



Het Zorgboeket

Kwaliteitsbeeld 2026 Het Zorgboeket

Inhoud

Inleiding

De thuiszorg zorgorganisatie “Het Zorgboeket” omvat de vestiging “Het Zorgboeket Zuid-Hollandse Eilanden” en “Het Zorgboeket Drechtsteden” welke onder 1 bestuur vallen, en werken vanuit een identieke missie en visie, met een gezamenlijke eenduidige structuur.

Dit kwaliteitsbeeld schetst het gezamenlijke beeld, structuur en inrichting en geeft waar nodig uitgesplitste gegevens van Het Zorgboeket Zuid-Hollandse eilanden en Het Zorgboeket Drechtsteden

Onze Missie: Klanten zo lang mogelijk zelfstandig en comfortabel in hun eigen vertrouwde omgeving laten wonen, met behoud van regie over hun leven

Onze Visie: Door het bieden van individuele begeleiding, dementiezorg, persoonlijke verzorging en mantelzorgondersteuning, kunnen wij onze klanten zo lang mogelijk zelfstandig en comfortabel in hun eigen vertrouwde omgeving laten wonen.

Kernwaarden: Aandacht – Respect -Vertrouwen

De overgang naar een zelfstandige organisatie

In 2024 hebben de Home Instead thuiservice-organisaties Zuid-Hollandse Eilanden en Drechtsteden stappen hebben gezet richting verzelfstandiging door los te komen van de franchiseorganisatie Home Instead Thuiservice.

Vanaf 1 maart 2025 zijn zij onder de naam Het Zorgboeket operationeel geworden.

Dit is ons eerste kwaliteitsbeeld. Vanuit de franchiseorganisatie waarvan wij tot maart 2025 deel uitmaakten is geen initiatief gekomen een kwaliteitsbeeld per vestiging op te zetten. Wij kunnen dan ook niet terugblikken op de doelen en het kwaliteitsbeeld van 2024.

Wel bieden we als nieuwe organisatie inzicht in ons huidige kwaliteitsbeeld 2025. Met dit kwaliteitsbeeld maken we inzichtelijk hoe processen binnen de nieuwe organisatie verlopen, geven we een beeld van de kwaliteit vanuit onze organisatie en reflecteren we op onze doelen en kwaliteit van zorg. Ten slotte kijken we vooruit op de doelen van de organisatie ten aanzien van de kwaliteit voor het komende jaar.

De organisatie

Wij leveren warme, kwalitatieve zorg, met oog voor duurzaamheid, maatschappelijke impact en samenwerking. We werken samen met andere organisaties en we bundelen onze expertise, zodat een compleet en kwalitatief zorgaanbod geboden wordt aan eenieder die dat nodig heeft.



Het Zorgboeket

Continue aandacht voor efficiëntie en de inzet van betrokken Medewerkers welzijn en Zorg helpen ons bij ons streven naar toegankelijke, duurzame zorg, nu en in de toekomst.

Onze Medewerkers welzijn en Zorg

Onze Medewerkers welzijn en Zorg hebben hart voor de zorg, zijn professioneel en deskundig. Ze beschikken over de benodigde vaardigheden en kennis om kwalitatieve zorg en ondersteuning te bieden en blijven voortdurend in ontwikkeling middels scholing. Onze medewerkers staan in hun kracht. We streven ernaar dat iedereen bij Het Zorgboeket zowel in het werk als in privé in balans is. Met de positieve gezondheidsfilosofie als uitgangspunt, ondersteunen we medewerkers in het vergroten van hun veerkracht en het nemen van de eigen regie over gezondheid en welzijn.

Onze medewerkers hebben uitdaging en verantwoordelijkheidsgevoel in hun werk. Ze nemen een actieve en ondernemende houding aan in hun werk en nemen verantwoordelijkheid voor hun taken. Ze zijn gedreven om de best mogelijke zorg en ondersteuning te bieden en voelen zich betrokken bij het welzijn van de klant.

Het jaar 2025

De overgang van een franchiseorganisatie naar een volledig zelfstandige organisatie heeft veel tijd, aandacht en inspanningen gevraagd van al onze medewerkers. Dankzij hun inzet, betrokkenheid en enthousiasme zijn we erin geslaagd om deze overgang binnen 6 maanden gerealiseerd te hebben. Het jaar 2025 stond voor beide vestigingen in het teken van procesoptimalisatie, ISO -certificering NEN 9015-2005.

