



Kwaliteitsbeeld

2025

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van Haag-Zorg. In dit document geven wij inzicht in de wijze waarop wij werken aan kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan voor onze cliënten. Dit doen wij in lijn met het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

Als kleinschalige zorgorganisatie staan wij dicht bij onze cliënten en hun naasten. Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe wij in 2025 hebben gewerkt aan passende, persoonlijke en professionele zorg, welke keuzes wij hebben gemaakt en welke ontwikkelpunten wij zien richting de toekomst.

Wij combineren hierbij ervaringen uit de dagelijkse praktijk met reflectie vanuit het team. Dit helpt ons om niet alleen terug te kijken op het afgelopen jaar, maar ook gericht vooruit te kijken en te blijven ontwikkelen als organisatie.

Haag-Zorg is een betrokken en cliëntgerichte zorgorganisatie met een sterk lokaal karakter. Wij zetten ons dagelijks in om zorg op maat te bieden, met aandacht voor de wensen en behoeften van onze cliënten. Wat ons kenmerkt is onze persoonlijke benadering, de korte lijnen met cliënten en mantelzorgers en onze flexibiliteit in het organiseren van passende zorg.

Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om juist in situaties waarin de zorgvraag complexer wordt of minder vanzelfsprekend ingevuld kan worden, actief mee te denken en ondersteuning te bieden. Daarmee dragen wij bij aan het opvangen van zorgvragen en het versterken van de kwaliteit van bestaan van onze cliënten.

Dit kwaliteitsbeeld is opgebouwd aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:

- Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Per bouwsteen reflecteren wij op onze werkwijze, de ontwikkelingen in 2025 en de inzichten die dit heeft opgeleverd. Daarnaast beschrijven wij hoe wij werken aan verbetering en welke speerpunten wij formuleren voor de komende periode.

Inhoud

Voorwoord	1
Inleiding	3
Over de organisatie	3
Terugblik op 2025	4
Het kennen van de wensen en behoeften	5
Het bouwen van netwerken	6
Het werk organiseren	7
Leren en ontwikkelen	8
Inzicht in kwaliteit	9
Vooruitblik 2026	10

Inleiding

Over de organisatie

Haag-Zorg is een kleinschalige en mensgerichte thuiszorgorganisatie, gespecialiseerd in het leveren van kwalitatieve zorg aan huis. Vanuit onze vestiging in Den Haag zetten wij ons dagelijks in om cliënten passende ondersteuning te bieden, met oog voor hun individuele wensen, behoeften en leefomgeving. Persoonlijke aandacht, maatwerk en een betrouwbare relatie met cliënten en hun naasten vormen hierbij de basis van ons handelen.

Onze werkwijze is gebaseerd op het principe van Evidence-Based Practice (EBP). Dit betekent dat wij onze professionele expertise combineren met actuele inzichten en de voorkeuren van de cliënt. Op deze manier streven wij naar zorg die niet alleen verantwoord en veilig is, maar ook doelgericht en passend bij de persoonlijke situatie van de cliënt. Voor iedere cliënt wordt een zorgplan opgesteld dat gedurende het zorgproces regelmatig wordt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Binnen Haag-Zorg werken wij met een deskundig en betrokken team van zorgverleners. Wij zetten ons in voor veilige, verantwoorde en doelmatige zorg. Daarbij zien wij zorg niet alleen als het uitvoeren van handelingen, maar vooral als het luisteren, afstemmen en aansluiten bij de mens achter de zorgvraag. Deze visie vormt de basis voor de manier waarop wij dagelijks invulling geven aan kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan.

Haag-Zorg biedt een breed scala aan zorg- en ondersteuningsdiensten, afgestemd op de individuele behoeften van de cliënt. De kern van onze dienstverlening bestaat uit verpleging en persoonlijke verzorging. Binnen de verpleging voeren wij diverse verpleegtechnische handelingen uit, gericht op het bevorderen van gezondheid, herstel en zelfredzaamheid. De persoonlijke verzorging richt zich op ondersteuning bij de dagelijkse lichamelijke verzorging en het behouden van zelfstandigheid.

