

Kwaliteitsbeeld 2025

ZZZ Rotterdam



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	2
1. Organisatie	3
2. Bouwsteen: Het kennen van wensen en behoeften	4
3. Bouwsteen: Het bouwen van netwerken	6
4. Bouwsteen: Het werk organiseren	7
5. Bouwsteen: Leren en ontwikkelen	8
6. Bouwsteen: Inzicht op kwaliteit	9
7. Wat kan anders?	10
8. Hoe nu verder?	10

Voorwoord

Welkom, voor u ligt het kwaliteitsbeeld van ZZZ Rotterdam, waarin we terugblikken op het jaar 2025. Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld binnen het kader van het **Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'**

Het kompas richt zich op het verbeteren van de kwaliteit van bestaan voor mensen met een zorgvraag, zowel thuis als in de wijk of het verpleeghuis. Het is toepasbaar in alle fasen van zorg, ondersteuning en behandeling.

In dit kwaliteitsbeeld kijken we niet alleen naar de zorg die we leveren, maar ook naar de mensen die deze zorg mogelijk maken: tevreden en betrokken zorgprofessionals, en mantelzorgers die op de juiste manier worden ondersteund.

Het Generiek Kompas maakt gebruik van vijf bouwstenen om kwaliteit tastbaar en bespreekbaar te maken:

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

In dit kwaliteitsbeeld blikken wij terug op het afgelopen jaar, maar kijken we ook vooruit naar 2026:

- **Wat ging er goed**
- **Wat kan anders?**
- **Wat vraagt om doorontwikkeling?**
- **Hoe nu verder in 2025?**

1. Organisatie

ZZZ Rotterdam is een kleine zorgorganisatie en biedt professionele zorg aan huis, aansluitend op uw wensen en behoeften. Zorg zonder zorgen vinden wij erg belangrijk, daarom houden wij rekening met culturele, religieuze en levensbeschouwelijke achtergronden van onze cliënten.

Ons team staan garant voor **respect, vertrouwen en kwaliteit**. Wij kunnen deze dienstbaarheid en aandacht bieden, door te werken met kleinschalige persoonlijke teams, waarbij de culturele en religieuze achtergronden op een respectvolle en professionele manier worden benaderd. Ieder is uniek en door kleinschalig te blijven kunnen wij individueel bekijken wat een cliënt nodig heeft, dit is persoonlijker en geeft de client vertrouwen. Tijdelijke of langdurige zorg, iedereen die zorg nodig heeft verdiend ‘zorg zonder zorgen’

Missie

Zorg zonder zorgen vinden wij erg belangrijk daarom houden wij rekening met culturele, religieuze en levensbeschouwelijke achtergronden van onze cliënten. Ons team staan garant voor respect, vertrouwen en kwaliteit. Wij kunnen deze dienstbaarheid en aandacht bieden door te werken met kleinschalige teams waarbij culturele en religieuze achtergronden op een respectvolle en professionele manier worden benaderd. Ieder is uniek en door kleinschalig te blijven kunnen wij individueel bekijken wat een cliënt nodig heeft, dit is persoonlijker en geeft de cliënt vertrouwen. Tijdelijke of langdurige zorg iedereen die zorg nodig heeft verdiend “zorg zonder zorgen”

Visie

Het doel is om cliënten zo lang als nodig is te ondersteunen, eigen regie in leven te houden en om zelfredzaamheid te vergrootten. De zorg zal in de toekomst steeds meer bij cliënten thuis gaan plaatsvinden en wij vinden het daarom belangrijk dat de cliënten die wij in zorg hebben de juiste kwaliteit van zorg ontvangen. Het persoonlijk contact vormt de kern van ZZZ Rotterdam, wij streven ernaar om een kleinschalige organisatie te behouden om persoonlijk contact te blijven waarborgen.

Kernwaarden

Respect: Voor onze organisatie betekent respect dat we iedere cliënt benaderen als een uniek individu met een eigen verhaal, waarden en keuzes. We erkennen de waardigheid, respecteren hun autonomie en gaan zorgvuldig met persoonlijke grenzen om.

Vertrouwen: Vertrouwen is de basis voor goede zorg aan huis. We bouwen aan vertrouwen door afspraken na te komen, eerlijk te communiceren en te handelen in het belang van de cliënt

Kwaliteit: Zorg die betrouwbaar, professioneel en continu in ontwikkeling is.

Cliënten

Onze cliënten zijn volwassenen van 18 jaar of ouder in Rotterdam en omstreken. Wij hebben in principe alleen te maken met cliënten die uit vrijwillige deelname zorg ontvangen. Binnen onze organisatie wordt geen zorg verleend aan cliënten die onder de wet zorg en dwang vallen, cliënten met ernstige psychiatrische aandoeningen en specialistische zorg.

