

Kwaliteitsbeeld 2025



Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeleid 2025 van Wijkzorg Nijmegen.

Dit document beschrijft hoe wij invulling geven aan kwalitatief goede, veilige, doelmatige en cliëntgerichte zorg. Het laat zien hoe wij kwaliteit bewaken, systematisch verbeteren en inspelen op veranderingen in het zorglandschap.

Ons beleid is opgesteld conform de geldende wet- en regelgeving binnen de wijkverpleging vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz) op basis van PGB. Daarnaast sluiten wij aan bij het Generiek Kompas, waarin persoonsgerichte zorg, samen beslissen, netwerkgericht werken en continu leren centraal staan. Voor ons vormt dit kompas een praktische leidraad in het dagelijks handelen.

Wijkzorg Nijmegen is een bewust kleinschalige organisatie met 50 cliënten. Deze kleinschaligheid stelt ons in staat korte lijnen te hanteren, maatwerk te bieden en snel in te spelen op veranderingen in de zorgvraag. In 2025 hebben zich geen calamiteiten voorgedaan en zijn er geen officiële klachten ontvangen, wat het vertrouwen van cliënten en de stabiliteit van onze organisatie bevestigt.

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek bleek een respons van 66% en een gemiddelde score van 9,1, ruim boven onze interne norm van 8,5. Dit onderstreept dat cliënten onze zorg als betrouwbaar, professioneel en betrokken ervaren.

Dit kwaliteitsbeleid beschrijft hoe wij zorg organiseren, verantwoordelijkheden verdelen, kwaliteit systematisch monitoren en werken aan continue verbetering.

Kwaliteit is voor Wijkzorg Nijmegen een voortdurend proces, gericht op veilige, passende en mensgerichte zorg, nu en in de toekomst.



0 officiële klachten



0 calamiteiten



Onze cliënten geven ons gemiddeld een 8,88

Missie en visie

Wijkzorg Nijmegen staat voor mensgerichte, betrouwbare en professionele zorg in de thuissituatie. Onze missie is om cliënten in hun eigen vertrouwde omgeving te ondersteunen bij het behouden van zelfstandigheid, kwaliteit van leven en eigen regie. Wij geloven dat ieder mens recht heeft op zorg die aansluit bij persoonlijke wensen, behoeften en levensfase.

Wij zijn ervan overtuigd dat zorg méér is dan het uitvoeren van verpleegtechnische handelingen.

Goede zorg vraagt om aandacht, empathie, deskundigheid en continuïteit.

Het betekent écht luisteren naar wat voor de cliënt belangrijk is en rekening houden met culturele, religieuze en persoonlijke waarden.

Zo bouwen wij aan een veilige en vertrouwde zorgrelatie.

Onze zorg is gericht op het versterken van zelfredzaamheid.

Waar mogelijk stimuleren wij cliënten om zelf de regie te behouden en ondersteunen wij waar dat nodig is.

Dit doen wij in nauwe samenwerking met naasten en andere betrokken zorgverleners.

Door te werken met vaste gezichten, korte communicatielijnen en een stabiel team creëren wij rust en voorspelbaarheid. Dit vergroot het vertrouwen en bevordert een goede samenwerking.

Wij streven naar duurzame zorgrelaties waarin respect, gelijkwaardigheid en open communicatie centraal staan.

Onze kernwaarden:



Behoud van eigen regie



Betrouwbaarheid



Continuïteit



Kwaliteit en betrouwbaarheid

Bouwsteen 1

Mensgerichte zorg

Kwalitatieve zorg ontstaat in samenwerking. Wijkzorg Nijmegen onderhoudt daarom actieve, transparante en constructieve samenwerkingsrelaties met huisartsen, praktijkondersteuners, zorgtrajectbegeleiders, andere zorgaanbieders, wondpoliklinieken en palliatief verpleegkundigen. Door een hechte samenwerking zorgen wij ervoor dat de zorg rondom de cliënt geïntegreerd, consistent en efficiënt wordt uitgevoerd.

