

Kwaliteitsbeeld 2025 – 2026

NosarZorg



Voorwoord

Het afgelopen jaar stond voor NosarZorg in het teken van verdere groei en ontwikkeling. Als organisatie hebben wij ons verder geprofessionaliseerd, waarbij we zijn blijven bouwen aan duidelijke werkprocessen, een eenduidige werkwijze en het versterken van de samenwerking binnen het team. Tegelijkertijd hebben wij onze kracht als kleinschalige organisatie behouden: persoonlijk contact, korte lijnen en zorg op maat voor iedere cliënt.

Met dit kwaliteitsbeeld geven wij inzicht in onze ambities en de manier waarop wij hier samen naartoe werken. We kijken terug op het afgelopen jaar, maar richten ons vooral op de toekomst: een toekomst waarin persoonlijke aandacht, vakmanschap en structuur samenkomen om de kwaliteit van zorg verder te versterken. Dit kwaliteitsbeeld maakt zichtbaar waar wij nu staan en welke richting wij op willen groeien als organisatie.

Als zorgorganisatie opereren wij in een dynamische omgeving waarin de vraag naar passende zorg blijft toenemen. Dit vraagt van ons dat wij blijven investeren in het verbeteren en borgen van onze processen, het versterken van onze kwaliteit en het ontwikkelen van onze medewerkers. Onze ambitie is om verder te groeien naar een lerende, wendbare en toekomstgerichte organisatie. Door te reflecteren op onze ervaringen en bewust te sturen op verbetering, blijven wij samen bouwen aan kwaliteit, vertrouwen en duurzame zorg.

Rachida Kichouhi

Inhoudsopgave

2 – Structuur van de organisatie

3 – Missie, visie en kernwaarden

4 – Totstandkoming van dit kwaliteitsbeeld

5 – Ons aanbod

6 – Onze medewerkers

7 – Wensen en behoeften kennen (bouwsteen 1)

8 – Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

9 – Het organiseren van het werk (bouwsteen 3)

10 – Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

11 – Inzicht in kwaliteit

1 - NosarZorg

NosarZorg is een kleinschalige zorgorganisatie die is ontstaan vanuit de overtuiging dat zorg persoonlijk, toegankelijk en afgestemd op de individuele cliënt moet zijn. Vanuit deze visie is de organisatie opgebouwd met als doel om maatwerk te bieden in een omgeving waarin cliënten zich gehoord en gezien voelen. Door de kleinschaligheid zijn de lijnen kort en is er ruimte voor direct contact en betrokkenheid, zowel met cliënten als binnen het team.

NosarZorg richt zich op het bieden van individuele begeleiding, persoonlijke verzorging en verpleging in de thuissituatie. De organisatie ondersteunt een diverse doelgroep, waaronder kinderen en jongeren met een (licht) verstandelijke beperking en volwassenen en ouderen met een zorgvraag. De hulpvragen zijn uiteenlopend en kunnen betrekking hebben op verschillende leefdomeinen, zoals zelfredzaamheid, structuur in het dagelijks leven en persoonlijke verzorging.

Wat deze doelgroepen gemeen hebben, is de behoefte aan duidelijke, betrouwbare en passende ondersteuning in hun eigen leefomgeving. NosarZorg speelt hierop in door zorg te bieden die aansluit bij de persoonlijke situatie en mogelijkheden van de cliënt. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de zorgvraag zelf, maar ook naar het netwerk rondom de cliënt en de context waarin iemand leeft.

