



Kwaliteitsbeeld

HilverZorg | 2025

Inleiding

Inmiddels is het Generiek kompas alweer twee jaar leidend. Dit kompas heeft in 2024 het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, het kwaliteitskader wijkverpleging en het addendum Wlz-zorg thuis vervangen. Het uitgangspunt van het Generiek kompas is het centraal zetten van de vraag van de mens met een zorgvraag ongeacht de plek waar iemand die zorg krijgt of moet krijgen of vanuit welke wet de zorg geleverd wordt.

Het Generiek kompas legt meer de nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag door te kijken naar wat ouderen zelf en samen met hun netwerk kunnen en hoe de professionele zorg en ondersteuning daarop kunnen aansluiten.

Het Generiek kompas is opgebouwd uit vijf bouwstenen:

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

Binnen de 5 bouwstenen is de beweging van het kompas verder uitgewerkt. Met dit kompas wordt richting gegeven aan de beweging. De kwaliteit van bestaan staat centraal.

Uitgangspunten zijn daarbij om iemand te respecteren voor wie hij is, het open gesprek te voeren en de kracht van samen met voldoende professionele ruimte.

De Koers van HilverZorg “Samen verder” is vanaf 1 januari 2025 leidend en biedt veel overeenkomsten met het Generiek kompas. Het Zorginstituut Nederland en HilverZorg hebben een gelijke visie op de ouderenzorg voor de toekomst.

In de koers van HilverZorg worden vier bewegingen beschreven:

Beweging 1: Van zorg, behandeling, ondersteuning en werk naar betekenisvol leven

Beweging 2: Van zorgen voor naar zorgen dat

Beweging 3: Van zorgorganisatie naar sociale ruggengraat in de buurt

Beweging 4: Van co-creatie naar co-realisatie in de regio

De kernwaarden Liefdevol, Gastvrij en Moedig zijn de basis voor alle vier de bewegingen.

Zij vormen de belangrijkste normen en waarden in de organisatie. Het welbevinden van de cliënt staat centraal waar vanuit de organisatie ondersteuning, zorg en behandeling omheen staan. De beweging naar ‘betekenisvol leven’ wordt gemaakt.

Binnen de genoemde vijf bouwstenen van het Generiek kompas komen de vier bewegingen vanuit de Koers van HilverZorg 2025-2030 volledig aan de orde.

Onderliggend kwaliteitsbeeld geeft een indruk van alle aspecten op het gebied van kwaliteit waar HilverZorg mee bezig is of mee bezig gaat.

Bij dit kwaliteitsbeeld over 2025 is de keuze gemaakt om zo min mogelijk overlap te creëren met het bestuurlijk jaarverslag. Voor het kwaliteitsbeeld én het jaarverslag van 2026 wordt in Q4 van 2026 gekeken hoe beide documenten samengevoegd kunnen worden op een andere manier, inhoudelijk en qua vormgeving. Er is bewust niet gekozen om dit over 2025 mee te nemen vanwege de actualiteiten bij HilverZorg waaronder het openen van twee nieuwe locaties (in mei 2026 en in september 2026) én het implementeren van een nieuw ECD (extramuraal m.i.v. 01-01-26 en intramuraal m.i.v. 1-5-26).

Inhoudsopgave

Bouwsteen 1

De clientreis
Betekenisvol leven en sterven
Video-interventie ouderenzorg
Vrijwillige inzet binnen HilverZorg
Het ECD

[Pagina 5](#)

[Pagina 6](#)

[Pagina 6](#)

[Pagina 7](#)

[Pagina 8](#)

[Pagina 9](#)

Bouwsteen 2

Het professionele netwerk van de organisatie

[Pagina 10](#)

[Pagina 10](#)

Bouwsteen 3

Het Mikzo-kompas
Het vitaliteitshuis
De commissies “zicht op kwaliteit”
Klachten, incidenten en IGJ
Zorgtechnologie
Sociale veiligheid
Medewerker Belevings Onderzoek (MBO)
Medezeggenschap

[Pagina 12](#)

[Pagina 12](#)

[Pagina 13](#)

[Pagina 14](#)

[Pagina 16](#)

[Pagina 17](#)

[Pagina 18](#)

[Pagina 18](#)

[Pagina 18](#)

Bouwsteen 4

De kwaliteitscyclus
Het verbeterregister
Externe audits
Het intern auditteam
Vakbekwame collega's en opleidingsmogelijkheden

[Pagina 20](#)

[Pagina 20](#)

[Pagina 21](#)

[Pagina 21](#)

[Pagina 22](#)

[Pagina 23](#)

Bouwsteen 5

Client Tevredenheids Onderzoek (CTO)

[Pagina 25](#)

[Pagina 25](#)

Bouwsteen 1

Het kennen van de wensen en behoeften

1. Inhoud bouwsteen

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de cliënt centraal. Aansluiting op de manier van leven, mogelijkheden en wensen van de cliënt geeft kwaliteit van bestaan. Hierbij is een open gesprek van belang, het open gesprek levert een zo volledig mogelijk beeld op van de cliënt. Centraal staat de vraag “wat is voor de cliënt belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?”. Het levensverhaal van de cliënt vormt hierin de basis.

Kennis van hoe de cliënt en zijn naasten de ondersteuning, zorg en behandeling ervaren geeft inzicht in welke verbeteringen er nodig zijn om meer tot elkaar te komen en tevredenheid te creëren.

2. Terugblik op 2025 en vooruitblik op 2026

De missie van HilverZorg is en blijft Jezelf blijven, vanuit de visie ieder mens is uniek. Met een eigen levensverhaal en een eigen netwerk waarmee hij of zij het leven deelt of deelde. Door echt in contact te zijn, door samen te werken en het sociale netwerk actief te blijven betrekken, wordt aan mensen in verschillende levensfasen zoveel mogelijk de ruimte geboden om zichzelf te blijven. Het Jezelf blijven geldt voor bewoners, cliënten en medewerkers.

Iedereen doet ertoe! De cliënten worden zoveel mogelijk in staat gesteld om van betekenis te zijn en een betekenisvolle dag te hebben. Nu en in de toekomst.

In Q4 2025 is het jaarlijkse Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd waarvan de cijfers en de analyse in Q1 2026 gepresenteerd zijn. Hierop worden per locatie verbeteracties ingezet. De uitkomsten van het CTO zijn opgenomen bij bouwsteen 5.

In 2025 heeft er doorontwikkeling plaatsgevonden op het gebied van de verschillende in 2024 gestarte initiatieven.

De cliëntreis

In 2025 is er gewerkt aan het actualiseren en versimpelen van het welkomspakket aan formulieren die een cliënt bij het 'in zorg komen' ontvangt. Ook is de verscheidenheid aan formulieren teruggebracht (zie hieronder). Het CRM-systeem is verder in gebruik genomen waarbij ook de wachtlijsten voor de twee nieuwe locaties zijn aangemaakt.

Revisie documenten

Het afgelopen jaar heeft de afdeling kwaliteit samen met het klantcentrum als onderdeel van de cliëntreis alle intra- en extramurale cliëntgerichte documenten geüniformeerd. Alle documenten die cliënten ontvangen zijn organisatie breed verzameld, beoordeeld en waar mogelijk samengevoegd. Dit heeft geleid tot één overkoepelende overeenkomst tussen HilverZorg en de cliënt. Hierdoor hoeft een cliënt nog maar één keer te ondertekenen, ongeacht het aantal diensten dat hij of zij van HilverZorg afneemt. Dit maakt het proces overzichtelijker en vermindert de administratieve belasting. Alle overige relevante formulieren zijn opgenomen in het nieuwe ECD Ons zodat iedere medewerker met dezelfde actuele versie werkt.

Betekenisvol leven en sterven

Team zingeving.

