

# KWALITEITSBEEELD



0



5

2



2





# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	5
Overkoepelende reflectie 2025	6
Kwaliteit@	8
De 10 cliëntbeloften	9
Bouwsteen 1	12
Bouwsteen 2	14
Bouwsteen 3	16
Bouwsteen 4	18
Bouwsteen 5	20
Slotreflectie	23





## Voorwoord

2025 was voor Henriëlla Zorg een jaar van keuzes die er echt toe deden. We lieten oude manieren los die te veel over systemen gingen, en kozen voor zorg die voelbaar menselijk is.

Dat begint niet bij regels, maar bij de mensen die elke dag bij een cliënt binnenstappen. Zij maken het verschil door er echt te zijn, te luisteren en het verhaal achter de vraag te kennen.

We richtten ons niet op systemen, maar op sterkere zorg. In dat jaar bouwden we aan een nieuw team, een duidelijke visie en een cultuur waarin leren vanzelfsprekend is. De stap naar [Kwaliteit@](#) past daarbij: een manier van werken die uitnodigt tot groei.

Echte kwaliteit ontstaat wanneer iedereen zich betrokken voelt en blijft leren. Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe we daaraan hebben gewerkt. Het zijn niet alleen cijfers, maar ook verhalen van collega's die persoonsgerichte zorg elke dag waarmaken.

Samen naar beter – voor elke cliënt, elke dag opnieuw.

# Inleiding



Henriëlla Zorg is een kleinschalige zorgorganisatie in Den Haag, opgericht vanuit de overtuiging dat goede zorg begint met aandacht voor de mens. Wij zijn een kleinschalige organisatie met een breed zorgaanbod: we bieden intramurale en extramurale zorg onder één dak, van huishoudelijke hulp en ambulante begeleiding tot wijkzorg en wonen met zorg.

## Ons zorgaanbod



Dit kwaliteitsbeeld beschrijft hoe Henriëlla Zorg in 2025 heeft gewerkt aan de kwaliteit van zorg en welzijn voor onze cliënten en bewoners. Het verslag is opgebouwd aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas en laat zien wat we hebben gedaan, wat we hebben geleerd en hoe we dit vertalen naar verbeteracties voor 2026.

Het verslag is tot stand gekomen op basis van praktijkervaringen, uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoek, de Basis op Orde-audit van Kwaliteit@ (december 2025) en gesprekken met medewerkers en management.

Wij geloven in kwaliteit die niet alleen verantwoord wordt, maar vooral ervaren en beleefd wordt – door cliënten, bewoners, naasten en medewerkers.



## Overkoepelende reflectie 2025

2025 was voor Henriëlla Zorg een jaar van bewuste keuzes. We namen afscheid van het HKZ-denken en zetten de eerste concrete stappen richting Kwaliteit@. Dat is meer dan een andere methode: het is een andere manier van kijken. Niet kwaliteit als iets wat je moet verantwoorden, maar kwaliteit als iets wat je samen maakt, elke dag opnieuw.

Die koers vroeg om duidelijkheid in de organisatie. We herstructureerden het managementteam, verduidelijkten rollen en verkortten de lijnen naar de werkvloer. De georganiseerde heidagen gaven ruimte voor reflectie en richting. Het afschalen van Zw-zorg was een bewuste keuze: minder versnippering, meer focus op zorg die aansluit bij onze visie en kwaliteitsstandaard.

Op de werkvloer werd 2025 zichtbaar als een jaar van groeiend eigenaarschap. Meldingen werden vaker ingezet als leermiddel. Medewerkers vroegen vaker zelf om scholing en feedback. Alle verpleegkundigen en VIG-ers niveau 3 werden bijgeschoold. De MTO-score van 8,0 laat zien dat medewerkers dit ook zo ervaren.

De overstap van PDCA naar PDTG, van controleren naar groeien, loopt als een rode draad door dit jaar. Vertrouwen als motor. Reflectie als werkwijze. 2026 is het jaar om dit te verankeren.





## Sergio Nelom, directeur Henriëlla Zorg

*“Na 17 jaar betrokkenheid bij Henriëlla Zorg weet ik dat kwaliteit niet maakbaar is via systemen alleen. Echte kwaliteit ontstaat in de relatie. Het gevoel dat een cliënt heeft als er een vertrouwd gezicht aan de deur staat. Een medewerker die weet dat haar stem telt. Dat geeft vertrouwen, en vertrouwen is de basis van alles wat wij doen.*

*Verantwoording afleggen hoort bij ons vak en dat doen we ook. Maar het mag niet het vertrekpunt zijn. De overstap naar Kwaliteit@ is voor mij een principiële keuze: kwaliteit begint bij de belofte aan de mensen die bij ons wonen, werken en voor wie wij zorgen. Die 10 cliëntbeloften zijn geen papier. Ze zijn een spiegel die wij elke dag voor onszelf houden.”*



# Kwaliteit@ – onze kwaliteitsmethodiek



Kwaliteit@ is een kwaliteitsmethodiek voor zorgorganisaties waarin het welzijn en de kwaliteit van leven van cliënten en bewoners centraal staan. Het uitgangspunt is niet alleen zorg leveren, maar bijdragen aan een goed en betekenisvol leven.

