

# Kwaliteitsbeeld 2025-2026

*Samen werken aan kwaliteit van bestaan*



*Zorgzaam en toegewijd*

*Datum RvC: 9 maart 2026  
Datum publicatie: 31 maart 2026*

## Inhoudsopgave

|                                                                 |          |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| 1. Inleiding .....                                              | 3        |
| 2. Het verhaal van Uw ZorgCompaan .....                         | 3        |
| Missie.....                                                     | 3        |
| Visie .....                                                     | 3        |
| Structuur .....                                                 | 3        |
| Cliënttevredenheid en medezeggenschap.....                      | 4        |
| Waar en voor wie we er zijn.....                                | 4        |
| <b>Bouwstenen van het Generiek kompas .....</b>                 | <b>5</b> |
| Bouwsteen 1: Het open gesprek (wensen en behoeften) .....       | 5        |
| Oriënterende fase.....                                          | 5        |
| Opstarten van de zorg .....                                     | 5        |
| Tijdens de zorgverlening.....                                   | 6        |
| Terugblik 2025 en speerpunten 2026.....                         | 6        |
| Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken.....                      | 6        |
| Netwerk rondom de mens met de zorgvraag (sociaal netwerk) ..... | 6        |
| Professioneel netwerk .....                                     | 6        |
| Hulpmiddelen en technologie .....                               | 7        |
| Terugblik 2025 en speerpunten 2026.....                         | 7        |
| Bouwsteen 3: Het werk organiseren.....                          | 7        |
| Overlegvormen.....                                              | 7        |
| Informatievoorziening .....                                     | 8        |
| Terugblik 2025 en speerpunten 2026.....                         | 8        |
| Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen .....                         | 8        |
| Terugblik 2025 en speerpunten 2026.....                         | 9        |
| Verklarende woordenlijst.....                                   | 10       |

## 1. Inleiding

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag, staat er in het Generiek kompas. En dat is precies waar we binnen Uw ZorgCompaan voor staan.

Dit kwaliteitsbeeld is gebaseerd op het Generiek Kwaliteitskompas VVT en ondersteunt de beleidskeuzes binnen Uw ZorgCompaan. In het kwaliteitsbeeld 2025-2026 blikken we terug en kijken vooruit op basis van de bouwstenen van het Generiek kompas. We benoemen datgene wat komend jaar in het bijzonder onze aandacht vraagt.

De inhoud van het kwaliteitsbeeld wordt organisatie breed opgehaald. Zo kunnen cliënten, naaste en medewerkers een goed beeld krijgen van de zorg die geboden wordt. Het kwaliteitsbeeld wordt intern met medewerkers gedeeld en is te vinden op de website van Uw ZorgCompaan.

## 2. Het verhaal van Uw ZorgCompaan

Uw ZorgCompaan levert al bijna 15 jaar inwonende zorg en verpleegkundige zorg. De organisatie staat voor een uniek concept en onderscheidt zich door haar kennis, persoonlijke benadering en nauwe samenwerking met haar cliënten.

### Missie

Bij Uw ZorgCompaan is het onze missie om hoogwaardige, persoonlijke zorg en ondersteuning te bieden. We streven ernaar om met respect en aandacht in te spelen op de unieke behoeften en wensen van iedere cliënt, waarbij we de eigen regie en zelfredzaamheid centraal stellen.

### Visie

Wij geloven in een toekomst waarin ouderen en zorgbehoevenden die zorg in nabijheid nodig hebben, de mogelijkheid moeten krijgen om zo lang mogelijk op een waardige en zelfstandige manier thuis te kunnen blijven wonen.

### Structuur

Uw ZorgCompaan heeft als rechtsvorm een B.V. Wij bieden zorg in nabijheid aan huis, door middel van inwonende zorg en verpleegkundige zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz-thuis) met een persoonsgebonden budget (PGB).

De directeur geeft leiding aan de organisatie, in afstemming met het managementteam. Dit managementteam bestaat uit een Financieel controller, New care Coördinator, een Business supportmanager en een Manager Zorg.

De directeur werkt volgens de wettelijke kaders van de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). De Raad van Commissarissen (RvC) houdt oog op het toepassen van de Governancecode Zorg (2022).