Naar aanleiding van het adviesrapport 'Zingeving is van ons allemaal' is een senior-adviseur zingeving aangetrokken die in 2025 een team heeft samengesteld van drie zingevingsspecialisten die zich inzetten voor zowel de medewerker als de cliënt/bewoner. Dit betekent dat voor zowel bewoners (individueel en op groepsniveau), als voor medewerkers (individueel en op groepsniveau) stappen zijn gezet in begeleiding, ondersteuning en coaching als het gaat om zingeving en betekenisvol leven/werken. Deze begeleiding vindt plaats op de locaties en in het Vitaliteitshuis. Zingeving past bij de visie van HilverZorg als het gaat over betekenisvol leven. Begeleiding gebeurt op eigen initiatief van medewerker of bewoner. De vernieuwende manier van werken blijkt ook uit de korte lijnen die er zijn tussen zingeving en (locatie)manager, adviseur inzetbaarheid of Arbodienst. Zo wordt de medewerker, passend bij de koers van HilverZorg, handvatten aangereikt door aandacht te geven aan betekenisvol werken.

Het in 2024 gestarte Moreel Beraad voor management en locaties heeft een vervolg gekregen. Hiervoor worden verschillende methodieken gebruikt. Met de komst van de zingevingsspecialisten hebben zij de Moreel Beraden onder hun hoede genomen voor de locaties. Hier wordt veel gebruik van gemaakt. De locaties weten de zingevingsspecialisten goed te vinden. De Moreel Beraden bieden medewerkers gelegenheid om met elkaar en op gestructureerde wijze ethische dilemma's te bespreken. Daarnaast begeleidt de senior-adviseur zingeving een keer per jaar een luistercirkel voor het management om aandachtig en oordeelvrij luisteren te trainen en onderlinge verbondenheid te stimuleren.

Naast Moreel Beraad begeleiden zingevingsspecialisten ook intervisies met zorgmedewerkers en is men een verbindende schakel voor zingevende activiteiten op locaties. Denk aan het organiseren van herdenkingen en vieringen, de inzet in de Week tegen de Eenzaamheid en het begeleiden van verschillende gespreksgroepen.

Sigma en Dedicated

De projecten Sigma en Dedicated, gefinancierd vanuit een subsidie van ZonMw, zijn in het voorjaar van 2025 gestart. Beide projecten richten zich op kennisverbreding rondom de palliatieve en terminale zorg. Sigma richt zich met name op het beter markeren van de palliatieve fase bij een bewoner met dementie. Dedicated richt zich op het gebruik van instrumenten om de bewoner in de palliatieve of terminale fase beter te ondersteunen. Beide projecten hebben een lastige start gehad door de mutaties die er zijn geweest binnen het team kwaliteit en binnen het team zorg, maar staan aan het einde van 2025 beter ingebed. Voor het project Dedicated is eind 2025 de eerste scholing gegeven wat een vervolg krijgt in 2026. Het project Sigma is aan het einde van 2025 gekoppeld aan de juiste locatie waar het project in 2026 vormgegeven wordt.

Video Interventie Ouderenzorg (VIO)

In 2025 heeft de verdere ontwikkeling van de VIO centraal gestaan. In dit jaar zijn verschillende inhoudelijke en organisatorische stappen gezet. Er zijn documenten opgesteld waarin de taken en verantwoordelijkheden van de VIO-begeleider zijn beschreven, de VIO-processen zijn uitgewerkt en de functieomschrijving van de VIO-begeleider is opgesteld en goedgekeurd. Daarnaast is actief ingezet op de promotie en bekendheid van de interventie binnen de organisatie. Dit heeft onder andere vorm gekregen door het organiseren van een informatiebijeenkomst, het aansluiten bij teamoverleggen en weekstarts, het ontwikkelen van een folder voor eerste contactpersonen en het maken van een infographic voor teams.

De kern van VIO blijft het werken met beeldmateriaal in de dagelijkse zorgpraktijk. Binnen een VIO-traject worden video-opnames gemaakt van medewerkers in contact met de zorgvrager. Tijdens de intake brengt de VIO-begeleider samen met het team de hulpvraag in kaart. Op basis van de intake en een eerste video-opname wordt een analyse gemaakt en een stappenplan opgesteld gericht op communicatie, afstemming en de onderliggende probleemsituatie. Vervolgens ondersteunt de VIO-begeleider teams door middel van video-feedbacksessies, waarbij het stappenplan leidend is, van de intakefase tot en met de afronding van het traject.

Voor 2026 zijn de doelstellingen:

1. Actieve promotie en vergroting van de bekendheid van VIO, zodat alle locaties binnen de organisatie kennis kunnen maken met de methodiek en de meerwaarde ervan.
2. Afronding van de VIO-opleiding, gekoppeld aan een informatiebijeenkomst voor geïnteresseerden, met als doel kennisdeling en het stimuleren van verdere betrokkenheid.
3. Versterken van de samenwerking met het consultatieteam van de Expertisecentra van HilverZorg en het verkennen van mogelijkheden voor externe VIO-trajecten.

Vrijwillige inzet binnen HilverZorg

Vrijwilligers, naasten en betrokken buurtbewoners vormen een belangrijke pijler binnen HilverZorg. In 2025 waren er ongeveer 200 vrijwilligers actief binnen de organisatie. Zij ondersteunen niet alleen bij activiteiten met cliënten maar dragen ook bij aan initiatieven zoals het rijden en onderhouden van de HilverTours-bussen. Het uitgangspunt binnen HilverZorg is dat iedereen van betekenis kan zijn voor een ander, ieder op zijn eigen manier. Vrijwilligers leveren hiermee een waardevolle bijdrage aan het realiseren van het doel van HilverZorg: het mogelijk maken van “gewoon leven”.

HilverZorg spreekt haar waardering voor vrijwilligers op verschillende manieren uit. Zo ontvangen vrijwilligers jaarlijks een attentie rond Sinterklaas en Kerst en worden zij betrokken bij vieringen en bijeenkomsten op de locaties. Vrijwilligers maken zichtbaar onderdeel uit van de organisatie en dragen bij aan het welzijn en de betekenisvolle daginvulling van bewoners.

In 2025 is de netwerkcoördinator gestart. Deze functie richt zich, in samenwerking met de welzijnscoördinatoren van de locaties, op het versterken en verder ontwikkelen van vrijwillige inzet binnen HilverZorg. De focus ligt zowel op het versterken van vrijwillige inzet binnen de locaties als op het verbinden met de wijk. Vanuit subsidieprogramma's zijn dagactiviteiten ontwikkeld voor inwoners uit de wijk met een lichte ondersteuningsvraag, waardoor ook nieuwe verbindingen met de omgeving ontstaan. Daarnaast zijn in 2025 verschillende stappen gezet om vrijwilligers beter te ondersteunen en te waarderen. Zo is gewerkt aan het updaten van het registratiesysteem voor vrijwilligers, worden vrijwilligers betrokken bij activiteiten van het Vitaliteitshuis – bijvoorbeeld door deelname aan sportactiviteiten – en wordt aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering. Ook is de waardering voor vrijwilligers gelijkgetrokken met die van medewerkers, zodat zij zich gezien en gewaardeerd voelen binnen de organisatie.

In 2026 wordt verder gebouwd op deze ontwikkelingen. Een belangrijk onderdeel hiervan is de inrichting van een nieuw vrijwilligersportaal binnen AFAS. Hiermee wordt gewerkt aan:

- Een volledig ingericht vrijwilligersportaal waarin vrijwilligers en coördinatoren efficiënter kunnen samenwerken;
- Borging van gegevensveiligheid en AVG-richtlijnen, met aandacht voor correcte opslag, toegangsrechten en documentbeheer;
- Harmonisatie van processen, zodat op alle locaties op dezelfde manier wordt gewerkt rondom werving, onboarding, registratie en waardering van vrijwilligers.

