

kwaliteitsbeeld

# Samen werken aan kwaliteit van zorg



**24 Uurszorgloket**

Thuis in inwonende zorg

# Samen werken aan kwaliteit van zorg

Bij 24 Uurszorgloket zetten wij ons dagelijks in om zorg toegankelijker, waardevoller en mensgerichter te maken voor ouderen en hulpbehoevenden. Inmiddels zijn we twee jaar actief als erkende zorgaanbieder, en kunnen we met trots terugkijken op een periode waarin we onze kwalitatieve basis verder hebben versterkt. De Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd heeft onze organisatie bezocht en is positief over de aantoonbare verbeteringen die we hebben doorgevoerd. Ook de ISO-audit is succesvol afgerond, waarmee onze professionele standaard en continue aandacht voor kwaliteit zijn bevestigd.

Met dit kwaliteitsbeeld geven wij een transparante inblik in onze organisatie, onze zorgprocessen en de stappen die wij zetten richting verdere professionalisering. Het laat zien hoe wij kwaliteit, leren en

Een transparante  
inblik in onze  
organisatie

ontwikkelen als basis inzetten voor onze dagelijkse zorgpraktijk. Door onze werkwijze zichtbaar en toetsbaar te maken, creëren we vertrouwen bij cliënten, hun naasten en samenwerkingspartners.

Onze ambitie blijft duidelijk: de positie van inwonende zorg en van de inwonende zorgverlener in Nederland verder verbeteren en optimaliseren, zodat het een win-win situatie is voor zowel cliënt als zorgverlener. In een tijd waarin de zorg in Nederland voor grote uitdagingen staat – met een ouder wordende bevolking, complexere zorgvragen en toenemende druk op zorgprofessionals – biedt inwonende zorg een kansrijke en toekomstbestendige oplossing.

Wij geloven dat goede zorg begint bij het gewone leven. Voor veel mensen betekent dat wonen in hun vertrouwde omgeving, met ruimte voor eigen gewoontes, herinneringen en autonomie. Inwonende zorg maakt het mogelijk om zorg en welzijn op een persoonlijke en respectvolle manier te combineren, waarbij vakmanschap, nabijheid en aandacht voor het welzijn van de cliënt centraal staan. De aanwezigheid van een vaste zorgverlener geeft rust en veiligheid, en stelt ons in staat om zorg en ondersteuning af te stemmen op het persoonlijke ritme van de cliënt.

“Samen bouwen we verder aan de toekomst van inwonende zorg om de missie van 24 Uurszorgloket waar te maken!”

Tegelijkertijd biedt inwonende zorg een antwoord op de arbeidsmarkt-krapte, doordat wij met internationale zorgverleners werken en nadrukkelijk aandacht hebben voor hun professionele ontwikkeling, welzijn en positie. Goede zorg voor cliënten kan immers alleen bestaan als zorgverleners zich gezien, ondersteund en gewaardeerd voelen.

Ik ben trots op het team van 24 Uurszorgloket, onze internationale zorgaanbieders en alle inwonende zorgverleners die dagelijks het verschil maken. Gedreven door onze kernwaarden – samen, ondernemend, geborgen en betrokken – blijven wij bouwen aan een vorm van zorg die mensgericht, professioneel georganiseerd en toekomstbestendig is. Inwonende zorg is voor ons meer dan zorg alleen; het is een manier om mensen zo lang mogelijk thuis te laten leven, met aandacht voor wie zij zijn en wat voor hen van waarde is.

Onze ambitie reikt daarbij verder dan onze eigen organisatie. Wij hopen dat inwonende zorg in Nederland uitgroeit tot een reguliere en vanzelfsprekende vorm van zorg, ingebed in het zorglandschap en erkend als volwaardig alternatief naast bestaande zorgvormen. In verschillende

“Wij hopen dat inwonende zorg in Nederland uitgroeit tot een reguliere en vanzelfsprekende vorm van zorg’.

omringende landen is inwonende zorg al een geaccepteerde en structurele oplossing binnen de langdurige zorg. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid én missie om bij te dragen aan een vergelijkbare ontwikkeling in Nederland, door kwaliteit, professionaliteit en transparantie centraal te blijven stellen.

Wij zijn trots op dit kwaliteitsbeeld en hopen dat het u een inspirerende en heldere inkijk geeft in hoe wij werken, leren en ons blijven ontwikkelen. Wij wensen u veel leesplezier en nodigen u uit om mee te kijken in onze visie, onze inzet en onze ambitie om inwonende zorg in Nederland verder te laten groeien en te versterken. Wij willen laten zien dat deze vorm van zorg een waardevolle toevoeging is aan het zorglandschap en een volwaardige plaats verdient binnen de reguliere zorg.

Hartelijke groet,  
Anja Arnts, bestuurder 24 Uurszorgloket  
Maïke Derks, strategisch zorgmanager 24 Uurszorgloket



STRATEGISCH  
ZORGMANAGER 24  
UURSZORGLOKET  
MAÏKE DERKS

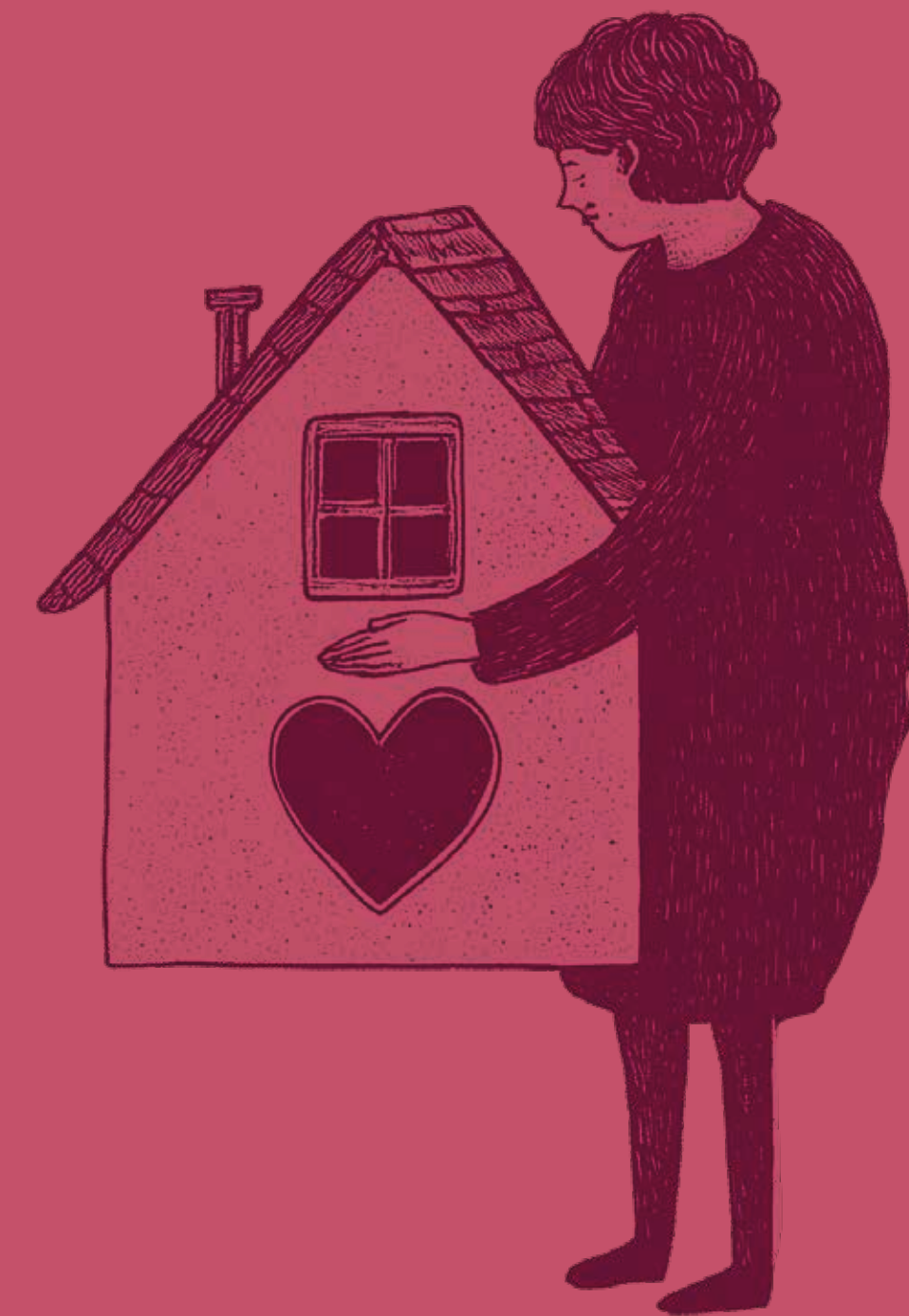


BESTUURDER  
24 UURSZORGLOKET  
ANJA ARNTS

- 05 De missie, visie en kernwaarden van 24 Uurszorgloket
- 12 Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften
- 19 Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken
- 24 Bouwsteen 3: het werk organiseren
- 32 Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen



24 Uurszorgloket biedt cliënten de keuzemogelijkheid om zo lang mogelijk in hun vertrouwde woon- en leefomgeving te blijven wonen, met behoud van eigen regie en kwaliteit van leven. Wij streven naar een warme, betrouwbare en deskundige zorgomgeving voor cliënt en zorgverlener.



Bij 24 Uurszorgloket geloven wij in persoonsgerichte zorg, waarbij het welzijn, de cultuur en de eigenwaarde van elke persoon centraal staan. Door innovatie, samenwerking en de continue ontwikkeling van inwonende zorg creëren wij een toekomstbestendige oplossing. Wij streven ernaar dat iedereen de mogelijkheid heeft om zo lang mogelijk in zijn of haar vertrouwde woon- en leefomgeving te blijven wonen, met zorg die niet alleen praktisch is, maar ook respectvol en waardevol. Onze zorg is gericht op het behouden van kwaliteit van leven, waarbij iedere cliënt en zorgverlener zich gehoord, gewaardeerd en ondersteund voelt.