Met het starten van initiatieven zoals het bieden integrale zorg en zorg in dagbesteding hebben we de complexiteit van het zorglandschap ervaren waarop is besloten onze inspanningen en focus te richten op dat waar we goed in zijn: het bieden van individuele begeleiding en ondersteuning bij kwetsbare ouderen thuis.

We willen in 2026 verder bouwen op dit fundament en onze positie als zelfstandige zorgorganisaties op de Zuid-Hollandse eilanden (ZHE) en de regio Drechtsteden (DS) verder consolideren, integreren en uitbreiden. Hierbij streven we naar:

- Financiële stabiliteit en verantwoorde groei
- Tevreden klanten en medewerkers
- Een organisatie die proactief meegaat met de tijd
- Optimale kwaliteit
- Een efficiënte en doelmatige organisatie



Het Zorgboek

BESTE ALLEMAAL
HARTELIJK DANK VOOR UW
ZORG EN BELANGSTELLING
WAAR IK INTENS VAN GENO-
TEN HEB IN MIJN EEN-
ZAMHEID.
GA ZO DOOR, IK ZIE IEDERE
KEER UIT NAAR JULLIE
KOMST
VEEL GELUK EN TOE-
KOMST IN DE
VOLGENDE JAREN



Het Zorgboeket

DOELEN

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften.



Onze klanten willen een zo goed mogelijk leven thuis leiden

Hoe werken wij:

Op elke zorgvraag die ons bereikt, veelal via de casemanager dementie of wijkverpleegkundige, volgt een persoonlijke afspraak door onze zorgcoördinator bij de klant thuis om in gesprek met klant, mantelzorger en naasten, in open communicatie, de mens en zijn zorgvraag te leren kennen.

Voorafgaand aan deze eerste afspraak bij de klant, waarvoor minimaal een uur wordt gepland, is aan de verwijzer een vragenlijst toegestuurd gekregen met vragen over de zorgvraag en aan de klant informatie over Het Zorgboeket zodat is de klant goed geïnformeerd over onze organisatie en de zorg coördinator zich in de zorgvraag kan verdiepen voorafgaand aan het huisbezoek.

Wat is ons doel:

Ons doel is om samen met de klanten en zijn netwerk een thuissituatie te creëren waarbij de klant veilig, vitaal en verantwoord thuis kan blijven wonen, ook als het leven uitdagender wordt. We bereiken dit door het vermogen van de klant om zelf de dagelijkse taken uit te voeren en problemen op te lossen (zelfredzaamheid en eigen regie) te stimuleren en te ondersteunen zoals het aankleden, helpen in huis of boodschappen doen en koken.

We gaan uit van wat de klant nog kan, en gaan niet uit van zijn beperkingen. Zo ontstaat veiligheid en dagstructuur thuis, stimuleren we voeding en beweging en niet in de laatste plaats, ontlasten we de mantelzorger.



Het Zorgboek

Het stimuleren van de zelfredzaamheid verhoogt de eigenwaarde en zelfvertrouwen van de klant en daardoor vermindert onrust. Zo blijven onze klanten meedoen in de maatschappij.

Bij het inschatten van de zorgbehoefte voor de klant hanteren wij de schijf van vijf.

- 1 Wat kan de klant zelf
- 2 Welke hulpmiddelen kunnen worden ingezet
- 3 Wat kan de familie/ mantelzorger
- 4 Wat kan het netwerk
- 5 Wat kan Het Zorgboek

Het open gesprek:

Onze zorg coördinatoren werken volgens de sociale benadering bij mensen met dementie (Anne-Mei The) waarbij de mens centraal staat en niet de kwetsbaarheid.

Het voeren van een open gesprek met de klant is met name voor de mens met dementie, die wantrouwend kan zijn, van groot belang en levert veel op zoals:

- **Meer begrip en erkenning**
Mensen voelen zich gehoord en serieus genomen, wat kan zorgen voor erkenning van hun gevoelens, zorgen en wensen.
- **Betere afstemming van zorg**
Door open te praten over behoeften, verwachtingen en grenzen kan de zorg beter worden afgestemd op wat iemand echt nodig heeft.
- **Versterking van zelfregie**
Een open gesprek helpt mensen om actief mee te denken en mee te beslissen over hun zorg, wat hun gevoel van controle en autonomie vergroot.
- **Meer vertrouwen**
Openheid bevordert vertrouwen tussen de zorgvrager en zorgverlener of naasten, wat de samenwerking ten goede komt.
- **Vermindering van onzekerheid en stress**
Duidelijke communicatie kan onduidelijkheden en misverstanden wegnemen, wat rust en duidelijkheid geeft.
- **Sneller signaleren van problemen**
Problemen of veranderingen in de zorgbehoefte komen eerder aan het licht, waardoor tijdig kan worden bijgestuurd.
- **Emotionele steun**
Het delen van ervaringen en gevoelens kan opluchting geven en bijdragen aan het emotioneel welzijn.