Daarnaast blijft HilverZorg inzetten op het versterken van de onderlinge verbinding. Dit gebeurt onder andere door het aanbieden van workshops en bijeenkomsten die vrijwilligers ondersteunen in hun rol. Vanuit het team participatie wordt het beleid rondom vrijwillige inzet verder ontwikkeld en geborgd binnen de organisatie. Ook via HilverTours blijft HilverZorg bijdragen aan verbinding tussen de organisatie en de omgeving. Met deze bussen worden uitstapjes georganiseerd voor bewoners van de locaties en voor inwoners van Hilversum, én voor medewerkers en vrijwilligers waardoor ontmoeting en deelname aan de samenleving wordt gestimuleerd en er verbinding ontstaat.

Het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

HilverZorg gebruikt Caress als ECD voor intramuraal en Puur als ECD voor extramuraal.

In 2024 werd duidelijk dat het bestaande elektronisch cliëntendossier Caress binnen HilverZorg niet langer toekomstbestendig was. De leverancier van Caress kondigde aan te willen stoppen met deze applicatie, waardoor vervanging uiterlijk eind 2026 noodzakelijk werd. Dit vormde de directe aanleiding om organisatie breed een traject te starten richting een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD).

In dat kader zijn in 2024 zogenaamde droomsessies georganiseerd, waarin medewerkers uit verschillende disciplines input hebben geleverd over het gewenste functioneren van een toekomstig ECD. In deze fase lag de nadruk op inhoudelijke wensen en randvoorwaarden zoals ondersteuning van persoonsgerichte zorg, gebruiksvriendelijkheid voor medewerkers en aansluiting bij de zorgpraktijk voor zowel intra- als extramurale zorg.

In de loop van 2025 is deze verkennende fase overgegaan in een traject gericht op de daadwerkelijke aanschaf van een nieuw ECD.

In het tweede kwartaal van 2025 is de keuze voor Ons (Nedap) als nieuw ECD organisatie breed genomen. De implementatie is ondergebracht in een project met een stuurgroep en diverse werkgroepen. Hiermee werd de basis gelegd voor een gefaseerde implementatie, waarbij in eerste instantie de nadruk lag op technische en administratieve conversie die gevolgd wordt door verdere optimalisatie en doorontwikkeling in latere fases. De keuze voor Ons past binnen de strategische koers van HilverZorg waarbij de aanvullende applicatie Mikzo (later beschreven in dit kwaliteitsbeeld) het geheel compleet maakt.

In 2026 staat het verder borgen en door ontwikkelen van het nieuwe ECD centraal. Waar 2025 in het teken stond van besluitvorming, technische conversie en voorbereiding van de implementatie, verschuift in 2026 de focus nadrukkelijk naar gebruik, kwaliteit en meerwaarde voor de cliënt en de medewerker.

Met ingang van 1 januari 2026 stappen de extramurale teams over naar Ons en met ingang van 1 mei 2026 de intramurale teams.

Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken

1. Inhoud bouwsteen

Om het netwerk rondom de cliënt onderdeel te maken van de kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. In het kompas worden twee soorten netwerken onderscheiden: Het netwerk rondom de cliënt met een zorgvraag en het professionele netwerk van de organisatie.

2. Terugblik op 2025 en vooruitblik op 2026

Het professionele netwerk van de organisatie

HilverZorg neemt deel aan de volgende regionale netwerken:

Lerend netwerk Innovatie en Technologie

Doel van dit netwerk is het mogelijk maken van de digitale transitie van zorg in de regio Gooi en Vechtstreek door het breed toegankelijk maken van zorgtechnologie. Daarmee voldoet HilverZorg aan de maatschappelijke opgave om met gelijkblijvende omvang van zorgpersoneel meer cliënten te kunnen voorzien van zorg. Onderliggende werkmethode is de 'schijf van vijf'.

In 2026 richt het netwerk zich op de thema's:

1. Gezamenlijk regionaal beleid op inzet van zorgtechnologie
2. Uitbreiding van beeldzorg door diversificatie en versterken van de samenwerking
3. Uitvoeren van pilots door de deelnemende VVT-instellingen die mogelijke implementatie bij de andere organisaties kunnen bespoedigen.

Netwerk Zorgcoördinatie

Het doel van Zorgcoördinatie is een integraal zorgplein van waaruit efficiënte en duurzame logistieke cliëntroutes worden ondersteund met een goede match tussen zorgvraag en zorgaanbod. Hierdoor ontvangen cliënten passende zorg op de juiste plek met een efficiënte en duurzame inzet van zorgprofessionals en middelen.

In 2026 richt het netwerk zich op de thema's:

1. Brede triage waaronder een wijkverpleegkundige advieslijn
2. Zorgcoördinatie
3. Inzicht in het aanbod via zorgplein-gooi.nl

De afdeling kwaliteit was ook in 2025 onderdeel van de volgende drie regionale netwerken:

Netwerk palliatieve zorg Gooi en Vechtstreek

De kwaliteitsadviseur van HilverZorg is deelnemer van het kernteam van het netwerk. Aan de deelnemers van het kernteam wordt een actieve bijdrage gevraagd ten aanzien van de invulling van het beleid voor de cliënten in de palliatieve en terminale fase op basis van de beschikbare gelden.

De twee door het netwerk opgeleide palliatief consulenten hebben zich in 2025 beziggehouden met nieuw beleid rondom de palliatieve en terminale fase van bewoners van HilverZorg. Ook trainingen aan teams om kennis en kunde te versterken zijn onderdeel geworden van hun takenpakket. Met deze consulenten wordt ook een regionale poule geformeerd die onder begeleiding staat van een verpleegkundig specialist. Deze poule gaat in 2026 regionale ondersteuning bieden bij complexe casuïstiek op het gebied van palliatieve en/of terminale zorg.

Vanuit het netwerk wordt ook ondersteuning geleverd aan de projecten vanuit de twee toegekende subsidies van ZonMw, project Sigma en project Dedicated.

Regionaal netwerk kwaliteit vanuit de vier ouderenzorgorganisaties Gooi en Vechtstreek

Het regionale kwaliteitsnetwerk komt elk kwartaal samen om kwaliteits-gerelateerde onderwerpen te bespreken. In 2025 lag de nadruk met name op elkaar informeren en van elkaar leren. Onderwerpen als hygiëne en infectiepreventie, maar ook palliatieve zorg en Wet zorg en dwang werden besproken en beleid en protocollen werden naast elkaar gelegd. In 2026 is de wens het netwerk meer te richten op het beleid van de Wet zorg en dwang en elkaar te versterken in dit beleid.

Netwerk regio 3 Actiz

Dit netwerk is een regionaal kwaliteitsnetwerk waarin zorgorganisaties kennis en ervaringen uitwisselen over kwaliteitsthema's in de langdurige zorg. Het netwerk richt zich op onderlinge verbinding, het delen en toetsen van actueel beleid en het verspreiden van goede voorbeelden en zorgvernieuwende initiatieven. Deelnemende organisaties komen periodiek (meestal online) bijeen om gezamenlijk te leren en actuele vraagstukken te bespreken.

Netwerken Regionale Expertise Centra (REC) Korsakov en Gerontopsychiatrie (GP+)

Voor GP+ is HilverZorg lid van een landelijk netwerk. Regionaal valt GP+ onder de regio midden samen met zorgorganisatie Attent, Atlant en Carintreggeland.

Voor Korsakov is HilverZorg lid van het landelijk Korsakov kenniscentrum. Regionaal valt HilverZorg ook hier onder de regio midden samen met de organisaties Quarijn, Meander Zorggroep Limburg, Atlant, Zorgaccent en Archipel.

Bouwsteen 3

Het werk organiseren

1. Inhoud bouwsteen

De doelstelling van deze bouwsteen is om de eigen regie van de cliënt te versterken en te kijken welke betekenis en functie de professionele zorg, de mantelzorgers en de naasten hebben. Daarnaast wordt gekeken welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen en/of technologie.