Daarnaast bieden wij huishoudelijke hulp en begeleiding aan cliënten die ondersteuning nodig hebben bij het dagelijks functioneren of bij het behouden van structuur en regie in het dagelijks leven. Waar nodig ondersteunen wij cliënten en hun naasten ook met advies en voorlichting over zorgmogelijkheden en verwijzen wij door naar passende zorg- of hulpinstanties.

Vanuit onze rol als zorgaanbieder voelen wij ons verantwoordelijk om continu te blijven leren en ontwikkelen. De inzichten uit de dagelijkse praktijk, ervaringen van cliënten en naasten en de reflectie binnen het team vormen hierbij een belangrijke basis voor verdere verbetering van onze zorgverlening.

Terugblik op 2025

Het jaar 2025 stond voor Haag-Zorg in het teken van verdere ontwikkeling en professionalisering, waarbij wij bewust hebben ingezet op het behouden van onze kleinschalige en persoonlijke werkwijze. Tegelijkertijd zagen wij dat de zorgvraag van cliënten complexer werd, zowel op medisch als sociaal vlak. Dit vroeg om flexibiliteit, deskundigheid en een goede onderlinge samenwerking binnen het team.

Door onze korte lijnen en betrokkenheid zijn wij in staat geweest om tijdig in te spelen op veranderingen in de zorgvraag. Medewerkers signaleren veranderingen snel en stemmen onderling en met naasten af, waardoor de zorg passend blijft bij de situatie van de cliënt. Deze manier van werken draagt bij aan continuïteit en vertrouwen in de zorgverlening.

Binnen Haag-Zorg werken wij met een mix van ervaren professionals en medewerkers in opleiding. Deze combinatie zorgt voor een lerende werkomgeving waarin kennis en ervaring continu worden gedeeld. Medewerkers in opleiding worden begeleid door ervaren collega's, terwijl zij tegelijkertijd nieuwe inzichten en actuele kennis meebrengen in de organisatie. Door actief te investeren in scholing en doorgroeimogelijkheden versterken wij de deskundigheid van ons team en daarmee de kwaliteit van zorg op de lange termijn.

Terugkijkend op 2025 zien wij dat onze persoonlijke benadering een belangrijke kracht is gebleken. Cliënten en naasten ervaren de zorg als toegankelijk, betrokken en afgestemd op hun persoonlijke situatie. De korte communicatielijnen binnen de organisatie maken het mogelijk om snel te schakelen en maatwerk te leveren. Daarnaast is de betrokkenheid en motivatie van medewerkers zichtbaar in de dagelijkse zorgverlening, wat bijdraagt aan een stabiele en betrouwbare zorgrelatie.

Tegelijkertijd heeft 2025 ons ook inzicht gegeven in de ontwikkelpunten binnen onze organisatie. Wij zien dat het steeds belangrijker wordt om onze kwaliteit niet alleen in de praktijk te leveren, maar ook structureel inzichtelijk te maken en te borgen. Met name op het gebied van het systematisch analyseren van cliënttevredenheid, het vastleggen van werkprocessen en het verder versterken van samenwerking met externe partners liggen kansen voor verdere ontwikkeling.

Deze inzichten nemen wij mee naar de komende periode. Zij vormen de basis voor onze verbeteracties en helpen ons om als organisatie verder te groeien, zonder onze persoonlijke en kleinschalige identiteit te verliezen.

Het kennen van de wensen en behoeften

Bij Haag-Zorg staat de cliënt centraal. Wij zien het leren kennen van de wensen, behoeften en leefwereld van de cliënt als de basis voor goede zorg. Dit begint bij het eerste contact en loopt door gedurende het gehele zorgproces.