## Cliënttevredenheid en medezeggenschap

In 2024 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Over het algemeen zijn de cliënten zeer tevreden over de zorgverlening van Uw ZorgCompaan. Positieve opmerkingen worden gemaakt over de vakkundigheid van de zorgconsulenten, bereikbaarheid en de professionaliteit van de zorgverleners. Aandachtspunten uit het onderzoek zijn in 2025 opgepakt. We scoren gemiddeld een 8,8 onder de respondenten van het onderzoek. Op de vraag of inwonende zorg bijdraagt aan de kwaliteit van leven voor de cliënt, is een mooie score van 9,2 gehaald. Een belangrijk onderdeel gezien onze visie.

In 2025 is Uw ZorgCompaan drie keer gewaardeerd op Zorgkaart Nederland met een gemiddelde van een 9,6.

Er is daarnaast nauw contact tussen de zorgconsulent en de cliënt en/of familie waarmee de tevredenheid het gehele jaar door goed gemonitord/geëvalueerd wordt.

De medezeggenschap is georganiseerd via de RvC waarmee er gestructureerd overleg plaatsvindt. Op het moment van schrijven is er geen Cliëntenraad geïnstalleerd en wordt onderzocht hoe dit vormgegeven kan worden.

### **Waardering Zorgkaart Nederland – 16 april 2025**

*Wij hebben heel goede ervaring met de zorgverlener van Zorgcompaan. Aardige en ook kundige professional die zorgzaam was en oog had voor details en ook humor bezat. Zij bezit de gave om er te zijn als het nodig is en op de achtergrond aanwezig te zijn maar toch dingen scherp te zien en daarop te reageren op een adequate manier. Een liefdevolle en rustige, vriendelijke hulpverlener met ervaring die van aanpakken weet als het nodig is. Daadkrachtig persoon. De organisatie leren kennen als erg betrouwbaar en regelmatig kunnen afstemmen over de zorgvraag en wensen en hoe het ging met de zorgapair. De organisatie kan ik aanbevelen, niets op aan te merken en erg vriendelijk in de omgang. Ze doen wat ze afspreken en dat vonden wij erg prettig. Dikke pluim voor jullie allemaal!*

## Waar en voor wie we er zijn

Wij werken door heel Nederland, en in de grensstreek van België, voor senioren en chronisch zieke volwassenen en kinderen.

### **Inwonende zorg**

Door middel van inwonende zorg bieden wij hun de mogelijkheid om langer en gelukkiger thuis te blijven wonen in hun eigen omgeving. Inwonende zorg via Uw Zorgcompaan biedt een aanvulling op reguliere zorg zoals mantelzorg en thuiszorg.

### **Verpleegkundige zorg**

Onze verpleegkundige zorg is gericht op mensen met een chronische ziekte, zoals spierziekten zoals ALS en de ziekte van Duchenne, zoals MS en kinderen en volwassenen met een meervoudige handicap. Door verpleegkundige zorg aan huis kunnen zij in hun eigen vertrouwde omgeving blijven wonen. De verpleegkundigen hebben de juiste certificaten, waaronder beademingscertificaten en hebben kennis die nodig is om voor verschillende ziektebeelden de gepaste zorg te leveren. Uw

ZorgCompaan heeft een nauwe samenwerking met het Centrum voor Thuisbeademing. Zij leiden de zorgmedewerkers op die gaan werken bij cliënten met beademingszorg.

# Bouwstenen van het Generiek kompas

## Bouwsteen 1: Het open gesprek (wensen en behoeften)

*Goede ondersteuning en zorg zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan. (Generiek kompas)*

Wij vinden het belangrijk om vanuit waarden met elkaar het gesprek te voeren. Wat vinden onze cliënten belangrijk, waar willen zij in ondersteund worden en hoe kunnen we optimaal samenwerken met de cliënt, familie en naasten.

### Oriënterende fase

Samen met de zorgvrager en/of familie inventariseert onze new care consulente de wensen, behoeften en de zorgvraag om samen te onderzoeken of onze dienstverlening hier geschikt voor is. Dit doen wij doormiddel van een vrijblijvend kennismakingsgesprek bij de zorgvrager thuis.

### Opstarten van de zorg

#### **Inwonende zorg**

Past inwonende zorg bij de zorgvrager? Dan stelt de zorgconsulent samen met de zorgvrager en/of familie een persoonlijk zorgprofiel op tijdens een eerste intakegesprek bij de zorgvrager thuis. De zorgconsulent luistert goed naar de wensen en zorgvraag. Dit doet de zorgconsulent door het voeren van een open gesprek. Passen de wensen van de zorgvrager bij het aanbod, dan gaan wij na het gesprek op zoek naar een zorgverlener die goed bij de nieuwe cliënt en diens wensen past. Na onze eerste selectie maakt de cliënt en/of diens familie online kennis met de zorgverlener. Daarin wordt gekeken of er een match is en of de zorgverlener past bij de manier waarop de cliënt wil leven. In overleg met de cliënt en/of familie stellen wij een (vast) team samen van inwonende zorgverleners.