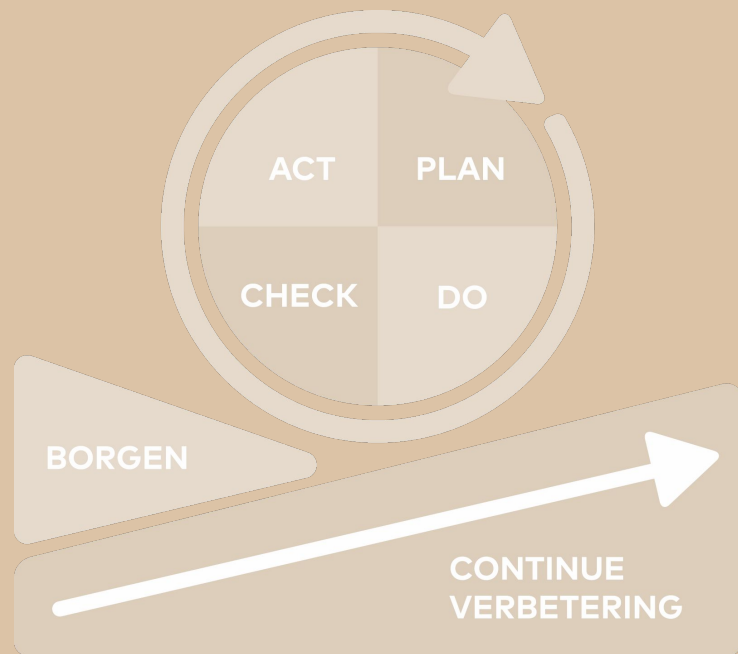
Door vanaf de intakefase te investeren in een volledig cliëntbeeld en dit te vertalen naar een concreet zorg- of begeleidingsplan, zorgt NosarZorg voor een eenduidige en doelgerichte werkwijze. Dit draagt bij aan continuïteit, veiligheid en het behalen van de gestelde doelen, met als uitgangspunt het vergroten van de zelfredzaamheid en kwaliteit van leven van de cliënt.

1.1 Visie op kwaliteit binnen onze organisatie

Binnen NosarZorg zien wij kwaliteit als het leveren van passende, veilige en doelgerichte zorg, waarbij de cliënt centraal staat. Kwaliteit betekent voor ons niet alleen het volgen van processen, maar vooral het realiseren van merkbare meerwaarde voor de cliënt in het dagelijks leven.

Onze processen zijn ingericht volgens een cyclische werkwijze van intake, uitvoering, evaluatie en bijsturing (PDCA). Hierbij wordt structureel gewerkt aan het actualiseren van zorgplannen, het signaleren van risico's en het continu verbeteren van de zorgverlening. Door deze systematiek borgen wij dat zorg niet statisch is, maar meebeweegt met de ontwikkeling van de cliënt.

Als kleine organisatie ligt onze kracht in flexibiliteit en persoonlijk contact, maar zien wij ook de noodzaak om kwaliteit verder te expliciteren en te onderbouwen. In de komende periode richten wij ons daarom op het versterken van kwaliteitsbewaking, het verder structureren van processen en het inzichtelijk maken van resultaten.

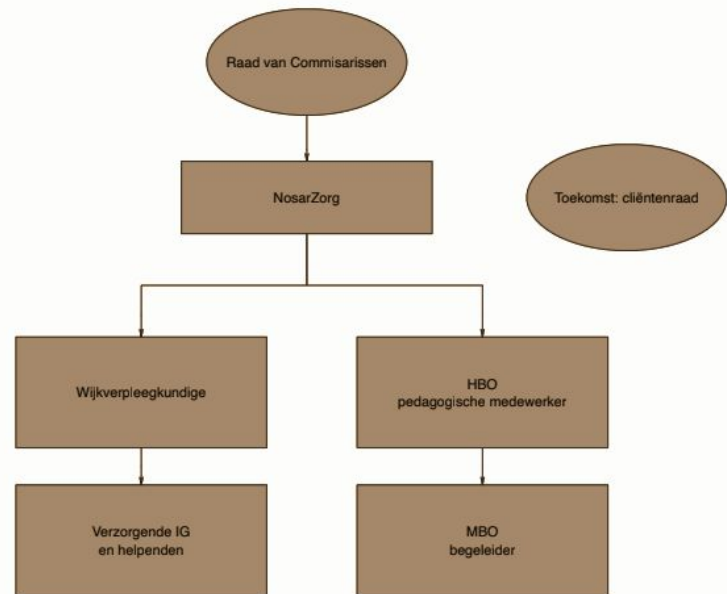


2 - Structuur van de organisatie

NosarZorg is een kleinschalige zorgorganisatie met een overzichtelijke organisatiestructuur. De organisatie bestaat uit een kernteam van zorgprofessionals, aangevuld met zelfstandige zorgverleners.

Door deze structuur zijn de lijnen kort en is er direct contact tussen medewerkers en leiding. Dit zorgt voor snelle afstemming en flexibiliteit in de zorgverlening.

De organisatie wordt aangestuurd door de eigenaar, waarbij zorgverleners samenwerken rondom de cliënt en diens netwerk.



3 - Missie, visie en kernwaarden

Missie en visie

Missie

NosarZorg biedt passende en persoonlijke zorg, waarbij de cliënt centraal staat en ondersteuning wordt geboden in de eigen leefomgeving.