Bij de start van de zorg voeren wij altijd een intakegesprek met de cliënt en – waar mogelijk – diens naasten. In dit gesprek nemen wij de tijd om niet alleen de zorgvraag in kaart te brengen, maar vooral ook om te begrijpen wat voor de cliënt belangrijk is in het dagelijks leven. Hierbij kijken wij naar wat iemand zelf nog kan, wat iemand wil behouden en waar ondersteuning gewenst is.

Dit sluit aan bij het uitgangspunt van het Generiek Kompas, waarin het open gesprek centraal staat. In dit gesprek wordt samen met de cliënt en naasten bekeken wat nodig is om de zorg zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de persoonlijke situatie en kwaliteit van leven

De uitkomsten van dit gesprek vertalen wij naar een zorgplan, waarin afspraken worden vastgelegd over de ondersteuning, doelen en werkwijze. Dit zorgplan vormt de basis voor de zorgverlening, maar is geen vaststaand document. Gedurende het zorgproces blijven wij in gesprek met de cliënt en zijn naasten.

Wij zien het kennen van wensen en behoeften als een continu proces. Door regelmatig contact, evaluatiemomenten en observaties in de dagelijkse zorg houden wij zicht op veranderingen in de situatie van de cliënt. Wanneer de behoeften veranderen, passen wij het zorgplan hierop aan. Op deze manier zorgen wij ervoor dat de zorg blijft aansluiten bij de actuele situatie.

In de praktijk betekent dit dat wij niet alleen kijken naar de zorgvraag, maar breder naar het leven van de cliënt. Wij bespreken bijvoorbeeld:

- Wat iemand belangrijk vindt in het dagelijks leven
- Wat iemand zelf wil blijven doen
- Welke rol naasten en het netwerk spelen
- Waar professionele ondersteuning nodig is

Door deze brede benadering ontstaat zorg die niet alleen gericht is op het uitvoeren van handelingen, maar op het ondersteunen van de kwaliteit van bestaan.

Wat levert dit op:

Cliënten ervaren zorg die aansluit bij hun persoonlijke situatie en wensen. Zij voelen zich gehoord en gezien, wat bijdraagt aan vertrouwen en een stabiele zorgrelatie. Ook voor naasten zorgt deze werkwijze voor duidelijkheid en betrokkenheid.

Reflectie:

Wij zien dat het open gesprek en het leren kennen van de cliënt goed zijn ingebed in onze dagelijkse werkwijze. Onze kleinschaligheid helpt hierbij, doordat medewerkers cliënten goed kennen en signalen snel oppakken.

Tegelijkertijd zien wij dat het methodisch vastleggen van deze gesprekken en inzichten nog verder ontwikkeld kan worden. Door dit beter te borgen, kunnen wij de continuïteit van zorg verder versterken en informatie beter overdragen binnen het team.

Daarnaast willen wij in de toekomst nog bewuster aandacht besteden aan het cyclisch terug laten komen van het gesprek, zodat wij niet alleen reageren op veranderingen, maar deze ook proactief bespreken.

Het bouwen van netwerken

Binnen Haag-Zorg zien wij samenwerking als een essentieel onderdeel van goede zorg. De zorgvraag van cliënten is vaak breder dan wat één organisatie kan bieden. Daarom vinden wij het belangrijk om actief te investeren in het opbouwen en onderhouden van een sterk en betrokken netwerk rondom de cliënt.

Wij nemen hierin een proactieve rol. Dit betekent dat wij niet afwachten, maar zelf initiatief nemen om contact te leggen en samenwerkingsrelaties op te bouwen. Door regelmatig kennismakingsgesprekken te voeren en laagdrempelig contact te onderhouden met verschillende betrokken partijen, zorgen wij ervoor dat wij elkaar weten te vinden wanneer dat nodig is.

Deze manier van werken zorgt ervoor dat de lijnen kort blijven en dat er snel geschakeld kan worden bij veranderingen in de zorgvraag. In de praktijk betekent dit dat wij sneller kunnen afstemmen, signalen beter kunnen delen en gezamenlijk kunnen kijken naar passende oplossingen voor de cliënt.