Voor iedere cliënt stellen wij, in samenspraak, een dag- en nachtschema en overeenkomst op waarin alle afspraken zijn vastgelegd.

#### **Verpleegkundige zorg**

Bij de inzet van verpleegkundige zorg starten we altijd met een intakegesprek. Onze zorgconsulent komt daarvoor bij de zorgvrager thuis. De zorgconsulent bespreekt samen met de zorgvrager en/of familie wat de wensen, behoefte en zorgvraag zijn. Op basis van deze informatie wordt een passend zorgteam samengesteld. Voor de start van de zorg vindt er een kennismakingsgesprek plaats tussen de zorgprofessional en de cliënt en/of familie om er zeker van te zijn dat er een match is.

Alle afspraken worden vastgelegd in een op maat gemaakte overeenkomst. Zo weet iedereen wat zij van elkaar mogen verwachten.

## Tijdens de zorgverlening

Iedere cliënt heeft een vaste zorgconsulent als contactpersoon. De zorgconsulent monitort de zorgverlening en voert volgens een vast patroon evaluatiegesprekken met de cliënt en/of de contactpersoon van de cliënt. Indien nodig kan deze tijdig bijsturen.

## Terugblik 2025 en speerpunten 2026

| Gedaan in 2025                                                                                                                                             | Doen in 2026                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In 2025 zijn we gestart met het in kaart brengen van de communicatiestromen van en naar cliënten: De Klantreis. Dit geeft inzicht om vanuit te verbeteren. | In 2026 gaan we de klantreis verder optimaliseren: informatie op het juiste moment, vastleggen van informatie en inhoud van de informatie optimaliseren waar nodig. |

## Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

*In ieder leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk. (Generiek kompas)*

### Netwerk rondom de mens met de zorgvraag (sociaal netwerk)

Samen met de familie, naasten en (soms) andere zorgorganisaties vormen wij een netwerk om de cliënt heen. Goede afstemming is hierbij zeer belangrijk. Het netwerk is er bijvoorbeeld om de inwonende zorgverlener af te wisselen op vrije momenten. Ook zijn zij contactpersoon bij bijvoorbeeld calamiteiten of communicatie met de huisarts. De cliënt en/of contactpersoon is regievoerder over de inzet van de zorg en de inkoop hiervan.

Bij de inzet van verpleegkundige zorg is er een nauwe samenwerking en afstemming in de verdeling van de zorg.

### Professioneel netwerk

Uw ZorgCompaan is aangesloten bij **ZorgThuisNL**, de landelijke branchevereniging voor zorgondernemers binnen het sociaal domein, de wijkverpleging en de langdurige zorg.

Wij werken intensief samen met het **Centrum voor Thuisbeademing** (CTB). Het CTB zorgt voor maatwerk trainingen en beademingscertificaten, zodat onze zorgprofessionals bekwaam én bevoegd blijven in hun werkzaamheden.

Voor de behandeling van klachten en geschillen zijn wij aangesloten bij **Quasir groep**.

Voor de mogelijke inzet van onvrijwillige zorg werken wij samen met een externe Wzd-functionaris. Tevens zijn wij voor onze medewerkers aangesloten bij een prikpunt in geval van een prik-spat-snij of bijtincident.

## Hulpmiddelen en technologie

De cliënt is budgethouder en verantwoordelijk voor de inkoop van hulpmiddelen en technologie. Onze ervaren zorgconsulenten kunnen de cliënt hierbij adviseren indien gewenst.

