

Kwaliteitsbeeld

Thuiszorg Centrale Nederland B.V.



Verslagjaar 2025 - 2026

Conform het Generiek Kompas
"Samen werken aan kwaliteit van bestaan"

Inhoudsopgave

- Het kwaliteitsbeeld
- Voorwoord van de bestuurder
- Missie en Visie
- Speerpunten
- Risico's en kansen
- Kwaliteitsdoelen 2025
- **Bouwsteen 1:** Het kennen van wensen en behoeften
- We kennen onze cliënten
- **Bouwsteen 2:** Het bouwen van netwerken
- Toeleveranciers
- **Bouwsteen 3:** Het werk organiseren
- Professioneel handelen
- **Bouwsteen 4:** Leren en ontwikkelen
- **Bouwsteen 5:** Inzicht in kwaliteit
- Reflectie cliëntervaringsmeting
- MIC-meldingen
- Externe audit
- Kwaliteitsdoelen 2026
- Tot slot

Het Kwaliteitsbeeld

Om ook in een veranderende samenleving blijvend aan te sluiten bij de kwaliteit is een vernieuwde benadering van zorg, organisatie en kwaliteitsborging noodzakelijk. Vanuit deze ontwikkeling is een nieuw kwaliteitskader opgesteld en aangeboden aan het Zorginstituut Nederland. Per 1 juli 2024 is het **Generiek Kompas** vastgesteld als het geldende kwaliteitskader voor zorgorganisaties die zorg en ondersteuning bieden thuis, in de wijk en in het verpleeghuis.

Het Generiek Kompas sluit aan bij bestaande goede praktijken binnen de zorg en biedt tegelijkertijd ruimte voor verdere ontwikkeling en innovatie waar dat nodig is. Voor **Thuiszorg Centrale Nederland** betekent de invoering van dit nieuwe kader de overgang van het Kwaliteitskader Wijkverpleging naar het Generiek Kompas. Dit kader vormt daarmee de leidraad voor het continu verbeteren, ontwikkelen en borgen van de kwaliteit van zorg en ondersteuning binnen de organisatie.

Doel van het kwaliteitsbeeld:

Wanneer over kwaliteit van zorg wordt gesproken, ligt de nadruk vaak op cijfers, indicatoren en processen. Tegelijkertijd wordt steeds duidelijker dat het perspectief en het verhaal van de cliënt een essentiële rol spelen bij het beoordelen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Verhalen en ervaringen van cliënten geven vaak meer inzicht dan cijfers alleen. Daarom gaan zorgverleners actief het gesprek aan met cliënten, zodat zij goed op de hoogte zijn van hun wensen, behoeften en levensdoelen. Deze persoonlijke verhalen en ervaringen van zowel cliënten als zorgverleners vormen een waardevolle aanvulling op kwantitatieve gegevens en dragen bij aan een betekenisvolle verantwoording van de kwaliteit van zorg. Goede zorg en kwaliteit van zorg betekenen immers dat er wordt aangesloten bij de wensen, behoeften en het welzijn van de cliënt.

Voorwoord van de bestuurder

Bij **Thuiszorg Centrale Nederland** staat de kwaliteit van zorg en ondersteuning altijd centraal. Ons kwaliteitsbeeld geeft een helder overzicht van hoe wij zorg organiseren, wat wij belangrijk vinden in professioneel handelen en hoe wij continu werken aan verbetering. Wij geloven dat hoogwaardige zorg begint bij de cliënt: wat iemand zelf kan en wil, en hoe wij samen met het netwerk van de cliënt passende ondersteuning kunnen bieden. Tegelijkertijd realiseren wij ons dat dit alleen mogelijk is met goed opgeleide en betrokken professionals, die in een lerende organisatie ruimte hebben om zich te ontwikkelen, ervaringen te delen en te reflecteren op hun handelen. Daarnaast zijn samenwerking en afstemming met partners, zoals toeleveranciers, essentieel om zorg veilig en effectief te kunnen bieden. Door structureel te werken met data, feedback en evaluaties kunnen wij voortdurend leren, verbeteren en verantwoorden wat wij doen. Met dit kwaliteitsbeeld laten wij zien hoe wij onze kernwaarden en ambities omzetten in concrete acties en verantwoordelijkheden, zodat wij samen met cliënten, professionals en partners bijdragen aan zorg die van hoge kwaliteit is en blijft.

Missie en Visie

Thuiszorg Centrale Nederland biedt zorg en ondersteuning aan cliënten in de thuissituatie. Wij ondersteunen cliënten bij het zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, met behoud van eigen regie, autonomie en kwaliteit van leven. De zorg wordt geleverd in nauwe samenwerking met cliënten, hun naasten en waar nodig andere zorg- en welzijnsprofessionals. Het werkgebied is Limburg met de nadruk op Maastricht-Heuvelland.

Onze Missie

Thuiszorg Centrale Nederland levert persoonlijke zorg op maat bij de cliënt thuis, met als doel zo lang mogelijk in de eigen omgeving te kunnen verblijven en de eigen regie te behouden. De kernwaarden van Thuiszorg Centrale Nederland zijn: Zekerheid van zorg, Ondersteuning, Rust in eigen omgeving en Gezamenlijk.

Onze Visie

Thuiszorg Centrale Nederland wil haar maatschappelijke rol als zorgaanbieder vervullen door het leveren van effectieve zorg. Door samen met de cliënt de mogelijkheden te onderzoeken die de zelfredzaamheid en onafhankelijkheid vergroot, beoogt Thuiszorg Centrale Nederland de kwaliteit van leven van de cliënt te behouden of te verbeteren.

Speerpunten

Om de missie en visie te verwezenlijken heeft Thuiszorg Centrale Nederland een aantal speerpunten benoemd:

- Leveren van kwalitatief goede zorg;
- Tevredenheid van cliënten en zorgverleners;
- Aandacht voor verbetering van kwaliteit van de geleverde zorg;
- Gezonde organisatie.

De missie, visie en speerpunten van Thuiszorg Centrale Nederland vormen de basis voor de jaarlijkse organisatiedoelstellingen. Deze doelstellingen worden opgesteld vanuit de strategische uitgangspunten en zijn gericht op het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg, het versterken van de tevredenheid van cliënten en zorgverleners en het waarborgen van een gezonde en toekomstbestendige organisatie. Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem worden deze doelstellingen jaarlijks vastgesteld, gemonitord en geëvalueerd volgens de PDCA-cyclus. Hiermee wordt geborgd dat de missie en visie niet alleen richtinggevend zijn, maar ook concreet worden vertaald naar acties en verbetermaatregelen binnen de dagelijkse zorgpraktijk.

De speerpunten hebben doorlopend onze focus en hangen nauw samen met de missie en visie van de organisatie. Ze staan niet op zichzelf, maar versterken en vullen elkaar aan. Zo draagt het leveren van kwalitatief goede zorg direct bij aan cliënttevredenheid, terwijl aandacht voor verbetering en een gezonde organisatie de basis vormen om deze kwaliteit duurzaam te waarborgen.

In 2025 lag de nadruk met name op het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg en het vergroten van de tevredenheid van cliënten en zorgverleners, onder andere door het uitvoeren van metingen, evaluaties en het versterken van de veiligheidscultuur. Deze speerpunten blijven ook in 2026 onverminderd van kracht. Daarbij wordt extra aandacht besteed aan het borgen van verbeteringen, het verder professionaliseren van processen en het versterken van een toekomstbestendige en gezonde organisatie.

Risico's en kansen

Bij **Thuiszorg Centrale Nederland** wordt gewerkt met het bewust in kaart brengen van risico's en kansen op alle niveaus van de organisatie. Dit is essentieel voor het structureel verbeteren van de kwaliteit van zorg. Door tijdig stil te staan bij mogelijke risico's en kansen kan de organisatie onnodige fouten en kosten voorkomen en gericht werken aan verbetering.