Wij bieden zorg binnen verschillende financieringsvormen: vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet langdurige zorg (Wlz) en via een Persoonsgebonden Budget (PGB). Onze dienstverlening omvat persoonlijke verzorging en verpleging, en binnen de WLZ bieden we daarnaast ook individuele begeleiding en huishoudelijke hulp.

2. Bouwsteen: Het kennen van wensen en behoeften

Intakegesprek

Cliënten kunnen zich op verschillende manieren bij ons aanmelden: op eigen initiatief of via een verwijzer, zoals een huisarts, revalidatiecentrum of ziekenhuis. Bij elke aanmelding voeren wij een eerste screening uit, waarbij we zorgvuldig beoordelen of wij de gevraagde zorg kunnen leveren. ZZZ Rotterdam werkt met duidelijke **in- en exclusiecriteria**, waarmee wij kunnen bepalen of onze ondersteuning passend is voor de situatie van de cliënt.

Als blijkt dat een andere organisatie beter aansluit bij de zorgbehoefte, denken wij mee in een passende oplossing. We controleren bij elke cliënt bij welke zorgverzekeraar zij verzekerd zijn. Daarbij leggen wij duidelijk uit dat ZZZ Rotterdam geen contracten heeft met zorgverzekeraars. Wij zorgen ervoor dat cliënten goed geïnformeerd zijn over wat ongecontracteerde zorg inhoud. Hierna volgt een huisbezoek van de wijkverpleegkundige om de nodige informatie te verzamelen. Hierin worden ook de dagen, tijdstippen en wensen van de cliënt opgenomen. Vaak wordt er ook (mogelijk) kennis gemaakt met de mantelzorgers. Er wordt de tijd genomen om vragen te stellen en te beantwoorden en wordt er bekeken wat wij voor de cliënt kunnen betekenen.

Zorgplan

Na het intakegesprek wordt er met toestemming van de cliënt medische gegevens van alle betrokken disciplines opgevraagd. Er wordt een afspraak ingepland waarbij de wijkverpleegkundige op huisbezoek komt, de zorgbehoefte wordt geïndiceerd en het zorgplan wordt opgesteld. De risicotaxatie wordt ook opgenomen in het zorgplan. Tijdens het indiceren wordt ook gevraagd wat de wensen en behoefte van de cliënt zijn. Samen met de cliënt en eventuele mantelzorgers wordt het zorgplan afgestemd en voor goedkeuring voorgelegd.

Na akkoord starten we met de zorgverlening. We blijven de situatie continu volgen en passen de zorg aan wanneer dat nodig is. Iedere zes maanden of eerder als de situatie daarom vraagt evalueren we of de zorg nog aansluit bij de behoeften.

Medezeggenschap

ZZZ Rotterdam hecht veel waarden aan de betrokkenheid van cliënten en hun naasten bij onze zorgverlening. Hoewel onze organisatie momenteel nog te klein is om een cliëntenraad op te richten, vinden we medezeggenschap erg belangrijk.

Medezeggenschap betekent bij ZZZ Rotterdam dat cliënten meepraten, meedenken en meebeslissen over de zorg die gaat plaatsvinden. Wensen en behoefte mogen uitgesproken worden. Dit vinden wij erg belangrijk. Door jaarlijks een Cliëntentevredenheidsonderzoek uit te voeren door middel van een enquête kunnen wij met de uitkomst verbeteracties vaststellen

3. Bouwsteen: Het bouwen van netwerken

Netwerk van de cliënt

Tijdens de intake brengen we het sociale netwerk van de cliënt in kaart. Daarbij kijken we onder andere naar de volgende aspecten:

Partner: Heeft de cliënt een partner? Zo ja, in hoeverre kan deze partner ondersteuning bieden? Wat doet de partner momenteel al, wat lukt niet, en is er sprake van overbelasting?

Kinderen: Heeft de cliënt kinderen? Wonen zij in de buurt en zijn zij in staat om bij te dragen aan de zorg? Ook hier letten we op signalen van overbelasting.

Overige netwerk: Zijn er buren, kennissen of vrienden betrokken?

Op deze manier krijgen we een helder beeld van het netwerk van de cliënt: wie er betrokken zijn en welke ondersteuning nodig is vanuit de thuiszorg of eventueel andere organisaties.