2. Terugblik op 2025 en vooruitblik op 2026

HilverZorg wil cliënten ondersteunen om invulling te geven aan betekenisvol leven. Cliënten moeten vooral zichzelf kunnen blijven. Hiertoe wordt zoveel mogelijk de zorgverlening afgestemd op de behoeften van de cliënten: wat wil de cliënt en hoe was de cliënt gewend te leven. Het aspect van welbevinden wordt steeds belangrijker t.o.v. zorg. Medewerkers zijn actief in het benutten van mogelijkheden om met cliënten op stap te gaan en proberen er elke dag weer een mooie dag van te maken. Voor medewerkers heeft werkplezier en cultuur meer aandacht gekregen in 2025 op basis van de ingezette koers.

Mikzo-kompas (MeetInstrument Kwaliteit ZOrg)

De rol van het Mikzo kompas in de overgang van een medisch model naar een woonmodel. Bij HilverZorg wordt gewerkt vanuit de overtuiging dat iedereen van betekenis is. HilverZorg wil bewegen naar een woon-, werk- en leefgemeenschap waarin medewerkers, cliënten, hun naasten en omwonenden van betekenis kunnen zijn. Een omgeving waarbinnen zij betekenisvol oud(er) kunnen worden. Waar ruimte is voor de mooie verhalen én voor de moeilijke momenten. Een beweging waarbij het leven centraal staat en ondersteuning, zorg, behandeling en werk passend bij de dag worden (vorm)gegeven. De overgang van een traditioneel medisch georiënteerd zorgmodel naar een volwaardig woonmodel vraagt om een manier van kijken die verder gaat dan zorg alleen. Het Mikzo-kompas helpt hierbij. Deze methodiek sluit aan bij de uitgangspunten van Positieve Gezondheid en ondersteunt medewerkers in het voeren van open, mensgerichte gesprekken en het vormen van een compleet beeld van wat voor bewoners écht belangrijk is.

Het Mikzo-kompas is een vragenlijst die zich niet alleen richt op ziekte of beperkingen maar met name op het leven van de bewoner. Hoe wil iemand wonen, wat betekent welzijn en comfort, welke gewoonten waardevol zijn en hoe wil iemand zijn of haar dag invullen. Met de vragenlijst wordt deze brede beeldvorming zorgvuldig en gestructureerd in kaart gebracht. De vragenlijst is een verplicht onderdeel van de intake en vormt de basis voor het opstellen van een integraal en persoonlijk plan. Daarin tellen alle doelen even zwaar mee, of ze nu gaan over gezondheid, leefplezier, wonen of sociale verbinding. Op deze manier ontstaat er een plan dat de bewoner ondersteunt in het dagelijks leven in plaats van alleen in ondersteuning van zorg.

Het Mikzo-kompas versterkt de samenwerking tussen zorg, welzijn en behandeling. Doordat iedereen vanuit dezelfde domeinen werkt en dezelfde taal gebruikt, ontstaat er meer samenhang in het dagelijks handelen. Hiermee wordt duidelijk wat een bewoner nodig heeft, wat goed gaat en waar extra ondersteuning gewenst is. Daarnaast helpt de methodiek om trends, risico's en kwaliteitsinformatie tijdig te signaleren. Dit sluit aan bij de landelijke beweging van het Generiek Kompas, waarin het versterken van kwaliteit van bestaan centraal staat.

Om medewerkers te ondersteunen in deze manier van werken is het Mikzo-kompas opgenomen in het scholingsprogramma wat ontwikkeld is naar aanleiding van de overstap naar het nieuwe ECD Ons. Collega's krijgen scholing in het invullen van de Mikzo-vragenlijst en het formuleren van doelen en acties die passen binnen het woonmodel. Zo wordt ervoor gezorgd dat iedereen binnen HilverZorg werkt vanuit dezelfde visie en methodiek, en dat bewoners kunnen rekenen op herkenbare, warme en professionele ondersteuning in hun dagelijks leven.

Het Vitaliteitshuis

Sinds de zomer van 2024 kunnen medewerkers van HilverZorg aan hun vitaliteit werken in het Vitaliteitshuis. In 2025 is het concept verder ontwikkeld waarbij verder gebouwd is aan de grondslag van de missie van het Vitaliteitshuis.

In het najaar 2025 is wat in gang is gezet samengebundeld in het visiestuk "Samen verder, samen vitaal". Uitgangspunt is dat het Vitaliteitshuis voor ons allemaal, door ons allemaal, van ons allemaal is:

Voor: De medewerker werkt in een omgeving die constant aan verandering onderhevig is. Dit vraagt flexibiliteit en veerkracht. Daarom krijgt de medewerker handvatten om te werken aan zijn fysieke en mentale gezondheid en weerbaarheid. Om verandering teweeg te brengen, moet je namelijk eerst in staat zijn om naar jezelf te kijken, te weten ook wat je nodig hebt, signalen te herkennen. Er is in het Vitaliteitshuis een aanbod op het gebied van beweging (sport), individueel en in groepsverband, voeding, intervisie, training en loopbaanbegeleiding. HilverZorg heeft een providerboog die deze pijler voedt en vormgeeft. Bij tegenslag in het werk of in het leven staat het Vitaliteitshuis klaar om een helpende hand te bieden.

Door: De medewerker krijgt de mogelijkheid initiatieven te ontwikkelen om vanuit eigen expertise en inspiratie van betekenis te kunnen zijn voor collega's. Het Vitaliteitshuis nodigt medewerkers uit eigen kwaliteiten in te zetten voor collega's. Zo wordt de medewerker ook gezien in wie hij is (je bent meer dan die ene medewerker die een bepaald takenpakket heeft). Waarbij het gaat om verbinding tussen medewerkers (locatie overstijgend) en het stimuleren van gemeenschapsvorming en sociale cohesie.

Van: De medewerker voelt zich veilig en thuis in het Vitaliteitshuis. De medewerker kan zichzelf zijn en mag zichzelf op één zetten, er is persoonlijke aandacht. Het Vitaliteitshuis mag een tweede thuis worden voor de medewerker. Voor het bevorderen van een betekenisvol leven en voor werkgeluk is het Vitaliteitshuis een belangrijke en laagdrempelige plek.

Op deze manier helpt het Vitaliteitshuis bij het concretiseren van de Koers, met bewuste inzet op betekenisvol leven en voor de opbouw van een gemeenschap. Om deze reden is in het najaar van 2025 het Vitaliteitshuis ook geopend voor vrijwilligers. Met workshops en deelname aan het vaste programma is de waardering vanuit HilverZorg voor de inzet van vrijwilligers nog zichtbaarder geworden.

Met het aantrekken van een eigen vitaliteitscoach eind 2025 brengt HilverZorg het fit en vitaal houden van de medewerker en van de vrijwilliger dichterbij. Naast het verzorgen van sport en ontspanningsmomenten in het Vitaliteitshuis brengt de vitaliteitscoach ook vitaliteit op de locaties door het organiseren van wekelijkse 'energizers' voor zorgteams en voor de medewerkers op het hoofdkantoor.

Het Vitaliteitshuis is uiteraard nog steeds gericht op duurzame inzetbaarheid van medewerkers en vrijwilligers. De adviseurs inzetbaarheid hebben de mogelijkheid om door te verwijzen naar de zingevingsspecialisten ter ondersteuning van mensen die in verzuim zijn of dreigen te geraken.

Commissies "zicht op kwaliteit"

De in 2025 vormgegeven commissies rondom belangrijke kwaliteitsthema's zijn doorontwikkeld. De commissies zijn onderdeel van de portefeuille van een kwaliteitsadviseur, hebben inmiddels allemaal een jaarplan en nog steeds is het uitgangspunt dat elke locatie (én de behandelvakgroep) vertegenwoordigd is in elke commissie.