**SAMEN  
INTER/NATIONAAL  
ONDERNEMEND  
GEBORGENHEID  
BETROKKEN**

Onze kernwaarden

We geloven in de kracht van samenwerking. Door nauw samen te werken met zorgverleners, cliënten en (inter)nationale partners, bouwen we aan een zorgsysteem en aan internationale kennisdeling waarin iedereen zijn of haar kracht benut, en waar we samen sterker staan.



Samen  
(inter)nationaal

We hebben de moed om nieuwe wegen in te slaan en vernieuwende zorgoplossingen te ontwikkelen die niet alleen vandaag, maar ook in de toekomst het verschil maken.

We zijn flexibel, vooruitstrevend en zien uitdagingen als kansen om inwonende zorg continu te verbeteren en af te stemmen op de unieke behoeften van iedere cliënt.



Ondernemend

We creëren een veilige, vertrouwde zorgomgeving voor zowel zorgverleners als cliënten. Daarin zijn transparantie, vertrouwen en emotionele steun de fundamenten. Veiligheid is een voorwaarde voor het leveren van warme zorg en het gevoel van zekerheid en comfort voor iedereen.



# Geborgenheid

We bouwen aan langdurige relaties met ons team, de cliënt en diens omgeving. We creëren een zorgomgeving waar iedereen zich gehoord, begrepen en gewaardeerd voelt, en ondersteunen de cliënt in het maken van eigen keuzes. We zijn betrokken en weten wat er speelt, zowel op persoonlijk als professioneel niveau.



Betrokken

# Het kennen van wensen en behoeften

WAT IS VOOR  
CLIËNTEN  
BELANGRIJK  
EN HOE WORDT  
HIEROP  
INGESPEELD?  
**PERSOONSGERICHTE  
ZORG ALS  
UITGANGSPUNT!**

Bij 24 Uurszorgloket blijven de wensen, behoeften en mogelijkheden van cliënten het uitgangspunt van alles wat we doen. Wij bieden persoonsgerichte zorg die aansluit bij het leven van de cliënt en die bijdraagt aan hun kwaliteit van leven, zelfstandigheid en welzijn. Door aandachtig te luisteren en samen met de cliënt en het netwerk te kijken naar wat iemand belangrijk vindt, stemmen wij de zorg zo zorgvuldig mogelijk af op de persoonlijke situatie.

Onze kracht ligt in de inzet van één-op-één zorg met een inwonende zorgverlener. Deze vorm van zorg maakt continuïteit, vertrouwen en nabijheid mogelijk. In 2025 hebben we ervaren

dat deze persoonlijke benadering bijdraagt aan een stabiele zorgsituatie en een sterke relatie tussen cliënt en zorgverlener.

In 2025 hebben we belangrijke stappen gezet in het verder inrichten en verbeteren van onze zorgprocessen. We hebben geleerd wat goed werkt en waar ruimte is voor verdere ontwikkeling. Deze ervaringen nemen we mee in 2026, waarin we blijven bouwen aan kwaliteit, professionalisering en het versterken van persoonsgerichte zorg. Uiteraard met blijvende aandacht voor de mens achter de zorgvraag.

Uit de resultaten van het onafhankelijke tevredenheidsonderzoek is een Net Promotor Score behaald van +46. Dit bevestigt dat veel cliënten en families tevreden zijn en onze dienstverlening aanbevelen.

## 2025: **Wat gaat goed**

### ♥ **Zorgplan**

In 2025 hebben wij het zorgplan verder doorontwikkeld en verbeterd. De doelen binnen het zorgplan zijn vereenvoudigd en duidelijker geformuleerd, zodat zij beter aansluiten bij de basiszorg die cliënten ontvangen. Hierdoor is de zorgverlener beter in staat het zorgplan te begrijpen en in de dagelijkse praktijk na te leven.

Een belangrijk onderdeel van deze ontwikkeling is de invoering van een standaard doelenset. Deze set bestaat uit vooraf vastgestelde doelen en bijbehorende acties, waarmee het zorgplan grotendeels uniform wordt opgebouwd. Dit zorgt voor meer overzicht, duidelijkheid en consistentie in de zorgverlening. De standaard doelenset is opgesteld aan de hand van vier domeinen: lichamelijk welbevinden, mentaal welbevinden, participatie en woon- en leefomstandigheden. Daarnaast is een apart onderdeel opgenomen voor onvrijwillige zorg (Wzd).

Om het zorgplan voldoende persoonlijk te houden, blijft het mogelijk om individuele doelen en acties toe te voegen. Deze zijn minder uniform, maar essentieel om maatwerk te kunnen leveren en aan te sluiten bij de specifieke situatie en wensen van de cliënt.

Daarnaast zijn verbeteringen doorgevoerd in de vragenlijst van de Zorgkaart. Deze is inhoudelijk aangescherpt, waardoor de zorgvraag beter in beeld wordt gebracht en het zorgplan meer richting en diepgang krijgt voor de zorgverlener. Het zorgplan vormt immers de leidraad voor de zorgverlening, waarbij de Zorgkaart een ondersteunende en verduidelijkende rol speelt. Tot slot is het zorgplan tweetalig opgesteld, in het Nederlands en Engels. Dit vergroot de toegankelijkheid en begrijpelijkheid voor zorgverleners en draagt bij aan een correcte en consistente uitvoering van de zorg.

## ♥ Regio

In 2025 hadden we als doel onze betrokkenheid bij cliënten verder te vergroten. Door nieuwe cliënten te koppelen aan een zorgcoördinator die meerdere cliënten heeft in diezelfde regio, kunnen huisbezoeken vaker worden gecombineerd. Dit versterkt de onderlinge betrokkenheid en maakt het contact laagdrempeliger.

Deze werkwijze draagt er ook aan bij dat coaching on the job eenvoudiger en effectiever kan worden ingezet. Zorgverleners worden bij de cliënt thuis gecoacht, bijvoorbeeld door praktische handvatten te geven voor het omgaan met onbegrepen gedrag bij dementie. Daarnaast wordt ondersteuning geboden bij het gebruik van nieuwe hulpmiddelen, zoals de tillift, en krijgen zorgverleners uitleg over het gebruik van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Hierbij ligt de focus op het correct rapporteren, waarbij wordt gerefereerd aan de doelen uit het zorgplan.

Afgelopen jaar hebben wij hier actief op gestuurd. Rapporteren is een vast onderdeel van de introductietraining en wordt gedurende de werkperiode nauwgezet opgevolgd door ons, in samenwerking met onze internationale partner.

Sinds 2025 is ook het meeleesplatform CarenZorgt beschikbaar voor onze cliënten en hun vertegenwoordigers. Dit platform biedt familieleden meer inzicht in de geleverde zorg, doordat alle relevante informatie op één plek terug te vinden is. Voorbeelden hiervan zijn het zorgplan, de zorgkaart en alle rapportages.

Voorheen werd veelal gebruik gemaakt van papieren intakeformulieren die met de cliënt (of diens vertegenwoordiger) werden gedeeld. Nu maken we steeds vaker gebruik van CarenZorgt. De cliënt ontvangt inloggegevens en kan via het platform alle door ons klaargezette vragenlijsten digitaal invullen. Hierdoor wordt informatie direct op de juiste plek vastgelegd. Deze werkwijze is niet alleen privacy technisch veiliger, maar ook efficiënter in het opstartproces.

## ♥ Leidraad veilige zorgrelatie en gedragscode

Een veilige zorgrelatie vormt de basis voor kwalitatief goede, mensgerichte zorg. Binnen onze organisatie staat het waarborgen van sociale en professionele veiligheid centraal, voor zowel cliënten als zorgverleners. Dit is juist bij inwonende zorg van groot belang, omdat de zorgverlener in de directe nabijheid van de cliënt woont. Werk en privé komen dicht bij elkaar. Heldere afspraken, duidelijke kaders en professioneel handelen zijn daarom essentieel.

Vanuit deze visie hebben wij in 2025 de Leidraad Veilige Zorgrelatie organisatie breed geïmplementeerd. De leidraad biedt duidelijke handvatten voor professioneel handelen, het herkennen en voorkomen van grensoverschrijdend gedrag en het zorgvuldig omgaan met signalen en meldingen. In 2025 is het team hierin geschoold en hebben onze internationale partners gerichte informatie ontvangen,

zodat de uitgangspunten van de leidraad ook binnen de context van inwonende zorg eenduidig worden toegepast.

De leidraad is vertaald naar concrete werkafspraken en processen. Daarnaast is de gedragscode herijkt en volledig in lijn gebracht met de uitgangspunten van de leidraad.

Alle zorgverleners ontvangen de gedragscode als addendum bij de arbeidsovereenkomst en ondertekenen deze voor akkoord. Hiermee is geborgd dat iedere zorgverlener aantoonbaar kennis heeft genomen van de gedragscode en op de hoogte is van de geldende normen, waarden en verwachtingen ten aanzien van professioneel en zorgvuldig handelen, met specifieke aandacht voor de bijzondere positie van inwonende zorg.

Ook de Meldcode Huiselijk Geweld en Kinder mishandeling maakt integraal onderdeel uit van ons beleid rondom veilige zorgrelaties. Zorgverlener worden geschoold in het herkennen van signalen en het zorgteam in het zorgvuldig doorlopen van de stappen van de meldcode, met als doel tijdige signalering en passende actie in het belang van de cliënt.