Visie

Wij geloven dat goede zorg begint bij het begrijpen van de cliënt. Door maatwerk, samenwerking en een duidelijke structuur dragen wij bij aan zelfredzaamheid en kwaliteit van leven.

Kernwaarden

- Persoonlijk
- Betrokken
- Betrouwbaar
- Doelgericht

Kerncijfers 2025

Onze resultaten in één oogopslag



10

Medewerkers

Een betrokken team dat klaarstaat voor onze cliënten.



21-22

Cliënten

Wij bieden persoonlijke zorg en ondersteuning op maat.



8,3 - 8,4

Cliënttevredenheid

Onze cliënten waarderen onze zorg met een 8,3 tot 8,4.



2

Vaste gezichten per cliënt

Wij werken met vaste gezichten voor vertrouwen en continuïteit.



Kleine organisatie, grote aandacht. Samen maken wij het verschil.

4 - Totstandkoming kwaliteitsbeeld

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen op basis van een gezamenlijk leer- en reflectieproces binnen NosarZorg. Als kleinschalige organisatie zonder formele cliëntenraad of ondernemingsraad, is bewust gekozen voor een laagdrempelige en directe manier van het ophalen van input bij cliënten, medewerkers en andere betrokkenen.

De basis voor dit kwaliteitsbeeld wordt gevormd door verschillende bronnen. Allereerst is gebruikgemaakt van uitkomsten uit het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), waarin cliënten hun ervaringen hebben gedeeld over de geboden zorg, betrokkenheid van medewerkers en mate waarin de ondersteuning aansluit bij hun behoeften. Daarnaast zijn inzichten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) meegenomen, waarin medewerkers reflecteren op samenwerking, werkdruk, kwaliteit van zorg en verbeterpunten in de dagelijkse praktijk.

Naast deze onderzoeken is input verzameld vanuit evaluaties van zorgprocessen, interne overleggen en signalen uit de praktijk. Medewerkers leveren hierin een belangrijke bijdrage door knelpunten, verbeterkansen en ervaringen actief te delen. Ook wordt informatie uit cliëntcontact, zoals evaluatiegesprekken en informele feedback, structureel meegenomen. Waar relevant is input van samenwerkingspartners en verwijzers betrokken, met name rondom afstemming en continuïteit van zorg.

De verzamelde input is geanalyseerd en vertaald naar de verschillende bouwstenen van het kwaliteitsbeeld. Hierbij is gekeken naar wat goed gaat, waar ontwikkelpunten liggen en welke ambities er zijn voor de komende periode. Op deze manier vormt het kwaliteitsbeeld een integraal en realistisch beeld van de organisatie en geeft het richting aan verdere verbetering.

5 - Ons aanbod

Wat onderscheidt ons

NosarZorg onderscheidt zich door een combinatie van persoonlijke, respectvolle zorg en een professionele, gestructureerde werkwijze. Waar veel organisaties inzetten op schaal of specialisatie, kiezen wij bewust voor kleinschaligheid en maatwerk, waarbij de cliënt écht centraal staat.

In lijn met het kwaliteitskader werken wij vanuit de kernwaarden respect, samenwerking en professionaliteit. Dit betekent dat wij niet alleen kijken naar de zorgvraag, maar naar de mens als geheel, met eigen wensen, grenzen en mogelijkheden. Door vanaf de intakefase te investeren in een volledig cliëntbeeld en nauwe samenwerking met het netwerk rondom de cliënt, realiseren wij zorg die daadwerkelijk aansluit op de leefwereld van de cliënt.

Ten opzichte van andere aanbieders onderscheiden wij ons door:

- Persoonlijke benadering met korte lijnen, waardoor snel geschakeld kan worden en cliënten en naasten zich gehoord en betrokken voelen
- Sterke focus op samenwerking, zowel binnen het team als met familie en andere betrokkenen, wat leidt tot samenhangende en effectieve zorg

- Professionele kwaliteit en deskundigheid, waarbij medewerkers werken volgens geldende richtlijnen en zorgstandaarden en continu werken aan verbetering

Balans tussen flexibiliteit en structuur, waarbij maatwerk wordt gecombineerd met een steeds verder geprofessionaliseerde en geborgde werkwijze

Waar sommige organisaties zich primair richten op zelfsturing, schaal of specifieke doelgroepen, ligt de kracht van NosarZorg in het verbinden van persoonlijke aandacht met aantoonbare kwaliteit en continue ontwikkeling. Hierdoor zijn wij in staat om passende zorg te leveren die niet alleen goed voelt voor de cliënt, maar ook duurzaam en toekomstbestendig is.