De methodiek helpt organisaties om het Generiek Kompas te vertalen naar de dagelijkse praktijk via de 10 cliëntbeloften, de 5 bouwstenen voor leren en verbeteren en een cyclus van reflectie, dialoog en audits.

Basis op Orde-audit – december 2025

In 2025 heeft Henriëlla Zorg de Basis op Orde-audit succesvol afgerond. De externe audit – uitgevoerd op 8 en 15 december 2025 door Kwaliteit in Huis – vormde een belangrijke nulmeting. Henriëlla Zorg heeft groen licht gekregen om verder te gaan met de implementatie van de 10 cliëntbeloften.

De 10 cliëntbeloften gelden voor de gehele organisatie: Woonzorg, Wonen Plus, wijkzorg en huishoudelijke verzorging.

Henriëlla Zorg is aangesloten bij de Kwaliteitsgemeenschap van Kwaliteit@, waarbinnen ervaringen, best practices en kennis worden uitgewisseld.

**Kwaliteit@ Kleinschalig wonen**

**De 10 klantbeloften**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hier voel ik mij thuis	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	Ik eet en drink naar wens	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

**Hoe gaan we om met de 10 klantbeloften?**

- 10 Informeren
- Conformereren
- Signaleren
- Leren & verbeteren
- Waarderen

**10 beloften**

- FAMILIE EN NAASTEN
- HUISARTS
- SPECIALISTEN
- IGZ
- VERZEKERAAR
- GEMEENTE

# De 10 cliëntbeloften



De 10 cliëntbeloften vormen het inhoudelijke kompas voor hoe Henriëlla Zorg kwaliteit definieert en vormgeeft. Zij gelden voor alle vier de domeinen en maken zichtbaar en concreet wat cliënten en bewoners mogen verwachten. Ze zijn geen papieren werkelijkheid. Hieronder beschrijven we per belofte hoe Henriëlla Zorg hier in 2025 concreet invulling aan heeft gegeven, wat we hebben geleerd en wat we in 2026 verder ontwikkelen.

## Hier voel ik mij thuis

In 2025 werkten we aan een veilige, vertrouwde omgeving voor alle cliënten, zowel in de woonzorglocatie op Thomsonplein als bij cliënten thuis. Bewoners konden hun eigen woonruimte inrichten naar wens en medewerkers besteedden aandacht aan een warme sfeer. Bij cliënten thuis sloten medewerkers aan bij het eigen ritme en de gewoonten van de cliënt. Vaste, kleine teams zorgden voor vertrouwde gezichten. In 2026 vertalen we de cliëntbeloften nog concreter naar de dagelijkse praktijk binnen alle zorgvormen.

## Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

In 2025 werden naasten actiever betrokken bij de zorg en ondersteuning. Tijdens intakemomenten en zorgbeoordelingen werden familie en mantelzorgers nadrukkelijk uitgenodigd mee te denken. Via CareNZorgt konden naasten contact opnemen en het welzijn van hun dierbare volgen. Open communicatie en korte lijnen dragen sterk bij aan vertrouwen en samenwerking. In 2026 breiden we dit verder uit met Familienet en organiseren we familiebijeenkomsten om de verbinding met het netwerk rondom de cliënt te versterken.

## Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

In 2025 werkten medewerkers binnen de woonzorglocatie aan activiteiten die aansluiten bij de interesses en mogelijkheden van bewoners. Bij cliënten thuis keken medewerkers samen met de cliënt en het netwerk naar mogelijkheden om actief te blijven deelnemen. De samenwerking met Wijkz en het Leger des Heils droeg hieraan bij. In 2026 starten we met dagbesteding op Thomsonplein: een structureel aanbod van creatieve bezigheden, beweging, geheugentraining en sociale activiteiten.

## Ik krijg passende zorg en ondersteuning

In 2025 vormde het zorgplan de basis voor passende zorg binnen alle vier domeinen. Samen met de cliënt en naasten werden afspraken vastgelegd over zorg, ondersteuning en welzijn. Via de Omaha-methodiek zorgden we voor een holistisch beeld van de cliëntsituatie als vertrekpunt voor het zorgplan. Jaarlijkse zorgbeoordelingen maakten zichtbaar of de zorg nog aansloot bij de actuele behoeften. Uit de evaluaties bleek dat welzijnsdoelen nog te weinig structureel in het zorgleefplan zijn opgenomen. In 2026 wordt dit een prioriteit.