Gedurende het verdere verloop van het zorgtraject zal de klant en zijn netwerk aan een vaste zorg coördinator zijn gekoppeld en door periodieke terugkoppeling tijdens evaluatiegesprekken spelen we in op veranderingen in behoeften en wensen van de klant waarbij we ons aanpassen aan wat de klant van ons vraagt.



Het Zorgboeket

Naar aanleiding van onze interne audit is er in mei 2025 een overzicht van de belangrijkste stakeholders opgesteld en hun verwachtingen:

- Klanten en mantelzorgers: behoefte aan persoonlijke, warme en betrouwbare zorg, duidelijke communicatie en ondersteuning.
- Medewerkers: waardering, goede werk-privébalans, scholing en professionele ontwikkeling.
- Zorgkantoren/Gemeenten: nadruk op doelmatigheid, zelfredzaamheid en passende inzet van middelen.
- Verwijzers en samenwerkingspartners: snelle inzet, kwaliteit van zorg en structurele samenwerking.
- Toezichthouders: naleving wet- en regelgeving, aantoonbare kwaliteit.

We vertalen de verwachtingen actief naar beleidsdoelen en verbeteracties, zoals het maandelijks bijhouden van een verbeterregister waarin knelpunten worden vastgelegd, besproken en waarbij tot een oplossing van deze knelpunten wordt gekomen binnen een vastgestelde termijn.

Reacties vanuit het klanttevredenheidsonderzoek 2025:

“Gaat goed: afspraken verliepen goed, op het moment dat er geen klik was met diegene die de zorg nodig had werd dat opgelost. Diegene die de zorg kreeg vond het fijn Kan beter: als mantelzorger was ik tevreden.

Gaat goed: Alle medewerkers zijn heel betrokken en denken altijd mee. De dames die thuiskomen, de leiding, de planning. Heel fijn! Mijn complimenten. Kan beter: Het zou fijn zijn als jullie ook op zondag zorg zouden kunnen verlenen. Dat zou mij ontlasten als mantelzorger.”

“We hebben eigenlijk niks aan te merken waarop Zorgboeket mijn schoonvader heeft geholpen. Mijn schoonvader ging op een gegeven moment steeds minder eten waardoor hij steeds vatbaarder werd voor infecties. Met Zorgboeket de afspraak gemaakt dat zij 2x samen met schoonvader gingen koken en eten. Uiteindelijk werd er razendsnel opgeschaald naar 5x per week toen bleek dat hij helemaal niet meer voor zichzelf kon zorgen. De dames deden veel meer dan alleen maar komen met hem, gedurende de 2 uur dat hun bezoek duurde gingen ze met hem wandelen en hielden ze hem gezelschap, iets waar hij enorm veel behoefte aan had. Samengevat, niks dan lof over de hulp die Zorgboeket ons geboden heeft.”



Het Zorgboeket

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken.



Het Zorgboeket is ervan overtuigd dat goede samenwerking tussen het sociale netwerk van de klant en de professionele zorgmedewerkers essentieel is om de zorg te kunnen bieden die voor een specifieke klant van belang is, uitgaand van zijn wensen en behoeften

Het **netwerk rondom de klant** wordt in kaart gebracht bij het eerste gesprek bij de klant thuis volgens de methode van de schijf van Vijf. Op deze wijze wordt gezien hoe en door wie onderdelen van de zorgvraag passend kunnen worden ingevuld. Een sterk sociaal netwerk is cruciaal voor persoonsgerichte zorg waarbij wij aansluiten bij de informele zorg die geleverd wordt door mantelzorgers, familie en vrijwilligers.

