

1. Introductie

Zorgthuis Utrecht bouwt aan een nieuwe generatie zorg: persoonlijk, cultuursensitief, duurzaam en gericht op kwaliteit van bestaan. In een tijd van maatschappelijke en zorginhoudelijke uitdagingen kiest Zorgthuis Utrecht bewust voor mensgerichte zorg die écht aansluit bij wat cliënten belangrijk vinden. Door actief oog te hebben voor taal, cultuur en achtergrond, biedt de organisatie passende ondersteuning aan een diverse groep cliënten. De vijf bouwstenen van het Generiek Kompas vormen daarbij geen abstracte uitgangspunten, maar zijn concreet verankerd in de dagelijkse praktijk – van zorgverlening tot samenwerking, en van reflectie tot organisatieontwikkeling. Onze organisatie staat nog aan het begin, maar onze ambitie is groot: bijdragen aan een zorgsysteem waarin ieder mens ertoe doet – met aandacht voor verbondenheid, gelijkwaardigheid en innovatie.

Voor Zorgthuis Utrecht betekent kwaliteit van bestaan dat cliënten zoveel mogelijk regie hebben over hun dagelijks leven, in verbinding blijven met hun sociale omgeving en passende, veilige zorg ontvangen op een manier die aansluit bij hun achtergrond, waarden en voorkeuren. Onze kernwaarden – persoonlijk, cultuursensitief, duurzaam en innovatief – zijn direct verbonden aan deze visie en vormen het fundament van ons dagelijks handelen.

Zorgthuis Utrecht is op 15 juli 2024 gestart als zorgorganisatie en levert wijkverpleging en huishoudelijke ondersteuning aan kwetsbare ouderen en chronisch zieken. De organisatie telt eind 2024 14 FTE en heeft op dat moment 70 cliënten in zorg: 12 voor huishoudelijke hulp (Wmo), 40 voor wijkverpleging (Zvw) en 18 met een Wlz-indicatie. We bouwen aan een toekomstbestendige zorgorganisatie met als ambitie om in 2030 een voorloper te zijn in langdurige zorg (Wlz) en kleinschalige woonvormen, ondersteund door e-health en hybride zorgmodellen.

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld op basis van:

- de interne audit van januari 2025,
- de eerste resultaten van de PREM Wijkverpleging,
- gesprekken met medewerkers, teamcoördinator en bestuur.

Op het moment van opstellen is Zorgthuis Utrecht in gesprek met:

- medewerkers (via teamoverleggen en werkbijeenkomsten),
- de cliëntenraad,
- en het netwerk van formele en informele zorgpartners.

Doel is om dit kwaliteitsbeeld in de eerste helft van 2025 verder te verdiepen, en de reflecties te toetsen op herkenning en draagvlak. Hiermee sluit Zorgthuis Utrecht aan bij het principe van samen leren en verbeteren zoals bedoeld in het Generiek Kompas.

Zorgthuis Utrecht streeft in 2025 onder andere naar:

- 85% cliënttevredenheid,
- 80% tevredenheid over communicatie,
- én versterking van cliëntparticipatie via panelgesprekken en structurele feedbackmomenten.

Vrijheid om te kiezen, zorg om op te bouwen

Het persoonlijke verhaal van de cliënt vormt altijd het vertrekpunt. We maken actief ruimte voor die verhalen en betrekken ook mantelzorgers waar mogelijk bij het zorgproces. Dit kwaliteitsbeeld 2024 biedt een eerste integrale reflectie op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas, met een doorkijk naar de volgende ontwikkelstappen.

2. Bouwsteen 1 – Het kennen van wensen en behoeften

Om zorgcontinuïteit te borgen en strategische groei te realiseren, werkt Zorgthuis Utrecht actief aan versterkte samenwerking met regionale netwerken en formele zorgpartners. In 2025 wordt deze samenwerking verder uitgebouwd richting contractering voor langdurige zorg (Wlz) en de ontwikkeling van kleinschalige woonvormen.