6 - Onze medewerkers

Binnen NosarZorg werken wij met een klein en betrokken team van 10 medewerkers, bestaande uit een mix van HBO-V, MBO-V, VIG en een social worker. Deze deskundigheidsmix stelt ons in staat om zorg te leveren die aansluit bij de verschillende en soms complexe zorgvragen van onze cliënten.

Wij ondersteunen momenteel ongeveer 21 tot 22 cliënten, waarvan een deel zorg ontvangt vanuit de Wlz. Door deze kleinschalige opzet kunnen wij werken met vaste zorgverleners per cliënt, wat bijdraagt aan vertrouwen, continuïteit en het goed kennen van de cliënt en diens situatie.

In lijn met onze missie investeren wij actief in de ontwikkeling en vakbekwaamheid van medewerkers. Scholing, intervisie en leren in de praktijk spelen hierin een belangrijke rol. Tegelijkertijd biedt onze organisatie door de korte lijnen en persoonlijke werkwijze ruimte voor direct contact, samenwerking en het leveren van maatwerk.

Quote medewerker:

"Binnen NosarZorg krijg ik de ruimte om echt naar cliënten te kijken en mee te denken. De korte lijnen en ondersteuning vanuit het team maken dat ik mijn werk met vertrouwen en plezier kan doen."



7 - Wensen en behoeften kennen (Bouwsteen 1)

Binnen NosarZorg staat het kennen van de cliënt en diens leefwereld centraal. Als kleinschalige organisatie hebben wij er bewust voor gekozen om te investeren in persoonlijk contact en het opbouwen van een volledig cliëntbeeld vanaf de start van de zorg. Deze keuze sluit aan bij onze visie dat passende zorg alleen mogelijk is wanneer de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt en diens naasten goed in beeld zijn. In de praktijk betekent dit dat wij ruim tijd nemen voor intakegesprekken en gedurende het zorgproces regelmatig in gesprek blijven met de cliënt en het netwerk.

Wat voor mensen met een zorgvraag en hun naasten belangrijk is, verschilt per situatie, maar draait vaak om duidelijkheid, vertrouwen, continuïteit en het gevoel gehoord te worden. Door open gesprekken te voeren ontstaat er niet alleen een beter beeld van de hulpvraag, maar ook van de context waarin iemand leeft, wat iemand zelf kan en waar ondersteuning nodig is. Deze gesprekken zorgen ervoor dat verwachtingen over en weer helder worden, dat doelen gezamenlijk worden vastgesteld en dat de zorg beter aansluit op de praktijk van alledag. Voor naasten biedt dit tevens ruimte om betrokken te zijn en hun perspectief te delen.

Onze keuze

Als kleinschalige organisatie hebben wij bewust gekozen voor een persoonlijke benadering waarbij we investeren in uitgebreide intakegesprekken, regelmatige evaluaties en vaste gezichten rondom de cliënt.

Wat heeft dit opgeleverd?

Cliënten geven aan dat zij zich gehoord voelen en vertrouwen hebben in hun zorgverlener. De vaste gezichten dragen bij aan continuïteit en maken het eenvoudiger om veranderingen in de situatie van cliënten vroegtijdig te signaleren.

Dilemma

Tegelijkertijd zien wij dat persoonlijke kennis van cliënten soms vooral aanwezig is bij individuele medewerkers. Hierdoor ontstaat het risico dat belangrijke informatie onvoldoende overdraagbaar is.

Ontwikkeldoel 2026

Wij willen zorgdoelen, evaluaties en cliëntafspraken consistentier vastleggen zodat kennis niet persoonsafhankelijk blijft maar organisatiebreed beschikbaar is.

7 - Wensen en behoeften kennen (Bouwsteen 1)

De keuze om sterk in te zetten op persoonlijk contact en open gesprekken heeft als resultaat dat cliënten zich gezien en gehoord voelen en dat zorgverleners beter in staat zijn om maatwerk te leveren. Tegelijkertijd zien wij dat deze werkwijze ook vraagt om een goede borging in verslaglegging en overdracht, zodat informatie niet alleen mondeling blijft maar ook eenduidig beschikbaar is voor alle betrokken professionals.