HilverZorg kent de volgende commissies:

Commissie Wet zorg en dwang (Wzd)

In 2025 heeft de commissie Wet zorg en dwang een belangrijke stap gezet in het verder verdiepen en verduidelijken van de toepassing van de wet binnen HilverZorg. Er is een uitgebreid verdiepingsstuk ontwikkeld dat helder beschrijft hoe de organisatie zorgvuldig en professioneel omgaat met onvrijwillige zorg. Het nieuwe stroomschema en de casuschecker biedt medewerkers concrete handvatten om in complexe situaties weloverwogen keuzes te maken. Daarnaast is een organisatie-brede e-learning gelanceerd, speciaal ontworpen voor alle medewerkers van HilverZorg. Daarmee is een stevige basis gelegd voor meer kennis, bewustwording en uniformiteit in handelen, waarbij de cliënt/bewoner altijd centraal staat.

Voor 2026 is een jaarplan ontwikkeld met drie ambities:

- Een HilverZorg-brede visie formuleren op 'Passende Vrijheid'
- Stappenplan integreren in het nieuwe ECD Ons en systematisch volgen
- Het borgen van een uniforme en juridisch correcte werkwijze voor het beoordelen en vastleggen van wils(on)bekwaamheid ter zake.

Elk jaar vindt er een jaargesprek plaats tussen het bestuur van HilverZorg, de manager kwaliteit en de clientvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg van Stemgever waarbij het jaarrapport, geschreven door Stemgever, centraal staat.

Commissie Palliatieve zorg

In de eerste helft van 2025 was HilverZorg actief betrokken bij het Netwerk Palliatieve Zorg Gooi en Vechtstreek. In deze periode zijn bestaande instrumenten en protocollen opnieuw geïnventariseerd en onder de aandacht gebracht binnen de organisatie. Daarnaast is gestart met de projecten Sigma en Dedicated gericht op het versterken van persoonsgerichte en methodische palliatieve zorg.

Tussen juli en oktober is de commissie tijdelijk niet actief geweest door het vertrek van de voorzitter en onderbezetting op de afdeling kwaliteit. In oktober is de commissie onder leiding van een nieuwe voorzitter herstart en is de focus opnieuw bepaald.

Voor 2026 is een jaarplan ontwikkeld met als speerpunten:

- Het vergroten van zichtbaarheid en bekendheid van palliatieve zorg binnen HilverZorg;
- Het versterken van kennis en deskundigheid van medewerkers;
- Het structureel herinzetten van beschikbare instrumenten en werkwijzen.

Commissie Farmacie

De Farmaceutische Commissie werkt binnen HilverZorg aan veilige, efficiënte en toekomstbestendige medicatieprocessen. Ze richt zich op het versterken van medicatieveiligheid, duidelijke werkprocessen, deskundigheidsbevordering en ketensamenwerking. Deze ambitie wordt jaarlijks uitgewerkt in een concreet jaarplan in samenwerking met een arts, apotheker, kwaliteitsadviseur en collega's van de werkvloer.

Resultaten 2025

In 2025 zijn belangrijke stappen gezet. Vanwege het risico op vermissing blijft dubbele controle bij opiaten noodzakelijk, indien passend kan een bewoner als tweede controleur optreden. Binnen HilverZorg is gestart met het registreren van opiaten op naam in Medimo waarbij automatische bestelling plaatsvindt. Dit levert een aanzienlijke besparing op in papierwerk en tijd. De commissie heeft de procesafspraken met betrekking tot medicatiewijzigingen, taakverdeling en verantwoordelijkheden aangescherpt en duidelijke protocollen opgesteld voor artsen en de apotheek. Daarnaast is gewerkt aan scholingsvoorbereidingen, zoals de ontwikkeling van een klinische les over medicatie.

Ambities voor 2026

In 2026 bouwt de commissie voort op deze basis. De samenwerking met de Apotheek wordt versterkt. Actualisatie van het Geneesmiddelendistributieprotocol en de aansluiting met de extramurale commissie zijn doelstellingen. Organisatie-breed worden opiatenregistratie en registratie van werkvoorraad en losse medicatie in Medimo ingevoerd. Ook wordt een inventarisatie van opiatenkluisen afgerond om te komen tot uniform beleid. Medimo wordt hét centrale systeem voor medicatiebeheer binnen HilverZorg. Locaties worden gefaseerd overgezet en medewerkers krijgen instructie en ondersteuning. Scholing is een speerpunt. De klinische les medicatie wordt ontwikkeld en uitgerold en medicatiescholingen worden structureel ingebed via de Academie. De commissie blijft zich inzetten op monitoring en verbetering door medicatie-audits en presentaties bij de behandelaren.

Commissie VIM

In 2025 heeft de VIM-commissie organisatie breed inzicht gecreëerd in VIM-meldingen, met focus op medicatie-incidenten, vallen en grensoverschrijdend gedrag.

Door centrale analyses zijn structurele trends en knelpunten zichtbaar gemaakt, zoals verschillen in meldcultuur, beperkingen van TriasWeb en het hoge aandeel meldingen met onbekende/oorzaak. De commissie heeft deze inzichten vertaald naar een helder jaarplan 2026, gericht op structureel VIM-overleg, betere registratie, verbetering van medicatieprocessen en versterking van teamleren. Daarnaast zijn lokale plannen van aanpak verzameld en verbonden aan de centrale analyse. De VIM-commissie heeft hiermee een inhoudelijk en organisatorisch fundament gelegd voor gerichte verbeteracties en verdere borging in 2026.

Commissie Hygiëne en Infectie Preventie (HIP)

Binnen de commissie Hygiëne en Infectiepreventie is in 2025 veel aandacht besteed aan het verder ontwikkelen van de draaiboeken voor infectie-uitbraken. De processen rondom uitbraken zijn aangescherpt en gestandaardiseerd, zodat teams sneller en doelgerichter kunnen handelen. Hoewel de commissie tijdelijk minder actief was door personele wisselingen is eind 2025 een nieuwe start gemaakt. Met een vernieuwd team en een fris jaarplan voor 2026 staat de commissie klaar om de infectiepreventie verder te versterken en bij te dragen aan een veilige en hygiënische zorgomgeving voor cliënten, medewerkers en bezoekers.

Voor 2026 is een jaarplan ontwikkeld met drie ambities:

- De SRI-richtlijnen koppelen aan protocollen van HilverZorg
- Uitbraakmanagement verbeteren, noro-uitbraak zo kort mogelijk houden (±2 weken)
- Het promoten van goed handschoengebruik door middel van een campagne.

Klachten, incidenten en IGJ

Klachten

Klachten worden in eerste instantie zoveel mogelijk in de lijn besproken en direct opgelost. Lukt dit niet dan wordt de klacht gemeld bij en afgehandeld door de klachtenadviseur van de afdeling kwaliteit. Extern worden klachten rechtstreeks ingediend bij het CBKZ, een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

In geheel 2025 zijn 4 klachten binnengekomen bij CBKZ en 14 klachten bij de interne klachtenadviseur. Vrijwel alle klachten, intern en extern, zijn ook afgehandeld in 2025.

Incidenten

In 2025 zijn op basis van incidenten 3 prisma-light onderzoeken uitgevoerd door de afdeling kwaliteit. Verbetermaatregelen vanuit de onderzoeken zijn meegenomen in de PDCA-cyclus.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Calamiteiten met een ernstig gevolg voor de cliënt, veroorzaakt door een zorgtekort, worden direct gemeld bij de IGJ. In 2025 zijn 3 calamiteiten gemeld. De inspectie is akkoord gegaan met de rapporten van de extern onderzoeker en verbetermaatregelen zijn meegenomen in de PDCA-cyclus. In 2025 is er ook melding gedaan bij de IGJ van een diefstal en een diplomafraude.