# De 10 cliëntbeloften



## Ik eet en drink naar wens

In 2025 besteedden we binnen de woonzorglocatie aandacht aan maaltijden als sociaal moment. Bewoners werden betrokken bij keuzes rondom maaltijden en er werd rekening gehouden met persoonlijke voorkeuren, dieetwensen en culturele achtergrond. Voor cliënten thuis die niet zelf kunnen koken, werkten we samen met Uitgekookt en Tafeltje Dekje. Wensen rondom eten en drinken zijn vastgelegd in het zorgplan. In 2026 blijven we aandacht houden voor de persoonlijke beleving rondom voeding als onderdeel van brede welzijnszorg.

## Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

In 2025 werkten medewerkers aan een persoonlijke en respectvolle benadering van cliënten. De levensloopbeschrijving en het Doodle-me bord hielpen om het levensverhaal, de gewoonten en voorkeuren van cliënten beter in beeld te krijgen. Cliënten waren trots op hun bord: het gaf medewerkers direct een gespreksonderwerp en hielp beter aan te sluiten bij wat voor iemand echt belangrijk is. In 2026 verdiepen en borgen we deze persoonlijke benadering verder in de dagelijkse werkwijze, met maatwerk als uitgangspunt.

## Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

In 2025 werkten we vanuit het principe van samen beslissen: niet over de cliënt, maar met. Afspraken over zorg, ondersteuning en welzijn werden gezamenlijk gemaakt en vastgelegd in het zorgplan. Via intakemomenten, zorgevaluaties en dagelijkse contacten hielden medewerkers zicht op veranderende wensen. In 2026 vertalen we dit verder naar concrete welzijnsafspraken in het zorgleefplan, zichtbaar en verbonden aan de 10 cliëntbeloften, voor alle vier de domeinen.

## Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

In 2025 werkten we met vaste teams en korte lijnen, zodat cliënten zoveel mogelijk dezelfde medewerkers zagen. De EVV'er vervulde een centrale rol als vaste contactpersoon voor cliënt, naasten en andere professionals. De zorgevaluatie van 2024 leerde dat cliënten soms nog te veel wisselende gezichten zagen. Dit signaal is in 2025 opgepakt via gerichte planningsaanpassingen. In 2026 blijven we werken aan stabiliteit binnen teams en een goede overdracht, zodat elke medewerker die aan de deur komt het verhaal van de cliënt kent.

## De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

In 2025 is zichtbaar geworden dat medewerkers steeds meer handelen vanuit persoonlijke verantwoordelijkheid voor het welzijn van cliënten. MIC- en MIM-meldingen werden vaker ingezet als leerinstrument: signalen worden gedeeld, casussen besproken en verbeteringen doorgevoerd. Medewerkers vroegen vaker zelf om feedback en scholing, een teken dat de cultuur van open leren verder is gegroeid. In 2026 bouwen we hierop voort: meldingen krijgen structurele terugkoppeling naar teams en de PDTG-cyclus wordt verder verankerd in de overlegstructuur.

# De 10 cliëntbeloften



## De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

In 2025 zijn belangrijke stappen gezet in het versterken van de organisatiebasis. Een nieuw managementteam trad aan, de organisatiestructuur werd verduidelijkt en er werd geïnvesteerd in scholing, teamsessies en werkplezier. Alle verpleegkundigen en VIG-ers niveau 3 zijn bijgeschoold in verpleegtechnische vaardigheden. Teamsessies over Belbin-teamrollen, gouden regels en het geven van feedback droegen bij aan verbinding en een positieve teamcultuur. In 2026 investeren we verder in een actueel scholingsplan, het leersysteem *Leren op Maat* en functioneringsgesprekken als instrument voor persoonlijke en professionele groei.

Vanaf april 2026 worden de cliëntbeloften per domein vertaald naar concrete subbeloften: herkenbaar en handelbaar in de dagelijkse zorgpraktijk.



# Bouwsteen 1 – Kennen van wensen en behoeften



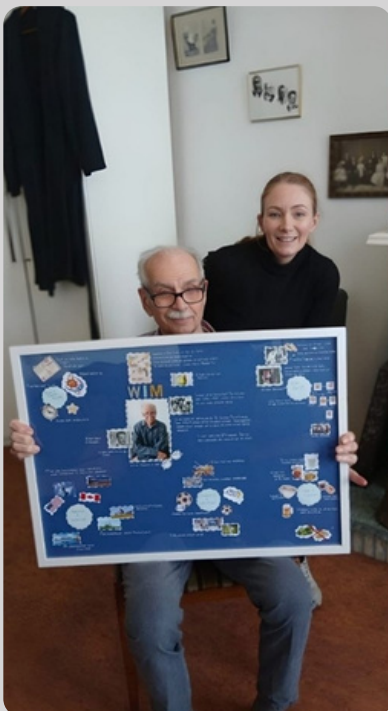
In 2025 is persoonsgericht werken nadrukkelijker onderdeel geworden van de dagelijkse praktijk. Tijdens intakes stond het persoonsverhaal centraal: wie is de cliënt, wat vindt iemand belangrijk en wat draagt bij aan welzijn?