Wanneer de zorgvraag complex is, nemen wij deel aan multidisciplinaire overleggen (MDO's).

Hierin stemmen verschillende professionals de zorgbehoeften, behandelplannen en prioriteiten gezamenlijk af. Door deze afstemming voorkomen wij versnippering van zorg, verminderen wij overlap en zorgen wij voor een integraal zorgplan dat de cliënt centraal stelt. Heldere communicatie, zorgvuldige verslaglegging en regelmatige evaluatie vormen hierbij de basis voor kwaliteit en veiligheid.

Naast professionele samenwerking hechten wij grote waarde aan het netwerk rondom de cliënt. Mantelzorgers en naasten spelen vaak een cruciale rol in het dagelijks leven van de cliënt. Wij betrekken hen actief bij het zorgproces, bespreken wederzijdse verwachtingen, signaleren mogelijke overbelasting en bieden ondersteuning waar nodig. Indien noodzakelijk, verwijzen wij naar passende hulp, respijtzorg of andere ondersteunende diensten, zodat zowel cliënt als mantelzorger duurzaam worden ontlast.

Wijkzorg Nijmegen stimuleert het gebruik van voorliggende voorzieningen en welzijnsinitiatieven in de wijk. Voorzieningen zoals dagbesteding, wijkcentra, buurtactiviteiten en zelfhulpgroepen dragen bij aan participatie, sociaal contact en het behoud van zelfstandigheid. Door zorg op deze manier doelmatig en afgestemd in te zetten, voorkomen wij dat zorg zwaarder wordt ingezet dan nodig en bevorderen wij de duurzaamheid van de ondersteuning.

Ons overkoepelende doel is dat cliënten zo lang mogelijk veilig, verantwoord en met een hoge kwaliteit van leven thuis kunnen blijven wonen. Dit bereiken wij door een integrale aanpak, waarbij samenwerking met professionals, betrokkenheid van mantelzorgers en het benutten van lokale middelen samenkomen. Kwalitatieve zorg is zo niet alleen een verantwoordelijkheid van Wijkzorg Nijmegen, maar een gezamenlijke inspanning van het hele netwerk rondom de cliënt.

Bouwsteen 2

Samenwerking en netwerk

Bij Wijkzorg Nijmegen staat zorg bij de cliënt thuis centraal, waarbij we zowel kwaliteit als continuïteit van zorg hoog in het vaandel hebben. Wij geloven dat effectieve zorg verder gaat dan verpleegtechnische handelingen alleen; het vraagt om duidelijke afstemming, verantwoordelijkheid en gestructureerde samenwerking tussen alle betrokkenen.

Wij organiseren dit zorgvuldig, zodat iedereen van zorgprofessionals tot mantelzorgers toegang heeft tot actuele en betrouwbare informatie. Beslissingen worden op deze manier tijdig en goed onderbouwd genomen. Heldere verslaglegging, terugkoppeling bij veranderingen en duidelijke taakverdelingen vormen de basis van een soepel lopende samenwerking.

Veranderingen in de gezondheidssituatie of het signaleren van risico's pakken wij direct op. Wij nemen proactief contact op met alle betrokken disciplines en wachten niet af tot problemen groter worden. Door vroegtijdig te signaleren en afspraken af te stemmen, voorkomen we complicaties en blijft de zorg veilig en stabiel.

Ook tijdens overgangen tussen zorgvormen, zoals een opname in het ziekenhuis of terugkeer naar huis, bewaken wij zorgvuldig de continuïteit. Wij zorgen dat overdrachten volledig en uitvoerbaar zijn vastgelegd, zodat misverstanden en onderbrekingen in de zorg zoveel mogelijk worden voorkomen.