Zorgtechnologie

Realiteits Oriëntatie (ROT) borden

Binnen de REC Korsakov is een subsidieaanvraag gedaan om digitale ROT-borden aan te schaffen. Deze borden kunnen bijdragen aan duidelijkheid, structuur en eigen regie voor bewoners. Vooral binnen de zorg voor bewoners met Korsakov is voorspelbaarheid en helderheid belangrijk. Een belangrijke voorwaarde was dat er een koppeling gemaakt moet kunnen worden aan het ECD Ons. De afdeling ICT is daarom vanaf het begin meegenomen in het traject om technische haalbaarheid te beoordelen. Ook zijn er werkbezoeken afgelegd bij zorgorganisatie Atlant om te leren van hun ervaringen met de ROT-borden.

Uiterlijk in Q1 2026 wordt een weloverwogen keuze gemaakt op basis van input van meerdere disciplines, inclusief een kostenraming en een implementatieplan. Binnen het kernteam Korsakov is gestart met het opstellen van een implementatieplan. De ROT-borden worden gezien als een instrument dat de kwaliteit van leven en het dagelijks functioneren van de bewoners kan versterken, mits zorgvuldig geïmplementeerd en multidisciplinair gedragen.

Zorgalarmering en domotica (Sensara)

Intramuraal wordt hiervan gebruik gemaakt waarbij beleidsmatig aandacht is voor de Wet zorg en dwang (Wzd).

Beeldbellen

De inzet van zorgtechnologie gaat een steeds grotere rol spelen. In de wijk wordt er ingezet op het helpen van meer mensen door meer gebruik te maken van (digitale) hulpmiddelen, waardoor de regie en zelfredzaamheid van mensen bevorderd wordt. Een mooie digitale aanvulling op het leveren van fysieke zorg is zorg en ondersteuning via beeldbellen. We werken hierin samen met Vivium. HilverZorg is opgeschaald in inzet fte van het beeldzorgteam, waardoor we het aantal cliënten kunnen uitbreiden. Er zijn 2 beeldzorgplekken gerealiseerd bij De Egelantier. In 2025 hebben 64 cliënten gebruik gemaakt van beeldzorgbellen.

Medido

In de wijkzorg en VPT wordt gebruik gemaakt van een slimme medicijndispenser die cliënten ondersteunt bij tijdige en veilige medicatie inname en de zorg signaleert bij afwijkingen.

Wondbril

Binnen de wondzorg wordt zorgtechnologie ingezet om deskundigheid snel en laagdrempelig beschikbaar te maken. Door de wondbril kan een wondverpleegkundige op afstand meekijken en adviseren op basis van beeld en dossierinformatie. Hierdoor kan sneller worden bijgestuurd in de behandeling en worden onnodige fysieke consulten voorkomen.

Spraak gestuurd rapporteren

HilverZorg bereidt zich voor op spraak gestuurd rapporteren. Dit wordt gezien als een kansrijke ontwikkeling om de kwaliteit en actualiteit van rapportages te verbeteren en administratieve lasten te verlagen. Naar alle waarschijnlijkheid zal dit in 2026 worden geïmplementeerd.

Sociale veiligheid

Voor behoud van medewerkers is werkplezier essentieel. Het gaat naast de inhoud ook over hoe we met elkaar omgaan. Het gaat dan over cultuur. De Koers 2025-2030 is de basis voor de cultuur die HilverZorg wil uitstralen.

Sociale veiligheid is ook landelijk een belangrijk thema. HilverZorg heeft in het voorjaar van 2025 een Active Bystander training georganiseerd waaraan zeventig medewerkers hebben deelgenomen. Hoe spreek je iemand aan als je op sociaal gebied getuige bent van grensoverschrijdend gedrag. In 2026 komt een terugkommiddag. Met betrekking tot de veiligheid van medewerkers is tevens ook beleid ontwikkeld wat terugkomt in diverse documenten op Kennisplein. Huisregels voor bezoekers, de veilige zorg-relatie, onbegrepen gedrag, ongewenst gedrag en cameragebruik in de wijk zijn hier voorbeelden van. Leidinggevenden, locatiemanagers en teamleiders hebben een belangrijke rol bij het realiseren van de cultuur.

HilverZorg heeft naast een externe vertrouwenspersoon ook twee interne vertrouwenspersonen waardoor het voor medewerkers laagdrempelig is om melding te maken van een ongewenste situatie. In mei 2025 en september 2025 zijn er nieuwe interne vertrouwenspersonen getraind door de organisatie Gimd en begonnen met het vervullen van hun rol binnen HilverZorg. Het aantal meldingen betreft daarom de periode van 1 juni 2025 tot en met 31 december 2025 en heeft een totaal van negen. De interne vertrouwenspersonen zijn in 2025 gestart met afstem- en intervisie momenten met de externe vertrouwenspersoon. Bovendien hebben de interne vertrouwenspersonen samen afspraken over de invulling van de rol. Daarnaast is er op het gebied van deskundigheidbevordering onder de interne vertrouwenspersonen interesse om een aanvullende training bij Gimd te volgen. Deze training heeft tot gevolg om naast een vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen ook vertrouwenspersoon integriteit te kunnen zijn.

Het Medewerker Belevings Onderzoek (MBO)

Het MBO is een tweejaarlijkse cyclus en vindt in 2026 weer plaats. In januari 2025 heeft de laatste meting plaatsgevonden van de cyclus die gestart is in 2024.

Medezeggenschap

Voor informatie over de CCR en de OR wordt verwezen naar het jaarverslag 2025.

Professionele Advies Raad (PAR)

In 2025 stond de werving van nieuwe leden en het opnieuw vormgeven van de wijze van onderzoek doen en adviseren centraal. Het team bestaat eind 2025 uit een mix van functies, 1 welzijnswerker, 1 psycholoog, 3 medewerkers zorg, 1 VIO-begeleider en 2 zingevingsspecialisten. Vanuit door de leden afgenomen interviews brengt de voorzitter de input samen in een rapport. Na bespreking met diverse geledingen gaat het advies richting zorgmedewerkers, beleidsmakers en leidinggevenden.

Het doel van deze werkwijze is dat directe kennis van de vloer op papier komt in de taal van de zorgmedewerker met zowel ruimte voor de grote lijnen als unieke geluiden. De diversiteit van de vloer wordt hierdoor zichtbaar, maar ook wordt een advies gevormd op basis van een grotere lijn. Verder wil de PAR door de methode van gesprek en interview ook direct bijdragen aan de kwaliteit van zorg door reflectie op gang te brengen.

De PAR brengt via haar rapporten zowel een journalistieke 'thermometer in de vloer' als directe bevindingen en tips, maar maakt geen breed beleidsmatig instrument. De stap van implementatie wordt niet door de PAR begeleid.

In 2025 is er het centrale interview gegaan over de Wet zorg en dwang. Eerst heel algemeen in relatie tot genieten van het leven en vervolgens specifiek naar het leven in passende vrijheid.

Daarnaast vonden er in 2025 overleggen plaats met de werkgroep passende vrijheid, het team kwaliteit, het team communicatie, de ondernemingsraad, het bestuur en de raad van toezicht en is er een bijdrage geleverd aan een gesprek over domotica en het gebruik van de vlindernaald. Extern is er contact geweest met de V&VN over het opzetten van en het werven voor een PAR. Als laatste is het PAR reglement herzien.

In 2026 volgt een nieuw onderzoek in dezelfde vorm waarin het welzijn van de bewoner centraal staat.

Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

1. Inhoud bouwsteen

Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor elke medewerker of toekomstig medewerker in de organisatie. Een lerende organisatie zorgt voor een open klimaat waarin kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog gestimuleerd worden. Ook bij mensen met een zorgvraag en hun naasten is aandacht voor leren en ontwikkelen.