We werken met de Omaha-methodiek voor een holistisch beeld van de cliëntsituatie. Het Doodle-me bord werd ingezet als instrument: het levensverhaal, de interesses en voorkeuren van cliënten worden zichtbaar opgehangen bij hen thuis.



Dhr. Cool, cliënt VPT: *“Doen! Je kan langer thuis blijven wonen. Regelmaat, goede hulp, minder eenzaam.”*

*Doodle-me bord dhr. Cool*



*Dhr. Heling met Valerie – welzijnscoach*



*Dhr. Frehse met zijn Doodle-me bord*

*“Op het bord staan fases uit mijn leven — ik voel me gezien. Medewerkers krijgen zo sneller een beeld van wie ik ben. Gesprekken lopen daardoor soepel.”*

# Bouwsteen 1 – Kennen van wensen en behoeften







Laura van den Toorn, Manager Zorg

*"We kijken echt naar de persoon zelf. Iemand met een hulpvraag die niet precies in een hokje past, wil ik graag helpen. Want ik denk dan: als wij het niet doen, wie doet het dan? Wat kan er wél?"*



Wat hebben we geleerd? Welzijn ontstaat vooral in de relatie tussen cliënt en zorgverlener. Instrumenten ondersteunen dit, maar zijn geen doel op zich. We hebben geleerd dat niet iedere cliënt behoefte heeft aan hetzelfde instrument en dat maatwerk essentieel is. Het Doodle-me bord en de levensloopbeschrijving zijn in 2025 ingezet binnen de wijkverpleging en bij Wlz-cliënten, maar de organisatiebrede uitrol is nog niet volledig gerealiseerd en vraagt gerichte aandacht in 2026. Daarnaast zagen we dat welzijn in rapportages nog onvoldoende zichtbaar is. Er wordt hoofdzakelijk op zorg gerapporteerd. Welzijnsdoelen zijn nog niet structureel opgenomen in zorgleefplannen, terwijl dit juist het hart vormt van persoonsgerichte zorg.

## Actiepunten 2026

-  Welzijnsdoelen structureel opnemen in zorgleefplannen
-  Doodle-me bord uitrollen naar alle domeinen
-  Medewerkers coachen in het voeren van open gesprekken
-  Familienet inzetten zodat naasten ook mooie momenten kunnen volgen

## Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken



Goede zorg ontstaat zelden alleen. Bij Henriëlla Zorg geloven we dat de kwaliteit van bestaan van cliënten en bewoners groeit wanneer het netwerk rondom hen sterk is. Dat vraagt om actieve samenwerking met mantelzorgers, vrijwilligers, welzijnsorganisaties en zorgpartners. Vanuit onze visie benadrukken we bij iedere intake waarom samenwerking met het netwerk zo belangrijk is en leggen we afspraken met contactpersonen vast in het zorgplan.

De rol van de EVV'er De Eerste Verantwoordelijke Verzorgende fungeert als vaste contactpersoon voor zowel de cliënt, diens naasten als andere zorgprofessionals. De EVV'er draagt zorg voor de coördinatie en continuïteit van de zorg en is het eerste aanspreekpunt bij vragen. Bij VPT-cliënten is deze rol in 2025 verder geprofessionaliseerd.

Mantelzorgers als partners Mantelzorgers worden bij Henriëlla Zorg niet gezien als aanvulling op de zorg, maar als volwaardige partners. Ze worden actief betrokken bij intakegesprekken en zorgevaluaties. Via CareNZorgt kunnen naasten het dossier inzien, rapportages volgen en via de agenda zorg en activiteiten afstemmen. Zo blijft iedereen die betrokken is op de hoogte en voelen mantelzorgers zich gehoord en gesteund.

Focuswijken in Den Haag In de wijkzorg richt Henriëlla Zorg zich op een aantal focuswijken: Loosduinen, Valkenboskwartier, Regentessekwartier, Zeeheldenkwartier, Schildersbuurt en Moerwijk, aangevuld met Voorburg en Rijswijk. Door de concentratie op deze wijken kunnen wijkroutes worden geoptimaliseerd en de samenwerking met lokale partners worden verdiept.