De goede contacten met ons **professionele netwerk** en het inzetten hiervan, waar nodig, draagt bij aan optimale zorg voor onze klant. Door signalering en samenwerking tussen verschillende zorgdisciplines kunnen we de zorg optimaliseren, van elkaar keren en elkaar ondersteunen

Locale netwerken: Het Zorgboeket heeft daarnaast nauwe relaties, informele contacten, maar ook korte lijnen met de professionals in de wijk zoals

- Welzijnsorganisaties
- Huisartsen (MDO)
- Praktijkondersteuners
- Wijkverpleegkundigen
- casemanagers dementie,
- gemeenten



Het Zorgboeket

Door overname van (laagcomplex) ADL zorgtaken van de thuiszorgorganisatie door Het Zorgboeket (integratie van taken) stimuleren we doelmatigheid en verminderen we de personele druk bij thuiszorgorganisaties. Aangezien we vaak beide werken bij de zelfde klant vinden de verschillende lokale zorgorganisaties elkaar gemakkelijk.

Het Zorgboeket maakt ook deel uit van **regionale netwerken**. Zo heeft Het Zorgboeket Zuid-Hollands Eilanden lang deel uitgemaakt van de werkgroep “Dorp van Morgen; een initiatief van de organisatie “de Goede nieuwe tijd” op Goeree-Overflakkee en maakt het deel uit van de Ketenzorg Dementie Goeree-Overflakkee/ Voorne Putten. Het Zorgboeket Drechtsteden is aangesloten bij de VVT-alliantie Waardenland.

Onze zorgcoördinatoren zijn dementiespecialist en -kennispartner. Ze zijn lokaal geworteld, in de regio actief als netwerkpartner dementie en werken intensief samen met de lokale casemanagers vanuit de overtuiging dat je elkaar kunt versterken en helpen

Samenwerkingspartners regionaal

- CURA MARE
- Careyn
- Catharina thuis op Voorne
- Stichting Pameijer
- Zorgwaard

Het initiatief onzerzijds om aan te sluiten bij het bovenregionale **samenwerkingsverband Archipel** Zuid-Hollandse eilanden is, na gezamenlijk bestuurlijk overleg, zonder opgaaf van reden door Archipel niet gehonoreerd

Landelijke netwerken In maart 2025 zijn we het lidmaatschap aangegaan van de brancheorganisatie **Zorgthuisnl** waarin we deelnemen aan verschillende commissies. Hiermee blijven we op te hoogte van actuele inzichten in de arbeidsmarkt, veranderende wet- en regelgeving en alle zaken die een zorgorganisatie aangaan.

Het deel uitmaken van netwerken biedt de klant een organisatie met betere kwaliteit, continuïteit en maatwerk van zorg,

- Zorgverleners kunnen de zorg rondom de klant beter afstemmen
- Er is meer expertise beschikbaar
- Netwerken stimuleren en verbeteren wat zich vertaalt in effectievere en modernere zorg voor de klant
- Meer duidelijkheid voor de klant omdat bij een samenhangend netwerk de zorg beter is gecoördineerd en de klant “minder zelf moet uitzoeken”



Het Zorgboeket

MIDDELLEN

Bouwsteen 3: Het werk organiseren



Het Zorgboeket levert zorg die wordt gefinancierd vanuit de WLZ of WMO, via zorg in natura (ZIN) of met Persoonsgebonden Budget (PGB). Beschikt iemand niet over een indicatie, dan kan er zorg ontvangen worden op particuliere basis. De organisatie levert extramurale zorg in de functies individuele begeleiding, persoonlijke verzorging en mantelzorgondersteuning

De organisatie en personeel

Bestuur Het Zorgboeket heeft een tweehoofdig bestuur welke verantwoordelijk is voor

- Het kwaliteitsmanagementsysteem en het voldoen van het systeem aan de geldende eisen;
- Het realiseren van beleid en doelstellingen;
- Het realiseren van resultaten
- Het bevorderen van het bewustzijn van medewerkers t.a.v. hun rol en bijdrage aan de klanttevredenheid en de kwaliteit van de dienstverlening
- Het borgen van de samenhang en integriteit van het kwaliteitsmanagementsysteem
- Het rapporteren van resultaten, kansen en mogelijkheden tot verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem
- Het toekennen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor relevante functies en rollen binnen Het Zorgboeket en het communiceren hierover binnen Het Zorgboeket
- Het beschikbaar stellen van de benodigde materialen en middelen



