

Kwaliteitsbeeld 2025

Dit kwaliteitsbeeld laat niet alleen zien hoe wij werken aan kwaliteit, maar vooral hoe wij als organisatie leren, groeien en verantwoordelijkheid nemen voor voor de zorg van morgen.



Voorwoord

Kwaliteit laat zich niet vangen in cijfers of systemen. Het laat zich zien in het dagelijks handelen, in de keuzes die we maken en in de verantwoordelijkheid die we nemen voor de zorg van vandaag én morgen.

Met dit kwaliteitsbeeld kijken we niet alleen terug op 2025, maar vooral vooruit. Waar 2024 in het teken stond van opbouwen en 2025 van het aanbrengen van structuur en inzicht, vraagt de volgende fase om scherpte, samenhang en het vermogen om vast te houden wat werkt.

We zien een organisatie die betrokken is en zich ontwikkelt. Tegelijkertijd wordt duidelijk dat kwaliteit niet vanzelf duurzaam wordt. Dat vraagt om duidelijke keuzes, eenduidigheid in handelen en het lef om te doen wat nodig is.

Voor mij als bestuurder ligt de opgave in het versterken van wat er al is. In het aanbrengen van rust en richting, zodat medewerkers hun vak goed kunnen uitoefenen en cliënten kunnen rekenen op herkenbare en voorspelbare kwaliteit.

De koers voor 2026 is helder: minder toevoegen, meer borgen. Kwaliteit niet alleen bespreken, maar zichtbaar maken in het dagelijks handelen.

Louiza el Boujjoufi
Bestuurder Zorgthuis Utrecht
Maart 2026

Vrijheid om te kiezen, zorg om op te bouwen

1. Inleiding

In 2024 lag de nadruk op het opbouwen van Zorgthuis Utrecht. We hebben toen laten zien waar we voor staan: zorg die aansluit bij de mens, met aandacht voor cultuur, leefwereld en eigen regie.

In 2025 bouwen wij hierop voort. Niet door opnieuw te beginnen, maar door te verdiepen en te verstevigen. We hebben gewerkt aan meer structuur, samenhang en inzicht in hoe wij kwaliteit organiseren en verbeteren.

Dit kwaliteitsbeeld laat zien:

- hoe wij in 2025 hebben gewerkt aan goede, veilige en passende zorg
- wat dit heeft opgeleverd voor cliënten en medewerkers
- wat wij hiervan leren
- en waar wij ons in 2026 op richten

Wij baseren dit kwaliteitsbeeld op verschillende bronnen, waaronder de ervaringsmeting Generiek Kompas, meldingen, klachten, medewerkerervaringen en de inbreng van cliënten en medewerkers. Daarmee geven wij invulling aan het werken volgens het Generiek Kompas en het bieden van transparantie over kwaliteit .

Voor Zorgthuis Utrecht betekent kwaliteit meer dan het volgen van processen of het voldoen aan normen. Kwaliteit gaat over de mate waarin cliënten zich gehoord voelen, passende zorg ontvangen en regie ervaren, én over de vraag of medewerkers hun werk veilig en professioneel kunnen uitvoeren.

2. Waar komen we vandaan (2024)

2024 stond in het teken van opbouw.

We groeiden als organisatie en legden de basis voor persoonsgerichte zorg, een betrokken team en eerste vormen van kwaliteitsbewaking. Cliënten voelden zich gezien en gehoord en medewerkers toonden grote betrokkenheid.

Tegelijkertijd werkten we nog sterk vanuit flexibiliteit en improvisatie. Dat gaf ruimte, maar zorgde ook voor verschillen in werkwijze en beperkte samenhang in processen.

De belangrijkste ontwikkelpunten waren:

- meer structuur in werkprocessen
- duidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden
- beter zicht op kwaliteit en veiligheid

Met deze uitgangspositie zijn we 2025 ingegaan.

3. Wat hebben we gedaan in 2025

Wat wilden we

In 2025 wilden wij de organisatie verder professionaliseren door:

- meer structuur aan te brengen in werkwijzen
- beter inzicht te krijgen in kwaliteit en risico's
- leren sterker te verbinden aan de praktijk

Wat hebben we gedaan

We hebben onder andere:

- een centraal kwaliteitssysteem ingevoerd
- meld- en leerprocessen verbeterd
- cliënt- en medewerkerervaringen actief opgehaald
- verbetertrajecten gestart op thema's zoals medicatie, communicatie en scholing

Wat zien we

De zorg wordt door cliënten goed gewaardeerd (8,1). Cliënten ervaren dat er naar hen geluisterd wordt, dat afspraken worden nagekomen en dat zij vertrouwen hebben in de deskundigheid van medewerkers.

Medewerkers ervaren overwegend een open aanspreekcultuur en voelen zich betrokken bij hun werk. Tegelijkertijd geven zij aan behoefte te hebben aan meer duidelijkheid, structuur en ondersteuning in de uitvoering.