Samenwerkingspartners Henriëlla Zorg is aangesloten bij ZorgThuisNL, de brancheorganisatie voor thuiszorgaanbieders. Via dit lidmaatschap leggen we belangrijke contacten in de sector, blijven we op de hoogte van ontwikkelingen en wisselen we kennis en ervaringen uit met andere zorgorganisaties.

Daarnaast werken we samen met een breed netwerk van zorg- en welzijnspartners:

Spoedzorg Haaglanden - inzetbaar bij acute zorgvragen buiten kantooruren Florence en HWW - specialisten ouderengeneeskunde voor diagnostiek aan huis Leger des Heils en Wijkz - welzijnsondersteuning voor cliënten in de stad WZH, HWW en Buurtzorg - dagbesteding voor sociale activiteiten en structuur Uitgekookt en Tafeltje Dekje - maaltijdvoorziening voor cliënten die niet zelf kunnen koken

## Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken



Wat hebben we geleerd? Goede zorg ontstaat in samenwerking, maar vraagt om actieve organisatie en heldere afspraken. We zien dat het werken met een groot aantal externe partijen en huisartsen vraagt om een duidelijke rolverdeling en periodieke afstemming. In 2026 leggen we netwerkafspraken structureel vast en evalueren we samenwerkingsafspraken met ketenpartners periodiek.

Een nieuw aandachtspunt is de toename van complexere zorgvragen, mede door de vergrijzing en de groei van VPT. Waar Henriëlla Zorg voorheen zelden te maken had met vrijheidsbepalende maatregelen, zien we dat dit bij een toenemend aantal cliënten soms wel noodzakelijk is. Dit vraagt om een zorgvuldige juridische borging via inschrijving in het locatieregister WZD en het aanstellen van een aandachtsfunctionaris.

### Actiepunten 2026

-  Netwerken in focusgebieden verder versterken
-  Familieparticipatie versterken via familiebijeenkomsten en Familienet
-  Netwerkafspraken structureel vastleggen in het zorgplan
-  Samenwerkingsafspraken met ketenpartners periodiek evalueren
-  Inschrijven in het locatieregister WZD en een aandachtsfunctionaris WZD aanstellen

## Bouwsteen 3 – Het werk organiseren



In 2025 stelden de groei van het Volledig Pakket Thuis (VPT) en complexere zorgvragen hogere eisen aan de organisatie van het werk. Meer cliënten met een intensieve zorgbehoefte, meer coördinatie en meer afstemming. Toch kozen we bewust voor eenvoud als vertrekpunt: vaste gezichten, vaste tijden en korte lijnen.

Waardigheid en Trots - VPT traject succesvol afgerond In 2025 hebben we het traject Waardigheid en Trots (WTT) in het kader van VPT met succes afgerond. Dit traject, gestart in 2023 in samenwerking met Vilans, had als ambitie het Volledig Pakket Thuis structureel vorm te geven voor cliënten in Den Haag, Voorburg en Rijswijk. Vanuit het begin was duidelijk dat naast het VPT-traject ook een investering in leiderschap en scholing nodig was. Daarom liep het WTT-traject bewust parallel aan de leerlijn "Starten met leidinggeven" via BMC (zie Bouwsteen 4).

Het WTT-traject richtte zich op de organisatiekant: beleid en werkprocessen inrichten, VPT-teams samenstellen en de juiste zorgstructuur opzetten. Alle processen zijn geborgd in het kwaliteitsmanagementsysteem en opgenomen in het onboardingstraject voor nieuwe medewerkers. Het resultaat: cliënten kunnen langer zelfstandig thuis wonen, de zelfredzaamheid is versterkt en de samenwerking in de wijk is verdiept.

Vaste teams en continuïteit Cliënten krijgen zorg van een vast team van zorgverleners. Planners stemmen zorgvuldig af om steeds dezelfde medewerkers in te plannen, ook bij afwezigheid. Buiten kantooruren is Henriëlla Zorg bereikbaar via een bereikbaarheidsdienst; bij onplanbare zorg wordt Spoedzorg Haaglanden ingezet. De praktijk laat zien dat continuïteit van gezicht een merkbaar verschil maakt: cliënten worden rustiger en stabielere wanneer zorg wordt geconcentreerd bij vertrouwde medewerkers. Deskundigheidsmix De samenstelling van het team is bewust ingericht: zorgkundigen, helpenden plus, verzorgenden, verpleegkundigen, begeleiders en huishoudelijke medewerkers werken samen en vullen elkaar aan. In Nedap ONS is een signaleringssysteem actief dat automatisch waarschuwt wanneer een medewerker met een verkeerd deskundigheidsniveau wordt ingepland. Zo wordt de kwaliteit en veiligheid van zorg structureel geborgd.









## Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

Technologie ter ondersteuning Medimo zorgt voor elektronisch medicatiebeheer, waarmee medicatiefouten worden gereduceerd en medewerkers meer tijd overhouden voor de cliënt. In 2025 is Medimo verder uitgerold binnen de thuiszorg. Het HIP-beleid is in 2025 herzien en aangescherpt conform actuele RIVM- en IGJ-richtlijnen. In 2026 wordt dit herziene beleid organisatiebreed geborgd en geïmplementeerd. Ook het medicatiebeleid is herzien na een interne audit (versie 4, november 2025).

Wat hebben we geleerd? De groei van VPT vroeg om meer dan alleen goede werkprocessen. We hebben geleerd dat continuïteit van gezicht en duidelijke rolverdeling binnen teams direct bijdragen aan de rust en kwaliteit die cliënten ervaren. De combinatie van het WTT-traject met een leiderschapstraject bleek de juiste keuze: organiseren en leren versterken elkaar.

### Actiepunten 2026

-  Spraakgestuurd rapporteren implementeren
-  Medimo en Beeldzorg verder implementeren
-  Dagbesteding op Thomsonplein starten
-  Professionele medezeggenschap verankeren



## Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen

In 2025 is een groeiend leerbewustzijn zichtbaar geworden bij Henriëlla Zorg. MIC- en MIM-meldingen werden vaker ingezet als leerinstrument. Medewerkers voelden meer ruimte om feedback te geven, ontwikkelbehoeften bespreekbaar te maken en zelf om scholing en hulp te vragen. Het nut van meldingen is daadwerkelijk gaan leven: casussen worden ingebracht en besproken en verbeteringen worden zichtbaar.

Resultaten van de leerlijn "Starten met leidinggeven" Eind 2024 rondde zes medewerkers de incompany leerlijn "Starten met leidinggeven" af, ontwikkeld samen met BMC. In 2025 zijn de effecten hiervan duidelijk zichtbaar.

Teamcoördinatoren staan steviger in hun rol, nemen meer initiatief en fungeren als echte sparringpartners. De onderlinge communicatie is verbeterd en beslissingen worden op de juiste plek genomen. Waar voorheen taken werden opgelegd, nemen medewerkers nu zelf verantwoordelijkheid. Inzichten uit het Birkman-assessment en de Belbin-teamrollen helpen medewerkers beter begrijpen hoe zij samenwerken en elkaar aanvullen. Er is een gezamenlijk jaarplan opgesteld afgeleid van de langetermijnstrategie: iedereen werkt aan dezelfde stip op de horizon.

Scholing en vakbekwaamheid Alle verpleegkundigen en VIG-ers niveau 3 zijn in 2025 geschoold in verpleegtechnische vaardigheden. Er zijn e-learnings aangeboden en scholingen gevolgd in het omgaan met onbegrepen gedrag en communicatieve vaardigheden. Twaalf medewerkers volgden in het kader van het WTT-traject de training zorgkundige bij The Generation Keeper. Medicatie-aandachtsvelders zijn aangesteld binnen het team: zij bewaken de medicatieveiligheid en fungeren als aanspreekpunt voor collega's.

Leren op de werkvloer Teamsessies, klinische lessen en intervisie dragen bij aan leren in de dagelijkse praktijk. Leren op de werkvloer krijgt concreet vorm via werkbegeleiding en praktijkbeoordeling: zo begeleidde een cliëntencoach een collega tot haar afstuderen als EVV'er en trad zij op als assessor bij examens. De welzijnscoach neemt collega's mee in de praktijk van welzijn door samen op te lopen bij cliënten, feedback te geven en hen te leren zien wat een cliënt op dat moment echt nodig heeft.

Functioneringsgesprekken en zelfevaluaties worden ingezet om ontwikkelbehoeften bespreekbaar te maken en te vertalen naar persoonlijke scholingsafspraken. Om verbeterideeën laagdrempelig op te halen, gaven medewerkers aan dit het liefst digitaal te doen via Nedap ONS. In 2026 wordt dit ingericht als vast kanaal voor verbeterinput vanuit de werkvloer.



## Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen

“

**Laura van der Toorn, manager Zorg, over ontwikkeling**

*"Ik houd niet alleen van cliëntenzorg, maar ook van collega's helpen zich te ontwikkelen. Er is bij ons ruimte voor groei — binnen de zorg, maar ook daarbuiten. Dat houdt mensen betrokken en enthousiast."*

— Laura van der Toorn, manager Zorg

“

**Uit het interview: Valerie over leren op de werkvloer**

*"Je bent er niet alleen voor de zorg. Door echt de tijd te nemen en door te vragen, leer je zien wat een cliënt nodig heeft — en dat draag je over aan je collega's."*

— Valerie Lut, welzijnscoach

“

**Uit het interview: Valerie over welzijn**







*"Welzijn is veel meer dan alleen een kopje koffie. Het gaat om de geluksmomentjes — de kleine dingen die er voor iemand echt toe doen."*

— Valerie Lut, welzijnscoach

Wat hebben we geleerd? Leren vraagt om veiligheid én houvast. Vertrouwen stimuleert eigenaarschap, terwijl duidelijke afspraken zorgen voor continuïteit. We hebben gezien dat werken volgens het PDTG-principe nog niet altijd navolgbaar is vastgelegd: evaluaties vinden wel plaats in gesprekken, maar zijn niet altijd terug te lezen in dossiers en rapportages. Dat is een verbeterpunt voor 2026.