Beleidscyclus	
	• Missie, visie en beleidsuitgangspunten worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld; • Vervolgens wordt de contextanalyse uitgevoerd/ bijgesteld. Hierbij worden kansen en risico's in kaart gebracht • De bestuurder stelt het beleidskader voor de komende periode vast; • Vervolgens worden de doelstellingen voor de komende periode uitgewerkt en vastgesteld; • De status van de lopende acties wordt periodiek geëvalueerd binnen de interne overlegstructuur en bij het uitvoeren van de managementreview

Vestigingsmanagers

De vestigingen Het Zorgboekket Zuid-Hollandse eilanden en Het Zorgboekket Drechtsteden worden ieder aangestuurd door een vestigingsmanager. Deze heeft de verantwoordelijkheid over het ondersteuningsteam. De vestigingsmanagers worden ondersteund door een managementassistent

Ondersteuningsteam

Zorgcoördinatoren vervullen binnen het Zorgboekket een verbindende rol tussen zorgmedewerkers, vestigingsmanagement en de kwaliteit van zorg. Zij zorgen voor de dagelijkse afstemming van zorg, het borgen van continuïteit en het coachen van de Medewerkers zorg en Welzijn in de uitvoering van begeleiding en verzorging bij de klant; de zorg coördinator is immers als geen ander op de hoogte van de situatie rondom de klant: in welke context bevindt de klant zich, hoe is de woonsituatie, zijn omgeving en netwerk? Om deze rol goed te kunnen vervullen beschikken zij over duidelijke werkinstructies, ondersteunende formats en actuele informatie. Onze zorg coördinatoren hebben minimaal een NIVO 4 verpleegkundige kwalificatie. Zij zijn ook verantwoordelijk voor aanpassing van de dienstverlening wanneer ze via of, via de Medewerkers welzijn en Zorg signalen hiertoe ontvangen, of aan de hand van gevoerde kwaliteitsgesprekken met de klant.

Daarnaast bestaat het ondersteuningsteam uit planners, medewerkers administratie en financieel medewerkers, kwaliteit coördinator en HR-medewerker. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd in functieomschrijvingen.

Medewerkers welzijn en Zorg

Onze Medewerkers welzijn en Zorg bieden de zorg aan onze klanten. Werving vindt plaats via advertenties, website(s) en sociale media. Via de website kunnen open sollicitaties worden gestuurd. De behoefte aan personeelsuitbreiding wordt door de vestigingsmanager getoetst. Het merendeel van onze medewerkers heeft geen verpleegkundige vooropleiding en volgt een intern ontwikkeld scholingsplan na indiensttreding



Medezeggenschap

De verantwoordelijkheden en inspraak binnen de organisaties zijn geborgd door

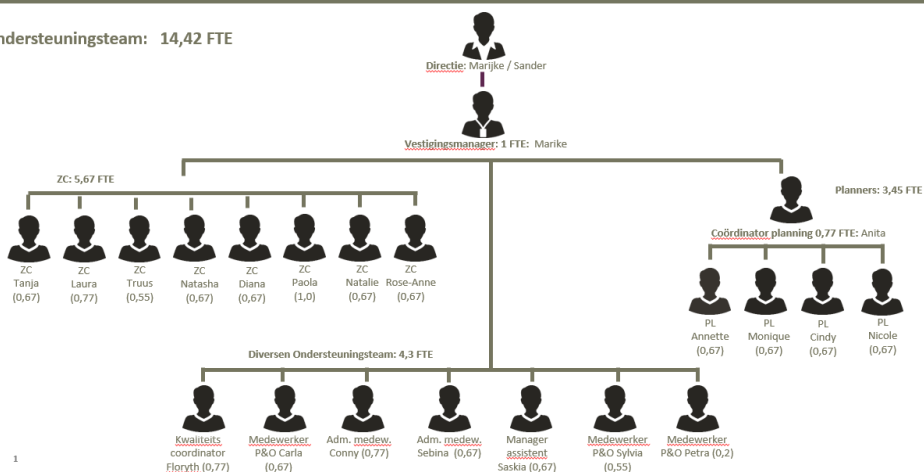
- De Raad van Commissarissen bestaande uit drie leden
- De Ondernemingsraad bestaande uit 5 leden.
- De Cliëntenraad bestaande uit 1 lid

Het Managementteam (vestigingsmanagers en bestuur) overleggen periodiek met de medezeggenschapsorganen Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Commissarissen zijn nauwgezet betrokken bij het beleid, processen en besluitvorming van Het Zorgboekket