Binnen het sociale netwerk van de cliënt werken wij aan duidelijke communicatie en realistische verwachtingen. Samen bespreken we wie welke rol vervult en passen we de afspraken aan wanneer de omstandigheden veranderen. Op deze manier blijft de ondersteuning in balans en duurzaam inzetbaar.

Door samenwerking op een transparante, vooruitziende en gestructureerde manier te organiseren, creëren wij rust en duidelijkheid rondom de cliënt. Dit versterkt de veiligheid, samenhang en toekomstbestendigheid van de zorg.



Bouwsteen 3

Organisatie en personeelsbeleid

De kwaliteit van zorg wordt in belangrijke mate bepaald door de deskundigheid, betrokkenheid en stabiliteit van medewerkers. In 2025 is nadrukkelijk ingezet op teamcontinuïteit en het behoud van vaste gezichten voor cliënten. Dit versterkt vertrouwen, bevordert de zorgrelatie en draagt bij aan een veilige en kwalitatieve zorgverlening.

Binnen Wijkzorg Nijmegen zijn rollen en verantwoordelijkheden duidelijk belegd en zijn communicatielijnen kort. Dit maakt het mogelijk om snel te schakelen, adequaat te reageren op veranderingen en zorgvragen efficiënt te organiseren. Medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor zowel hun eigen handelen als voor het gezamenlijke resultaat.

Regelmatige werkoverleggen, eens per vier weken, vormen een structureel onderdeel van het teambeleid. Hierin worden zorginhoudelijke casuïstiek, incidenten, verbeterpunten en organisatorische ontwikkelingen besproken. Deze bijeenkomsten bevorderen reflectie, kennisdeling en onderlinge afstemming, en versterken de professionele ontwikkeling van het team.

Scholing en deskundigheidsbevordering zijn structureel verankerd in het personeelsbeleid. Medewerkers volgen bij- en nascholingen die passen bij hun functie en bevoegdheden. Bekwaamheid wordt periodiek getoetst, zodat zorg altijd veilig en volgens professionele richtlijnen wordt uitgevoerd.

Duurzame inzetbaarheid krijgt aandacht door een gezonde werkdruk, voldoende ondersteuning en mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling. Dit draagt bij aan werkplezier, betrokkenheid en behoud van personeel.

Extern wordt de organisatie jaarlijks getoetst via een audit door TÜV NORD. In 2025 zijn hierbij geen verbeterpunten geconstateerd, wat bevestigt dat het kwaliteitssysteem effectief is ingericht en processen aantoonbaar worden nageleefd.

Door deze gestructureerde aanpak waarborgt Wijkzorg Nijmegen een professionele, betrouwbare en toekomstbestendige zorgverlening waarin cliënten én medewerkers centraal staan.



Bouwsteen 4

Innovatie en technologische ontwikkeling

Om de zorg toekomstbestendig en efficiënt te maken, blijft Wijkzorg Nijmegen investeren in innovatie en technologische ontwikkeling. In 2025 zijn verschillende projecten verder uitgerold en verfijnd, met als doel zowel de kwaliteit van zorg als de werkdruk voor medewerkers te verbeteren.

Een belangrijke ontwikkeling is spraakgestuurd rapporteren. Deze technologie stelt zorgverleners in staat om direct mondeling verslag te doen van hun zorgmomenten, waarbij de informatie automatisch wordt omgezet in digitale rapportages. Dit vermindert niet alleen de administratieve belasting aanzienlijk, maar zorgt er ook voor dat verslaglegging sneller en accurater plaatsvindt. Door minder tijd kwijt te zijn aan handmatige invoer, kunnen medewerkers meer tijd en aandacht besteden aan de zorg voor de cliënt.