In het kader van sociale veiligheid en betrouwbaarheid beschikken alle internationale zorgverleners binnen onze organisatie over een Nederlandse Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Hiermee borgen wij dat iedere zorgverlener voldoet aan de geldende wettelijke vereisten en kwaliteitsnormen.

## ♥ Wet zorg en dwang

Bij 24 Uurszorgloket staan we voor zo lang mogelijk thuis wonen in een veilige omgeving met passende ondersteuning. Onvrijwillige zorg willen we zoveel als mogelijk voorkomen. In 2024 is 24 Uurszorgloket gestart met een beleidsplan Wet Zorg en Dwang. In eerste instantie is de beleidskeuze geweest om geen onvrijwillige zorg toe te passen. In de trainingen voor zorgverleners wordt hier uitgebreid aandacht aan besteed. Ook wordt verwezen naar de alternatievenbundel van Vilans. Het toenmalige beleidsplan was op deze manier ook ingericht, geen onvrijwillige zorg verlenen. De constatering is echter dat enkel vrijwillige zorg in combinatie met een inwonende zorgverlener soms tot complexe ethische dilemma's leidt. Zeker in relatie tot langer thuis wonen op een veilige manier. Daarom is besloten het Wzd-beleid te herzien. In 2025 is hier actief uitvoering aan gegeven.



ZORGCOÖRDINATOR  
KRISTEL VAN RIJSEWIJK

Een van de zorgcoördinatoren heeft een driedaagse opleiding Wzd-functionaris gevolgd om de deskundigheid op dit thema te vergroten en als Wzd-aandachtsvelder binnen 24 Uurszorgloket te fungeren. Vanuit deze rol levert zij inhoudelijke input voor een passend, zorgvuldig en uitvoerbaar Wzd-beleid.

In het herziene beleid is vastgelegd dat onvrijwillige zorg uitsluitend wordt ingezet wanneer alle mogelijke alternatieven zorgvuldig zijn onderzocht en er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt en/of diens omgeving indien de maatregel niet wordt toegepast. De besluitvorming en inzet van een maatregel verloopt volgens de PDCA-cyclus.

De eerste stap betreft het signaleren. De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor het herkennen van (dreigende) onvrijwillige zorg en het onderzoeken van alternatieven, eventueel met ondersteuning van de alternatievenbundel van Vilans. Wanneer blijkt dat er geen passende

alternatieven beschikbaar zijn en alle betrokkenen het eens zijn over de noodzaak, wordt in de tweede stap overgegaan tot het inzetten van een maatregel.

Bij deze stap wordt de Wzd-aandachtsvelder binnen 24 Uurszorgloket betrokken om te beoordelen of sprake is van de meest passende en minst ingrijpende maatregel. De maatregel wordt vervolgens vastgelegd in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). In de derde stap wordt de externe Wzd-functionaris geconsulteerd voor een onafhankelijke toetsing. Wanneer het een maatregel betreft binnen de eerste drie categorieën van onvrijwillige zorg, wordt ook de huisarts betrokken.

De vierde stap betreft de evaluatie van de maatregel. Deze vindt binnen zes maanden na inzet plaats. Samen met alle betrokkenen wordt beoordeeld of de maatregel nog steeds noodzakelijk, proportioneel en passend is, of dat afbouw of beëindiging mogelijk is.

In 2025 hebben wij in totaal vier lopende Wzd-maatregelen gehad.

Het Wzd-beleid is getoetst door verschillende externe experts op het gebied van de Wet zorg en dwang en is ook beoordeeld en goedgekeurd door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Omdat 24 Uurszorgloket onvrijwillige zorg kan inzetten, zijn wij ingeschreven in het locatie-register. Daarnaast is informatie over de Wet zorg en dwang, inclusief de rol en bereikbaarheid van cliëntvertrouwenspersonen, opgenomen in onze brochure. De Wzd vormt bovendien een vast en uitgebreid onderdeel van de introductietrainingen voor zorgverleners.

## ♥ Medicatiebeleid

In 2025 is een medicatiebeleid opgesteld en geïmplementeerd om meer duidelijkheid en uniformiteit te creëren binnen het medicatieproces in de thuissituatie. Aanleiding hiervoor was de constatering dat medicatieveiligheid een kwetsbaar onderdeel is van de zorgverlening en dat in de praktijk behoefte bestond aan heldere afspraken over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Met name de afstemming tussen cliënt, pgb-beheerder, zorgverlener en andere betrokken partijen vroeg om een eenduidig en goed vastgelegd kader.

Het medicatiebeleid biedt dit kader en draagt bij aan het vergroten van het bewustzijn van risico's rondom medicatie. Door te werken volgens landelijke richtlijnen en vastgestelde protocollen is meer structuur aangebracht in de ondersteuning bij medicatie, met aandacht voor zelfredzaamheid van de cliënt en het zorgvuldig overnemen van verantwoordelijkheden waar nodig.

In het kader van de implementatie zijn zorgcoördinatoren en zorgverleners geschoold in het medicatiebeleid en de bijbehorende werkwijzen. Hierbij is aandacht besteed aan medicatieveiligheid, het werken volgens protocollen en het signaleren van bijzonderheden in het medicatiegebruik. Deze scholing draagt bij aan het vergroten van deskundigheid en bekwaamheid in de dagelijkse praktijk.

Binnen het medicatieproces heeft de pgb-beheerder een centrale rol. De pgb-beheerder is verantwoordelijk voor het beheer van de medicatie, de afstemming met de apotheek en voorschrijver en het beschikbaar stellen van een actueel medicatieoverzicht en toedienlijst. De zorgverlener en zorgcoördinator vervullen hierin een ondersteunende en signalerende rol, waarbij gemaakte afspraken zorgvuldig worden vastgelegd en periodiek geëvalueerd.

Medicatie wordt uitsluitend door de zorgverlener afgetekend op de door de apotheek aangeleverde toedienlijst of, indien van toepassing, digitaal in het ECD en altijd direct na het aanreiken of toedienen. Het digitaal aftekenen is in 2025 gestart, maar bevindt zich nog in de opstartfase. De invoering van het medicatiebeleid heeft geleid tot meer overzicht, duidelijkheid en veiligheid binnen het medicatieproces. Ook vormt het een belangrijke basis voor verdere doorontwikkeling in 2026.

In 2025 heeft 24 Uurszorgloket gemiddeld 95 cliënten voorzien van een inwonende zorg. Deze cliënten hadden uiteenlopende indicaties, zoals:

**+ VV4 tot VV8**

**+ LG 4 tot LG 6**

**+ VG 5**

**85%** van de cliënten van 24 Uurszorgloket heeft een **VV5 of VV6** indicatie.

## 2026: Wat kan beter?

### ♥ Risicoanalyse afstemmen op standaard doelenset

Een risicoanalyse wordt uitgevoerd om potentiële risico's voor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van de cliënt vroegtijdig te signaleren. Op basis hiervan kunnen gerichte doelen en acties in het zorgplan worden opgenomen, zodat de zorg veilig, persoonsgericht en effectief blijft.

In 2026 willen we de risicoanalyse binnen de vragenlijst 'vier domeinen' beter laten aansluiten op de standaard doelenset. Op dit moment zijn de aandachtspunten in de risicoanalyse nog niet volledig afgestemd op de standaard doelen en acties die in het zorgplan worden gebruikt. Hierdoor is het niet altijd direct duidelijk welke risico's een doel in het zorgplan vereisen.

Het plan voor dit jaar is om de risicoanalyse zó te verbeteren dat alle aandachtspunten uit de standaard doelenset ook als vragen in de risicoanalyse worden opgenomen. Voor elk aandachtspunt wordt de optie toegevoegd: "Wil je hierover een doel opnemen in het zorgplan?" Wanneer deze keuze wordt aangevinkt, wordt het doel automatisch gekoppeld aan het zorgplan in Nedap ONS. Hierdoor ontstaat een directe koppeling tussen de risicoanalyse en het zorgplan.

Deze verbeteringen zorgen voor meer efficiëntie en zekerheid. De zorgcoördinator kan op een gestructureerde manier alle risico's beoordelen en direct vertalen naar concrete doelen in het zorgplan. Zo wordt niet alleen de kwaliteit van de zorg versterkt, maar ook het overzicht vergroot.

## ♥ Herzien van de vragenlijsten in het ECD

Iedere cliënt beschikt over het ECD waarin verschillende vragenlijsten zijn opgenomen. Deze vragenlijsten worden actief gebruikt tijdens de intake en vormen tevens een belangrijke basis voor de zorgverlening. In de praktijk blijkt echter dat de huidige vragenlijsten niet meer volledig aansluiten op het primaire proces dat door de zorgcoördinator wordt uitgevoerd.

Door nieuwe ontwikkelingen en het toevoegen van actuele thema's is het noodzakelijk de vragenlijsten te herzien en waar nodig aan te passen. In 2026 zal het kernteam Kwaliteit deze doorontwikkeling oppakken, in samenwerking met Adcase. Met deze aanpassingen streven wij naar beter afgestemde vragenlijsten die het zorgproces ondersteunen, de zorgvraag nauwkeuriger in beeld brengen en bijdragen aan kwalitatief goede en persoonsgerichte zorg.

## ♥ Elektronisch aftekenen van medicatie

Momenteel wordt medicatie grotendeels afgetekend op papieren aftekenlijsten. In 2026 streven wij ernaar dat het overgrote deel van de medicatie bij de client digitaal wordt afgetekend in het ECD. Dit vermindert het risico dat privacygevoelige informatie zichtbaar blijft in de thuissituatie en maakt het voor zorgcoördinatoren beter mogelijk om op afstand toezicht te houden op het correct toedienen en aftekenen van medicatie.