### Terugblik 2025 en speerpunten 2026

| Gedaan in 2025                                                                             | Doen in 2026                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In 2025 zijn we aangesloten bij een prikpunt en is er een Wzd-functionaris gecontracteerd. | Om onze kwaliteitsbasis verder te versterken en te borgen, sluiten we in 2026 aan bij een erkend kwaliteitskeurmerk. Dit biedt een helder kader voor continu verbeteren en ondersteunt ons in het verder professionaliseren van onze processen en werkwijze. |

## Bouwsteen 3: Het werk organiseren

*In een open gesprek spreekt de professional samen met de zorgvrager af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. (Generiek kompas)*

Elk zorgproces begint bij de wensen die een zorgvrager heeft voor ondersteuning. De directeur van Uw ZorgCompaan stuurt op aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede zorg. Andere belangrijke hulpbronnen bij het leveren van kwaliteit van zorg zijn ICT, materialen, samenwerkingen en de administratieve organisatie. Deze hulpbronnen zijn ondersteunend aan het primaire proces.

De cliënt heeft de volledige regie over de inzet van de zorg en waar deze wordt ingekocht. Bij een veranderende zorgvraag kan de zorgconsulent adviseren over eventueel aanvullende zorg wanneer de cliënt hier behoefte aan heeft.

Uw ZorgCompaan is een professionele organisatie met korte lijnen. De zorgconsulenten zijn een belangrijke spil tussen de cliënten, zorgverleners en de organisatie. Zij vertalen de wet- en regelgeving richting de zorgverleners en begeleiden bij incidenten en veranderende zorgvraag.

Voor de zorgverleners is er een noodnummer beschikbaar waar, buiten kantoortijden, naar gebeld kan worden in geval van nood. Zij worden dan adequaat geholpen en/of doorverwezen.

## Overlegvormen

Wekelijks vindt er een zorgconsulenten overleg plaats waarin de zorgconsulenten en manager zorg afstemming hebben over de ingezette zorg en veranderingen in zorg.

Wekelijks vindt er een overleg plaats met de zorgconsulenten, new care consulenten en de zorg manager om nieuwe zorgvragen af te stemmen.

Er is goede afstemming met de organisaties waarmee samengewerkt wordt bij de cliënt onder regie van de cliënte.

## Informatievoorziening

Uw ZorgCompaan maakt gebruik van het elektronisch cliëntdossier (ECD) van Puur. Hierin worden alle afspraken en communicatie vastgelegd. Alle informatie van het persoonlijk dossier is beschikbaar via het cliëntportaal. Hierdoor is er een zeer transparante communicatie tussen cliënt en organisatie.

## Terugblik 2025 en speerpunten 2026

| Gedaan in 2025                                                                                                                                                              | Doen in 2026                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De informatiestroom richting de inwonende zorgverleners in kaart gebracht.                                                                                                  | In 2026 wordt de communicatiestroom richting de inwonende zorgverleners verder geoptimaliseerd. Met als doel situaties herkennen en op de juiste manier verwerken. |
| In 2025 is het kwaliteitssysteem opnieuw neergezet en is de PDCA cyclus verbeterd.                                                                                          | In 2026 wordt de functie van zorg coach uitgebreid naar zorg manager. Hiermee zal de zorgkant steviger vertegenwoordigd worden in het MT.                          |
| In 2025 is gestart met een nieuwe functie van zorg coach ter ondersteuning van de zorgconsulenten.                                                                          | Beleidsstukken en werkwijze worden geborgd binnen de organisatie zodat iedere medewerker over de juiste informatie beschikt om het werk uit te kunnen voeren.      |
| In 2025 is de klachtenprocedure herzien en de informatievoorziening richting cliënten geoptimaliseerd.                                                                      |                                                                                                                                                                    |
| Er zijn diverse beleidstukken opgesteld rondom de thema's onvrijwillige zorg, beademingszorg, Wlz-zorg, medicatie, grensoverschrijdend gedrag & ingrijpende gebeurtenissen. |                                                                                                                                                                    |
| Opnieuw oppakken van MIM/MIC meldingen en stoomschema voor verbeterpunten opgemaakt.                                                                                        |                                                                                                                                                                    |

## Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

*Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. (Generiek kompas)*

Een lerende organisatie is een organisatie die continu leren en verbeteren, onderdeel maakt van het dagelijks werk. Wat kunnen we hiervan leren? Niet alleen bij een incident, maar ook bij successen en alledaagse situaties. De open cultuur binnen Uw ZorgCompaan helpt om van elkaar te leren.

Uw ZorgCompaan heeft een nauwe samenwerking met het Centrum voor Thuisbeademing. Zij leiden de zorgmedewerkers op die gaan werken bij cliënten met beademingszorg.