Daarnaast wordt beeldzorg verder geïmplementeerd binnen onze organisatie. Beeldzorg maakt het mogelijk om op een laagdrempelige manier contact te hebben met cliënten via digitale kanalen, zoals videoafspraken. Dit biedt meerdere voordelen: cliënten ervaren snellere toegang tot zorg, er is minder fysieke belasting door huisbezoeken, en in bepaalde situaties kan beeldzorg fysieke zorgmomenten effectief aanvullen of zelfs vervangen. Hierdoor wordt de zorg flexibeler en beter bereikbaar, vooral voor cliënten die moeite hebben met verplaatsingen of in drukke periodes.

Ook het digitaal aftekenen van handelingen heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de kwaliteit van de registratie en veiligheid binnen de organisatie. Door het digitaal vastleggen van uitgevoerde handelingen is het risico op administratieve fouten en onduidelijkheden sterk verminderd. Dit heeft bovendien geleid tot een daling in het aantal incidentmeldingen, daarnaast fungeert het ook als controlemechanisme dat medewerkers scherp houdt.

Bij Wijkzorg Nijmegen wordt iedere innovatie zorgvuldig getoetst op drie cruciale aspecten: gebruiksvriendelijkheid, veiligheid en de meerwaarde voor zowel cliënt als medewerker. Pas wanneer een technologie voldoet aan deze criteria, wordt deze volledig in de praktijk geïntegreerd. Deze benadering waarborgt dat innovatie daadwerkelijk bijdraagt aan een hogere kwaliteit van zorg, een efficiëntere werkomgeving en een betere ervaring voor de cliënt.

Kortom, innovatie en technologische ontwikkeling vormen bij Wijkzorg Nijmegen een belangrijke pijler voor het realiseren van toekomstbestendige, efficiënte en cliëntgerichte zorg.

Veiligheid en incidentenbeleid

Binnen Wijkzorg Nijmegen wordt een open en veilige meldcultuur actief bevorderd. Medewerkers worden aangemoedigd om incidenten, bijna-incidenten en mogelijke risico's te melden, zonder angst voor negatieve consequenties of repercussies.

Deze cultuur van openheid draagt bij aan een transparante werkomgeving waarin leren en verbeteren centraal staan. Het melden van incidenten wordt niet gezien als een administratieve verplichting, maar als een essentieel instrument om de kwaliteit en veiligheid van zorg continu te waarborgen.

In 2024 werden in totaal 45 meldingen geregistreerd. In 2025 is dit aantal gedaald naar 37 meldingen. Hoewel dit een lichte daling is, hebben er zich in beide jaren geen calamiteiten voorgedaan, wat aangeeft dat de incidentmeldingen vooral een preventief karakter hebben en bijdragen aan het tijdig signaleren van risico's voordat deze escaleren.

De geregistreerde meldingen worden systematisch geanalyseerd op basis van hun aard, oorzaken en eventuele trends. Dit gebeurt per kwartaal, zodat ontwikkelingen over de tijd inzichtelijk worden en signalen vroegtijdig kunnen worden opgepakt. De analyse richt zich niet alleen op wat er is gebeurd, maar ook op waarom het is gebeurd en welke structurele of procesmatige verbeteringen mogelijk zijn.

De uitkomsten van deze analyses worden besproken tijdens teamoverleggen, waarbij het hele team betrokken is. Op basis van de bevindingen kunnen gerichte verbetermaatregelen worden ontwikkeld, toegewezen aan verantwoordelijke personen of teams, en na implementatie geëvalueerd op effectiviteit. Dit systematische proces zorgt ervoor dat het incidentenbeleid een levend document is dat bijdraagt aan leren en verbeteren binnen de organisatie, in plaats van een statische administratieve verplichting.

Door deze aanpak wordt een cultuur versterkt waarin medewerkers zich veilig voelen om meldingen te doen, en waarin incidenten en bijna-incidenten worden benut als waardevolle kansen om de kwaliteit van de zorg continu te verhogen. Het resultaat is een lerende organisatie die proactief risico's beheerst, de veiligheid van cliënten waarborgt en een positieve, open werkomgeving bevordert.