## ♥ Opvolgen rapportages

Van zorgverleners wordt verwacht dat zij minimaal wekelijks en daarnaast bij bijzonderheden rapporteren. Van de zorgcoördinatoren wordt gevraagd in 2026 deze rapportages actiever op te volgen door dagelijks de rapportages te lezen en, waar nodig, tijdig actie te ondernemen bij situaties die om extra aandacht vragen.

## ♥ Periodiek overleg voor zorgverleners

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft aangegeven dat er meer periodiek overleg nodig is tussen zorgverleners en zorgcoördinatoren om zorginhoudelijke onderwerpen te bespreken. In 2026 onderzoeken wij op welke wijze wij hier invulling aan kunnen geven.

## ♥ Bewustwording Wet zorg en dwang

Wij merken dat de Wet zorg en dwang een relatief onbekend onderwerp is voor internationale zorgverleners, waardoor het tijd kost om hier goede bewustwording over te creëren. Daarnaast constateren wij dat dit onderwerp ook bij mantelzorgers nog weinig leeft, waardoor het geen onderdeel is van het gesprek.

Om deze bewustwording te vergroten, gaan wij in 2026 kijken op welke wijze wij hier binnen scholing en voorlichting meer aandacht aan kunnen besteden. In ieder geval wordt een e-learning ontwikkeld, die door de internationale partner wordt aangeboden. De zorgverlener moet deze verplicht afronden voor de start bij de cliënt.



## INSPECTIEBEZOEK IGJ – SEPTEMBER 2025

Op 16 september 2025 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een vervolfbezoek aan 24 Uurszorgloket. Dit bezoek volgde op een eerdere inspectie in december 2024. De IGJ constateert dat 24 Uurszorgloket de destijds geformuleerde verbeterpunten actief en aantoonbaar heeft opgepakt.

Tijdens het vervolfbezoek voldeed 24 Uurszorgloket (grotendeels) aan alle zes opnieuw getoetste normen. De inspectie ziet duidelijke verbeteringen in onder andere de dossiervoering, de toegankelijkheid van het elektronisch cliëntdossier voor zorgverleners en cliënten (vertegenwoordigers), en de

medicatieveiligheid. Er is een passend medicatiebeleid geïmplementeerd, zorgverleners werken met actuele toedienlijsten en hebben scholing gevolgd op het gebied van medicatie. Ook voldoet 24 Uurszorgloket aan de vergewisplicht en beschikt zij over geldige VOG's van alle zorgverleners.

De IGJ benoemt daarnaast enkele aandachtspunten, zoals het verder versterken van onderlinge afstemming en overleg tussen zorgverleners en zorgcoördinatoren, het beter benutten van protocollen en het kwaliteitshandboek, en het verder ontwikkelen van kennis rondom onvrijwillige zorg. Ook werkt 24

Uurszorgloket aan het realiseren van een functionerende cliëntenraad conform de Wmcz.

De inspectie spreekt vertrouwen uit in het lerend vermogen van het management en de zorgcoördinatoren en sluit het toezichttraject af. Voorlopig vindt geen herbezoek plaats. De IGJ heeft vertrouwen dat 24 Uurszorgloket de ingezette verbeteringen borgt en blijft werken aan verdere kwaliteitsontwikkeling, onder andere via initiatieven voor een nieuw keurmerk voor inwonende zorg en begeleiding.

# Het bouwen van netwerken

## Samenwerking als basis voor goede zorg

### ♥ Samenwerken aan een sterk en samenhangend netwerk rondom de cliënt

Bij 24 Uurszorgloket zien wij samenwerking als het fundament van goede inwonende zorg. Omdat onze zorg plaatsvindt in de leefomgeving van de cliënt, vraagt dit om een zorgvuldige en continue afstemming tussen de cliënt, diens naasten en het professionele netwerk. Alleen door samen te werken vanuit heldere rollen, open communicatie en gedeelde verantwoordelijkheid kunnen we persoonsgerichte, veilige en duurzame zorg realiseren.

### ♥ Netwerkgorg als uitgangspunt

Inwonende zorg staat nooit op zichzelf. De cliënt maakt deel uit van een sociaal netwerk van familie, mantelzorgers en naasten en wordt daarnaast ondersteund door een professioneel netwerk van zorgverleners en zorgprofessionals. In 2026 blijft 24 Uurszorgloket nadrukkelijk inzetten op het verbinden en versterken van deze netwerken, omdat goede samenwerking bijdraagt aan continuïteit, kwaliteit en passende zorg.

De inwonende zorgverlener ondersteunt de cliënt in het dagelijks leven, altijd afgestemd op het persoonlijke ritme, de wensen en de mogelijkheden van de cliënt. Het behoud van eigen regie en autonomie staat hierbij centraal, met ondersteuning waar dat nodig is. Door deze persoonsgerichte benadering kan de cliënt zo zelfstandig mogelijk blijven functioneren in de eigen leefomgeving.

Naast het sociale netwerk van de cliënt zijn in 2025 en 2026 ook waardevolle gesprekken gevoerd binnen de professionele context. Zo is intensief contact geweest met cliëntondersteuners en mantelzorgmakelaars om het concept van inwonende zorg verder te verduidelijken en goed te positioneren. Daarnaast zijn transferafdelingen en revalidatieklinieken bezocht om de samenwerking te versterken en de mogelijkheden van inwonende zorg onder de aandacht te brengen. Deze ontmoetingen dragen bij aan een gedeeld begrip en een betere aansluiting van de zorg op de behoeften van cliënten.

## ♥ Samenwerking met mantelzorgers en naasten

Mantelzorgers spelen een essentiële rol in de zorg rondom de cliënt. Zij kennen de cliënt vaak goed en zijn een belangrijke schakel in het signaleren van behoeften en veranderingen. In 2026 blijven wij mantelzorgers actief betrekken bij:

- + de selectie van een passende inwonende zorgverlener;
- + de beoordeling van de werkzaamheden van de inwonende zorgverlener;
- + het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorgplan en de zorgkaart;
- + het maken van afspraken over samenwerking, communicatie en ondersteuning;
- + het samenspel van verantwoordelijkheden dat de continuïteit van de zorg waarborgt.

Transparantie is hierbij een belangrijk uitgangspunt. Wanneer er signalen of spanningen ontstaan binnen de thuissituatie, worden deze zorgvuldig besproken. Het zorgteam van 24 Uurszorgloket weegt hierbij verschillende perspectieven af, met de veiligheid en het welzijn van de cliënt en zorgverlener als uitgangspunt.

---

**De pgb-beheerder en de zorgcoördinator vervullen een verbindende rol tussen alle betrokken disciplines en ziet toe op goede afstemming en continuïteit van zorg.**

### ♥ **Integrale samenwerking met zorgprofessional**

De inwonende zorgverlener werkt samen met verschillende zorgprofessionals, zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen, fysiotherapeuten en ergotherapeuten. De zorgverlener heeft hierin een ondersteunende en signalerende rol en helpt bij het toepassen van zorgadviezen in het dagelijks leven van de cliënt.

De pgb-beheerder en de zorgcoördinator vervullen een verbindende rol tussen alle betrokken disciplines en ziet toe op goede afstemming en continuïteit van zorg. In 2026 wordt deze integrale samenwerking verder versterkt door het actief stimuleren van multidisciplinair werken en het tijdig inschakelen van aanvullende expertise.

## 2025: Wat ging goed?

### ♥ Multidisciplinair overleg (MDO)

In 2025 is het multidisciplinair overleg (MDO) vaker ingezet bij complexe zorgsituaties. In totaal hebben er in 2025 veertien MDO's plaatsgevonden. Door zorgverleners, zorgcoördinatoren en waar nodig andere betrokkenen samen te brengen, ontstond meer samenhang en afstemming in de zorgverlening. Deze gezamenlijke overleggen droegen bij aan duidelijkere besluitvorming en een beter gedeeld beeld van de zorgbehoefte van de cliënt. Tegelijkertijd werd zichtbaar dat verdere verduidelijking gewenst is over het doel van het MDO, wanneer het wordt ingezet en wie hierin het initiatief neemt. Dit biedt aanknopingspunten voor verdere doorontwikkeling in 2026.

### ♥ Beveiligde communicatie

In 2025 is beveiligd mailen geïmplementeerd binnen 24 Uurszorgloket. Deze stap heeft bijgedragen aan een veilige en zorgvuldige uitwisseling van cliëntgegevens met ketenpartners. Beveiligde communicatie ondersteunt de naleving van privacywetgeving en versterkt de professionele samenwerking met externe partijen, zoals verwijzers en andere zorgprofessionals.

### ♥ **Zichtbaarheid in het zorgnetwerk**

De vindbaarheid van 24 Uurszorgloket op Zorgdomein heeft in 2025 geleid tot een betere positionering binnen het zorgnetwerk. Hierdoor is de samenwerking met verwijzers en andere zorgprofessionals versterkt en verloopt het contact laagdrempeliger. Dit draagt bij aan een tijdige en passende inzet van zorg.

### ♥ **Kwaliteitskeurmerk inwonende zorg**

In 2025 is het kwaliteitskeurmerk voor inwonende zorg in een afrondende fase gekomen. Bij de ontwikkeling van dit keurmerk is specifieke aandacht besteed aan kwetsbare en complexe thema's, zoals de arbeidstijdenwet en arbeidsvoorwaarden van zorgverleners. Het keurmerk vormt een belangrijke stap in de verdere professionalisering en kwaliteitsborging van inwonende zorg en sluit aan bij de bredere ambitie om transparantie en kwaliteit in deze zorgvorm te versterken.