Risico's

In 2025 waren enkele belangrijke risico's zichtbaar. Zo is de contractering met grote zorgverzekeraars nog beperkt, waardoor afhankelijkheid van andere financiers en de relatie met zorgkantoren een aandachtspunt blijft. Om dit risico te beheersen wordt ingezet op heldere communicatie met cliënten, kwaliteitsborging en certificering, zoals het HKZ-keurmerk, om het vertrouwen van cliënten en zorgverzekeraars te vergroten. Daarnaast wordt actief gewerkt aan het uitbreiden en onderhouden van relaties met zorgverzekeraars en zorgkantoren. **Doelstelling voor 2025 en 2026** is het proberen te vergroten van het aantal contracten met zorgverzekeraars en het versterken van de positionering van de organisatie in de markt. Ook vormen veranderingen in wet- en regelgeving rondom ongecontracteerde thuiszorg een risico voor de continuïteit en bedrijfsvoering. Dit wordt beheerst door wet- en regelgeving jaarlijks te inventariseren en deze te vertalen naar concrete risico's en bijbehorende beheersmaatregelen. Daarnaast wordt het MIC-proces actief ondersteund door scholing, terugkoppeling en bespreking in teamoverleggen, met specifieke aandacht voor valincidenten en cliëntveiligheid. **Doelstelling voor 2026** is om proactief in te spelen op beleidswijzigingen en het veiligheidsbewustzijn binnen teams verder te vergroten. Daarnaast vragen veranderende wettelijke bepalingen rondom zzp'ers, zoals de regels vanuit de Wet DBA, om voortdurende aandacht. Beheersmaatregelen hierbij zijn het ontwikkelen van duidelijke kaders voor de inzet van zzp-zorgverleners, het toetsen op schijnzelfstandigheid en het waarborgen van kwaliteitseisen. **Doelstelling voor 2025 en 2026** is het verder professionaliseren en structureren van de inzet van zzp'ers, zodat wordt voldaan aan wet- en regelgeving en tegelijkertijd flexibiliteit behouden blijft. In 2025 is op deze risico's gereflecteerd door het aanscherpen van beleid, het verbeteren van interne processen en het vergroten van bewustwording binnen teams. Verbetermaatregelen die hieruit voortkomen zijn het verder integreren van risicoanalyses in de dagelijkse praktijk, het structureel evalueren van beleid en het versterken van externe samenwerkingen.

Kansen

Tegelijkertijd biedt de veranderende arbeidsmarkt kansen. Zo maakt de inzet van zzp-zorgverleners het mogelijk om flexibel in te spelen op een toenemende en fluctuerende zorgvraag. Deze kans is direct gekoppeld aan het risico van personeelstekorten en veranderende wetgeving, waarbij flexibiliteit en beheersing in balans moeten blijven. Daarnaast is er meer aandacht voor scholing en loopbaanontwikkeling, wat bijdraagt aan motivatie, betrokkenheid en het behoud van zowel medewerkers als zzp'ers. Het verbeteren van ontwikkelmogelijkheden is daarom een belangrijke **doelstelling voor zowel 2025 als 2026**. In 2025 is actief ingespeeld op deze kansen door het structureren van de inzet van zzp-zorgverleners en het ontwikkelen van methodieken om te waarborgen dat zij voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen als vaste medewerkers. Dit komt voort uit zowel het risico rondom wet- en regelgeving als de kans om flexibel inzetbaar personeel optimaal te benutten. De professionalisering van het kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt hierbij het monitoren van risico's en kansen en maakt tijdige bijsturing mogelijk. Het succes hiervan blijkt onder andere uit een stabielere personeelsinzet, betere aansluiting op de zorgvraag en positieve signalen vanuit cliënten en zorgverleners. Verbeterpunten liggen in het verder integreren van risicoanalyses in alle werkprocessen, het uitbreiden van relaties met zorgverzekeraars en zorgkantoren en het nog beter anticiperen op toekomstige wet- en regelgeving. Deze verbeterpunten komen voort uit interne evaluaties, kwaliteitsmetingen en ervaringen uit de praktijk in 2025.

Voor 2026 betekent dit dat **Thuiszorg Centrale Nederland** blijft inzetten op het systematisch monitoren van risico's en kansen, het versterken van relaties met financiers, het continu volgen van wet- en regelgeving en het optimaliseren van de inzet van zzp-zorgverleners. Door risico's en kansen structureel te borgen, blijft de organisatie wendbaar, toekomstbestendig en gericht op voortdurende kwaliteitsverbetering.

Kwaliteitsdoelen 2025 (1)

+ Het behouden van een stabiele productie van circa 4.300 zorguren per maand;

Doel: In 2025 wordt maandelijks circa 4.300 zorguren gerealiseerd met behoud van kwaliteit en efficiëntie, gemonitord via maandelijkse productie- en kwaliteitsrapportages.

Behaald: Ja, dit doel is gehaald.

Monitoring: Maandelijks productieoverzichten, kwaliteitscontroles en evaluatie met zorgteam.

Oorzaak succes: Actieve werving van nieuwe cliënten via huisartsen, ziekenhuizen en het thuiszorgpunt.

Komend jaar: Voortzetten van werving en netwerkactiviteiten om productie en kwaliteit te behouden.

+ Fiscaal beleid volgen

Doel: In 2025 wordt 100% voldaan aan fiscale wet- en regelgeving en interne procedures, gemonitord via controles van de accountant en interne audits.

Behaald: Doel wordt continu opgevolgd; doorlopend proces.

Monitoring: Jaarlijkse controle via accountant en interne audits.

Oorzaak eventueel uitstel: Fiscaal beleid vereist continue aanpassing aan nieuwe wet- en regelgeving.

Komend jaar: Blijvende aandacht voor updates in regelgeving en interne naleving.

+ Het verbeteren van communicatie met cliënten en zorgverleners;

Doel: In 2025 wordt 100% van de zorgcommunicatie tijdig en volgens een gestandaardiseerd format uitgevoerd, gemonitord via feedback van cliënten en zorgverleners.

Behaald: Gedeeltelijk; standaardisatie van informatie-updates is doorgevoerd, maar communicatie blijft deels afhankelijk van ZZP'ers. Daarnaast zijn voorbereidingen getroffen voor bijeenkomsten met zorgverleners en wordt maandelijks een nieuwsbrief verzonden vanuit het management.

Monitoring: Feedback van cliënten en zorgverleners, evaluatie van nieuwsbrief en bijeenkomsten.

Oorzaak deels niet behaald: Afhankelijkheid van ZZP'ers bij eerste communicatiecontacten.

Komend jaar: Verdere standaardisatie van communicatieprocessen en digitale hulpmiddelen implementeren, en structurele bijeenkomsten met alle zorgverleners organiseren.

+ Tijdige aanwezigheid zorgverleners

Doel: In 2025 is minimaal 95% van de zorgverleners op tijd aanwezig volgens planning, gemonitord via rooster- en meldingsregistraties.

Behaald: Gedeeltelijk; ZZP'ers geïnformeerd over tijdige afmeldingen.

Monitoring: Controle van roosterwijzigingen en meldingen.

Oorzaak deels niet behaald: Inconsistent gebruik van afmeldprocedures.

Komend jaar: Duidelijke protocollen en escalatielijnen versterken en training aanbieden.

Kwaliteitsdoelen 2025 (2)

+ **Het verbeteren van ontwikkelmogelijkheden binnen de organisatie;**

Doel: In 2025 worden minimaal 2 trainingen uitgevoerd, met 90% van de medewerkers ontwikkelgesprekken gevoerd en een cliënttevredenheid van minimaal 8,5 behaald, gemonitord via evaluaties en PREM-metingen.

Behaald: Gedeeltelijk; scholing en ontwikkelgesprekken zijn ingezet, het opleidingsbeleid is opgesteld en geborgd, en metingen via PREM en Zorgkaart Nederland laten verbeterpunten zien bij cliënttevredenheid.

Monitoring: Deelname aan trainingen en ontwikkelgesprekken, evaluaties van opleidingsbeleid en regelmatige feedback van cliënten.

Oorzaak deels niet behaald: Interne trainingen nog niet vastgesteld en communicatie/afstemming met cliënten kan verder verbeterd worden.

Komend jaar: Interne trainingen worden in 2026 vastgesteld en uitgevoerd, loopbaantrajecten worden actief gecommuniceerd, en verbeteracties worden geïmplementeerd om de cliënttevredenheid verder te verhogen.