Voor de komende periode ligt de focus op het verder versterken van deze bouwsteen door het nog beter en consistentier vastleggen van cliëntinformatie en gemaakte afspraken. Daarnaast willen wij het evalueren en terugkoppelen van doelen verder structureren, zodat voor zowel cliënten als medewerkers nog duidelijker wordt wat de voortgang is en waar bijsturing nodig is. Hiermee blijven wij werken aan zorg die niet alleen persoonlijk is, maar ook aantoonbaar aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.



8 - Het bouwen van netwerken (Bouwsteen 2)

Binnen NosarZorg hebben wij er bewust voor gekozen om nauw samen te werken met het netwerk rondom de cliënt. Vanuit onze visie dat zorg niet op zichzelf staat, maar altijd plaatsvindt binnen een bredere context, zoeken wij actief de samenwerking op met naasten, verwijzers, huisartsen en andere betrokken (welzijns-)organisaties. Deze keuze sluit aan bij de behoefte om zorg zo goed mogelijk af te stemmen en versnippering te voorkomen.

De samenwerking wordt in de praktijk georganiseerd door korte lijnen en direct contact. Bij de start van de zorg en tijdens evaluatiemomenten wordt afgestemd met betrokken partijen, waarbij informatie gedeeld wordt binnen de kaders van privacywetgeving. Waar nodig vindt er overleg plaats om doelen af te stemmen, voortgang te bespreken en de inzet van verschillende partijen op elkaar aan te laten sluiten. Dit draagt bij aan een eenduidige aanpak en voorkomt dat cliënten en naasten te maken krijgen met tegenstrijdige adviezen of onduidelijkheid.

Deze manier van samenwerken levert zowel voor de organisatie als voor cliënten duidelijke voordelen op. Voor cliënten en hun naasten zorgt het voor meer samenhang, duidelijkheid en continuïteit in de ondersteuning. Voor NosarZorg betekent het dat wij beter zicht hebben op de totale situatie van de cliënt en sneller kunnen schakelen wanneer er veranderingen optreden. Tegelijkertijd zien wij dat samenwerking ook afhankelijk is van de beschikbaarheid en werkwijze van andere partijen, wat soms kan leiden tot vertraging of onduidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden.

Wij zien dat zorg alleen succesvol kan zijn wanneer cliënten ondersteund worden vanuit een gezamenlijk netwerk. Daarom investeren wij actief in afstemming met mantelzorgers, verwijzers en andere zorgprofessionals. De betrokkenheid van het netwerk verschilt nu namelijk nog sterk per cliënt. Sommige cliënten beschikken over een actief netwerk, terwijl anderen grotendeels afhankelijk zijn van professionele ondersteuning. Ons ontwikkeldoel voor 2026 is dan ook dat het netwerk rondom cliënten structureler wordt vastgelegd in het zorgplan zodat duidelijker wordt wie welke rol vervult en hoe verantwoordelijkheden zijn verdeeld.

Voor de komende periode ligt de focus op het verder versterken en waar mogelijk formaliseren van samenwerkingen. Hierbij willen wij meer duidelijkheid creëren in rollen, verantwoordelijkheden en communicatielijnen. Daarnaast is het een aandachtspunt om samenwerking nog consistentier vast te leggen, zodat afspraken en afstemming ook voor alle betrokkenen inzichtelijk en geborgd zijn. Op deze manier blijven wij werken aan een netwerk waarin de cliënt centraal staat en zorg zo goed mogelijk op elkaar aansluit.

9 - Het organiseren van het werk (Bouwsteen 3)

Binnen NosarZorg hebben wij er bewust voor gekozen om het werk te organiseren vanuit een combinatie van duidelijke processtructuren en professionele ruimte voor medewerkers. Als kleinschalige organisatie werken wij met korte lijnen en directe afstemming, wat bijdraagt aan flexibiliteit en maatwerk. Tegelijkertijd hebben wij ervaren dat deze manier van werken alleen duurzaam is wanneer verantwoordelijkheden, werkwijzen en besluitvorming voldoende expliciet zijn vastgelegd. Daarom is het primaire proces ingericht volgens vaste stappen (aanmelding, intake, uitvoering, evaluatie en nazorg), waarbij per stap duidelijk is wie verantwoordelijk is en welke acties worden verwacht.