De organogrammen voor de organisaties worden hieronder weer gegeven

Het Zorgboekket ZHE – 2026 Q1

Ondersteuningsteam: 14,42 FTE



Het Zorgboekket Drechtsteden





Zorgtechnologie

In 2025 op beide locaties gestart met doelgericht en spraak gestuurd rapporteren, iets wat de zorgverleners tijd bespaart en de kwaliteit van de rapportages verbetert. Het levert minder administratie op, dus meer zorg, - alleen wat bijdraagt aan het zorgdoel wordt actueel en vollediger gerapporteerd en direct vastgelegd in het zorgdossier.

De vestiging Drechtsteden is daarnaast gestart met het inzetten van de zelfredzaamheidkoffer met als doel bij klanten thuis eenvoudige zelfhulpmiddelen in te zetten waardoor de zorgbehoefte kan afnemen.

De mogelijkheden tot het inzetten van zorgtechnologie door Het Zorgboekket worden beperkt door het feit dat we geen verpleegkundige/medische zorg leveren: veel innovaties hebben immers betrekking op verpleegkundige handelingen (zo heeft de thuiszorg al vaak een Medido medicijn dispenser bij de klant geplaatst), anderzijds bieden we onze ondersteuning vooral bij mensen met dementie waarbij cognitieve functies snel verslechteren wat het gebruik van technologische innovaties beperkt.

Goed werkgeverschap

Het bevorderen van werknemersbetrokkenheid en welzijn, met aandacht voor aspecten zoals gezondheid, balans tussen werk en privé, en ondersteuning bij persoonlijke ontwikkeling staat bij Het Zorgboekket centraal.

Met het inzetten van nieuwe Arbo-verzuim begeleiding zijn we erin geslaagd het ziekteverzuim op locatie Zuid-Hollandse Eilanden terug te brengen van 18,0% in feb 2024 tot 9% in december 2025. Voor Drechtsteden is in dezelfde periode het verzuim gedaald van 12,5% naar 5,3%



Het Zorgboeket

Kwaliteit managementsysteem

Na verzelfstandiging van de franchiseorganisaties Zuid-Hollandse Eilanden en Drechtsteden op 1 maart 2025 tot Het Zorgboeket is het opzetten van een kwaliteit managementsysteem (KMS) in samenwerking met “De Zorginkopers” gestart in april 2025. DEKRA Certificering bv heeft, na interne en externe audit, de NEN-EN- ISO 2001-20155 certificering aan Het Zorgboeket gekend op 31-10-2025





Het Zorgboekket



ADDENDUM

Behorende bij certificaat nummer: 2298993

Het managementsysteem van de organisatie(s) en/of locaties van:

Het Zorgboekket

Ring 12
3241 CR Middelharnis

Gecertificeerde vestiging(en):	Afwijkende scope
Het Zorgboekket Ring 12 3241 CR Middelharnis	Bestuurlijke en ondersteunende processen.
Het Zorgboekket Drechtsteden Veersedijk 59 3341 LL Hendrik-Ido-Ambacht	Individuele begeleiding bij mensen thuis.
Het Zorgboekket Zuid-Hollandse Eilanden Ring 12 3241 CR Middelharnis	Individuele begeleiding bij mensen thuis.

Dit addendum is geldig tot: 31 oktober 2028
Dit addendum is geldig vanaf: 31 oktober 2025

Klachten regeling

Beide vestigingen beschikken over een klachtenfunctionaris, zijn aangesloten bij het Klachtenportaal zorg en hebben een externe vertrouwenspersoon.

Kantoorlocaties

Het Zorgboekket Zuid-Hollandse eilanden beschikt over drie kantoorlocaties

- Ring 12 te Middelharnis
- Bruggehoofd 88 te Hellevoetsluis
- Gezondheidscentrum “Goedvoorelkaar” , Prinses Irenestraat 6 te Oud-Beijerland (1-4-2026)

Het Zorgboekket Drechtsteden beschikt over een kantoorlocatie

- Veersedijk 59, Hendrik-Ido-Ambacht



Het Zorgboeket

BOUWSTEEN 4: LEREN en ONTWIKKELEN



Gedurende de inwerk-/ proefperiode loopt de medewerker, afhankelijk van de ervaring, een aantal keer mee met een ervaren medewerker. De inwerkperiode duurt 1 maand. Tijdens de inwerk-/ proefperiode wordt met name gelet op de professionaliteit, zelfstandigheid, houding en bejegening richting de klant. Voor het einde van de inwerk-/ proefperiode vindt een functioneringsgesprek/ einde proeftijdgesprek plaats.