Professionals in verbinding

Zorg verlenen doen we niet alleen. Onze zorgverleners werken nauw samen met verschillende professionals zoals huisartsen, specialisten, fysiotherapeuten en ergotherapeuten. In deze samenwerking vervult de zorgverlener een ondersteunende rol bij het uitvoeren van zorgadviezen en het integreren ervan in het dagelijks leven. Deze samenwerkingen zijn essentieel om ervoor te zorgen dat cliënten zo lang mogelijk zelfstandig en op een verantwoorde manier thuis kunnen blijven wonen.

4. Bouwsteen: Het werk organiseren

Team

Professionele en zorgvuldige zorg staat bij ZZZ Rotterdam centraal. ZZZ Rotterdam heeft een kleinschalig team met diverse achtergronden en opleidingsniveaus. Zo werken wij met Verzorgenden IG en Verpleegkundigen op zowel Mbo als hbo-niveau. Binnen onze organisatie werken we met een kleinschalig en zorgvuldig samengesteld team van zzp'ers. In de huidige zorgsector is het een uitdaging om vaste medewerkers te vinden. Daarom hebben we ervoor gekozen om met een vast en vertrouwd team van zelfstandigen te werken, zodat cliënten zoveel mogelijk dezelfde gezichten aan huis zien en kunnen rekenen op continuïteit in de zorg. De zorgcoördinator is het centrale aanspreekpunt voor zowel de cliënt als diens mantelzorgers. Deze rol zorgt ervoor dat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn over het zorgplan en eventuele aanpassingen daarin. Daarnaast bewaakt de zorgcoördinator de voortgang van de zorgverlening, signaleert tijdig wanneer bijsturing nodig is en zet actief stappen om veranderingen door te voeren. Op deze manier ontstaat een gestructureerde zorgomgeving waarin zowel de cliënt als het zorgverleners zich gehoord en ondersteund voelen een belangrijke basis voor het leveren van goede zorg.

Elektronische cliëntendossier (ECD)

Binnen onze organisatie zijn we dit jaar overgestapt op het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) van Thuiszorgplanner. Hierin wordt alle belangrijke informatie rondom de cliënt vastgelegd, zoals zorgplannen, rapportages en bijzonderheden in de zorgverlening. Zorgverleners kunnen via het ECD veilig inloggen om cliëntinformatie te raadplegen, te rapporteren en bijvoorbeeld MIC-meldingen (Meldingen van Incidenten in de Zorg) te registreren. Ook cliënten en hun mantelzorgers krijgen toegang tot het ECD, zodat zij eenvoudig rapportages kunnen inzien. Op deze manier zorgen we ervoor dat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn en dat de zorgverlening zo transparant en afgestemd mogelijk verloopt.

Digitale technologieën

ZZZ Rotterdam richt zich op het effectief organiseren van zorg en ondersteuning, zodat deze optimaal aansluit bij de behoeften van de cliënt. Dit vraagt om nauwe samenwerking tussen mantelzorgers, professionals en technologische oplossingen, met als doel de zorg toegankelijk, flexibel en toekomstbestendig te houden. Denk bijvoorbeeld aan een tablet zodat cliënten door middel van beeldbellen in contact kunnen blijven met familieleden om zo eenzaamheid tegen te gaan. Digitale apparaten/software creëren nieuwe mogelijkheden om efficiënter te werken en zorg op

maat te bieden. Door deze technologieën slim te integreren, wordt de zorg niet alleen effectiever, maar ook duurzamer ingericht.

5. Bouwsteen: Leren en ontwikkelen

Incidenten melden

ZZZ Rotterdam staat voor een open meldcultuur, dat is van groot belang voor het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van zorg. Door incidenten zorgvuldig te in het ECD te registreren, krijgen we inzicht in terugkerende knelpunten en kunnen we gerichte verbetermaatregelen nemen.

Klachten

Bij ZZZ Rotterdam vinden we tevredenheid en open communicatie met cliënten en hun naasten van groot belang. Toch kan het gebeuren dat iemand niet helemaal tevreden is. In dat geval bieden wij verschillende toegankelijke manieren om een klacht in te dienen. Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit. Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener en/of met de zorgcoördinator besproken om te proberen tot een oplossing te komen. Een klacht of uiting van ongenoegen kan digitaal via een klachtenformulier bij ZZZ Rotterdam ingediend worden via ons email adres of per post verzonden worden verzonden naar het adres op het klachtenformulier. Het klachtenformulier is te downloaden via de website van ZZZ Rotterdam. Via onze website is een link beschikbaar naar een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze functionaris biedt ondersteuning bij het vinden van een passende oplossing en ziet toe op een zorgvuldige en eerlijke afhandeling van de klacht. Op deze manier streven wij naar een transparante, toegankelijke en respectvolle klachtenprocedure, waarbij de belangen van de cliënt altijd voorop staan.