Op het gebied van deskundigheid is de samenstelling van het team afgestemd op de doelgroep en zorgzwaarte. Binnen NosarZorg wordt gewerkt met zowel begeleiders als zorgprofessionals, waarbij inzet plaatsvindt op basis van de complexiteit van de hulpvraag. De deskundigheidsmix wordt in de praktijk bepaald door de benodigde competenties rondom begeleiding, verzorging en signalering van risico's. Tegelijkertijd zien wij dat deze afstemming nu vooral plaatsvindt op basis van ervaring en inzicht van de organisatie, en nog beperkt systematisch wordt onderbouwd of vastgelegd. Voor de komende periode ligt hier een ontwikkelpunt in het explicieter maken van competenties, het gericht inzetten van deskundigheid en het verder ontwikkelen van medewerkers.

Veiligheid en signalering zijn geborgd in de dagelijkse uitvoering van zorg. Medewerkers werken volgens geldende richtlijnen en beroepscode en zijn alert op afwijkingen in de zorgverlening, signalen van onveiligheid en veranderingen in de situatie van de cliënt. Deze signalen worden vastgelegd in het cliëntdossier en waar nodig opgevolgd volgens de meldprocedures, zoals incidentmeldingen en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Door de kleinschaligheid is er laagdrempelig contact tussen medewerkers en de organisatie, waardoor signalen snel worden gedeeld en opgepakt. Tegelijkertijd ligt er een aandachtspunt in het verder uniformeren en monitoren van deze signaleringsprocessen, zodat opvolging en terugkoppeling nog beter geborgd zijn.

Zeggenschap is binnen NosarZorg op een informele maar directe manier georganiseerd. Medewerkers hebben ruimte om signalen, knelpunten en verbetervoorstellen in te brengen en zijn actief betrokken bij de uitvoering en verbetering van zorg. Door de korte lijnen kunnen besluiten snel worden genomen en afgestemd. Het ontbreken van formele overlegstructuren biedt flexibiliteit, maar vraagt ook om aandacht voor het structureel ophalen en vastleggen van input van medewerkers, zodat deze niet afhankelijk blijft van individueel initiatief.

9 - Het organiseren van het werk (Bouwsteen 3)

Een belangrijk dilemma binnen deze bouwsteen is de balans tussen flexibiliteit en structuur. De huidige werkwijze maakt het mogelijk om snel in te spelen op de behoeften van cliënten, maar brengt ook risico's met zich mee op het gebied van eenduidigheid, overdraagbaarheid en borging van kwaliteit. NosarZorg heeft daarom gekozen voor een groeimodel, waarin bestaande werkwijzen stap voor stap verder worden geformaliseerd zonder de kracht van de organisatie, persoonlijk contact en maatwerk, te verliezen.

Voor de komende periode ligt de focus op het verder professionaliseren van de organisatie van het werk. Dit betekent onder andere het explicieter vastleggen van rollen, verantwoordelijkheden en werkwijzen, het versterken van de deskundigheidsmix en het systematischer monitoren van kwaliteit en veiligheid. Daarnaast wordt ingezet op het verbeteren van samenwerking en afstemming, zowel intern als met externe partijen. Door deze ontwikkeling wordt niet alleen de kwaliteit van zorg versterkt, maar ook de wendbaarheid en toekomstbestendigheid van de organisatie.

In 2026 onderzoeken wij daarnaast hoe digitale hulpmiddelen en zorgtechnologie kunnen bijdragen aan kwaliteit van zorg, vermindering van administratieve lasten en vergroting van zelfredzaamheid van cliënten.



10 - Leren en ontwikkelen

(Bouwsteen 4)

Binnen NosarZorg hebben wij er bewust voor gekozen om leren en ontwikkelen dicht bij de praktijk te organiseren. Als kleinschalige organisatie ligt de nadruk op informeel leren, waarbij medewerkers zich ontwikkelen door ervaring, samenwerking en reflectie in het dagelijks werk. Deze keuze sluit goed aan bij onze werkwijze, waarin flexibiliteit en maatwerk centraal staan. Tegelijkertijd zien wij dat deze manier van leren ook vraagt om meer structuur om ontwikkeling beter te kunnen volgen en borgen.