Cliënten met dementie is een groeiende doelgroep binnen Uw ZorgCompaan. We zien dat personen met dementie graag thuis willen blijven wonen, inwonende zorgverleners spelen een belangrijke rol in het mogelijk maken hiervan. Het kan voorkomen dat we hierdoor te maken krijgen met onvrijwillige zorg zoals beschreven in de Wet zorg en dwang (Wzd). In 2025 is er beleid gemaakt en geïntroduceerd rondom de inzet van onvrijwillige zorg. Ons beleid zet in op het voorkomen van onvrijwillige zorg. Mocht dit toch ingezet moeten worden, dan is er een externe Wzd functionaris gecontracteerd om het stappenplan op de juiste wijze te doorlopen.

Meerdere cliënten hebben aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning op het gebied van medicatieverstrekking. Een service die nog niet geboden kan worden door inwonende zorgverleners. In 2025 is een onderzoek gestart hoe inwonende zorgverleners geschoold kunnen worden op dit gebied waarmee de dienstverlening uitgebreid kan worden. In 2026 wordt dit verder uitgewerkt.

## Terugblik 2025 en speerpunten 2026

| Gedaan in 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Doen in 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>In 2025 hebben ontwikkelingen plaatsgevonden op het gebied van onvrijwillige zorg en de Wzd door het opstellen van beleid en is een start gemaakt dit uit te rollen binnen de organisatie.</p> <p>Onderzoek gestart hoe inwonende zorgverleners geschoold kunnen worden op het gebied van medicatieverstrekking</p> | <p>In 2026 ontvangen de zorgconsulenten een scholing op het gebied van de wet zorg en dwang om verder te kunnen professionaliseren en de inwonende zorgverleners op een goede manier mee te kunnen nemen in de signaalfunctie die zij hierin hebben.</p> <p>In 2026 wordt gestart met het scholen van een deel van de inwonende zorgverleners op het gebied van medicatieverstrekking/ medicatieveiligheid.</p> <p>In 2026 wordt gestart met het opstellen van een gestructureerd opleidingsbeleid voor zorgmedewerkers.</p> |

## Verklarende woordenlijst

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elektronisch cliëntdossier (ECD)</b>                        | Een digitaal systeem waarin alle relevante informatie over een cliënt wordt vastgelegd en gedeeld met zorgprofessionals.                                                                                                                                |
| <b>Generiek kompas</b>                                         | Kwaliteitsstandaard voor verpleeghuiszorg en wijkverpleging                                                                                                                                                                                             |
| <b>Governancecode Zorg</b>                                     | Principes voor het goed bestuur en toezicht van zorgorganisaties in Nederland                                                                                                                                                                           |
| <b>Melding incident client (MIC)</b>                           | Proces waarbij een incident dat een negatieve impact kan hebben op een cliënt wordt gemeld en vastgelegd, met als doel te leren van de situatie en herhaling te voorkomen.                                                                              |
| <b>Melding incident medewerker (MIM)</b>                       | Proces waarbij een incident dat een negatieve impact kan hebben op medewerkers wordt gemeld en vastgelegd, met als doel te leren van de situatie en herhaling te voorkomen.                                                                             |
| <b>Onvrijwillige zorg</b>                                      | Zorg die wordt verleend zonder instemming van de cliënt, vaak in situaties waarin de cliënt zich verzet of wilsonbekwaam is.                                                                                                                            |
| <b>PDCA</b>                                                    | Plan-Do-Check-Act-cyclus, is een systematische methode voor continue verbetering binnen organisaties.                                                                                                                                                   |
| <b>Persoonsgebonden budget (PGB)</b>                           | Een geldbedrag waarmee iemand zelf zorg of ondersteuning kan inkopen en organiseren, zodat men regie houdt over de eigen zorg.                                                                                                                          |
| <b>Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)</b> | Een wet die is ingesteld om de kwaliteit van zorg te waarborgen en cliënten een sterke positie te geven bij klachten.                                                                                                                                   |
| <b>Wet langdurige zorg (Wlz)</b>                               | Een wet die intensieve, blijvende zorg regelt voor mensen die 24 uur per dag zorg of toezicht nodig hebben.                                                                                                                                             |
| <b>Wet Zorg en Dwang (Wzd)</b>                                 | Deze wet is bedoeld voor mensen met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie. De wet bepaalt onder andere in welke situaties onvrijwillige zorg aan de orde kan zijn en hoe besluiten hierover worden genomen. |
| <b>Wzd-functionaris</b>                                        | Een deskundige die een belangrijke rol speelt bij de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd).                                                                                                                                                         |