Professioneel handelen

Kennis en competenties

De voor Het Zorgboeket benodigde kennis en competenties zijn vastgelegd in de verschillende functiebeschrijvingen.

De opleidingsbehoefte wordt minimaal jaarlijks geïnventariseerd door de vestigingsmanagers, vanuit het perspectief van ontwikkelingen in de markt en sector en vanuit het perspectief van de medewerker, tijdens het functioneringsgesprek. Op basis hiervan wordt vastgesteld of, en welke opleidingen of (bij)scholingen gevolgd dienen te worden.



Het Zorgboek

Deskundigheid

Voor het uitvoeren van werkzaamheden en het realiseren van haar doelstellingen draagt het Zorgboek zorg voor de aanwezigheid en beschikbaarheid van de benodigde kennis door het organiseren van trainingen en opleidingen, protocollen en werkinstructies en teamoverlegvormen zoals intervisie-momenten.

Onze medewerkers bieden individuele begeleiding en ondersteuning. De organisatie voert geen verpleegtechnische (voorbehouden risicovolle) of medische handelingen uit. Er is geen verplicht opleidingsniveau. Hierdoor hoeft er geen bevoegd en bekwaamheidsoverzicht bijgehouden worden en/of getoetst.

Wanneer er zich een casus voordoet waarin er opgeschaald dient te worden met uitbreiding van zorg op het verpleegtechnisch gebied, wordt altijd de wijkverpleging ingeschakeld en voeren medewerkers van het Zorgboek nooit een handeling uit.

Het opleidingsplan voor onze Medewerkers welzijn en Zorg en voor het ondersteuningsteam is in 2025 ontwikkeld. Het merendeel van onze medewerkers is ongeschoold.

Trainingen medewerkers welzijn & zorg:

Naam training	Frequentie	Intern of extern gegeven	Verplicht?
Introductietraining DS	Elke maand	Intern	Ja
Introductietraining ZHE	Maatwerk	Intern	Ja
Spraakgericht rapportage & zelfredzaamheid ZHE **	Opnemen in basistraining en bij uitleg app bij start dienstverband	Intern	Ja
Spraakgericht rapportage & zelfredzaamheid DS**	Opnemen in basistraining en bij uitleg app bij start dienstverband	Intern	Ja
Alzheimer 1 en 2 ZHE & DS	1 x per jaar – januari 26	Extern	Ja
ADL* ZHE & DS	2 x per jaar	Extern	Ja
Onbegrepen gedrag bij dementie ZHE & DS	1x per kwartaal	Intern via teams / op kantoor	Nee



Het Zorgboekket

Medicatietraining ZHE & DS	1x per kwartaal	Intern via teams / op kantoor	1x daarna vrijwillig
Parkinsontraining ZHE & DS	2 x per jaar	Intern via teams / op kantoor	Nee
Ad Hoc training / calamiteiten (wat te doen als?) ZHE & DS	1 x per kwartaal	Intern via teams / op kantoor	Nee

Het aantal medewerker van Het Zorgboekket Zuid-Hollandse eilanden bedroeg in 2025 153. Gemiddeld werkten de medewerkers 14,7 uur in 2025 per week.

Voor de vestiging Drechtsteden was het aantal medewerkers in 2025 76 met een gemiddelde werkduur van 12,2 uur per week in 2025.

Trainingen OndersteuningsTeam

Naam training	Frequentie	Intern of extern gegeven?	Verplicht?
BHV	1 x per jaar	Extern	Ja
Coaching OT	1x per jaar	Extern	Nee



(Illustratie BHV training)



Het Zorgboeket

Het Zorgboeket is sinds 2022 door de samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) als leerbedrijf erkend voor het opleiden van MBO-studenten in de beroepspraktijk.