Een ander aandachtspunt is dat scholingsplannen per domein verder gestructureerd kunnen worden, zodat scholing nog beter aansluit op de ontwikkelbehoeften van medewerkers en de zorgzwaarte van cliënten.

### Actiepunten 2026

-  PDTG verder verankeren in overlegstructuren en verbetertrajecten, met aantoonbare effectmeting
-  Primo app implementeren als digitaal leerplatform, in combinatie met Leren op Maat
-  Scholingsplan per domein structureren, afgestemd op zorgzwaarte en ontwikkelbehoeften
-  Verbeterinput via Nedap ONS structureel inrichten als vast kanaal vanuit de werkvloer
-  Functioneringsgesprekken actiever inzetten voor persoonlijke en professionele ontwikkeling
-  Wet Zorg en Dwang borgen in scholing en werkwijze



## Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

In 2025 is gewerkt aan beter inzicht in kwaliteit door cijfers, ervaringen en verhalen te combineren. Kwaliteit meten is voor ons geen doel op zich, maar een middel om het gesprek te voeren: wat gaat goed, wat kan beter en hoe vertalen we dat naar de werkvloer?

Basis op Orde-audit In december 2025 heeft Kwaliteit in Huis de Basis op Orde-audit uitgevoerd als nulmeting. De audit toetste of de organisatorische randvoorwaarden voor de kwaliteitsmethodiek op orde zijn. Het resultaat was positief: Henriëlla Zorg heeft groen licht gekregen om door te gaan met de implementatie van de 10 cliëntbeloften. Een bevestiging dat de basis staat.

Cliëntervaringsmeting In de periode november 2025 tot januari 2026 heeft onderzoeksbureau Triqs een ervaringsmeting uitgevoerd conform het Generiek Kompas. De scores liggen boven het benchmarkgemiddelde van vergelijkbare organisaties. Cliënten waarderen met name de betrokkenheid van medewerkers en het gevoel geholpen te worden bij het omgaan met hun situatie. Een aandachtspunt is de mate waarin zorg aansluit bij de manier waarop cliënten willen leven: maatwerk in zorgafstemming vraagt blijvend aandacht. De uitkomsten zijn primair bedoeld als input voor reflectie en dialoog binnen de organisatie, mede omdat het de eerste meting conform het Generiek Kompas betreft.

Ervaringsmeting 2025 – Generiek Kompas (Triqs, nov. 2025 – jan. 2026)			
Vraag	Gemiddelde score	% Negatief	% Enthousiast
? Luisteren zorgverleners naar u?	8,4	10%	60%
? Kunt u met vragen terecht bij zorgverleners?	8,8	11%	89%
? Weten zorgverleners hoe uw situatie is?	8,8	10%	80%
? Helpen zorgverleners u om met uw situatie om te gaan? ★	8,9	0%	80%
? Is de zorg samen met u afgesproken?	8,7	10%	70%
? Komen zorgverleners afspraken na?	8,7	10%	70%
? Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? ⚠	8,1	20%	60%
? Motiveren zorgverleners u tot zelfstandigheid?	8,5	10%	70%
? Heeft u vertrouwen in kennis en ervaring?	8,6	10%	80%
? Houden zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?	8,6	20%	80%
? Voelen naasten zich gehoord?	8,5	17%	67%
? Zijn er afspraken over de rol van naasten?	8,5	17%	83%

★ Hoogste score | ⚠ Aandachtspunt | Scores liggen boven benchmarkgemiddelde | Respons: n=10 (24%)



## Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

**Meldingen als leermiddel** In 2025 zijn in totaal 128 meldingen geregistreerd: 123 MIC-meldingen en 5 MIM-meldingen. De stijging ten opzichte van 2024 is een positieve ontwikkeling: het weerspiegelt een sterkere meldingscultuur en verbeterde registratie, niet een verslechtering van de zorg. Het merendeel van de MIC-meldingen betreft medicijn- en valincidenten. De MIM-meldingen betreffen grensoverschrijdend gedrag en zijn in 2025 voor het eerst structureel geregistreerd. De bevindingen uit de jaaranalyse worden in Q2 2026 besproken met teams en leidinggevenden.