Het leren binnen NosarZorg vindt plaats via een combinatie van formele en informele vormen. Formele scholing, zoals trainingen en bijscholing, wordt ingezet wanneer dit nodig is voor het uitvoeren van de zorg. Daarnaast vindt een groot deel van het leren plaats in de praktijk, bijvoorbeeld door learning on the job, het bespreken van casuïstiek en het reflecteren op signalen uit cliëntdossiers en evaluaties. Deze vormen van leren dragen bij aan het versterken van vakmanschap en het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Zeggenschap speelt hierin een belangrijke rol. Medewerkers hebben ruimte om ontwikkelbehoeften aan te geven en dragen actief bij aan het verbeteren van werkwijzen. Door de korte lijnen binnen de organisatie worden signalen en ideeën snel gedeeld en opgepakt. Tegelijkertijd is deze zeggenschap voornamelijk informeel georganiseerd, waardoor leerervaringen en verbeterinitiatieven nog niet altijd organisatiebreed worden benut.

Voor de komende periode ligt de focus op het verder professionaliseren van leren en ontwikkelen. Dit betekent dat NosarZorg wil toewerken naar een meer gestructureerde aanpak, waarin zowel formele scholing als informeel leren een duidelijke plek krijgen. Hierbij wordt ingezet op het organiseren van intervisie, het beter benutten van signalen en data uit de praktijk en het vastleggen van ontwikkelafspraken. Op deze manier wordt leren steviger verankerd in de organisatie en draagt het bij aan duurzame kwaliteitsverbetering.

11 - Inzicht in kwaliteit

(Bouwsteen 5)

Binnen NosarZorg werken wij systematisch aan kwaliteit volgens een cyclische werkwijze (PDCA: plannen, uitvoeren, evalueren en bijsturen). Kwaliteit wordt continu gemonitord en verbeterd op basis van data, signalen uit de praktijk en structurele evaluatiemomenten.

Jaarlijkse en periodieke uitvraag

Wij halen structureel feedback op via:

- Cliëntervaringen (CTO/PREM) – minimaal jaarlijks
- Medewerkerstevredenheid (MTO) – jaarlijks, aangevuld met evaluatiegesprekken

De uitkomsten worden besproken in teamoverleggen en vertaald naar concrete verbeteracties, zoals extra scholing en aanpassingen in werkprocessen.

Incidentmeldingen

Incidenten en afwijkingen (MIC-meldingen) worden systematisch geregistreerd en geanalyseerd binnen het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).

In 2025 zijn meerdere meldingen gedaan, voornamelijk gericht op:

- valincidenten
- medicatie-afwijkingen
- vergeten zorgmomenten / planningsafwijkingen
- overdracht en communicatie



11 - Inzicht in kwaliteit



De analyse over de meldingen van 2025 laat zien dat:

- ± 89% van de meldingen incidenten betrof
- geen calamiteiten hebben plaatsgevonden
- geen blijvend letsel is ontstaan

De meldingen worden niet alleen geregistreerd, maar actief gebruikt voor verbetering:

- structurele bespreking in teamoverleggen
- opname van verbetermaatregelen in het KMS
- gerichte bijscholing (bijv. medicatieveiligheid, valpreventie)
- aanscherping van werkafspraken (bijv. planning en overdracht)

Audits en scholing

NosarZorg beschikt over een HKZ-certificering met jaarlijkse toetsing, waarbij kwaliteit en processen extern worden beoordeeld. Daarnaast wordt actief gestuurd op deskundigheidsbevordering, met als doel dat minimaal 80% van de medewerkers jaarlijks scholing volgt op basiscompetenties.

De combinatie van cliëntfeedback, medewerkerinput, incidentanalyses en audits zorgt ervoor dat wij:

- risico's tijdig signaleren
- gerichte verbetermaatregelen nemen
- en deze structureel borgen binnen de organisatie

Hiermee werken wij toe naar een lerende organisatie waarin kwaliteit aantoonbaar wordt verbeterd en geborgd.

11 - Inzicht in kwaliteit

Jaarlijks voert NosarZorg een cliënttevredenheidsonderzoek uit op basis van de PREM-vragenlijst wijkverpleging. De PREM meet de ervaren kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van de cliënt en richt zich onder andere op continuïteit van zorg, bejegening, deskundigheid, betrokkenheid en effect van zorg op het dagelijks functioneren.

De resultaten laten een zeer positief beeld zien. De gemiddelde score ligt rond de 9, waarbij het merendeel van de antwoorden zich bevindt in de categorie 8-10. Dit duidt op een hoge mate van tevredenheid onder cliënten.