Zorgthuis Utrecht gebruikt het ‘Open Gesprek’ als vaste methodiek om samen met de cliënt zorgvragen, wensen en behoeften in kaart te brengen. Hierbij is nadrukkelijk aandacht voor zowel de culturele als persoonlijke achtergrond, ondersteund door meertalige communicatie en digitale toegankelijkheid. Het ondersteuningsplan wordt samen met de cliënt en diens netwerk opgesteld en periodiek geëvalueerd, waarbij het persoonlijke verhaal centraal staat.

De ervaringen uit 2024 laten zien dat intensieve samenwerking met zowel formele als informele zorgpartners cruciaal is om passende zorg te kunnen bieden. Daarom werkt Zorgthuis Utrecht in 2025 aan de ontwikkeling van structurele participatievormen voor netwerkpartners, zodat zij actief betrokken worden bij kwaliteitsverbetering en visieontwikkeling.

3. Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

Zorgthuis Utrecht werkt actief aan het versterken van de samenwerking met het netwerk van formele en informele partners. In 2024 werd samengewerkt o.a. met huisartsen, wijkteams, ziekenhuizen en opleidingspartners. Deze samenwerking is essentieel voor het leveren van geïntegreerde zorg in de wijk en vormt een belangrijke pijler in de ontwikkeling richting langdurige zorg (Wlz) en kleinschalig wonen. Ook mantelzorgers worden actief ondersteund en betrokken, als waardevolle schakel in het netwerk rondom de cliënt.

Binnen het team ligt de focus op het versterken van digitale vaardigheden van zorgprofessionals, in lijn met de strategische koers richting hybride zorgmodellen. Jaarlijkse trainingen, evaluaties en het gebruik van digitale middelen zijn onderdeel van de PDCA-cyclus. De voorbereiding op nieuwe woonvormen biedt daarbij extra leer- en ontwikkelkansen voor het team, waarin kennisdeling en samenwerking centraal staan.

Op basis van de eerste PREM-resultaten en de interne audit zijn concrete kwaliteitsdoelen vastgesteld, waaronder:

- 25% reductie in medicatiefouten,
- jaarlijkse interne audits,

Vrijheid om te kiezen, zorg om op te bouwen

- en structurele monitoring via de PDCA-cyclus.

De implementatie van het digitale kwaliteitssysteem Scienta (start februari 2025) ondersteunt deze verbetercyclus en draagt bij aan duurzame kwaliteitsborging binnen alle lagen van de organisatie.

4. Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

De interne audit van januari 2025 benadrukte de noodzaak tot een duidelijke herverdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Zorgthuis Utrecht heeft dit opgepakt door het opstellen van een nieuw organogram binnen het kwaliteitssysteem Scienta, ondersteund door werkstructuursessies per functieprofiel. Doel hiervan is het realiseren van een werkbare balans, het verminderen van ad-hoc handelen en het versterken van de continuïteit van zorg. Ook de achterwachting wordt herzien en vastgelegd in beleid en overlegstructuren.

In het najaar van 2024 zijn diverse trainingen uitgevoerd, gericht op kwaliteit, veiligheid en professioneel handelen. Medewerkers volgden onder andere een infectiepreventietraining (via het AMR-netwerk), een training over psychosociale arbeidsbelasting (PSA) en instructie in het gebruik van de medicatie-app Medimo. Deze opleidingsactiviteiten zijn verwerkt in het opleidingsplan 2025 en dragen bij aan een veilige, reflectieve werkcultuur.

Zorgthuis Utrecht werkt met een hybride zorgmodel waarin fysieke en digitale zorg worden gecombineerd. De organisatiestructuur is cliëntgericht ingericht en biedt ruimte voor zeggenschap van medewerkers. Het personeelsbeleid is gericht op duurzame inzetbaarheid, flexibiliteit en innovatie.

Het jaarrapport laat zien dat er in 2024 belangrijke stappen zijn gezet richting een lerende organisatie. Op basis van signalen uit meldsystemen, audits en interne evaluaties is een opleidingsplan ontwikkeld. Ook worden in 2025 kwartaalreflecties ingevoerd onder begeleiding van de kwaliteitsverpleegkundige (in functie vanaf februari 2025). Deze verpleegkundige vervult een coachende en coördinerende rol in het versterken van het lerend vermogen. De PDCA-cyclus wordt geborgd via werkoverleggen, digitale werkstructuren en het nieuwe kwaliteitssysteem Scienta.

5. Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

In 2024 lag de focus op het leggen van een solide basis voor het leren en verbeteren binnen Zorgthuis Utrecht. In 2025 verschuift de aandacht naar het verdiepen van deze basis, onder andere via het opstarten van een pilot voor kleinschalige woonvormen, e-health-experimenten en het versterken van samenwerkingen met formele partners. Deze initiatieven dragen bij aan duurzame contractering, innovatie in zorg en uitbreiding van de doelgroep.

De vijf bouwstenen van het Generiek Kompas zijn sterk met elkaar verweven binnen Zorgthuis Utrecht. Meldingen, incidentanalyses, interne audits en feedback van cliënten vormen directe input voor scholing, procesverbetering en beleidsontwikkeling. Met de

invoering van het digitale kwaliteitssysteem Scienta (februari 2025) ontstaat meer samenhang, monitoring en verantwoording. Hiermee wordt de PDCA-cyclus concreet toegepast in alle lagen van de organisatie.

De MIC-analyse over juli–december 2024 laat zien dat medicatie-incidenten het meest voorkomen (118 meldingen), waarvan een groot deel betrekking had op het niet aftekenen van medicatie. Naar aanleiding hiervan zet Zorgthuis Utrecht in op gerichte verbetering van medicatieveiligheid: invoering van Medimo, training in de ‘regel van 5’, en bewustwording over meldingsbereidheid. Ook valincidenten en agressie krijgen extra aandacht.

De klachtenanalyse toont aan dat communicatie, bereikbaarheid en opvolging van afspraken verbeterpunten zijn. Van de twaalf geregistreerde klachten betroffen meerdere onduidelijkheid bij ziek- en betermeldingen of incidenten in de veiligheid van cliënten. Deze signalen worden systematisch vertaald naar verbeteracties binnen het kwaliteitsmanagementsysteem.

In 2024 zijn geen datalekken gemeld. Wel is de samenwerking met ICT-partner structureel ingezet om risico’s te beheersen en de gegevensbescherming te borgen.

Door beperkte beschikbaarheid van leidinggevenden vond sturing in 2024 deels ad-hoc plaats. In 2025 wordt een vaste overlegstructuur ingericht (managementteam, coördinatie- en individuele werkbesprekingen), met als doel om sturing, reflectie en samenwerking beter te verankeren in het dagelijks werk. De inzet van het kwaliteitssysteem Scienta ondersteunt dit.

Er is een strategisch scholingsbeleid ontwikkeld, gericht op modulaire bij- en nascholing, cultuursensitieve zorg en actuele thema’s. Dit beleid is opgebouwd op basis van ervaringen in 2024, meldsystemen, auditbevindingen en reflectie met medewerkers. Zorgprofessionals worden ondersteund in hun ontwikkeling. De kwaliteitsverpleegkundige vervult vanaf 2025 een centrale rol in het begeleiden en coachen van teams, met nadruk op structurele leerprocessen, kwartaalreflecties en het toepassen van de PDCA-cyclus in werkoverleggen en teamstructuren.

6. Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

Zorgthuis Utrecht gebruikt diverse informatiebronnen om systematisch inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg en dienstverlening. In 2024 zijn een interne audit, het jaarrapport, de PREM Wijkverpleging en meldingssystemen (MIC, MIM en klachtenregistratie) ingezet om trends, verbeterpunten en sterktes te signaleren.

De interne audit van januari 2025 bevestigt dat in korte tijd een sterke basis is gelegd voor persoonsgerichte, cultuursensitieve zorg. Positieve punten zijn de aandacht voor taal en cultuur van cliënten, de deskundigheid van zorgverleners, en de toename in toepassing van SOEP-rapportages. Tegelijkertijd worden verbetervoorstellen opgepakt, waaronder verbetering van MIC/MIM-registraties, cliëntbesprekingen en werkstructuren, en de invoering van Scienta als digitaal kwaliteitssysteem (start: februari 2025).