### ♥ **Rol van de PGB-beheerder**

In 2025 is meer aandacht besteed aan de rol en het belang van een betrokken en goed geïnformeerde pgb-beheerder. Dit heeft bijgedragen aan beter inzicht in verantwoordelijkheden, verwachtingen en knelpunten binnen de organisatie van zorg. Tegelijkertijd is duidelijk geworden waar verdere verduidelijking en ondersteuning nodig is, zodat pgb-beheerders hun rol optimaal kunnen vervullen in het belang van de cliënt.

### ♥ **Communicatie en informatievoorziening**

Door het inzetten van brochures en informatiekran-ten is in 2025 gewerkt aan meer bewustwording en transparantie rondom inwonende zorg. Deze middelen zijn gericht op cliënten, hun naasten, potentiële cliënten en samenwerkingspartners. Hiermee is de informatievoorziening versterkt en wordt bijgedragen aan realistische verwachtingen, betere betrokkenheid en een duidelijker beeld van wat inwonende zorg via 24 Uurszorgloket inhoudt.

## 2026: Wat kan beter?

In 2026 verschuift de focus van ontwikkelen naar verdiepen en verankeren, volledig in lijn met het Kompas.

### ♥ **Uitbouwen van structurele samenwerking**

In 2026 willen we verder investeren in structurele samenwerkingsrelaties met zorgprofessionals en ondersteunende disciplines. Het doel is om cliënten en hun mantelzorgers maximaal te ontzorgen door het zorgaanbod zo volledig en samenhangend mogelijk te maken.

We onderzoeken op welke manieren we kunnen samenwerken met andere professionele zorgaanbieders, zodat we een breed scala aan diensten kunnen aanbieden tegen een concurrerende prijs.

Denk bijvoorbeeld aan:

- + Het invullen van vrije dagen voor cliënten wanneer reguliere zorgverleners niet beschikbaar zijn.
- + Ondersteuning van zorgverleners bij hun vrije tijd, zodat continuïteit van zorg gegarandeerd blijft.

Door op deze manier samenwerkingsverbanden te creëren, kunnen we cliënten een volledig en samenhangend zorgpakket bieden, waarbij zowel kwaliteit als betaalbaarheid voorop staan.

### ♥ **Warme overdracht en continuïteit van zorg**

In 2026 zetten we nadrukkelijker in op een gestructureerde warme overdracht tussen zorgverleners. Wanneer nodig wordt een MDO gepland om gezamenlijke doelen en verantwoordelijkheden af te stemmen.

### ♥ Versterken van de rol van de pgb-beheerder

De rol en verantwoordelijkheden van de pgb-beheerder worden verder verduidelijkt. Er wordt ingezet op heldere communicatie vanaf de start van het zorgtraject en nauwere afstemming tussen zorgcoördinator, pgb-beheerder en zorgkantoor.

### ♥ Borging van veilige en transparante communicatie

Beveiligd mailen en regelmatige vastlegging in het Elektronisch Cliëntendossier worden verder geborgd in de dagelijkse praktijk, zodat alle betrokkenen beschikken over actuele en volledige informatie.

### ♥ Professionalisering van inwonende zorg

Met de verdere implementatie van het kwaliteitskeurmerk wordt gewerkt aan het borgen van kwaliteit, met blijvende aandacht voor arbeidsvoorwaarden, arbeidstijden en duurzame inzetbaarheid van zorgverleners.



## KWALITEITSKEURMERK INWONENDE ZORG – ZORGTHUIS.NL

### Wat is het keurmerk?

Zorgthuisnl ontwikkelt een landelijk kwaliteitskeurmerk voor inwonende zorg, gericht op hoogwaardige zorg voor cliënten, veilige en professionele werkomstandigheden voor zorgverleners, en transparantie richting cliënten en mantelzorgers. Naar verwachting is het keurmerk in 2026 volledig operationeel, met toetsing door een onafhankelijke audit.

### Waarom is dit relevant voor 24 Uurszorgloket?

24 Uurszorgloket laat zien dat samenwerking in de sector werkt. Door samen op te trekken met Zorgthuisnl en andere aanbieders van inwonende zorg dragen wij bij aan de ontwikkeling van landelijke kwaliteitsnormen.

Dit versterkt onze rol als voorbeeld van professionaliteit en co-creatie:

- + Sector breed optrekken: actief deelnemen aan overleg en kennisdeling met brancheorganisatie en andere aanbieders.
- + Bijdragen aan kwaliteitsontwikkeling: meedenken over heldere standaarden voor zorginhoud, veiligheid en arbeidsomstandigheden.
- + Versterken van vertrouwen: cliënten en partners zien dat aanbieders gezamenlijk werken aan een betrouwbaar en transparant kwaliteitskader.

### Kernpunten van het keurmerk:

- + Zorginhoudelijke kwaliteit: standaarden voor continuïteit, veiligheid en persoonlijke ondersteuning van cliënten.

- + Arbeidsomstandigheden: richtlijnen voor werk- en rusttijden, met oog voor duurzame inzetbaarheid.
- + Transparantie en integriteit: onafhankelijke audit en duidelijke procedures voor klachten en incidenten.

Door gezamenlijk met brancheorganisatie en collega-aanbieders op te trekken, profileert 24 Uurszorgloket zich als voorbeeld van samenwerking in de sector. Het keurmerk laat zien hoe gezamenlijke inzet leidt tot meetbare kwaliteit, veiligheid en transparantie in inwonende zorg, waardoor zowel cliënten als zorgprofessionals profiteren van een toekomstbestendig kwaliteitskader voor inwonende zorg.



# Het werk organiseren

## Professionele organisatie van zorg

Deze bouwsteen gaat over hoe we onze organisatie zo inrichten dat goede, veilige en continue zorg vanzelfsprekend is. Het draait om duidelijke verantwoordelijkheden, slimme processen en digitale ondersteuning. Maar ook om leren, samenwerken en continu verbeteren. Zo zorgen we dat zorgverleners hun werk goed kunnen doen en cliënten betrouwbare, professionele zorg krijgen – vandaag én in de toekomst.

Onze organisatie wordt gestuurd via een strategisch meerjarenplan en concreet jaarplan, met duidelijke doelen en een gestructureerde actiestrategie. Dit zorgt ervoor dat we niet

---

Dit zorgt ervoor dat we niet alleen reageren op dagelijkse uitdagingen maar ook gericht bouwen aan duurzame kwaliteit, professionalisering en continuïteit van zorg op de langere termijn.

alleen reageren op dagelijkse uitdagingen, maar ook gericht bouwen aan duurzame kwaliteit, professionalisering en continuïteit van zorg op de langere termijn. Het kwaliteitssysteem en de cultuur van leren en verbeteren vormen samen het fundament waarop betrouwbare en toekomstbestendige zorg wordt geleverd.

Het jaar 2025 was opnieuw dynamisch door de samenwerking met een nieuwe onderaannemer in Italië en het afscheid van de onderaannemer in Portugal. Ondanks de drukte, vooral in de zomerperiode door beperkte beschikbaarheid van zorgverleners, is het team flexibel gebleven.

## 2025: Wat ging goed?



### ♥ ISO-certificering

Onze ISO-audit is met goed gevolg afgerond, zonder aanbevelingen. Vanaf 2026 zijn we gecertificeerd voor ons kwaliteitssysteem.

### ♥ Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De IGJ heeft het jaar 2025 positief afgesloten met een goede eindconclusie en vertrouwen in 24 Uurszorgloket. Er is geen vervolfbezoek gepland. Verdere opvolging loopt op basis van meldingen of een andere aanleiding.

### ♥ Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

De RI&E via ZorgRIE is opgestart en alle acties zijn gepland en belegd. Hierdoor wordt systematisch gewerkt aan het herkennen en beheersen van risico's binnen de organisatie.

### ♥ Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) is in 2025 volledig herzien en afgestemd op de dagelijkse praktijk. Onze organisatie werkt volgens de PDCA-cyclus: plannen, uitvoeren, controleren en bijsturen. Voor alle cruciale processen hebben we risicoanalyses gemaakt, zodat we op tijd kunnen bijsturen waar nodig. Dit maakt het mogelijk om verbeteringen systematisch door te voeren en te borgen, zodat de zorg continu veiliger, efficiënter en betrouwbaarder wordt. Ons digitaal kwaliteitsmanagementsysteem genaamd Qlink ondersteunt dit proces optimaal: procedures, beleidsstukken, notulen van overlegsituaties en protocollen worden hier centraal vastgelegd. Zo is alle benodigde informatie voor zowel het team van 24 Uurszorgloket als voor de inwonende zorgverleners snel binnen handbereik. Elke medewerker heeft

een persoonlijke inlog en alle protocollen zijn in meerdere talen beschikbaar. Het kwaliteitssysteem van 24 Uurszorgloket is bovendien ISO-gecertificeerd.

In Qlink worden alle meldingen gemaakt. In 2025 is het hele klachten- en meldingenproces volledig herschreven en internationaal ingevoerd. Alle meldingen worden proactief gedeeld met internationale partners, die toegang hebben tot het meldingssysteem en elf meldingen kunnen invoeren en opvolgen. Dit heeft ertoe geleid dat we in 2025 een toename hebben gezien van het aantal incidentmeldingen. Dat geeft aan dat zorgverleners zich steeds meer bewust zijn van het belang van melden en verbeteringen daadwerkelijk doorvoeren. Dit is een positieve ontwikkeling: meldingen zijn een belangrijk instrument om kwaliteit, veiligheid en continuïteit van zorg te waarborgen.

Uit kwartaalrapportages blijkt dat de meldcultuur binnen 24 Uurszorgloket open en groeiend positief is. Situaties van klein ongenoegen of incidenten worden laagdrempelig gemeld, en bij urgente situaties zoals vallen, agressie of discontinuïteit van zorg wordt direct gehandeld. Families dragen actief bij aan het melden van risico's, wat een belangrijke versterking van de veiligheid vormt.