Analyseren en leren

Door op een gestructureerde manier informatie over de geleverde zorg te verzamelen en te analyseren kunnen inzichten worden gebruikt om te leren, te verbeteren en verantwoording af te leggen aan cliënten, mantelzorgers en andere betrokken partijen zowel intern als extern. Door voortdurend te monitoren wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is, ontstaat een transparant en lerend zorgsysteem. Dit ondersteunt niet alleen het verbeteren van de zorgkwaliteit, maar ook het waarborgen van de kwaliteit. Het delen van kennis en resultaten maakt het mogelijk om op basis van feiten en ervaringen de zorg te optimaliseren.

6. Bouwsteen: Inzicht in kwaliteit

Implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

ZZZ Rotterdam heeft in 2025 de ingezette ontwikkeling van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) voortgezet en verder versterkt. Het KMS wordt structureel toegepast en doorontwikkeld ten behoeve van de verdere professionalisering van de organisatie als zorgaanbieder. Het kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt ons bij het continu leren en verbeteren. Binnen het KMS vormt onze visie op kwaliteit de basis. ZZZ Rotterdam zet zich in voor een organisatie waarin kwaliteit, veiligheid, continuïteit en cliënttevredenheid centraal staan. Deze uitgangspunten stellen ons in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving en dragen bij aan de duurzame borging en continue verbetering van onze dienstverlening.

Externe audit/ HKZ certificering

In juli 2025 heeft er een externe audit plaatsgevonden, uitgevoerd door Kiwa. Met trots kunnen wij vertellen dat we de HKZ-certificering - kleine organisaties hebben behouden.

Metten van cliënt ervaringen

ZZZ Rotterdam vindt het erg belangrijk om de ervaringen van onze cliënten te meten en te gebruiken voor kwaliteitsverbetering. In 2025 hebben wij een PREM Wijkverpleging uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaring van onze cliënten. Via onze website kunnen cliënten deze makkelijk anoniem invullen en versturen. Het resultaat van het onderzoek is een score van 8,8. De cliënten geven aan erg tevreden te zijn over de vaste gezichten van de zorgverleners, waardoor de cliënten een vertrouwd gevoel hebben. Een bekend aandachtspunt is het niet altijd op tijd kunnen zijn bij cliënten, als gevolg van uitlopende zorgmomenten en onvoorziene verkeersdrukte.

7. Wat kan anders?

- Bij de externe audit zijn er twee verbeterpunten naar boven gekomen. Met deze verbeterpunten gaan wij aan de slag.
- In ons kwaliteitsmanagementsysteem beschikken we over een register voor bevoegd- en bekwaamheden. Hoewel dit register bedoeld is om alle scholingen en certificaten centraal vast te leggen, was de registratie hiervan nog niet volledig up-to-date. Het doel is om alle informatie overzichtelijk op één plek beschikbaar te hebben.
- Scholing & ontwikkeling: Extra trainingen in palliatieve zorg en wond zorg.

8. Hoe nu verder in 2026?

In 2026 blijft ZZZ Rotterdam met positieve energie zorg verlenen aan de cliënten. Wij blijven bouwen aan de organisatie, leren van ervaringen en blijven continu werken aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Ons doel is om een bescheiden groei door te maken, mits de draagkracht van ons team dit toelaat. Tegelijkertijd blijven we ons inzetten voor een kleinschalige organisatie waar cliënten zich gezien en goed ondersteund voelen zodat dit vertrouwd blijft voor onze cliënten.

Meting PREM Wijkverpleging

In 2026 wordt de klanttevredenheid gemeten via het onderzoek Prem Wijkverpleging. Deze methode biedt inzicht in de ervaringen van cliënten binnen de wijkverpleging. Om ons hierop voor te bereiden, onderzoeken wij hoe wij deze meting het beste kunnen integreren in onze werkwijze en hoe we ervoor kunnen zorgen dat cliënten deelnemen.

Externe Audit

In 2026 willen wij ons HKZ-certificaat behouden door te voldoen aan de eisen van het kwaliteitskader.

Elektronische cliënten dossier

Dit jaar zijn wij overgestapt naar een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD), Thuiszorgplanner. We willen ons verder verdiepen in dit systeem, onderzoeken welke mogelijkheden het biedt en deze optimaal eigen maken. In combinatie hiermee richten wij ons op het beter benutten van de functionaliteiten, zodat we onze zorgprocessen efficiënter kunnen inrichten en de kwaliteit van zorg verder kunnen verbeteren.

Netwerk

Door actiever te netwerken met andere zorgorganisaties willen we kansen creëren voor samenwerking en innovatie, wat de verdere groei van onze organisatie kan stimuleren.