+ **Continue monitoring van de bevoegd- en bekwaamheden van de ingezette zorgverleners;**

Doel: In 2025 is 100% van de zorgverleners aantoonbaar bevoegd en bekwaam, gemonitord via een actueel registratiesysteem en automatische meldingen.

Behaald: Gedeeltelijk; systeem Mijn Handelingen is beëindigd.

Monitoring: Automatische meldingen via Maanzorgbemiddeling en controle van scholingsstatussen.

Oorzaak niet volledig: Beperkt gebruik van het oude systeem.

Komend jaar: Vervolgmonitoring via nieuwe meldingsystemen en regelmatige controles.

+ **Inzet Medimo bij cliënten met een indicatie voor medicatieaanreiking;**

Doel: In 2025 wordt Medimo toegepast bij 100% van de cliënten met een medicatie-indicatie en zijn betrokken medewerkers getraind, gemonitord via systeemgebruik en controles.

Behaald: Nog niet volledig.

Monitoring: Implementatieplanning, training logs en protocollen.

Oorzaak niet volledig: Wachten op koppeling met Nedap en apotheekafspraken.

Komend jaar: Afronden koppeling, instructies opstellen en medewerkers trainen.

+

Kwaliteitsdoelen 2025 (3)

+ Verbeteren communicatie management

Doel: In 2025 wordt maandelijks een nieuwsbrief verstuurd en worden minimaal 2 bijeenkomsten georganiseerd, gemonitord via deelname en feedback van zorgverleners.

Behaald: Gedeeltelijk; voorbereidingen voor bijeenkomsten en nieuwsbrief getroffen.

Monitoring: Evaluatie van aanwezigheid en feedback bij bijeenkomsten en nieuwsbrief.

Oorzaak deels niet behaald: Tijd en middelen voor volledige implementatie van maandelijkse nieuwsbrief.

Komend jaar: Invoeren van maandelijkse nieuwsbrief en organiseren van 1 à 2 bijeenkomsten per jaar.

+ Voldoende zorgverleners inzetten

Doel: In 2025 wordt 100% van de zorgvragen ingevuld met gekwalificeerde zorgverleners, gemonitord via bezettings- en planningsrapportages.

Behaald: Gedeeltelijk; enkele nieuwe ZZP'ers gestart.

Monitoring: Bezettingsregistraties, planningsoverzichten en evaluatie inzet.

Oorzaak deels niet behaald: Werving blijft uitdagend binnen de thuiszorg.

Komend jaar: Actieve werving via netwerken en platforms voortzetten, beloningsmodellen optimaliseren.

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

In de persoonlijke gesprekken met cliënten wordt structureel aandacht besteed aan de ervaringen met de zorgverlening, de communicatie en de betrouwbaarheid van de planning. De wensen en behoeften die hieruit naar voren komen, worden vastgelegd in het zorgleefplan van de cliënt. Zorgverleners stemmen de uitvoering van de zorg hierop af en bespreken veranderingen tijdig met de cliënt en, indien van toepassing, met de mantelzorg. Op deze manier wordt geborgd dat de zorg blijvend aansluit bij de persoonlijke situatie van de cliënt.

Het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) heeft recent plaatsgevonden. De resultaten hiervan worden momenteel verder en uitgebreider geanalyseerd en vormen, samen met de uitkomsten uit persoonlijke gesprekken, een belangrijke basis voor reflectie op de kwaliteit van zorg en het bepalen van verbetermaatregelen. Uit cliënttevredenheidsmetingen van de afgelopen jaren en signalen uit de praktijk blijkt dat cliënten met name waarde hechten aan betrouwbare zorg, duidelijke en tijdige communicatie, vaste zorgmomenten en zorgverleners die op tijd komen. Daarnaast wordt persoonlijk contact en het serieus nemen van individuele wensen en behoeften als essentieel ervaren.

In 2025 is hier actief op ingespeeld door de communicatie richting cliënten en zorgverleners verder te verbeteren, met nadruk op transparantie en tijdige afstemming. Dit is uitgevoerd door zorgverleners, ondersteund door de wijkverpleegkundige, waarbij gewerkt wordt in kleine teams met korte communicatielijnen. Hierdoor blijft het contact persoonlijk, laagdrempelig en overzichtelijk voor cliënten. Ook is er structureel ingezet op het ophalen van cliëntfeedback, zowel via het CTO als via evaluatiegesprekken.

De uitkomst hiervan is dat cliënten de zorg als persoonlijker en betrouwbaarder ervaren. Dit blijkt uit de resultaten van eerdere CTO-metingen, feedback uit gesprekken met cliënten en signalen van mantelzorgers. Cliënten geven aan dat zij zich gehoord voelen en dat zorgverleners beter aansluiten bij hun wensen en behoeften. Tegelijkertijd laten de metingen zien dat er nog aandacht nodig is voor het verder verbeteren van de consistentie in planning en het blijven versterken van communicatie.

De kwaliteit en effectiviteit van deze aanpak worden gemeten via het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), aangevuld met periodieke evaluatiegesprekken, interne kwaliteitsmetingen en signalen uit de dagelijkse praktijk. De verplichte reflectie op cliëntervaringsmetingen vormt hierbij een belangrijk onderdeel, waarbij de uitkomsten worden geanalyseerd en vertaald naar concrete verbeteracties.

Wat goed gaat, is het persoonlijke contact, de inzet van kleine teams en de verbeterde communicatie. Wat beter kan, is het nog consistentere nakomen van planningen en het verder benutten van cliëntfeedback op organisatieniveau. Deze inzichten worden meegenomen in verbetermaatregelen en vertaald naar doelstellingen voor 2026.

Voor 2026 wordt ingezet op het verder versterken van cliëntgerichte communicatie, het vergroten van de betrouwbaarheid van de planning en het structureel inzetten van cliëntfeedback in het verbeterproces. Ook blijft de organisatie investeren in communicatievaardigheden van zorgverleners. Deze investering wordt vormgegeven door middel van scholing en intervisie en het actief bespreken van feedback in overleggen.

Door blijvend te investeren in communicatie, het werken in kleine teams en het systematisch ophalen en benutten van cliëntfeedback, blijft Thuiszorg Centrale Nederland de zorg continu afstemmen op de wensen en behoeften van cliënten en werken aan verdere kwaliteitsverbetering.

We kennen onze cliënten

Bij Thuiszorg Centrale Nederland begint kwaliteit van zorg al vanaf het eerste contactmoment met de cliënt. Tijdens dit gesprek brengt de wijkverpleegkundige samen met de cliënt en, indien gewenst, de mantelzorger de persoonlijke wensen, behoeften en zorgvragen in kaart. Hierbij ligt de focus op wat de cliënt nodig heeft om zelfstandig te blijven functioneren, zijn of haar onafhankelijkheid te behouden en regie over het eigen leven te houden. Op basis van dit gesprek worden samen concrete doelen geformuleerd en vastgelegd in het zorgplan. Dit proces vindt plaats binnen vijf dagen na de aanmelding bij TCN, zodat de zorg tijdig en op maat kan worden georganiseerd.

Deze gesprekken leveren voor cliënten zorg op die beter aansluit bij hun persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden. Door vanaf het begin samen doelen te formuleren, wordt de cliënt actief betrokken bij de zorg en blijft de eigen regie zoveel mogelijk behouden. Dit draagt bij aan passende ondersteuning, duidelijkheid over verwachtingen en een betere afstemming tussen cliënt, mantelzorger en zorgverleners.

Uit deze gesprekken leert de organisatie dat cliënten het belangrijk vinden dat er goed geluisterd wordt naar hun persoonlijke situatie en dat zorgverleners flexibel kunnen inspelen op veranderingen in de zorgvraag. Tegelijkertijd is uit het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en de reflectie op cliëntervaringsmetingen gebleken dat het formuleren van doelen soms concreter en beter afgestemd kan worden op de mogelijkheden en wensen van de cliënt. Cliënten geven hierbij aan dat doelen niet altijd voldoende specifiek of herkenbaar zijn voor hun persoonlijke situatie.