#### Overzicht meldingen 2025

**MIC 51**  
**MIM 6**  
**KLACHTEN 21**

## ♥ Structuur 24 Uurszorgloket

Onze organisatie heeft in 2025 een duidelijke structuur behouden, waarin taken en verantwoordelijkheden helder zijn verdeeld:

- + **Raad van commissarissen:** drie leden/toezichthouders, verantwoordelijk voor intern toezicht.
- + **Bestuurder:** eindverantwoordelijk, medeoprichter van 24 Uurszorgloket.
- + **Zes zorgcoördinatoren:** allen met een zorgachtergrond en afgeronde EVV-opleiding, waarvan twee BIG-geregistreerd zijn.
- + **Zorgadviseur:** verantwoordelijk voor het eerste telefonische cliëntcontact en de opvolging hiervan.
- + **Manager zorg:** eindverantwoordelijk voor het gehele primaire proces, BIG geregistreerd.
- + **Cliëntadministratie:** twee medewerkers.
- + **Regisseur zorgverkoop:** verantwoordelijk voor coördinatie van nieuwe aanvragen, contacten en Marketing

+ **Chauffeur zorgverleners:** flexibel inzetbaar voor transport.

In 2025 is de functie van Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) – ook wel zorgcoördinator - opnieuw beschreven en gewogen, passend bij de doorontwikkeling van de functie en de fase waarin de organisatie zich bevindt. Ook zijn zorgcoördinatoren geschoold in GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) en de Wzd-functionaris, beiden met goed gevolg afgerond, wat bijdraagt aan verdere professionalisering van het primaire proces.

Alle cliënten zijn door de zorgcoördinatoren voorzien van een schaduw-zoco, zodat er altijd een tweede persoon op de hoogte is van de ontwikkelingen en kan handelen wanneer de primaire zorgcoördinator afwezig is. Dit vergroot de continuïteit en maakt kennisoverdracht minder afhankelijk van individuen.

## ♥ Medewerkerstevredenheid en betrokkenheid

Bij 24 Uurszorgloket staat een open, betrokken en lerende cultuur centraal. Het verloop van medewerkers is laag en het ziekteverzuim blijft onder de 4%. De betrokkenheid binnen het team is groot en dankzij korte lijnen verloopt de samenwerking soepel en worden taken efficiënt uitgevoerd. Jaarlijks vinden persoonlijke ontwikkelgesprekken plaats, waardoor medewerkers hun talenten optimaal kunnen inzetten.

Medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en ervaren een sterke mate van samenwerking en collegialiteit, wat wordt bevestigd door de resultaten van het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) 2025. Dit onderzoek biedt waardevol inzicht in de werkbeleving, samenwerking en ontwikkelmogelijkheden. De uitkomsten worden actief benut om het werkklimaat verder te versterken. De open cultuur stimuleert continu leren en verbeteren: meldingen worden actief opgevolgd,

processen kritisch geëvalueerd en kennis gedeeld. Zorgverleners voelen zich vrij om risico's, incidenten en verbeterpunten te melden, wat bijdraagt aan een breed gedragen meldcultuur en het borgen van veilige en kwalitatieve zorg.

## ♥ Cliëntenraad

In 2025 zijn we gestart met het leggen van contacten voor potentiële leden van de cliëntenraad. Met meerdere oproepen en gesprekken hebben we inmiddels twee geïnteresseerden in beeld. In 2026 zetten we de volgende stap door de cliëntenraad verder te formaliseren en het zeggenschap van cliënten binnen de organisatie concreet vorm te geven.

Kortom, 2025 was een jaar van professionalisering, verdere kwaliteitsborging en flexibiliteit binnen een dynamische organisatieomgeving. De basis voor betrouwbare, veilige en continue zorg is versterkt en het team is goed toegerust om de komende jaren verder te bouwen aan een toekomstbestendige organisatie.

## MEDEWERKERSTEVREDENHEID 2025

### Algemene tevredenheid:

- + Hoog: gemiddeld rapportcijfer 8,0.
- + Sterke betrokkenheid: medewerkers voelen zich verantwoordelijk, betrokken en uitgedaagd.
- + Positieve werksfeer en samenwerking: 100% ervaart goede relaties met collega's en leidinggevende.

### Sterke punten:

- + Afwisselend en uitdagend werk, duidelijke verantwoordelijkheden.
- + Teamgevoel en collegialiteit ("team voelt als familie").
- + Leidinggevende wordt als betrokken, duidelijk en sfeerbevorderend ervaren.
- + Veilige werkomgeving; geen meldingen van pesten of intimidatie.

### Verbeterpunten:

- + Efficiëntie van werkzaamheden en werkdruk, vooral in drukke periodes.
- + Interne communicatie, met name tijdens inwerkperiode en over praktische zaken.
- + Nascholing en ontwikkelingsmogelijkheden mogen actiever en aantrekkelijker aangeboden worden.

### Conclusie:

Medewerkers zijn overwegend tevreden, voelen zich betrokken en gewaardeerd, en ervaren plezier in het werk. Ook zijn er verbeterpunten op het gebied van communicatie, werkdruk en ontwikkeling, waarmee we in 2026 verder aan de slag gaan.

## 2026: **Wat kan beter?**

### ♥ **Opvolging resultaten Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)**

De uitkomsten van het MTO worden dit jaar intensief opgevolgd. We organiseren een gezamenlijke sessie met het team om de resultaten te bespreken, verbeterpunten te prioriteren en concrete acties te formuleren. Hiermee versterken we betrokkenheid, stimuleren we een lerende cultuur en zorgen we dat medewerkers actief bijdragen aan het verbeteren van werkprocessen en werkbeleving.

### ♥ **Formaliseren cliëntenraad**

In 2026 wordt de cliëntenraad officieel geïnstalleerd en ingericht. Dit geeft cliënten een duidelijke stem in de organisatie, waarbij zij meedenken over beleid, kwaliteit en veiligheid

van de zorg. Door structurele betrokkenheid van cliënten kunnen we beter aansluiten bij hun wensen en behoeften. Tegelijkertijd verhogen we de transparantie en kwaliteit van onze zorgprocessen. Er worden structurele overleggen ingericht met de cliëntenraad.

### ♥ **Implementatie spraakgericht rapporteren**

We introduceren spraakgericht rapportagemogelijkheden, waarmee zorgverleners sneller en efficiënter kunnen rapporteren. Dit vermindert administratieve druk, geeft meer tijd voor direct cliëntcontact en draagt bij aan een veilig en overzichtelijk cliëntendossier.

## ♥ Onderzoek naar e-health oplossingen

We verkennen digitale en e-health toepassingen die zorgverleners ontlasten en de thuis-situatie van cliënten veiliger maken. Dit omvat oplossingen voor monitoring, communicatie en administratieve ondersteuning, zodat zorg efficiënter en veiliger kan worden uitgevoerd.

## ♥ Meldcultuur

Voor 2026 willen we de positieve meldingstrend verder versterken door het melden actief te stimuleren en het belang ervan blijvend uit te leggen aan alle zorgverleners. We besteden hierbij extra aandacht aan internationale collega's, waarbij cultuurverschillen soms invloed hebben op de ervaren drempel om te melden. Door duidelijk te communiceren, ondersteuning te bieden en een open, veilige sfeer te creëren, willen we ervoor zorgen dat iedereen zich vrij voelt om risico's, incidenten of verbeterpunten te melden.

Belangrijke verbeterpunten voor 2026:

- + **Uniformiteit en volledigheid van meldingen:**  
Niet alle onderaannemers melden op hetzelfde niveau. Sommige melden pas na navraag of leveren beperkte informatie aan.
- + **Proactieve communicatie:**  
Structurele terugkoppeling door onderaannemers kan beter, zodat verbeteracties sneller en efficiënter worden opgepakt.
- + **Voorkomen van onder signalering:**  
Ondanks een zomerperiode met hoge werkdruk door een beperkte beschikbaarheid van zorgverleners bleef het aantal meldingen relatief laag. Hierdoor worden kleine incidenten soms niet geregistreerd of doorgegeven. Dit vraagt extra aandacht om risico's tijdig te signaleren.
- + **Analyse en rapportage:**  
Oorzaken van incidenten kunnen nog beter worden geanalyseerd, zodat verbeteracties nog gericht zijn.

In 2025 zijn wij gestart met het uitvoeren van interne audits in nauwe samenwerking met onze internationale zorgaanbieder. Met deze audits beogen wij op een gestructureerde en gezamenlijke manier onze werkwijzen en processen te evalueren en verder te versterken. Door processen kritisch te bekijken en hierover met elkaar in gesprek te gaan, krijgen wij beter inzicht in hoe de zorg en ondersteuning in de praktijk wordt georganiseerd en waar mogelijke risico's, knelpunten of verbetermogelijkheden liggen.

De audits worden uitgevoerd vanuit een open en lerende benadering, waarbij nadrukkelijk ruimte is voor dialoog. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar aandachtspunten, maar ook naar de sterke punten binnen de organisatie. Deze aanpak draagt bij aan een

breed gedragen beeld van de kwaliteit van zorg en stimuleert om actief mee te denken over verbeteringen.

Een belangrijk uitgangspunt van deze werkwijze is het creëren van gezamenlijk eigenaarschap voor kwaliteit en veiligheid. Bevindingen uit de audits worden daarom samen met de betrokken partijen besproken en vertaald naar concrete prioriteiten en verbeteracties. Door deze gezamenlijke reflectie ontstaat draagvlak binnen de organisatie en worden verbeteringen beter geborgd in de dagelijkse praktijk.