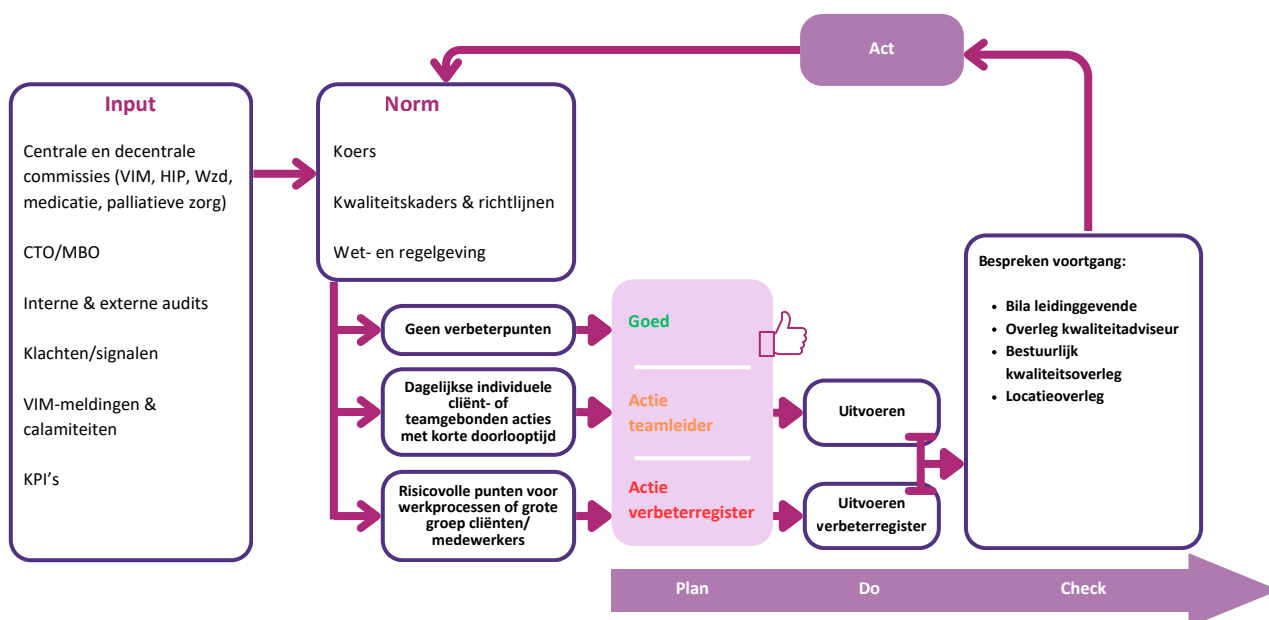
De arbeidsmarkttekorten blijven de komende jaren de grootste uitdaging in de ouderenzorg. Van belang is het huidige personeel te binden aan HilverZorg en voldoende personeel aan te trekken, daar er de komende jaren ook veel medewerkers met pensioen zullen gaan.

HilverZorg heeft een eigen Academie die, in samenwerking met OPPstap en het regionale ROC, opleidingen verzorgt en ontwikkelt. HilverZorg investeert hiermee in vakbekwame collega's, opleidingsmogelijkheden, professionele autonomie en cliëntgerichte cultuur.

Medewerkers van HilverZorg worden gestimuleerd om deel te nemen aan netwerken, commissies, seminars, congressen in relatie tot hun groei in deskundigheid en de doelstelling van de organisatie.

De kwaliteitscyclus

Naast een gezonde aanspreekcultuur en het ontvangen en geven van feedback op de werkvloer maakt HilverZorg gebruik van een kwaliteitscyclus, zie hieronder.



2. Terugblik op 2025 en vooruitblik op 2026

Het verbeterregister

In 2025 is overgestapt van een verbeterregister in Excel naar een Verbeterregister in Triaspect. Triaspect is het systeem dat ook wordt gebruikt voor het melden van incidenten. Hoewel verbeteracties in Triaspect volgens de PDCA-cyclus worden ingevoerd was deze werkwijze nog niet op alle locaties volledig geïntegreerd. Daarnaast ontbrak het aan een duidelijke richting voor het formuleren en prioriteren van verbeteracties.

In 2026 wordt dit proces verder aangescherpt. Teamleiders wordt geadviseerd het aantal verbeteracties te beperken tot maximaal drie. Deze acties dienen gericht te zijn op het verbeteren van afdelingsprocessen, het versterken van de team- of organisatiecultuur en/of het realiseren van locatiebrede verbeteringen. Om teamleiders en locatiemanagers te ondersteunen bij het maken van weloverwogen keuzes, worden heldere criteria opgesteld voor het selecteren en prioriteren van verbeteracties. Verbeteracties die cliënt- of situatiegebonden zijn en een korte doorlooptijd hebben, worden opgepakt zonder dit in te voeren in Triaspect. De kwaliteitsadviseurs volgen de verbeteracties in het maandelijkse kwaliteitsoverleg met de teamleiders.

Externe audits

In 2025 is de jaarlijkse externe audit weer uitgevoerd door Certificatie in de Zorg. Ditmaal werd de audit afgenomen bij de locaties St. Joseph, Zonnehoeve en het vitaliteitshuis. Hierbij werden ook de dagbehandeling, de crisisafdeling en de behandelvakgroep meegenomen. De audit werd positief afgesloten waarbij voor de audit van eind 2026 twee minors meegenomen worden:

1. Aan het einde van Q1 2026 heeft de afdeling kwaliteit een directiebeoordeling opgesteld waarin de samenhang zichtbaar is tussen de systemen die gebruikt worden om sturingsinformatie te verkrijgen.
2. Vanaf Q4 in 2025 vindt er driemaal per jaar een kwaliteitsoverleg plaats met bestuur, directie, artsen en de afdeling kwaliteit.

Twee andere jaarlijkse externe audits op de locaties zijn de HACCP-(Voedselveiligheid) audit en de HIP (Hygiëne Infectie Preventie) audit.

Ook beide Regionale Expertise Centra zijn bezocht in 2025.

Voor de REC Korsakov betrof dit de officiële vierjaarlijkse audit die positief afgesloten werd.

Voor de REC GP+ betrof dit een tussentijdse visitatie die ook positief werd afgesloten.

Het Intern auditteam

Dit onderdeel beschrijft de procedure rondom de interne audits.

Hoe wordt de PDCA-cyclus toegepast bij de interne audits en hoe worden verbeterpunten opgepakt en gemonitord. Het doel van de interne audits om het bewustzijn binnen de organisatie rondom kwaliteitsonderwerpen te vergroten en de borging van de kwaliteit te waarborgen.

In 2025 is gekozen voor een vernieuwde aanpak van de interne audit waarbij gebruik wordt gemaakt van een zorgdossieraudit via Triasweb in combinatie met een keukentafelgesprek. Deze audits worden uitgevoerd door een team van interne auditoren bestaande uit medewerkers van HilverZorg die, na het volgen van een gerichte training tot interne auditor, audits uitvoeren bij andere afdelingen. Tijdens de voorbereiding van de interne audits wordt gezamenlijk bepaald welk onderwerp centraal staat in het keukentafelgesprek.

Voor 2025 heeft het team gekozen voor de Wet zorg en dwang (Wzd) met als doel om inzicht te verkrijgen in de bestaande kennis over de Wzd als het vergroten van kennis en bewustwording rondom deze wetgeving. Voor 2026 zal er in gezamenlijk overleg met de interne auditoren een nieuw thema gekozen worden.

Tussen eind juli en begin december heeft elke auditor minstens één interne audit uitgevoerd waarbij een rapportage is aangemaakt in Triasweb en een verslag is geschreven van het keukentafelgesprek. Uit deze rapportages bleek al snel dat het juiste format ontbrak. Het huidige format bevat naast beantwoording van vragen nu ook een conclusie en verbetermaatregelen. De conceptrapportage wordt naar de auditees verstuurd met het verzoek de rapportage binnen twee weken door te lezen en van eventuele aanpassingen te voorzien.