Om dit verder te verbeteren, is besloten om in 2026 een extra wijkverpleegkundige in te zetten. Dit is vertaald naar een organisatiedoelstelling. Hierdoor kan de zorg beter worden verdeeld en wordt de werkdruk voor de manager/wijkverpleegkundige verminderd. Dit creëert meer ruimte voor inhoudelijke aandacht bij intakegesprekken en evaluaties, waardoor zorgdoelen nog gericht en realistischer kunnen worden geformuleerd en beter aansluiten bij de situatie van de cliënt.

Hiermee wil Thuiszorg Centrale Nederland de kwaliteit van het zorgproces verder versterken en de cliënt nog beter ondersteunen in het behouden van regie over het eigen leven.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Tijdens de intake probeert Thuiszorg Centrale Nederland een goed beeld te krijgen van het netwerk rondom de cliënt. Mantelzorgers worden, wanneer de cliënt dit wenst, actief betrokken bij het intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt niet alleen de zorgvraag besproken, maar krijgen zowel cliënt als mantelzorgers ook uitleg over Caren Zorgt. Dit digitale platform maakt het mogelijk om betrokkenen rondom de cliënt op een veilige manier te informeren en met elkaar te communiceren over de zorgsituatie.

Het gebruik van Caren Zorgt, samen met het actief betrekken van mantelzorgers en het werken met korte en laagdrempelige communicatielijnen (zoals telefonisch contact en beveiligde berichtenapps), is onderdeel van de **doelstelling 2025 gericht op het verbeteren van communicatie**. Door deze werkwijze is de communicatie transparanter, sneller en toegankelijker geworden voor zowel cliënten als mantelzorgers. Mantelzorgers ervaren deze manier van communiceren als prettig en laagdrempelig. Dit blijkt uit signalen uit persoonlijke gesprekken, feedbackmomenten en de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), waarin wordt aangegeven dat de bereikbaarheid en duidelijkheid van communicatie positief worden gewaardeerd. Het actief betrekken van mantelzorgers en het onderhouden van korte communicatielijnen wordt daarmee gezien als een belangrijke succesfactor.

Door mantelzorgers actief te betrekken ontstaat een completer beeld van de situatie van de cliënt, waardoor de zorg beter kan worden afgestemd op de persoonlijke behoeften. Dit draagt bij aan de continuïteit van zorg en een betere samenwerking tussen zorgverleners, cliënt en het sociale netwerk rondom de cliënt.

Samenwerking met andere professionals wordt onder andere vormgegeven door deelname aan multidisciplinaire overleggen (MDO's). Daarnaast wordt er samengewerkt met verschillende partners binnen de zorgketen, zoals huisartsen, andere zorgorganisaties en paramedische disciplines. In 2025 verliep deze samenwerking over het algemeen goed. Met name de samenwerking met huisartsen en directe ketenpartners rondom de cliënt verloopt laagdrempelig en effectief. Tegelijkertijd is zichtbaar dat samenwerking met alle externe partijen nog niet overal even structureel is ingericht, wat ruimte biedt voor verdere ontwikkeling. In 2025 is gebleken dat Thuiszorg Centrale Nederland een herkenbare en gewaardeerde speler in de wijk is. Dit blijkt uit het feit dat collega-organisaties en andere zorgpartners de organisatie actief weten te vinden voor samenwerking en afstemming rondom cliënten, evenals uit positieve terugkoppelingen in contacten en overleggen binnen het netwerk.

Vanuit deze ontwikkeling volgt een concrete actie voor 2026, namelijk het verder versterken en uitbreiden van het professionele netwerk. Dit is vertaald naar een **doelstelling voor 2026**, waarbij actief wordt ingezet op relatiebeheer, netwerkontwikkeling en zichtbaarheid in de wijk. Door de inzet van een extra wijkverpleegkundige ontstaat er meer ruimte voor de manager om zich hier gericht op te focussen, bijvoorbeeld door structureel contact te onderhouden met samenwerkingspartners en deel te nemen aan netwerkbijeenkomsten.

Voor 2026 richt Thuiszorg Centrale Nederland zich daarmee zowel op het versterken van **samenwerkingspartners in de zorgketen** als op het verder betrekken van het **netwerk rondom de cliënt**, waaronder mantelzorgers. Het doel is om de communicatielijnen kort te houden, de samenwerking te verduidelijken en de zorg rondom de cliënt nog beter op elkaar af te stemmen. Dit betekent concreet dat de organisatie blijft investeren in duidelijke en tijdige communicatie met mantelzorgers en netwerkpartners, het structureel onderhouden van samenwerkingsrelaties en het vergroten van de zichtbaarheid binnen de wijk. Deze ontwikkelpunten worden meegenomen in de doelstellingen voor 2026 en dragen bij aan het verder optimaliseren van de samenwerking rondom de cliënt.

Toeleveranciers

Bij Thuiszorg Centrale Nederland hechten we veel waarde aan de samenwerking met toeleveranciers en samenwerkingspartners. Deze partijen leveren een belangrijke bijdrage aan het bieden van goede en veilige zorg, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van hulpmiddelen, ICT-systemen of andere ondersteunende diensten. Wij vinden het essentieel dat onze partners betrouwbaar zijn en aansluiten bij onze kwaliteits- en veiligheidseisen. Daarom maken wij duidelijke afspraken over dienstverlening, kwaliteit en verantwoordelijkheden. Dankzij deze samenwerking kunnen onze zorgprofessionals hun werk optimaal uitvoeren en ontvangen cliënten de ondersteuning die zij nodig hebben.

In 2025 zijn deze samenwerkingen over het algemeen goed verlopen en naar tevredenheid van de organisatie. Er is sprake van korte communicatielijnen, waarbij veelal telefonisch contact wordt onderhouden. Dit zorgt voor snelle afstemming en maakt het mogelijk om direct te schakelen wanneer situaties daarom vragen. Leveranciers en samenwerkingspartners zijn goed bereikbaar en denken mee in oplossingen, wat bijdraagt aan een soepele samenwerking en continuïteit van zorg.

Afspraken met leveranciers worden geëvalueerd op basis van ervaringen in de praktijk, signalen van zorgverleners en contactmomenten met de leveranciers zelf. Deze evaluaties vinden zowel informeel plaats, bijvoorbeeld tijdens telefonisch overleg, als formeel wanneer daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij structurele knelpunten of wijzigingen in dienstverlening.

Wat goed gaat, is de laagdrempelige communicatie, de bereikbaarheid van partners en de bereidheid om mee te denken en snel te handelen. Dit draagt bij aan een efficiënte samenwerking en ondersteunt de kwaliteit van zorg. Wat beter kan, is het verder formaliseren en structureel vastleggen van evaluatiemomenten, zodat de samenwerking nog gericht kan worden gemonitord en waar nodig bijgestuurd.

Voor de komende periode blijft Thuiszorg Centrale Nederland inzetten op het behouden van korte lijnen en goede bereikbaarheid, gecombineerd met het verder professionaliseren van de evaluatie van samenwerkingen. Hiermee wordt geborgd dat leveranciers en samenwerkingspartners blijven voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen en optimaal bijdragen aan veilige en passende zorg voor cliënten.



Bouwsteen 3: Het werk organiseren



Bij **Thuiszorg Centrale Nederland (TCN)** zijn momenteel 240 cliënten in zorg, verdeeld over drie wijkverpleegkundigen. Elke wijkverpleegkundige is verantwoordelijk voor een eigen cliëntgroep, wat zorgt voor goed inzicht in de zorgbehoeften van cliënten en de rol van mantelzorgers binnen hun zorgsituatie. Mantelzorgers en naasten worden, waar mogelijk, actief betrokken bij de zorg. Bij het opstellen en evalueren van het zorgplan wordt gekeken welke ondersteuning het netwerk kan bieden en hoe deze aansluit bij de professionele zorg.