**Interne audits** Interne audits zijn in 2025 gedecentraliseerd: de uitvoering is belegd bij de afdelingen zelf, zodat medewerkers actief betrokken zijn bij het checken en verbeteren van eigen processen. Hiervoor is een interne audittraining ingekocht. Jaarlijks worden zorgevaluaties bij cliënten uitgevoerd en trends worden teruggekoppeld aan teams en vertaald naar verbeteracties.

**Medewerkerstevredenheid** Het MTO 2025 laat een sterke score zien, het resultaat van gerichte investeringen in werkplezier, scholing en teamcohesie. De uitkomsten zijn besproken in het MT en hebben op meerdere punten geleid tot concrete acties, onder meer op het gebied van werkdruk, reisafstanden en doorgroeimogelijkheden.

**Wat hebben we geleerd?** Inzicht in kwaliteit vraagt meer dan cijfers alleen. We zien dat de koppeling tussen een melding en een aantoonbare verbetering nog niet altijd navolgbaar is vastgelegd. Evaluaties vinden wel plaats, maar de opvolging is niet altijd terug te lezen. Dat maakt het moeilijker om extern aan te tonen wat we met signalen doen. In 2026 verbeteren we dit door de opvolging van meldingen en audits structureel te borgen via een kwaliteitsmanagementsysteem. De ervaringsmeting bevestigt ook dat maatwerk in zorgafstemming een blijvend aandachtspunt is

Kerngetallen Henriëlla Zorg 2025	
Indicator	Waarde
 NPS-score ervaringsmeting 2025	60
 ZorgkaartNederland	7,8
 MTO-score medewerkers 2025	8,0
 Aantal medewerkers in dienst	153
 Ziekteverzuim 2025	8,66%
 Sector gemiddelde VVT ziekteverzuim	8 - 9%
 Basis op Orde-audit	Afgerond
 MIC-meldingen 2025	123
 MIM-meldingen 2025	5
 <b>Aantal cliënten in zorg</b>	<b>1.150</b>

# Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit



2026 staat in het teken van uitvoeren en borgen. Het fundament is in 2025 gelegd: een nieuw managementteam, een heldere kwaliteitsvisie, de overstap naar Kwaliteit@ en een positieve Basis op Orde-audit.

## Kwaliteit@ verder uitrollen

De 10 cliëntbeloften worden organisatiebreed uitgerold. Per afdeling organiseren we inspiratiesessies waarin medewerkers de beloften vertalen naar concrete subbeloften – herkenbaar en handelbaar in hun dagelijkse werk.






2026 is een transitiejaar: de HKZ-certificering blijft van kracht tot de audit in oktober 2026, terwijl we tegelijkertijd verder werken aan het uitrollen van Kwaliteit@.



### Deborah van Vessem, kwaliteitsmanager

"Kwaliteit begint voor mij met een eerlijke vraag: doen we het echt goed, of vinden we alleen dat we het goed doen? Die vraag stellen we ons bij Henriëlla Zorg steeds vaker hardop. Met Kwaliteit@ geven we die vraag een structuur. Niet om te scoren, maar om te groeien. In 2026 wil ik dat die cultuur van eerlijk kijken nog dieper verankerd raakt, zodat leren niet iets bijzonders is, maar gewoon hoe wij werken."

## Actiepunten 2026

-  Qlink implementeren als kwaliteitsmanagementsysteem voor documentbeheer, verbeterregister en auditopvolging
-  Project Fundament uitvoeren: nieuw kwaliteitsbeleid opstellen en publiceren, HR en kwaliteit nadrukkelijker verbinden
-  Cliëntervaringsmeting persoonlijker organiseren om respons en representativiteit te verhogen en resultaten publiceren op de website
-  Opvolging van MIC/MIM-meldingen verbeteren: van melding naar aantoonbare verbetering
-  Wet Zorg en Dwang structureel borgen in beleid en werkwijze

## Slotreflectie



De reflectie over 2025 laat zien dat Henriëlla Zorg bewust kiest voor kwaliteit die niet alleen verantwoord wordt, maar vooral ervaren en beleefd wordt. Door scherpe keuzes te maken, inzichten op te doen en een duidelijke koers te bepalen, is een stevig fundament gelegd.

2026 staat in het teken van doen: het uitvoeren en borgen van verbeteracties, het organisatiebreed uitrollen van Kwaliteit@ en het vertalen van de 10 cliëntbeloften naar concreet en herkenbaar handelen in de praktijk.

Wij danken onze cliënten, bewoners, naasten en medewerkers voor hun vertrouwen en betrokkenheid.

Samen werken wij aan kwaliteit van bestaan.



Benoordenhoutseweg 43

2596 BC Den Haag

T: 070-2012027

[www.henriellazorg.nl](http://www.henriellazorg.nl)