Daarna wordt de rapportage van het keukentafelgesprek en het rapport zorgdossieraudit verstuurd naar de betreffende teamleider. De verbetermaatregelen worden per afdeling met de teamleider besproken en er worden verbetermaatregelen opgenomen in het verbeterregister. Ook wordt een HilverZorg-brede rapportage opgesteld die wordt besproken tijdens het bestuurlijk kwaliteitsoverleg. De uitkomsten van dit overleg worden vervolgens gedeeld in het klein beraad met de teamleiders en de locatiemanagers.

Tijdens de maandelijkse één-op-één gesprekken tussen de teamleider en de kwaliteitsadviseur wordt het verbetermaatregister, met daarin maatregelen uit diverse bronnen, besproken. Vervolgens zorgt de teamleider ervoor dat deze verbetermaatregelen worden geïntegreerd in de werkwijze en kennis van het team.

Het thema Wzd maakt ook deel uit van de zorgdossieraudit die valt onder de interne audit. Zo vindt er elk jaar een korte controle op de Wzd plaats zodat dit onderwerp voortdurend aandacht krijgt. Op deze manier wordt geborgd dat de thema's niet een momentopname zijn maar een structureel onderdeel van de kwaliteitsverbetering.

Vakbekwame collega's en opleidingsmogelijkheden

Een sterke leer- en ontwikkelcultuur

In 2025 heeft de HilverZorg Academie zich verder ontwikkeld tot een organisatie waarin een sterke leer- en ontwikkelcultuur centraal staat. Vakmanschap, professionele autonomie en leren in de praktijk vormen de pijlers van de dagelijkse werkwijze. Vanuit de overtuiging dat iedereen het vermogen heeft om te groeien wordt het leren steeds dicht bij de teams op de verschillende locaties georganiseerd. Dit is volledig afgestemd op de dagelijkse praktijk van zorg en ondersteuning.

Leren dicht bij de teams

Leren vindt niet alleen plaats via formele opleidingen, maar vooral op de werkvloer door van en met elkaar te leren. Op elke locatie wordt gewerkt met een Locatie Specifiek Opleidingsplan (LSO) dat aansluit bij de unieke leerbehoeften van de teams. Medewerkers worden bij complexe en brede vraagstukken ondersteund door diverse expertises waaronder het ambulante verpleegkundig team, de specialisten ouderengeneeskunde, paramedici, zingevingsspecialisten en de HilverZorg Academie. Door deze samenwerking ontstaat maatwerk en wordt de kwaliteit van zorg versterkt.

Begeleiding en deskundigheidsbevordering

Studenten en medewerkers ontvangen persoonlijke begeleiding van een betrokken academieteam en ervaren werkbegeleiders. Werkbegeleiders krijgen naast coaching on the job ook ondersteuning door middel van een werkbegeleiderstraining bestaande uit vier thema's. Deze training wordt aangevuld met een jaarlijkse follow-up en intervisie. Dit zorgt ervoor dat de verbinding tussen theorie en praktijk steeds sterker wordt en dat de deskundigheid up-to-date blijft.

Opleidingsaanbod en innovatie

De HilverZorg Academie biedt een breed opleidingsaanbod op verschillende niveaus en draagt bij aan het binden en ontwikkelen van medewerkers. De opleiding tot maatschappelijke zorg is hiervan een belangrijk voorbeeld. Medewerkers leren om zorg en ondersteuning te verlenen vanuit het perspectief van welbevinden en een betekenisvol leven met actieve betrokkenheid van naasten. Deze aanpak sluit aan bij het Generiek Kompas en de koers van HilverZorg.

Taalontwikkeling en doorgroei

In 2025 is de taalklas een belangrijk instrument gebleven voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Zij krijgen de kans om hun Nederlandse taalvaardigheid te ontwikkelen en door te groeien naar niveau 2 helpende, wat hun professionele mogelijkheden vergroot en bijdraagt aan de kwaliteit van zorg.

Vakbekwaam en bevoegd werken

Medewerkers die zorg verlenen krijgen de ruimte om zelfstandig beslissingen te nemen en, in overleg met een arts, verpleegtechnische handelingen uit te voeren. Dit vergroot hun autonomie. Via het systeem Pluspoort biedt de HilverZorg Academie zowel verplichte als aanvullende e-learnings aan die aansluiten bij het LSO. Bekwaamheid wordt geborgd door e-learning, praktijktoetsing en het gebruik van skillslokalen. Daarnaast worden diverse extra trainingen via Pluspoort aangeboden.

Conclusie

In 2025 is leren steviger verankerd in de dagelijkse praktijk van HilverZorg. Door te investeren in begeleiding, vakbekwaamheid en professionele ruimte draagt de HilverZorg Academie bij aan een lerende organisatie en aan de kwaliteit van zorg, waarbij de bewoner centraal staat.

Vooruitblik 2026

- Het nieuwe cliëntdossier Ons dat beter aansluit bij de autonomie van de bewoner/ cliënt en medewerkers passender ondersteunt bij hun taken. Dit heeft direct te maken met de methodiek van het MIKZO-kompas dat in de vragenlijsten is verweven.
- Bekwaam is inzetbaar. Maatschappelijke ontwikkelingen en arbeidsmarktkrapte vragen om dit onderwerp op een passendere manier vorm te geven, waardoor het nog beter aansluit bij de autonomie van de medewerker.
- Doorontwikkelen van het leermanagementsysteem Pluspoort. Hierdoor kan de HilverZorg Academie leerlijnen ontwikkelen en evaluaties uitvoeren en borgen, waardoor de gebruiksvriendelijkheid voor de medewerker wordt vergroot.

Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit

1. Inhoud bouwsteen

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of, waar en hoe deze verbeterd kan en moet worden.

2. Terugblik op 2025 en vooruitblik op 2026

Client Tevredenheids Onderzoek (CTO)

In 2025 heeft HilverZorg MijnZorgPeiler ingericht als ondersteunend instrument voor het ophalen van cliënt- en naastenervaringen in lijn met het Generiek Kompas. Daarmee is de overstap gemaakt van de PREM-vragenlijst voor extramuraal en de vragen van Zorgkaart Nederland voor intramuraal naar het landelijke ervaringsinstrument van het Generiek Kompas gerealiseerd. MijnZorgPeiler is technisch voorbereid op de koppeling met het nieuwe ECD Ons wat nieuwe mogelijkheden biedt voor de toekomst. Daarnaast zijn key-users aangewezen en getraind die intern ondersteuning bieden bij het gebruik en de inrichting. In 2025 lag de nadruk op voorbereiding, inrichting en borging van het nieuwe meetinstrument. Er is hiermee een solide basis gelegd voor verdere doorontwikkeling.

Samenvatting CTO 2025

Het CTO 2025 laat zien dat cliënten en naasten de zorg binnen HilverZorg overwegend als positief ervaren, met name binnen de wijkzorg en VPT. Tegelijkertijd vragen de lagere scores binnen somatiek en psychogeriatricie op het aansluiten bij de persoonlijke leefwijze en het ervaren van maatwerk om gerichte aandacht. Door de overgang naar het Generiek Kompas en de lage respons zijn de uitkomsten primair signalerend van aard en worden zij in samenhang met andere kwaliteitsinformatie benut voor reflectie en verbetering.

Zorgdomein	Gemiddeld rapportcijfer (1-10)	NPS (Net Promoter Score)
Wijkzorg	8,2	43,5
Somatiek (intramuraal)	6,7	5,6
Psychogeriatricie (PG)	7,0	10,8
HilverZorg Totaal	7,3	

In 2026 zal het CTO opnieuw worden uitgevoerd, volledig in lijn met het Generiek Kompas. Daarnaast bereidt de commissie MijnZorgpeiler zich voor op de implementatie van het op een alternatieve manier continu meten van de cliënttevredenheid waarna deze werkwijze in 2027 daadwerkelijk in gebruik kan worden genomen.