Op basis van het zorgplan stelt de wijkverpleegkundige een passend team van zorgverleners samen, rekening houdend met de aard van de zorgvraag en de benodigde deskundigheid. Binnen de teams wordt kennis en ervaring gedeeld, zodat zorgverleners elkaar kunnen ondersteunen. Wanneer een zorgverlener zich nog onvoldoende bekwaam voelt in een handeling, kan hij of zij meelopen met een collega of wijkverpleegkundige. Ook wanneer een bevoegdheid verloopt, kan een zorgverlener opnieuw worden getoetst. Dit gebeurt momenteel via een externe partij, waarna een certificaat wordt afgegeven. Zorgverleners uploaden hun bevoegdheden in het **Maan-systeem**, ontvangen een melding bij naderend verloop en zorgen zelf voor vernieuwing. In 2025 functioneerde dit systeem over het algemeen goed, maar er is ruimte voor verbetering in de controle of alle bevoegdheden tijdig worden vernieuwd. Dit verbeterpunt is meegenomen in de doelstellingen voor 2026.

De signalering van veranderingen in de zorgvraag en de bereikbaarheid van **TCN** zijn goed geregeld. De organisatie is 24/7 bereikbaar, met een verdeling van bereikbaarheid onder de wijkverpleegkundigen. Zorgverleners, cliënten en mantelzorgers kunnen **TCN** bereiken via verschillende kanalen: app, Sillo, e-mail en telefonisch. Hierdoor kan snel worden ingespeeld op veranderingen en blijft de continuïteit van zorg gewaarborgd.

De deskundigheidsmix binnen TCN bestaat voornamelijk uit verzorgenden IG, aangevuld met minimaal één verpleegkundige per team. Op deze manier wordt gezorgd voor een gebalanceerde inzet van deskundigheid die aansluit op de zorgvragen van cliënten. De inzet van zorgverleners wordt afgestemd op het individuele zorgplan en vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier.

De zorg wordt grotendeels uitgevoerd door zzp'ers, waarbij bij de start van de samenwerking duidelijke afspraken worden gemaakt over kwaliteit van zorg, veiligheid, bevoegd- en bekwaamheden en professioneel handelen. Voor **TCN** betekent kwaliteit van zorg dat de zorg veilig, doelmatig, cliëntgericht en deskundig wordt uitgevoerd, met aandacht voor continuïteit en het stimuleren van zelfredzaamheid van de cliënt. Naleving van deze kwaliteitsstandaarden wordt gewaarborgd door controles bij de start, periodieke monitoring en toetsing via externe partijen.

In 2025 is gebleken dat **TCN** in staat is om zorg efficiënt te organiseren en de juiste deskundigheid in te zetten bij de zorgvraag van cliënten. Korte communicatielijnen, duidelijke inzet van deskundigheid, betrokkenheid van mantelzorgers en de mogelijkheid om snel in te spelen op veranderingen hebben bijgedragen aan deze effectiviteit. Verbeterpunten zijn onder andere het strikter controleren van bevoegdheden en het optimaliseren van interne communicatie en signalering binnen teams. Voor 2026 is het doel deze punten verder te versterken door extra toezicht op bevoegdheden en het verbeteren van interne informatie-uitwisseling.

Ook de medewerker- en zzp-tevredenheid wordt structureel gevolgd. Het **medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)** van 23 januari 2025 liet zien dat collegialiteit, samenwerking binnen teams en flexibiliteit in werktijden hoog gewaardeerd worden. Tegelijkertijd werd werkdruk als aandachtspunt benoemd, evenals communicatie vanuit het management en beperkte ontwikkelingsmogelijkheden. Deze bevindingen zijn meegenomen in de verbeterdoelstellingen voor 2025 en worden jaarlijks gemonitord. Voor 2026 ligt de focus op het verhogen van de tevredenheid door verbeterde communicatie, extra aandacht voor ontwikkelingsmogelijkheden en het verlagen van werkdruk, waardoor zowel de kwaliteit als de continuïteit van zorg verder wordt versterkt.

Professioneel handelen

Professioneel handelen is een terugkerend thema binnen de HKZ-norm en een onderwerp waar **Thuiszorg Centrale Nederland** continu aandacht aan besteedt. Het professioneel handelen is onder andere getoetst tijdens de externe HKZ-audit in januari 2026. De organisatie heeft goed inzicht in de werkzaamheden van haar zorgverleners. Dit gebeurt door middel van verschillende vormen van monitoring en evaluatie, zoals dossiercontroles, cliënttevredenheidsonderzoeken, en de registraties en analyse van incidentmeldingen (MIC). Deze instrumenten geven gezamenlijk inzicht in de kwaliteit van zorg en het professioneel handelen van zorgverleners. Uit de HKZ-audit blijkt dat de zorgverleners voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen, zoals relevante diploma's en certificeringen. De zorg wordt uitgevoerd conform het zorgplan en vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier.

Tegelijkertijd ziet de organisatie kansen om het professioneel handelen verder te versterken. Dit staat als organisatie brede doelstelling voor 2026 op de planning.



Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Bij **Thuiszorg Centrale Nederland (TCN)** werken we voornamelijk met zelfstandige zorgverleners (zzp'ers). Zij zijn zelf verantwoordelijk voor het op peil houden van hun deskundigheid, het volgen van relevante scholing en het ontwikkelen van hun vakbekwaamheid. Tegelijkertijd borgt TCN de kwaliteit van zorg door periodieke controles op kwalificaties en door reflectie, feedback en kennisdeling te stimuleren. Dit sluit aan bij het Generiek Kompas "*Samen werken aan kwaliteit van bestaan*", waarin professioneel handelen, vakmanschap en samenwerking centraal staan. Voor de administratieve borging van bevoegdheden werkt TCN samen met **Maanzorg**, dat een systeem hanteert waarin zzp'ers automatisch berichten ontvangen wanneer documenten of scholingen verlopen. Worden deze niet tijdig aangeleverd, dan wordt het account tijdelijk gedeactiveerd en kunnen geen uren voor geleverde zorg worden geregistreerd. Bij elke nieuwe zorgvraag waarbij verpleegtechnische handelingen nodig zijn, wordt gecontroleerd of de zorgverlener bevoegd en bekwaam is. In 2025 heeft leren en reflecteren concreet bijgedragen aan de kwaliteit van zorg. Uit de externe HKZ-audit bleek dat in sommige gevallen professioneel handelen niet volledig voldeed; daarop zijn structureel gesprekken gestart tussen wijkverpleegkundigen en zzp'ers om casussen te bespreken en verbeteringen door te voeren. Daarnaast werden ervaringen en best practices besproken tijdens teamvergaderingen en intervisies. Dit heeft geleid tot een betere afstemming, verhoogde kennisdeling en meer inzicht bij zorgverleners in hun eigen ontwikkelpunten.

De organisatie heeft de ambitie om in de toekomst een **skillslab** op te zetten, zodat toetsing en training ook intern georganiseerd kunnen worden. Dit biedt de mogelijkheid om scholing, toetsing van handelingen en praktische oefening dicht bij de dagelijkse praktijk te brengen.

Reflectie en kennisdeling vinden plaats op meerdere niveaus: individueel via feedback en scholing, en organisatorisch via audits, evaluaties van nieuwe zorgprogramma's, coaching bij complexe zorgsituaties en deelname aan netwerkbijeenkomsten of webinars. Zeggenschap over leren en ontwikkelen ligt zowel bij de individuele zorgverlener, die in overleg scholingen volgt, als bij het management, dat voortgang monitort via kwaliteitsrapportages.

Voor 2026 staat gepland om dit proces verder te versterken:-

- Uitbreiden van gestructureerde feedbackmomenten en intervisies.
- Implementatie van het skillslab om interne toetsing en training te faciliteren.
- Verdere stimulering van kennisdeling en reflectie binnen teams.