Klachtenbeleid

Bij Wijkzorg Nijmegen staat een laagdrempelige en transparante klachtbehandeling centraal. Wij beschouwen signalen van ontevredenheid niet als een probleem, maar juist als een waardevolle kans om onze zorg en dienstverlening verder te verbeteren. Daarom moedigen wij cliënten actief aan om zorgen en vragen zo vroeg mogelijk bespreekbaar te maken.

In eerste instantie worden klachten informeel besproken met de betrokken zorgverlener en de leidinggevende. Dit vaak persoonlijke gesprek biedt ruimte voor uitleg, verduidelijking en het vinden van een directe oplossing. In veel gevallen leidt deze aanpak tot een snelle en bevredigende afhandeling van de klacht, waardoor escalatie voorkomen wordt.

Wanneer een cliënt hier behoefte aan heeft, kan hij of zij een formele procedure volgen via een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenregeling is duidelijk gepubliceerd op onze website en wordt onder de aandacht gebracht van cliënten, zodat zij altijd weten welke stappen zij kunnen nemen en welke ondersteuning beschikbaar is.

In 2025 zijn er geen officiële klachten ontvangen. Dit resultaat onderstreept het vertrouwen van onze cliënten in onze zorgverlening en bevestigt de effectiviteit van onze laagdrempelige en transparante communicatie.

Tegelijkertijd blijven wij alert en staan wij open voor signalen van ontevredenheid, zodat wij continu kunnen leren en verbeteren.



Risicomanagement

Bij Wijkzorg Nijmegen wordt risicomanagement structureel en systematisch toegepast om zowel de kwaliteit als de continuïteit van zorg te waarborgen. Jaarlijks worden risico's geïnterpreteerd op zowel organisatieniveau als zorginhoudelijk niveau, met behulp van een actuele zorg-RI&E (Risico-Inventarisatie & Evaluatie). Dit instrument maakt het mogelijk om potentiële risico's inzichtelijk te maken, te beoordelen en effectief te beheersen.

Tijdens de inventarisatie worden risico's geëvalueerd (zie bijlage 1) op kans en impact, zodat duidelijk wordt welke risico's prioriteit hebben. Vervolgens worden passende beheersmaatregelen vastgesteld, toegespitst op de aard en ernst van het risico. Dit kan variëren van het verbeteren van interne processen tot het inzetten van extra middelen of trainingen voor medewerkers.

Risicomanagement binnen Wijkzorg Nijmegen beslaat diverse belangrijke gebieden, waaronder:

- Personele bezetting en deskundigheid: zorgen dat er voldoende en goed opgeleid personeel beschikbaar is om kwalitatieve zorg te leveren.
- Cliëntveiligheid: waarborgen dat cliënten veilig zorg ontvangen, met aandacht voor valpreventie, toezicht en meldingen van onveilige situaties.
- Medicatieveiligheid: minimaliseren van risico's bij medicijnverstrekking en -beheer door protocollen, dubbele controles en digitale hulpmiddelen.
- Privacy en gegevensbescherming: bescherming van gevoelige cliëntinformatie volgens de AVG-richtlijnen, met veilige digitale systemen en toegangsbeheer.
- Continuïteit van zorg: waarborgen dat zorg geleverd kan blijven worden bij uitval van personeel, ziekte, of andere verstoringen.

Alle acties en maatregelen worden systematisch vastgelegd en gemonitord, waardoor de organisatie continu inzicht heeft in de voortgang en effectiviteit van risicobeheersing. Regelmatige evaluaties en bijstellingen zorgen ervoor dat het risicomanagement actueel blijft en aansluit bij veranderende omstandigheden binnen de zorg en organisatie. Door risico's proactief te benaderen, kan Wijkzorg Nijmegen incidenten voorkomen, de veiligheid van cliënten en medewerkers verbeteren en de organisatorische weerbaarheid versterken. Dit betekent dat de organisatie niet alleen kan reageren op problemen, maar ook vooruit kan plannen om toekomstige risico's te minimaliseren. Uiteindelijk draagt dit bij aan een stabiele, veilige en hoogwaardige zorgverlening die zowel cliënten als medewerkers ten goede komt.