Voor cliënten draagt deze samenwerking bij aan meer samenhang in de zorg. Zij ervaren dat zorgverleners op elkaar zijn afgestemd en dat ondersteuning beter aansluit bij hun situatie. Ook voor naasten zorgt dit voor duidelijkheid en vertrouwen, doordat er één gezamenlijk beeld ontstaat van wat nodig is.

Daarnaast brengen wij bij de start van de zorgverlening actief het netwerk rondom de cliënt in kaart. Hierbij kijken wij niet alleen naar betrokken zorgverleners, maar ook naar de rol van mantelzorgers en het sociale netwerk. Dit helpt ons om een compleet beeld te krijgen van de ondersteuning en om de zorg goed op elkaar af te stemmen.

Mantelzorgers nemen hierbij een belangrijke positie in. Waar gewenst en met toestemming van de cliënt kunnen mantelzorgers toegang krijgen tot het cliëntdossier (ECD). Op deze manier krijgen zij inzicht in de gemaakte afspraken en de verleende zorg, waardoor zij de ondersteuning beter kunnen volgen en hierop kunnen aansluiten. Dit draagt bij aan transparantie en een gezamenlijke verantwoordelijkheid in de zorg rondom de cliënt.

Reflectie:

Wij zien dat onze proactieve houding bijdraagt aan goede samenwerking en toegankelijk contact met andere partijen. Tegelijkertijd merken wij dat deze samenwerking op dit moment vooral gebaseerd is op informele contacten en korte lijnen.

Voor de toekomst zien wij kansen om deze samenwerking verder te versterken door deze meer te structureren en waar nodig formeler vorm te geven. Hierbij kan gedacht worden aan vaste overlegmomenten, duidelijke samenwerkingsafspraken en het beter vastleggen van afstemming. Op deze manier kunnen wij de continuïteit en kwaliteit van samenwerking verder verbeteren.

Het werk organiseren

Binnen Haag-Zorg is de organisatie van het werk gericht op het leveren van kwalitatief goede, veilige en continu afgestemde zorg. Onze kleinschaligheid speelt hierin een belangrijke rol. Door de korte lijnen binnen de organisatie is er direct contact tussen medewerkers, wat zorgt voor snelle afstemming en duidelijke communicatie.

Wij werken met een vaste inzet van medewerkers bij cliënten. Dit betekent dat cliënten zoveel mogelijk dezelfde zorgverleners zien. Hierdoor ontstaat een vertrouwde relatie, leren medewerkers de cliënt goed kennen en kunnen veranderingen in de situatie sneller worden gesignaleerd. Dit draagt bij aan continuïteit, veiligheid en kwaliteit van zorg.

Deze werkwijze maakt het mogelijk om flexibel te reageren op veranderingen in de situatie van de cliënt. Wanneer de zorgvraag verandert, kan er snel geschakeld worden binnen het team en wordt de zorg hierop aangepast. Dit draagt bij aan continuïteit en voorkomt dat zorg achterloopt op de behoefte van de cliënt.

Binnen ons team werken wij bewust met een mix van opleidingsniveaus. Ervaren zorgverleners en medewerkers in opleiding werken nauw samen en dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de zorg. Deze combinatie stelt ons in staat om zorg op verschillende niveaus passend in te zetten, waarbij kennis en ervaring continu worden gedeeld. Tegelijkertijd biedt dit ruimte voor ontwikkeling en doorgroei binnen de organisatie.

De kracht van deze manier van werken ligt in de combinatie van betrokkenheid, deskundigheid en flexibiliteit. Medewerkers kennen de cliënten goed en voelen zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg. Hierdoor worden signalen tijdig opgepakt en wordt er actief meegedacht over passende oplossingen.