Hoewel dit leer- en reflectieproces in 2025 duidelijke resultaten heeft opgeleverd, zoals verbeterde afstemming, versterkte vakbekwaamheid en verhoogde kennisdeling, is dit nog niet expliciet opgenomen als apart doel of verbetermaatregel in de jaarplanning. Voor 2026 wordt het echter meegenomen als onderdeel van de doorlopende kwaliteits- en professionaliseringsagenda, waarmee zowel professioneel handelen als de kwaliteit van zorg voor cliënten verder geborgd wordt.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Bij **Thuiszorg Centrale Nederland** is werken aan kwaliteit een continu en systematisch proces. We verbeteren, passen aan en verantwoorden onze zorg voortdurend. Om inzicht te krijgen in de ervaren en geleverde kwaliteit maken wij gebruik van signalen van cliënten, evaluaties en andere vormen van feedback. Daarnaast nemen we de uitkomsten van audits, registraties en analyse van incidentmeldingen (MIC) cliënttevredenheidsonderzoek & team observaties mee in onze reflectie. Deze informatie helpt ons om te bepalen wat goed gaat en waar verdere verbeteringen mogelijk zijn. Aan de hand van de resultaten zijn de actuele knelpunten, verbeterpunten en sterke punten van onze organisatie systematisch in kaart gebracht. Op basis hiervan zijn concrete verbetermaatregelen en doelstellingen vastgesteld, die bijdragen aan het verbeteren van de zorg en het versterken van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Thuiszorg Centrale Nederland beschikt momenteel niet over een formeel medezeggenschapsorgaan. Het kwaliteitsbeeld is daarom tot stand gekomen binnen het managementteam en met betrokken zorgprofessionals. De inbreng van medewerkers en zorgverleners is verwerkt door reflecties uit teamvergaderingen en interviews te gebruiken als aanvullende informatie bij de analyse van de CTO-resultaten en auditbevindingen. Hierdoor is het kwaliteitsbeeld representatief voor de praktijk en geeft het een realistisch overzicht van hoe het gaat binnen **Thuiszorg Centrale Nederland**. In lijn met het Generiek Kompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan" worden de inzichten uit het kwaliteitsbeeld gebruikt om zorg en ondersteuning waar nodig bij te sturen en de kwaliteit van zorg blijvend te versterken.

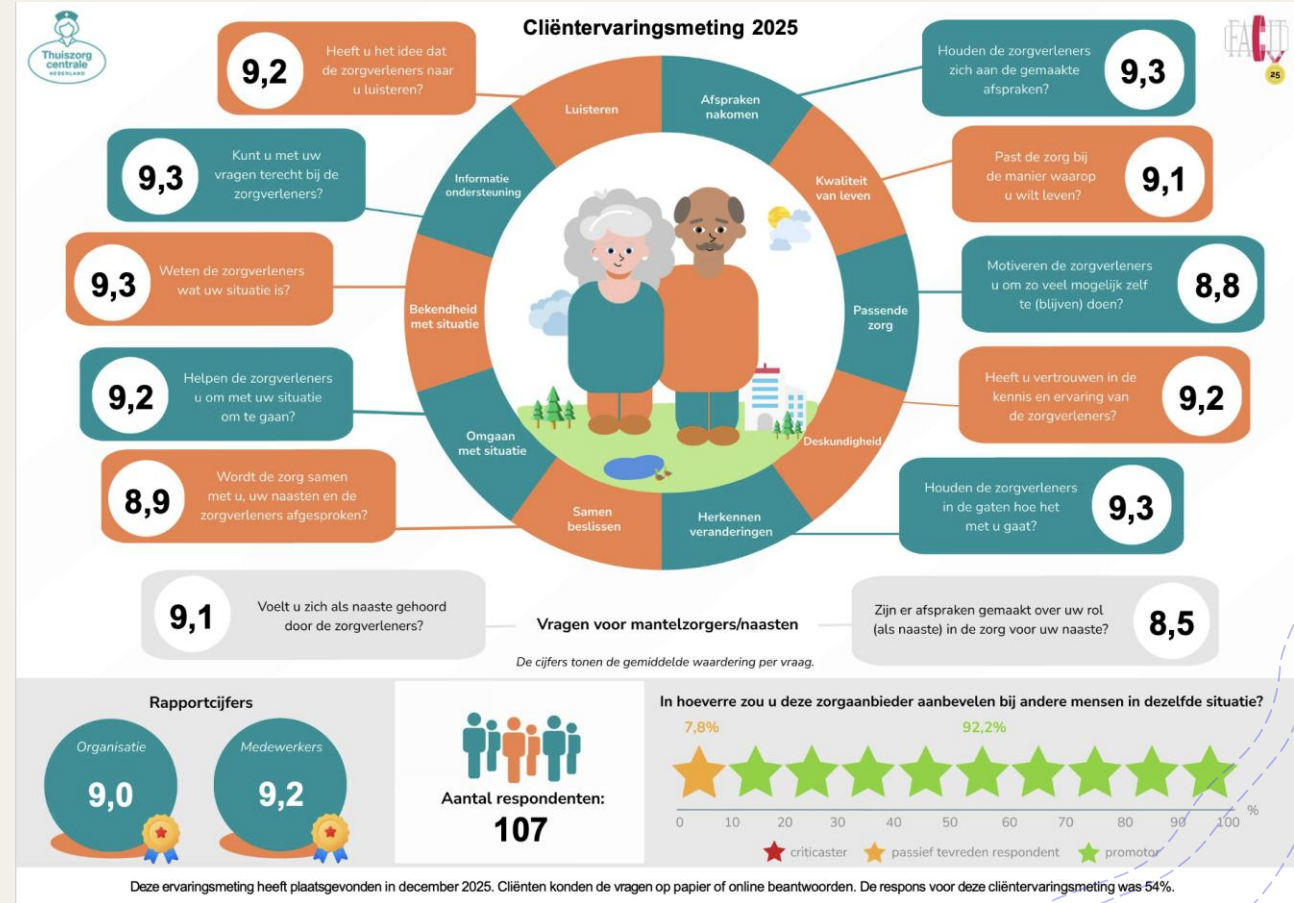


Reflectie cliënt-ervaringsmeting

Jaarlijks laten we bij **Thuiszorg Centrale Nederland** een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Dit jaar door het onafhankelijk onderzoeksbureau Facit. Wij hechten veel waarde aan de ervaringen van cliënten en gebruikt deze actief om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In lijn met het Generiek Kompas wordt jaarlijks een cliëntervaringsmeting uitgevoerd. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van de landelijke vragenlijst voor waarin cliënten hun ervaringen met de ontvangen zorg kunnen beoordelen. De meting bestaat uit een aantal vragen over onder andere bejegening, communicatie, de betrouwbaarheid van zorgverleners en de mate waarin de zorg aansluit bij de behoeften van de cliënt. Daarnaast wordt cliënten gevraagd of zij de organisatie zouden aanbevelen aan anderen. Ook is er ruimte voor open feedback, zodat cliënten kunnen aangeven wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is. De resultaten van de ervaringsmeting worden geanalyseerd op organisatieniveau. De uitkomsten worden gebruikt om sterke punten te behouden en waar nodig verbetermaatregelen te formuleren. Hiermee draagt de ervaringsmeting bij aan het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg.

In de meest recente meting waarderen cliënten de zorg van **Thuiszorg Centrale Nederland** gemiddeld met een 9,1 en is er sprake van een positieve aanbevelingsscore (NPS). Deze resultaten laten zien dat cliënten over het algemeen zeer tevreden zijn over de geboden zorg en ondersteuning.

De cliënten kunnen een score geven tussen 1 en 10, waarbij 1 staat voor nee / helemaal niet en 10 voor ja / helemaal wel. Vervolgens wordt de gemiddelde score berekend. Hiernaast staat een weergave van de resultaten.



Reflectie cliënt-ervaringsmeting

De resultaten van het onderzoek waren zeer positief. 92% van de cliënten zou **Thuiszorg Centrale Nederland** aanbevelen aan anderen. De resultaten liggen daarmee boven het gemiddelde van vergelijkbare organisaties in de benchmark, waar het gemiddelde rond 85% aanbevelingsscore ligt. Net als in voorgaande jaren laten de resultaten zien dat cliënten de zorg en ondersteuning van de organisatie zeer positief waarderen. Vanwege het feit dat de resultaten van het onderzoek relatief laat zijn ontvangen, heeft de organisatie nog geen uitgebreide analyse kunnen uitvoeren. Deze analyse zal in de komende periode plaatsvinden. De uitkomsten zullen worden besproken binnen de organisatie en waar nodig worden vertaald naar verbetermaatregelen. De bevindingen uit de cliënt-ervaringsmeting worden meegenomen binnen het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en vormen input voor het verder verbeteren van de zorg en dienstverlening in het komende jaar.