In maart 2026 staat een vervolg op deze auditcyclus gepland. Tijdens deze auditronde wordt wederom specifiek stilgestaan bij onderwerpen die voortvloeien uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en bij de inrichting en toepassing van de meldings-

processen binnen de organisatie. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de manier waarop incidenten, signalen en klachten worden gemeld, besproken en opgevolgd, en hoe deze informatie wordt benut om te leren en de kwaliteit van zorg verder te verbeteren.

De audits worden uitgevoerd in samenspraak met de betrokken directies. Indien relevant worden ook de teams betrokken die werken voor de Nederlandse cliënten, zodat ervaringen uit de praktijk kunnen worden meegenomen in de beoordeling en verdere ontwikkeling van de processen.

Door deze structurele samenwerking met onze internationale zorgaanbieder versterken wij niet alleen het inzicht in onze processen, maar bevorderen wij ook een cultuur van continue verbetering, transparantie en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor goede en veilige zorg.

# Leren en ontwikkelen

## Een lerende organisatie als basis voor kwaliteit

### ♥ Leren en ontwikkelen – bouwen op vakmanschap en vertrouwen

In deze bouwsteen gaat het over leren en ontwikkelen als fundament voor goede en verantwoorde zorg. Het beschrijft hoe 24 Uurszorgloket investeert in vaardigheid, deskundigheid en professionele groei van iedereen die bij de zorg betrokken is. Niet alleen door scholing aan te bieden, maar vooral door een leerklimaat te creëren waarin vertrouwen, verantwoordelijkheid en reflectie centraal staan.

Wij werken met internationale zorgverleners die inwonende zorg verlenen in de thuissituatie van cliënten. Zij werken vaak zelfstandig en maken deel uit van het dagelijks leven van de cliënt. Dat maakt hun rol bijzonder waardevol, maar ook complex. Juist daarom is het belangrijk dat zorgverleners beschikken over de juiste kennis, vaardigheden en ondersteuning. Daarnaast weten zij dat ze kunnen terugvallen op een professioneel en betrokken team.

Leren en ontwikkelen betekent voor ons meer dan het volgen van verplichte scholingen. Het gaat om het voortdurend blijven afstemmen op de praktijk, het leren omgaan met verschillen in cultuur, verwachtingen en zorgvragen, en het durven bespreken van dilemma's en ervaringen. We geloven dat zorgverleners het beste functioneren wanneer zij zich veilig voelen om vragen te stellen, fouten te bespreken en van elkaar te leren. Dat vraagt om een organisatie die faciliteert, begeleidt en vertrouwen geeft.

In deze bouwsteen laten we zien hoe leren en ontwikkelen concreet vorm krijgt binnen 24 Uurszorgloket. We beschrijven hoe scholing is ingericht voor internationale zorgverleners en de zorgcoördinatoren, hoe kennis wordt geborgd rondom onderwerpen als medicatie en Wet zorg en dwang, en hoe reflectie en feedback een vaste plek hebben gekregen in het dagelijks werk. Daarbij besteden we expliciet aandacht aan zowel formeel leren, zoals trainingen en e-learnings, als aan informeel leren en oefenen in de praktijk.

Bouwsteen 4 laat zien hoe we investeren in mensen, omdat zij de dragers zijn van kwaliteit. Door te blijven leren, kennis te delen en verantwoordelijkheid te nemen, werken we samen aan zorg die professioneel, betrokken en betrouwbaar is, nu en in de toekomst.

## 2025: Wat ging goed?

In 2025 is leren en ontwikkelen verder verdiept en structureel verankerd binnen de organisatie. We hebben bewust geïnvesteerd in scholing, begeleiding en reflectie, met aandacht voor verschillende rollen, achtergronden en verantwoordelijkheden. Daarbij is steeds gekeken naar wat medewerkers nodig hebben om hun werk goed en met vertrouwen te kunnen doen.

### ♥ Versterking van deskundigheid binnen 24 Uurszorgloket

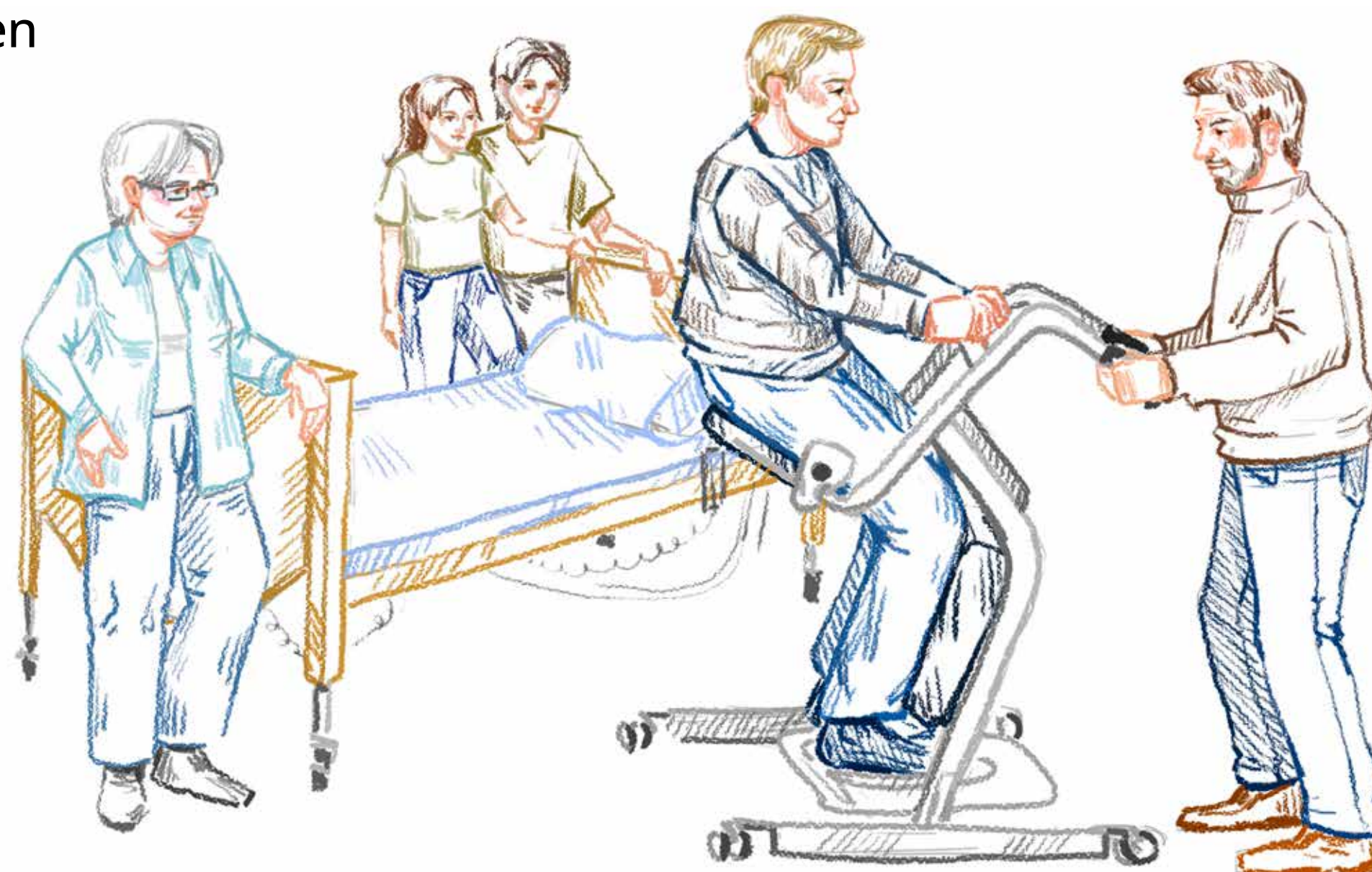
De deskundigheid binnen 24 Uurszorgloket is in 2025 zichtbaar versterkt. Eén zorgcoördinator is opgeleid tot Wzd-functionaris en één zorgcoördinator heeft de opleiding Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP) afgerond. Deze scholingen dragen bij aan een stevige inhoudelijke basis binnen het team,

waardoor complexe zorgvragen, gedragsproblematiek en vraagstukken rondom wetgeving zorgvuldig en deskundig kunnen worden begeleid.

Daarnaast hebben medewerkers deelgenomen aan congressen en symposia. Deze momenten bieden niet alleen verdieping van kennis, maar ook inspiratie en reflectie op ontwikkelingen binnen de zorg. De opgedane inzichten worden gedeeld binnen het team en waar mogelijk vertaald naar de dagelijkse praktijk.

### ♥ Doorontwikkeling van scholing voor internationale zorgverleners

De scholing voor internationale zorgverleners is in 2025 verder doorontwikkeld en beter afgestemd op de praktijk van inwonende zorg. De introductietraining is aangepast, met meer aandacht voor de dagelijkse zorgpraktijk, werken in de thuissituatie van cliënten en omgaan met culturele verschillen. Hiermee worden zorgverleners beter voorbereid op hun rol en verantwoordelijkheden.



Het theoretische gedeelte van de scholing is ondergebracht in Skillstown en volledig geïntegreerd in onze organisatie. Papieren klappers met theorie zijn vervangen door digitale scholing, waardoor kennis actueel blijft en zorgverleners makkelijker toegang hebben tot leerstof. Op deze manier kan op elk moment en naar behoefte gebruik gemaakt worden van de lesstof. Zorgverleners ontvangen een persoonlijke inlog en kunnen via e-learnings leren op hun eigen tempo en op een manier die aansluit bij hun leerstijl en achtergrond. Specifiek voor internationale zorgverleners is een e-learning medicatie ontwikkeld, aangevuld met praktijk-scholing. Hiermee borgen we dat zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn om medicatie te verstrekken en zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheden binnen de Nederlandse wet- en regelgeving. Ook scholingen over medicatie, Wet zorg en dwang en relevante wetgeving hebben een vaste en duidelijke plek gekregen binnen het scholingsaanbod.gebreid, zodat het altijd relevant en actueel blijft.

