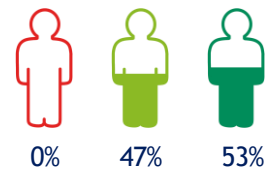
Gemiddelde score: **8,5**

6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



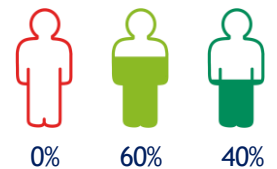
Gemiddelde score: **8,5**

7 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



Gemiddelde score: **8,5**

8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



Gemiddelde score: **8,3**

9 Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



Gemiddelde score: **8,4**

Net Promotor Score (NPS): **60**

De NPS geeft in een getal aan in hoeverre cliënten de zorgaanbieder aanbevelen. Cliënten konden de mate waarin ze de zorgaanbieder aanbevelen, beoordelen met een cijfer van 0 tot 10 (0=zeker niet; 10=zeker wel).

De afbeelding hiernaast geeft aan hoe de NPS wordt berekend.



% - % = NPS

**60** - **0** = **60**