Cliënten waarderen dat er tijd wordt genomen om naar hen te luisteren en dat zorgverleners meedenken over wat in hun persoonlijke situatie nodig is. Ook het werken met een klein en herkenbaar team van zorgverleners wordt als prettig ervaren, omdat dit vertrouwen en een gevoel van veiligheid geeft. Veel cliënten geven aan dat zij zich gehoord voelen en dat de zorg aansluit bij hun manier van leven. Enkele cliënten geven aan dat de planning van zorgmomenten soms wisselend is of dat zij niet altijd precies weten hoe laat de zorgverlener komt. Ook komt uit signalen van cliënten naar voren dat communicatie en afstemming nog verder verbeterd kunnen worden.

Er is op dit moment een globale beoordeling uitgevoerd van de CTO-resultaten, op basis waarvan deze bevindingen zijn geformuleerd. Een diepgaande analyse moet nog plaatsvinden; op basis daarvan zullen gerichtere en onderbouwde verbeteracties worden vastgesteld. Gezien het hoge tevredenheidspercentage uit de CTO is de verwachting dat de uitkomsten in lijn liggen met eerdere signalen en geen wezenlijk nieuwe aandachtspunten zullen opleveren. De reeds benoemde verbeterpunten, zoals communicatie en planning, sluiten aan bij eerdere bevindingen en zijn daarom al meegenomen in de verbeteraanpak voor 2026.

MIC-meldingen

Binnen **Thuiszorg Centrale Nederland** wordt werken aan kwaliteit gezien als een continu en systematisch proces, zoals verwoord in Bouwsteen 5.

Het aantal MIC-meldingen binnen onze organisatie is zowel in 2024 als in 2025 relatief laag gebleven. In 2024 zijn in totaal 11 meldingen geregistreerd, tegenover 16 in 2025. Hoewel in 2025 sprake is van een lichte toename, blijft het absolute aantal meldingen beperkt en onvoldoende representatief voor het werkelijke aantal incidenten binnen de zorgverlening. Dit wijst op een aanhoudend patroon van onderrapportage. Met name bij valincidenten is dit zorgwekkend. In 2024 betroffen 8 van de 11 meldingen een valincident, en in 2025 is dit patroon onveranderd, met 13 van de 16 meldingen. Tegelijkertijd blijkt uit rapportages en telefonische meldingen dat cliënten regelmatig vallen zonder dat deze incidenten consequent als MIC-melding zijn vastgelegd.

De kwartaalverdeling laat een vergelijkbaar beeld zien in beide jaren. In 2024 nam het aantal meldingen toe in de loop van het jaar, met de meeste meldingen in het vierde kwartaal. In 2025 is eveneens een piek zichtbaar in het vierde kwartaal, vooral in november. Dit kan wijzen op een tijdelijke verhoogde aandacht voor melden, maar duidt niet op een structurele verbetering van de meldingsbereidheid.

Vanuit de inzichten van het kwaliteitsbeeld is duidelijk geworden dat er actie nodig is om het gebruik van MIC-meldingen te verbeteren. Om dit te bereiken zijn verschillende maatregelen genomen. Zo is extra aandacht besteed aan voorlichting en training van zorgprofessionals over het belang van het melden van incidenten, in het bijzonder valincidenten. Daarbij is ook ingezet op het laagdrempelig maken van het meldproces en het benadrukken dat het melden van incidenten bijdraagt aan het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Monitoring van de effectiviteit van deze acties vindt plaats via periodieke analyses van de MIC-registraties en aanvullende signalen uit audits en teamobservaties. Hierdoor kan worden gevolgd of meldingsbereidheid toeneemt en of patronen van onderrapportage afnemen. Op dit moment zien we dat het aantal meldingen nog steeds beperkt is, maar er is wel een lichte stijging zichtbaar, wat erop wijst dat de aandacht voor melden effect begint te hebben. Daarnaast blijkt uit de analyse van MIC-meldingen dat incidenten nog niet altijd volledig worden geregistreerd, waardoor verdere stimulering van een open meldcultuur noodzakelijk blijft.

Voor 2026 is het belangrijk om deze lijn door te trekken en verder te investeren in een cultuur waarin het melden van incidenten vanzelfsprekend is. Dit betekent dat wij blijven inzetten op bewustwording bij zorgprofessionals, regelmatig feedback geven over trends en verbeteracties, en het meldproces verder optimaliseren om het nog toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken. Het doel is dat MIC-meldingen representatief worden voor de werkelijke incidenten in de zorg, zodat wij nog gericht kunnen leren van incidenten en de kwaliteit en veiligheid van onze dienstverlening verder kunnen versterken.

Externe audit



Thuiszorg Centrale Nederland werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem dat gericht is op het borgen en continu verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening. In 2025 en 2026 is een externe audit uitgevoerd om te beoordelen in hoeverre dit systeem aansluit bij de strategie van de organisatie, concrete doelen bevat en bijdraagt aan continu leren en verbeteren. Uit deze audit blijkt dat het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie doeltreffend functioneert en dat de zorgverlening in de praktijk grotendeels conform de gestelde eisen wordt uitgevoerd. Tegelijkertijd zijn er enkele verbeterpunten benoemd, waaronder het concreter formuleren en monitoren van organisatiedoelen, het verder verweven van het Generiek Kompas in het KMS en het systematiseren van de evaluatie van professioneel handelen. Ook de stakeholdersanalyse kan verder worden verdiept, risico's en kansen integraler worden vastgelegd, en doelen en acties in het jaarplan kunnen nog beter SMART geformuleerd worden. Ook is geadviseerd de werkwijze rondom zzp-zorgverleners beter vast te leggen en een methodiek te ontwikkelen om aan te tonen dat zij voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen als medewerkers in loondienst. Daarnaast vraagt het beheer van personeelsdossiers om centralisatie en volledigheid. Deze aanbevelingen zijn vertaald naar concrete verbeteracties die systematisch worden opgevolgd en gemonitord via kwartaalrapportages, audits, teamobservaties en feedback van medewerkers en cliënten. Hierdoor kan tijdig worden vastgesteld waar bijsturing nodig is en waar acties effectief zijn. Medewerkers worden hierbij actief betrokken, zodat de praktijkervaringen zichtbaar blijven en direct bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening. De inzichten uit de audit en het kwaliteitsmanagementsysteem vormen ook de basis voor de doelen van 2026.

Voor 2026 staat het verder ontwikkelen van professioneel handelen en deskundigheidsbevordering centraal. Dit wordt opgepakt door gerichte acties, zoals het versterken van kennis en vaardigheden van zorgverleners en het verder optimaliseren van processen en het stimuleren van een eenduidige toepassing van richtlijnen en protocollen. Dit doen we door teamvorming van zzp'ers te stimuleren, extra wijkverpleegkundige aan te stellen, structurele overlegsituaties te implementeren en ontwikkeltrajecten voor medewerkers aan te bieden. Op deze manier blijft Thuiszorg Centrale Nederland werken aan een goede organisatie van zorg, waarbij deskundigheid, samenwerking en kwaliteit centraal staan.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van **TCN** voldoet aan de eisen van de HKZ-normering en vormt daarmee een belangrijke basis voor het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Tegelijkertijd is zichtbaar dat het systeem in de praktijk soms nog als een verplichting wordt ervaren die vooral gericht is op het voldoen aan externe eisen. Hierdoor bestaat het risico dat het kwaliteitsmanagementsysteem voornamelijk als documentatie wordt gezien, terwijl het juist bedoeld is als instrument voor structurele verbetering. Om de waarde van het kwaliteitsmanagementsysteem te vergroten, is het belangrijk dat het niet alleen voldoet aan de HKZ-norm, maar ook goed aansluit bij de dagelijkse werkprocessen binnen de organisatie. Dit vraagt om meer betrokkenheid en om een werkwijze waarin continue verbetering en eigenaarschap centraal staan. **TCN** zal zich de komende periode richten op het verder versterken van het kwaliteitsmanagementsysteem binnen de organisatie. Daarbij ligt de focus op het vergroten van de betrokkenheid van zorgverleners, het stimuleren van een verbetercultuur en het beter toepasbaar maken van het systeem in de dagelijkse praktijk. Heldere communicatie, ondersteuning en aandacht voor praktische uitvoering zijn hierbij belangrijke uitgangspunten. Op deze manier kan het kwaliteitsmanagementsysteem optimaal bijdragen aan het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Verbetermaatregelen 2025 - 2026

Thuiszorg Centrale Nederland is een organisatie in ontwikkeling. Door de (geplande) groei komen er nieuwe uitdagingen en kansen om de hoek kijken. Deze heeft de organisatie in de kwaliteitssystemen geïntegreerd. Veelal zijn de gestelde doelen voor 2025 behaald. Zo is de geplande behoudende volumegroei behaald, is de communicatie met zorgverleners en klanten geoptimaliseerd, is er veel aandacht geweest voor de veiligheidscultuur en is ondanks de uitdagingen die het fiscale beleid met zich meebrengen de status van een zzp-er in onze organisatie op de juiste manier vorm gegeven.