## ♥ Reflectie, intervisie en het verbeteren van kwaliteit

Om leren en ontwikkelen verder te verdiepen, is in 2025 structurele intervisie voor zorgcoördinatoren geïmplementeerd volgens de incidentmethode. Deze vorm van intervisie biedt ruimte om casuïstiek te bespreken, stil te staan bij lastige situaties en samen te reflecteren op keuzes en handelen. Dit draagt bij aan professionele ontwikkeling en aan het versterken van kwaliteit en veiligheid in de zorg.

Ook de manier waarop zorgverleners worden beoordeeld is verder ontwikkeld. Na een aantal weken werken in de praktijk wordt het functioneren van de zorgverlener nu vanuit meerdere perspectieven bekeken. Naast het perspectief van de zorgcoördinator wordt expliciet ook het perspectief van de cliënt meegenomen. De beoordeling is gericht op leren en ontwikkelen: het geven van gerichte feedback, het bespreken van aandachtspunten en het gezamenlijk zoeken naar mogelijkheden om de dienstverlening verder te verbeteren.

### ♥ Leren in de dagelijkse praktijk

Naast formele scholing is in 2025 nadrukkelijk aandacht geweest voor informeel leren. De weekstart en dagstart zijn vaste momenten geworden om casuïstiek te bespreken, ervaringen te delen en af te stemmen met collega's. Daarnaast draagt het gezamenlijk bezoeken van cliënten, door bijvoorbeeld twee zorgcoördinatoren, bij aan continu leren in de dagelijkse praktijk. Daarbij ondersteunen zij elkaar actief bij vragen. Deze combinatie van formeel en informeel leren draagt bij aan een open en veilige leeromgeving, waarin medewerkers zich gesteund voelen, verantwoordelijkheid durven nemen en samen werken aan kwalitatief goede zorg.

---

**De weekstart en dagstart zijn vaste momenten geworden om casuïstiek te bespreken, ervaringen te delen en af te stemmen met collega's.**

## 2026: Wat kan beter

Hoewel 2025 veel positieve resultaten heeft opgeleverd op het gebied van leren en ontwikkelen, zien we ook belangrijke aandachtspunten en kansen om verder te groeien. Voor 2026 hebben we daarom een aantal speerpunten geformuleerd die voortbouwen op ervaringen uit het afgelopen jaar en aansluiten bij onze visie op vakmanschap, vertrouwen en professionele ontwikkeling.

### ♥ Beoordelingsproces verder ontwikkelen

Het beoordelingsproces voor zorgverleners van onze internationale partners is in 2025 opgestart en biedt nu een basis om functioneren te volgen vanuit meerdere perspectieven: dat van de zorgverlener, de cliënt en de werkgever. Dit proces vraagt verdere borging en doorontwikkeling. Het doel blijft om gerichte

feedback te geven, leren te stimuleren en de kwaliteit van de zorg te verbeteren. In de praktijk blijkt het soms een uitdaging om dit structureel en volledig in te richten.

### ♥ **Omgaan met emotionele belasting**

Onze zorgcoördinatoren hebben in hun rol regelmatig een mediërende taak. Bijvoorbeeld wanneer situaties tussen zorgverlener, cliënt en werkgever niet soepel verlopen. Dit vraagt inzicht, balans en vaak ook geduld. Het kan emotioneel belastend zijn en soms lastig om een passende oplossing te vinden. In 2026 willen we structureel ondersteuning bieden aan het team, zodat zorgcoördinatoren beter toegerust zijn om met deze complexe situaties om te gaan en hierbij hun professionele rol met vertrouwen kunnen invullen. Hierbij kijken we naar praktische handvatten, intervisie en uitwisseling van ervaringen.

### ♥ **Scholing en microlearning voor internationale zorgverleners**

Voor onze internationale zorgverleners willen we scholing verder ontwikkelen in nauwe samenwerking met onze partners. Naast bestaande trainingen en e-learnings, willen we in 2026 microlearnings en mini-colleges inzetten. Zo kan kennis op een toegankelijke, praktijkgerichte manier worden gedeeld. Training on the job krijgt een belangrijke rol, zodat zorgverleners direct in de praktijk kunnen oefenen en reflecteren. Dit alles wordt afgestemd met onze internationale partners, zodat het scholingsaanbod aansluit bij hun dagelijkse werkzaamheden en de cultuurverschillen goed worden meegenomen.

### ♥ Teamontwikkeling en samenwerking

Voor 24 Uurszorgloket blijven we investeren in gezamenlijke teamtrainingen en het bijwonen van congressen en symposia. Deze momenten zijn bedoeld om kennis te verdiepen, vaardigheden te versterken en de samenwerking binnen het team te bevorderen. Zo bouwen we aan een solide basis voor begeleiding en ondersteuning van internationale zorgverleners en versterken we de gezamenlijke deskundigheid en het werkplezier.

### ♥ Informeel leren verder versterken

Het informeel leren in de praktijk blijft een belangrijke pijler. Het vragen van hulp, samen naar cliëntcasussen gaan en actief kennis delen met collega's, worden in 2026 verder verankerd en gestimuleerd. Deze momenten dragen bij aan een cultuur waarin openheid, samenwerking en continue professionele ontwikkeling vanzelfsprekend zijn.

---

**Blijven we investeren in gezamenlijke teamtrainingen en het bijwonen van congressen en symposia.**

# Inzicht in Kwaliteit

Dit hoofdstuk beschrijft hoe het kwaliteitsbeeld tot stand is gekomen binnen 24 Uurszorgloket. Voor ons is dit proces een weerspiegeling van wie we zijn als kleine en platte organisatie: een hecht team waarin kwaliteit, vakmanschap en samenwerking centraal staan. Het kwaliteitsbeeld is geen document dat van bovenaf wordt opgelegd, maar een gezamenlijk resultaat dat voortkomt uit ervaringen, reflecties en ontwikkelingen van het hele jaar.

Om dit te realiseren hebben we bewust gekozen voor een kleine kerngroep die het kwaliteitsbeeld hebben geschreven. Deze groep is goed op de hoogte van de dagelijkse praktijk, de processen en de uitdagingen binnen de organisatie. Daardoor kan het de input van het hele jaar zorgvuldig verwerken tot een samenhangend en realistisch beeld. Zo zorgen we ervoor dat het kwaliteitsbeeld concreet, toepasbaar en echt verankerd is in de organisatie.

Het kwaliteitsbeeld ontstaat altijd in samenspraak met het team en de Raad van Commissarissen, zodat het een gezamenlijk gedragen en realistisch beeld van de organisatie weerspiegelt. Het concept wordt

ter toetsing voorgelegd aan het gehele team en aan de Raad van Commissarissen. Hun feedback, ervaringen en inzichten vormen een belangrijke bijdrage aan het definitieve beeld. Ook de cliëntenraad, welke nog in oprichting, is informeel meegenomen in de materie. Zodra de raad formeel is ingesteld, zal hun input structureel een plek krijgen in het proces.

Bij het opstellen van het kwaliteitsbeeld staan twee principes centraal: reflectie en vooruitkijken vormen de rode draad. Dit betekent dat we niet alleen terugblikken op wat goed ging en wat beter kan, maar ook voortdurend onderzoeken hoe we ons kunnen blijven ontwikkelen, verbeteren en vernieuwen. Deze reflectie en het leren van ervaringen zijn niet beperkt tot deze bouwsteen of tot een moment in het jaar; het vormt de leidraad voor alle bouwstenen en processen binnen 24 Uurszorgloket.

## ♥ **Proces van totstandkoming**

Het kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen via een gestructureerd proces, waarin het hele team, de Raad van Commissarissen en onze (in oprichting zijnde) cliëntenraad zijn betrokken:

### **1. Verzamelen van input**

Gedurende het jaar wordt alle relevante informatie verzameld: evaluaties, intervisieverslagen, scholingsresultaten, verbeteracties en feedback van teamleden en partners. Deze input vormt de basis van het kwaliteitsbeeld.

## **2. Kernteam schrijft concept**

Een kleine kerngroep verwerkt de verzamelde informatie tot een samenhangend concept. Door de beperkte omvang kan het team snel schakelen, overzicht houden en verbanden leggen tussen verschillende onderwerpen en bouwstenen.

## **3. Reflectie en afstemming met het team**

Het concept wordt voorgelegd aan het volledige team voor toetsing en aanvulling. Hierbij staat reflectie centraal: wat hebben we geleerd, wat kunnen we verbeteren, en welke acties vragen aandacht voor het komende jaar? Dit zorgt ervoor dat het kwaliteitsbeeld een gezamenlijk gedragen document is.

## **4. Toetsing door de Raad van Commissarissen**

De RvC wordt nauw betrokken bij het proces en beoordeelt het concept op volledigheid, realisme en kwaliteit. Hun feedback wordt meegenomen in de definitieve versie.

## **5. Betrekken van de cliëntenraad**

De cliëntenraad is nog in oprichting, maar wordt al informeel meegenomen in de materie. Zodra de raad formeel is ingesteld, krijgt hun perspectief een structurele plek in het proces van het kwaliteitsbeeld.

## **6. Definitieve vaststelling en implementatie**

Na verwerking van alle feedback wordt het kwaliteitsbeeld vastgesteld en gedeeld binnen de organisatie. Het document dient niet alleen als verslag van het afgelopen jaar, maar ook als leidraad voor reflectie en verdere ontwikkeling in het komende jaar.

# kwaliteitsbeeld



**24 Uurszorgloket**  
Thuis in inwonende zorg