Dilemma's:

De manier waarop wij het werk organiseren brengt ook aandachtspunten met zich mee. Het begeleiden van medewerkers in opleiding vraagt tijd en inzet van ervaren collega's, wat invloed kan hebben op de werkdruk binnen het team.

Daarnaast staan wij voor de uitdaging om als organisatie verder te groeien en te professionaliseren, terwijl wij tegelijkertijd onze kleinschaligheid en persoonlijke benadering willen behouden. Deze balans vraagt om bewuste keuzes in hoe wij het werk organiseren en hoe wij onze processen inrichten.

Reflectie:

Wij zien dat onze huidige werkwijze goed aansluit bij onze visie op persoonlijke en betrokken zorg. De vaste inzet van medewerkers en de samenwerking binnen het team dragen zichtbaar bij aan de kwaliteit en continuïteit van zorg.

Tegelijkertijd realiseren wij ons dat deze manier van werken kwetsbaar kan zijn wanneer processen onvoldoende zijn vastgelegd of afhankelijk zijn van individuele medewerkers. Voor de toekomst zien wij daarom de noodzaak om onze werkwijze verder te professionaliseren, zonder de kracht van onze kleinschaligheid te verliezen.

Dit betekent dat wij meer aandacht willen besteden aan het vastleggen van werkprocessen, het structureren van overleg en het ondersteunen van medewerkers in hun rol. Op deze manier willen wij de kwaliteit en continuïteit van zorg ook op langere termijn blijven waarborgen.

Leren en ontwikkelen

Binnen Haag-Zorg zien wij leren en ontwikkelen als een essentieel onderdeel van het leveren van kwalitatief goede en veilige zorg. De zorgvraag van cliënten verandert continu en vraagt om deskundige, wendbare en goed opgeleide medewerkers. Daarom vinden wij het belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen, zowel in kennis als in vaardigheden.

Wij stimuleren medewerkers actief om zich verder te ontwikkelen en bieden hen de mogelijkheid om opleidingen te volgen en door te groeien binnen de organisatie. In 2025 hebben meerdere medewerkers gebruikgemaakt van deze mogelijkheden en zijn zij gestart met een opleiding of vervolgopleiding. Hiermee investeren wij niet alleen in de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers, maar ook in de kwaliteit en toekomstbestendigheid van onze organisatie.

Leren binnen Haag-Zorg vindt plaats op verschillende manieren en is verweven met de dagelijkse praktijk. Naast formele scholing leren medewerkers vooral in het werk zelf, door ervaring op te doen en samen te werken met collega's. Ervaren medewerkers begeleiden collega's in opleiding en delen hun kennis en expertise. Tegelijkertijd brengen medewerkers in opleiding nieuwe inzichten en actuele kennis mee, wat bijdraagt aan een continue ontwikkeling binnen het team.

Daarnaast maken wij gebruik van een eigen LMS (Learning Management System), waarin medewerkers scholing en e-learning modules kunnen volgen. Dit stelt hen in staat om op een flexibele manier hun kennis bij te houden en verder te ontwikkelen. Het LMS ondersteunt ons in het borgen van deskundigheid en het aantoonbaar bekwaam houden van medewerkers.

De combinatie van leren in de praktijk, formele scholing en digitale ondersteuning zorgt voor een werkomgeving waarin continu leren wordt gestimuleerd en waarin medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor hun eigen ontwikkeling.

Wat levert dit op:

Medewerkers blijven bekwaam en ontwikkelen zich continu, waardoor zij in staat zijn om kwalitatief goede en passende zorg te leveren. Dit draagt bij aan de veiligheid van zorg en aan het vertrouwen van cliënten.

Reflectie:

Wij zien dat leren en ontwikkelen binnen Haag-Zorg een structureel onderdeel is van onze werkwijze. Door de combinatie van praktijkleren, formele scholing en het gebruik van het LMS hebben wij een goede basis voor het ontwikkelen en borgen van deskundigheid binnen de organisatie.