Naast de ingevoerde verbeteringen zijn er ook zaken geweest die niet zijn geïmplementeerd. Zo is de invoering van Medimo verplaatst naar 2026 en hebben we het systeem van Mijn Handelingen niet verder doorgevoerd omdat er te weinig gebruik van werd gemaakt. Ook de maatregelen die zijn genomen om zorgverleners tijdig bij hun cliënten te laten zijn vergen aandacht. Door de groei blijft de organisatie continu aandacht hebben voor protocollering. Het werken met zzp-ers, die elk hun eigen verantwoordelijkheid hebben maakt dit soms complex.

In het verslagjaar zijn de eerste stappen gezet voor professionele ontwikkeling van zowel medewerkers als zzp-ers. Dit wordt verder uitgewerkt in 2026.

Kwaliteitsdoelen 2026 (1)



Het verbeteren van ontwikkelmogelijkheden binnen de organisatie;

Interne trainingen worden in 2026 vastgesteld en gerealiseerd. Ook wordt een ontwikkel- en doorgroeiplan geïmplementeerd, zodat medewerkers jaarlijks een ontwikkelgesprek voeren en inzicht krijgen in doorgroeimogelijkheden. Ook wordt gekeken naar mogelijkheden om toetsing van vaardigheden meer intern te organiseren, bijvoorbeeld door de ontwikkeling van een skillslab..

Het verbeteren van communicatie met cliënten en zorgverleners;

In 2026 wordt de communicatie met cliënten en zorgverleners gericht verbeterd door structureel evaluatiegesprekken te voeren. Met cliënten vinden minimaal vier keer per jaar evaluatiegesprekken plaats om ervaringen, wensen en aandachtspunten te bespreken. Ook met zorgverleners worden periodiek evaluatiemomenten ingepland om de samenwerking en informatieoverdracht te optimaliseren. Daarnaast worden een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. De uitkomsten hiervan worden geanalyseerd en gebruikt als input voor gerichte verbeteracties, zodat de communicatie continu wordt versterkt en beter aansluit bij de behoeften van zowel cliënten als zorgverleners.

Inzet Medimo bij cliënten met een indicatie voor medicatie-aanreiking;

In 2026 wordt Medimo actief ingezet bij alle cliënten die een indicatie hebben voor medicatie-aanreiking. Het jaar start met een inventarisatie van deze cliënten en het controleren van hun medicatieprofielen, zodat alle gegevens actueel zijn. Medewerkers krijgen training en praktische handleidingen om Medimo correct te gebruiken. Eerst wordt het systeem in een kleine pilot getest om te kijken of alles soepel verloopt. Daarna wordt Medimo volledig uitgerold bij alle relevante cliënten. Het gebruik wordt regelmatig gecontroleerd en medewerkers kunnen feedback geven, zodat het proces steeds verder wordt verbeterd. Zo zorgen we ervoor dat medicatie veilig en efficiënt via Medimo wordt aangeleverd en geregistreerd.

Professioneel handelen optimaliseren;

Eenduidige protocollen voor ZZP'ers en medewerkers op kwaliteit zorgverlening. Structureel toetsing op professionele handelingen min. 2 jaarlijks. Rapportages structureel controleren en zorgdoelen. Zo wordt gewerkt aan een meer systematische evaluatie van professioneel handelen op organisatieniveau en aan het verder professionaliseren van de samenwerking en kwaliteitsborging binnen de groep zzp-zorgverleners. Voor 2026 staat het verder ontwikkelen van professioneel handelen centraal. Dit wordt opgepakt door gerichte acties, zoals het versterken van kennis en vaardigheden, het optimaliseren van processen en het stimuleren van een eenduidige toepassing van richtlijnen en protocollen. Op deze manier blijft Thuiszorg Centrale Nederland continu werken aan de kwaliteit van zorg en de professionele ontwikkeling van haar zorgverleners. Daarnaast is binnen **TCN** het voornemen om een eigen skillslab op te zetten, waarmee we bevoegdheden en bekwaamheden nog beter kunnen toetsen en vastleggen.

Het stimuleren van een lerende veiligheidscultuur;

MIC-meldingen structureel onder de aandacht brengen tijdens besprekingen en het MIC-proces vereenvoudigen

Kwaliteitsdoelen 2026 (2)

Samenwerkingsbanden versterken;

Voor 2026 is het doel om de samenwerking met mantelzorgers, netwerkpartners en toeleveranciers verder te versterken. Dit betekent dat wij blijven investeren in het onderhouden van relaties met ketenpartners en onze zichtbaarheid in de wijk behouden. Ook blijft het belangrijk dat mantelzorgers actief betrokken worden via Caren Zorgt en andere laagdrempelige communicatiemiddelen, zodat zij kunnen meedenken en signaleren. Daarnaast wordt er ingezet op het evalueren en optimaliseren van de afspraken met toeleveranciers en samenwerkingspartners, zodat de dienstverlening blijvend aansluit bij de behoeften van de cliënt en onze kwaliteits- en veiligheidseisen. Op deze manier kan **TCN** de samenwerking rondom de cliënt verder optimaliseren en de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van de zorg verder verbeteren.

Het KMS optimaliseren;

Door generieke kompas te integreren en het KMS te laten aansluiten op eigen werkprocessen.

Aanstellen extra wijkverpleegkundige:

Er is in 2026 een extra wijkverpleegkundige aangesteld om meer tijd te creëren voor kwaliteit gerichte taken zowel op cliënt en organisatorisch niveau. Dit creëert meer ruimte voor inhoudelijke aandacht bij intakegesprekken en evaluaties, waardoor zorgdoelen nog gericht en realistischer kunnen worden geformuleerd en beter aansluiten bij de situatie van de cliënt. Hiermee wil **TCN** de kwaliteit van het zorgproces verder versterken en de cliënt nog beter ondersteunen in het behouden van regie over het eigen leven. Daarnaast kunnen kwaliteitsgerichte processen met meer aandacht worden opgepakt zoals het integreren van het generieke kompas.

Het belangrijkste doel voor 2026 is om het KMS-systeem te optimaliseren voor een efficiënte en gebruiksvriendelijke ondersteuning van de dagelijkse werkprocessen, door het Generiek Kompas te integreren en het systeem beter te laten aansluiten op de eigen organisatie en werkwijze.

Tot slot

Conclusie

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe Thuiszorg Centrale Nederland in 2025-2026 heeft gewerkt aan kwaliteit van zorg en ondersteuning in lijn met het Generiek Kompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan". Aan de hand van de vijf bouwstenen is gereflecteerd op de wijze waarop zorg wordt afgestemd op de wensen en behoeften van cliënten, hoe samenwerking in netwerken is vormgegeven, hoe het werk is georganiseerd, hoe leren en ontwikkelen plaatsvindt en hoe inzicht in kwaliteit wordt verkregen.

Cliëntervaringen, signalen uit de praktijk, MIC-meldingen en audit uitkomsten vormen samen de basis voor inzicht in kwaliteit en voor het bepalen van verbetermaatregelen. Deze informatie wordt gebruikt om sterke punten te behouden en ontwikkelpunten gericht op te pakken. De reflectie op 2025 vormt daarmee de onderbouwing voor de keuzes en doelstellingen voor 2026 waarmee de organisatie blijft werken aan het versterken van kwaliteit, professioneel handelen, communicatie, en samenwerking rondom de client.