Op basis van deze reflecties zijn de volgende verbeteracties voor 2025 vastgesteld:

- Volledige implementatie van Scienta, inclusief PDCA-cyclus en organogramfunctionaliteit;
- Versterking van cliëntparticipatie via adviesstructuren en feedbackmomenten;
- Oplevering van het opleidingsplan met kwartaalreflecties o.l.v. de kwaliteitsverpleegkundige;
- Verdieping van netwerkbetrokkenheid bij visieontwikkeling en innovatie;
- Uitrol van digitale zorgmiddelen, zoals Medimo.

De PREM Wijkverpleging 2024 is uitgevoerd via Nedap Healthcare bij 33 cliënten (respons: 36%). De totaalscore was 7,8 en de NPS 16,7% (Europees gemeten: 50%). Cliënten gaven hoge scores op deskundigheid, gezondheid bewaken en contact met zorgverleners. Lagere scores betroffen op tijd komen en continuïteit van zorgverleners. Reacties benadrukken het persoonlijke contact, maar signaleren ook verbeterpunten rond roosters en medicatieverstrekking. Deze feedback is vertaald naar concrete verbeteracties binnen de planning, overdracht en teamcoördinatie.

De klachtenanalyse liet zien dat communicatie, bereikbaarheid en opvolging van afspraken versterking behoeven. In totaal werden twaalf klachten geregistreerd, waarvan meerdere betrekking hadden op ziek-/betermeldingen en veiligheid van cliënten. Deze signalen zijn opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem. In 2024 zijn geen datalekken gemeld. Wel is de samenwerking met ICT-partner geïntensiveerd voor risicobeheersing en gegevensbescherming.

De directiebeoordeling over verslagjaar 2024 is gebaseerd op deze informatie en vormt de basis voor het kwaliteitsbeleid 2025. Met de komst van de kwaliteitsverpleegkundige en de inzet van Scienta wordt de eerste volledige PDCA-cyclus in 2025 geborgd.

7. Reflectie 2024 en vooruitblik 2025

Het jaar 2024 stond voor Zorgthuis Utrecht in het teken van fundament leggen. In slechts enkele maanden tijd groeide de organisatie uit tot een volwaardige aanbieder van wijkverpleging en huishoudelijke ondersteuning, met 70 cliënten en 14 FTE. Ondanks de korte looptijd is een stevige basis gelegd: er is geïnvesteerd in kwaliteitsstructuren, professionele ontwikkeling, digitale ondersteuning en het ontwikkelen van een gedeelde visie op persoonsgerichte en cultuursensitieve zorg.

De interne audit, de eerste PREM-resultaten en de ervaringen uit het veld tonen aan dat Zorgthuis Utrecht beschikt over een betrokken team, oog heeft voor cliëntbeleving, en lerend vermogen in praktijk weet te brengen. Tegelijkertijd zijn er duidelijke verbeteringen benoemd, zoals het versterken van de werkstructuur, borging van overlegvormen, en het verbeteren van medicatieveiligheid en communicatie.

In 2025 ligt de nadruk op consolidatie en verdieping. Prioriteiten zijn onder meer:

- de succesvolle implementatie van het kwaliteitssysteem Scienta en het cyclisch werken volgens PDCA;
- het afronden van de eerste volledige jaarschijf met kwartaalreflecties en opleidingsinterventies;
- het realiseren van Wlz-contractering en de opstart van een pilot voor kleinschalige woonvormen;
- verdere uitrol van e-health en hybride zorg, inclusief digitale vaardigheden van medewerkers;
- en structurele versterking van cliëntparticipatie, zowel informeel als via de cliëntenraad.

Zorgthuis Utrecht is zich bewust van de uitdagingen die horen bij een jonge organisatie in opbouw. Personeelsschaarste, complexiteit in financieringsstructuren en de behoefte aan meer voorspelbare sturing vragen om realistisch plannen en wendbaarheid. Tegelijkertijd ligt er een stevige ambitie: bijdragen aan toegankelijke, gelijkwaardige en duurzame zorg voor iedereen – met kwaliteit van bestaan als uitgangspunt.

De reflectie uit dit kwaliteitsbeeld vormt de basis voor de directiebeoordeling, teamprioriteiten en netwerkgesprekken in 2025. Daarmee wordt het kwaliteitsbeeld niet alleen een terugblik, maar ook een gezamenlijk vertrekpunt voor de volgende fase van groei en professionalisering.