Tegelijkertijd zien wij kansen om deze werkwijze verder te verdiepen en beter te benutten. Met name op het gebied van het actief volgen van de voortgang van medewerkers, het gericht inzetten van scholing en het nog beter koppelen van leeractiviteiten aan de zorgpraktijk liggen ontwikkelmogelijkheden.

Voor de komende periode willen wij hier meer aandacht aan besteden, zodat leren en ontwikkelen niet alleen wordt aangeboden, maar ook nog gericht bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en de verdere ontwikkeling van onze organisatie.

Inzicht in kwaliteit

Binnen Haag-Zorg wordt op verschillende manieren inzicht verkregen in de kwaliteit van zorg. Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen op basis van reflectie binnen het team en ervaringen uit de dagelijkse praktijk. De inzichten van medewerkers, signalen van cliënten en naasten en de gezamenlijke reflectie vormen de basis voor hoe wij kijken naar de kwaliteit van zorg.

Daarnaast meten wij jaarlijks de cliënttevredenheid. Deze metingen geven inzicht in hoe cliënten de zorg en ondersteuning ervaren. De uitkomsten sluiten aan bij het beeld dat wij in de praktijk zien en bevestigen dat cliënten zich gehoord, gezien en ondersteund voelen.

De resultaten worden binnen het team besproken en gebruikt in de reflectie op de zorgverlening. Op deze manier ontstaat inzicht in wat goed gaat en waar aandacht nodig blijft. Dit helpt ons om de kwaliteit van zorg te behouden en waar nodig bij te stellen.

Naast formele metingen wordt ook vanuit de dagelijkse praktijk continu gekeken naar signalen en ervaringen. Door de kleinschaligheid van de organisatie zijn de lijnen kort en worden bevindingen snel gedeeld. Hierdoor kan waar nodig tijdig worden bijgestuurd.

De combinatie van formele metingen en praktijkervaring zorgt voor een breed en realistisch beeld van de kwaliteit van zorg.

Vooruitblik 2026

De ervaringen en inzichten uit 2025 laten zien dat Haag-Zorg in de basis goed aansluit bij de behoeften van cliënten. Tegelijkertijd wordt zichtbaar dat verdere ontwikkeling nodig blijft om deze kwaliteit ook op langere termijn te borgen.

Binnen de organisatie wordt het meten van cliënttevredenheid ingezet om inzicht te krijgen in hoe cliënten de zorg ervaren. De uitkomsten sluiten aan bij het beeld uit de praktijk en worden meegenomen in de reflectie op de zorgverlening. Zij geven richting aan het gesprek binnen het team over wat goed gaat en waar aandacht nodig blijft.

Daarnaast laat de ontwikkeling van de organisatie zien dat de huidige manier van werken – met korte lijnen en veel directe afstemming – goed functioneert, maar ook vraagt om verdere verduidelijking en vastlegging van werkafspraken. Hiermee wordt voorkomen dat werkwijzen afhankelijk zijn van individuele medewerkers en blijft de continuïteit van zorg gewaarborgd.

Ook in de samenwerking rondom de cliënt is een stevige basis aanwezig. Tegelijkertijd wordt zichtbaar dat deze samenwerking verder versterkt kan worden door deze bewuster en consistentere vorm te geven.

Binnen het team is leren en ontwikkelen een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijks werk. Medewerkers ontwikkelen zich actief en dragen hiermee bij aan de kwaliteit van zorg. De komende periode ligt de aandacht op het verder ondersteunen en zichtbaar maken van deze ontwikkeling binnen de organisatie.

De uitdaging voor Haag-Zorg ligt in het behouden van de balans tussen verdere professionalisering en het vasthouden van de kleinschalige, persoonlijke werkwijze die kenmerkend is voor de organisatie.

Haag-Zorg blijft zich ontwikkelen als lerende organisatie. Door te blijven reflecteren, verbeteren en samenwerken werken wij iedere dag aan zorg die aansluit bij de mens achter de cliënt.