Continue kwaliteitsverbetering

Bij Wijkzorg Nijmegen zien wij kwaliteit niet als een statisch eindpunt, maar als een doorlopend proces van leren en verbeteren. Wij werken systematisch aan de ontwikkeling van onze zorgverlening door het combineren van verschillende evaluatie en feedbackinstrumenten, zoals cliënttevredenheidsonderzoeken, interne evaluaties, incidentanalyses, team overleggen en externe audits.

Deze verschillende bronnen geven ons inzicht in zowel sterke punten als verbeterpunten binnen onze organisatie.

Wij stimuleren een cultuur van leren en feedback, waarin medewerkers actief worden aangemoedigd om zowel feedback te geven als te ontvangen. Reflectie op het eigen handelen is een belangrijk onderdeel van dit proces: medewerkers leren van successen én van situaties die beter hadden gekund. Kleine verbeteringen worden stap voor stap doorgevoerd en geborgd, waardoor onze zorgverlening op een duurzame manier versterkt wordt.

Daarnaast vormen een stabiel team, korte communicatielijnen en een nauwe samenwerking met ketenpartners belangrijke pijlers voor kwaliteitszorg. Het centraal stellen van de cliënt blijft altijd het uitgangspunt bij iedere verbetering.

Door deze combinatie kunnen wij continu anticiperen op veranderende zorgbehoeften en blijven wij kwalitatief hoogwaardige, persoonsgerichte zorg bieden.



Conclusie

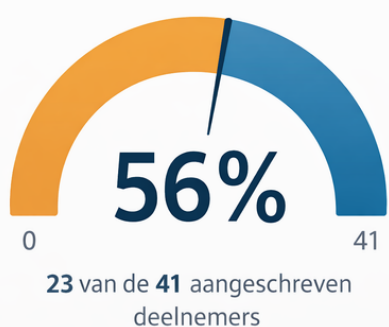
Terugkijkend op 2025 kan worden geconcludeerd dat Wijkzorg Nijmegen op een stabiele, veilige en kwalitatief verantwoorde wijze zorg heeft verleend binnen de Zvw en Wlz PGB.

Met 50 cliënten in zorg en een bewuste keuze voor kleinschaligheid is persoonlijke aandacht gewaarborgd gebleven. Dit blijkt uit de hoge cliënttevredenheidsscore van 8,88 (bij 56% respons), deze valt boven de norm van 8,5. Cliënten waarderen met name de betrouwbaarheid, het luisteren, het nakomen van afspraken en het werken met vaste zorgverleners.

Op het gebied van veiligheid zijn geen calamiteiten geweest en zijn geen officiële klachten ontvangen. De open meldcultuur en structurele analyse van incidenten dragen aantoonbaar bij aan kwaliteitsverbetering. De daling van het aantal meldingen hangt samen met verbeterde werkprocessen, waaronder digitaal aftekenen.

De jaarlijkse audit door TÜV NORD heeft geen verbeterpunten opgeleverd, wat bevestigt dat het kwaliteitssysteem goed functioneert. Daarnaast is geïnvesteerd in teamstabiliteit en technologische ontwikkelingen zoals spraakgestuurd rapporteren en beeldzorg.

Alles overziend heeft Wijkzorg Nijmegen in 2025 aantoonbaar invulling gegeven aan de uitgangspunten van het Generiek Kompas: persoonsgerichte zorg, samenwerking in het netwerk en een lerende organisatie. Hiermee ligt er een solide en toekomstbestendige basis voor verdere ontwikkeling en borging van kwaliteit in 2026.



8,88

Gemiddelde score