Daarnaast zien we dat:

- inzicht in incidenten, klachten en risico's is toegenomen
- patronen beter zichtbaar worden
- werkwijzen nog niet overal eenduidig zijn

Wat betekent dit

Waar we in 2024 vooral bouwden, hebben we in 2025 gewerkt aan structureren en verdiepen. We begrijpen beter wat er speelt in de organisatie.

De volgende stap is het verder eenduidig organiseren en borgen van deze inzichten in de dagelijkse praktijk.

4. Wat zien we in de praktijk (analyse)

Ervaren kwaliteit van zorg

Cliënten waarderen de zorg positief. Vooral luisteren, bereikbaarheid en vertrouwen in deskundigheid worden goed beoordeeld.

Tegelijkertijd zien we verschillen in hoe cliënten de mate van eigen regie en afstemming ervaren.

Betekenis

De basis van zorg is goed. De ontwikkelopgave ligt in het verder versterken van maatwerk en het verkleinen van verschillen in ervaring.

Cliëntveiligheid en incidenten

Het melden en analyseren van incidenten is verbeterd. Daardoor ontstaat beter zicht op terugkerende patronen.

Medicatie-incidenten vormen nog steeds het belangrijkste aandachtsgebied.

Betekenis

Het inzicht in risico's is toegenomen. De volgende stap is het verder standaardiseren van werkwijzen en het versterken van opvolging en borging.

Medewerkers en sociale veiligheid

Medewerkers ervaren een open aanspreekcultuur en voelen zich overwegend vrij om zaken te bespreken.

Tegelijkertijd is niet voor iedereen duidelijk welke formele stappen gezet moeten worden bij onveiligheid of ongewenst gedrag.

Betekenis

De informele cultuur is sterk. De formele borging van veiligheid vraagt verdere versterking.

Klachten en signalen

Klachten en signalen laten zien dat thema's zoals communicatie, bejegening en duidelijkheid in afspraken samenhangen met meerdere aspecten van kwaliteit.

Betekenis

Klachten bieden waardevolle inzichten in de samenhang tussen gedrag, processen en veiligheid en worden actief benut voor verbetering.

Medewerkers en continuïteit

Het ziekteverzuim is relatief laag, maar de organisatie blijft kwetsbaar bij uitval door de beperkte omvang.

Betekenis

Continuïteit vraagt blijvende aandacht voor werkbaarheid, deskundigheid en teamstabiliteit.

Leren en ontwikkelen

Scholing wordt steeds meer gekoppeld aan signalen uit de praktijk, zoals medicatieveiligheid en rapportage.

Betekenis

Leren wordt relevanter en praktijkgericht. De volgende stap is het zichtbaar maken van het effect in het dagelijks handelen.

5. Reflectie: wat leren we?

Wanneer we alle inzichten samenbrengen, ontstaat een helder beeld.

De basis van de zorg is goed:

- cliënten zijn tevreden
- medewerkers zijn betrokken
- de organisatie leert beter van signalen

Tegelijkertijd zien we dat kwaliteit niet vanzelf geborgd is.

Juist in een organisatie met een sterke, informele cultuur vraagt kwaliteit om:

- duidelijke en eenduidige werkwijzen
- heldere verantwoordelijkheden
- structurele opvolging van signalen

De belangrijkste les uit 2025 is dat we niet primair voor een herstelopgave staan, maar voor een borgings- en verdiepingsopgave.

6. Ontwikkelrichting 2026

In 2026 richten wij ons op het verder versterken en borgen van kwaliteit.

Prioriteiten

1. Medicatieveiligheid en veilige werkprocessen
2. Methodisch werken, rapportage en overdracht
3. Duidelijke en geborgde meldstructuren en sociale veiligheid

Ondersteunende thema's

- versterken van informatievoorziening
- verder ontwikkelen van scholing en deskundigheid
- beter benutten van signalen van cliënten en medewerkers
- blijvende reflectie binnen teams

Wat betekent dit

Voor cliënten:

- meer continuïteit en voorspelbare kwaliteit

Voor medewerkers:

- meer duidelijkheid en ondersteuning in het werk

Voor de organisatie:

- verdere ontwikkeling naar een stabiele en lerende organisatie

7. Conclusie

De ontwikkeling van Zorgthuis Utrecht is duidelijk zichtbaar.

In 2024 lag de nadruk op opbouwen.

In 2025 hebben we gewerkt aan structureren en verdiepen.

De zorg wordt goed gewaardeerd en de basis is stevig. Tegelijkertijd is verdere borging nodig om kwaliteit duurzaam en eenduidig te maken.

De koers voor 2026 is helder:

de ingezette verbeteringen voortzetten en steviger verankeren in de dagelijkse praktijk van cliënten, medewerkers en teams.