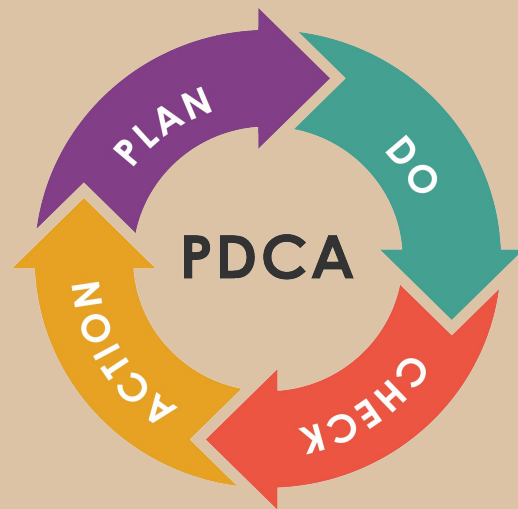
Met name de volgende aspecten worden door cliënten sterk gewaardeerd:

- het werken met vaste zorgverleners
- de persoonlijke benadering en aandacht
- het meedenken met de cliënt en diens situatie

Naast de positieve uitkomsten zijn er ook enkele aandachtspunten benoemd, zoals:

- wens tot meer tijd voor welzijnsgerichte activiteiten (bijv. wandelen/fietsen)
- behoefte aan verdere verbetering van communicatie

Deze aandachtspunten worden meegenomen in de verbetercyclus van de organisatie. De uitkomsten van de PREM laten zien dat NosarZorg op alle bouwstenen goed functioneert. Binnen het open gesprek ervaren cliënten dat hun wensen en behoeften centraal staan en dat zij actief betrokken worden bij de zorg, wat wijst op sterke eigen regie en persoonsgerichte zorg. In de bouwsteen netwerken komt naar voren dat de interne samenwerking en afstemming goed verlopen, terwijl er nog kansen liggen in de samenwerking met externe partijen zoals gemeenten. Ten aanzien van werk organiseren blijkt uit de hoge tevredenheid over vaste zorgverleners en betrouwbaarheid dat de organisatie efficiënt en cliëntgericht is ingericht, passend bij de kleinschaligheid van NosarZorg.



PREM – Cliëntervaringen 2024

Uw welzijn is onze zorg

NosarZorg heeft in 2024 een cliënttevredenheidsonderzoek (PREM) uitgevoerd op basis van de landelijke PREM-vragenlijst wijkverpleging. In totaal hebben 9 cliënten hun ervaringen met onze zorg gedeeld.



NosarZorg
UW WELZIJN IS ONZE ZORG

Algemeen resultaat



Gemiddelde
tevredenheidsscore
(schaal 1 – 10)

Dit is een zeer
hoge score!



9

Cliënten hebben
deelgenomen aan
het onderzoek

Aanbeveling



van de cliënten zou
NosarZorg aanbevelen
bij andere mensen met
dezelfde aandoening of
gezondheidsklachten.



Gemiddelde scores per vraag (schaal 1 – 10)

1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	8,9
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	9,0
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee?	9,1
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	8,8
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	9,2
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	9,1
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid?	9,3
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het gaat?	8,7
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	8,6
10. Zou u deze organisatie aanbevelen?	9,7

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Wat betekent dit?

De hoge scores laten zien dat cliënten heel tevreden zijn over de zorg van NosarZorg. We zijn trots op het vertrouwen dat cliënten in ons hebben. Tegelijkertijd gebruiken we de feedback om onze zorg steeds verder te verbeteren.

Samen werken aan kwaliteit



We luisteren naar
onze cliënten



We leren en
verbeteren continu



We werken samen
met onze partners



We leveren zorg
met aandacht

Wat onze cliënten waarderen



- ✓ Persoonlijke aandacht en betrokkenheid
- ✓ Vaste zorgverleners en continuïteit
- ✓ Luisteren en meedenken
- ✓ Deskundigheid en betrouwbaarheid
- ✓ Vriendelijkheid en goede service

Verbeterthema's



- Meer tijd voor welzijnsgerichte activiteiten (zoals wandelen/fietsen)
- Communicatie verder verbeteren (bijv. via hulpmiddel of app)
- Beter afstemming met externe partijen (o.a. gemeente/indicaties)

Wat cliënten over ons zeggen



"Betrouwbaarheid / luisterend oor."

"Altijd klaarstaan."

"Vriendelijk en kundig. Goede service."

"Meer tijd / ruimte voor activiteiten zou fijn zijn."