BOUWSTEEN 5, INZICHT in KWALITEIT



ISO-Certificering en audits 2026

Het Zorgboeket is sinds oktober 2025 ISO NEN gecertificeerd

Het Zorgboeket werkt daarnaast met een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) wat een 'levend document' is. Onze kwaliteit coördinator speelt hierin een actieve rol. Ze is verantwoordelijk voor de monitoring en waar nodig, het bijsturen van de kwaliteit. Het Zorgboeket werkt op dit moment aan ISO-certificering 2026 in samenwerking met **De Zorginkopers**. Voor 2026 zijn er 3-maandelijks interne audits afgesproken waarna in september 2026 hernieuwde externe audit zal plaatsvinden.



Het Zorgboeket

Ons kwaliteit beleid omvat daarnaast de volgende aspecten

Verbeterregister:

De zorg kent vele uitdagingen ook op het gebied van bedrijfsvoering, kwaliteit, risico's en veiligheid. Door middel van een Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus kunnen stap voor stap ons werk, prestaties en dus de organisatie verbeteren en naar een hoger plan brengen.

Het Zorgboeket stelt kansen voor verbetering vast in het verbeterregister. Hierbij selecteert en implementeert Het Zorgboeket de benodigde maatregelen om te voldoen aan de eisen en de kwaliteit van de zorg te verhogen. Het Zorgboeket verbetert continu de geschiktheid, toereikendheid en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem waarbij er rekening wordt gehouden met de resultaten van analyses, evaluaties en de outputs uit de rapportages om te bepalen of er behoeften of kansen zijn, die in het kader van continue verbetering, moeten worden opgepakt.

Beleidsdocumenten en Rapportages

Alle zorginstellingen moeten zorg leveren die voldoet aan bepaalde kwaliteitseisen. Ze moeten bijvoorbeeld het zorgplan met cliënten bespreken, medezeggenschap regelen en een klachtenregeling hebben. Om te voldoen aan deze eisen heeft Het Zorgboeket diverse beleidsdocumenten opgesteld.

Verbetering van het het kwaliteitsmanagementsysteem wordt gedaan aan de hand van de rapportages zoals bv risicobeoordeling, context analyse en stakeholdersanalyse.

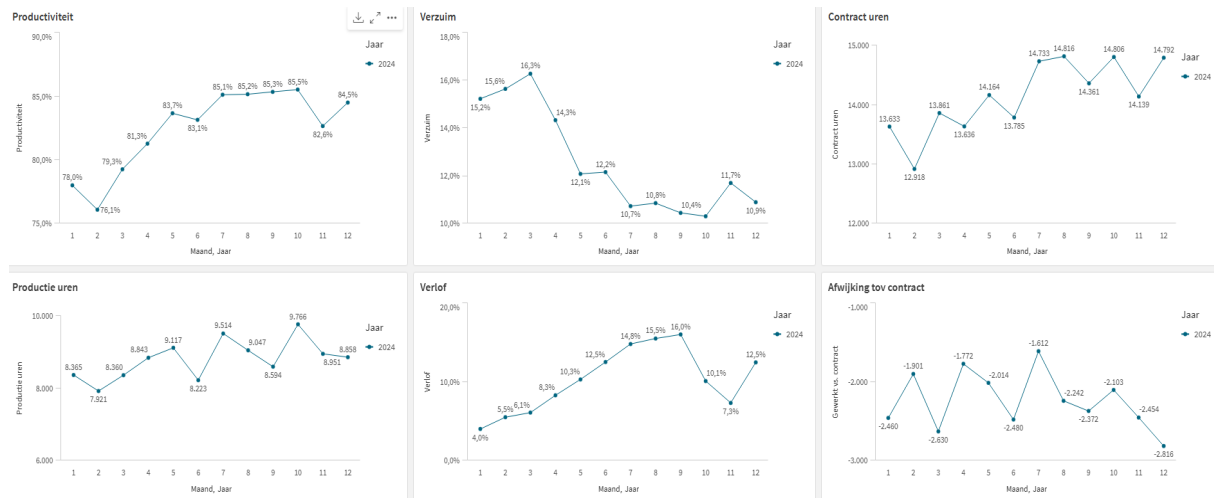
Jaarlijks stelt Het Zorgboeket verschillende rapportages op om hiermee continu de geschiktheid, toereikende en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem te verbeteren.

Key -Performance Indicators Dashboard

Met behulp van het Qlik-dashboard (juli 2025) beschikken we real time over de belangrijkste Key-Performance-Indicators. Deze worden op scherm gepresenteerd waarbij de visualisaties ons in staat stellen patronen en problemen te herkennen waarop direct kan worden ingespeeld (bv ziekteverzuim). Data-analyses kunnen worden gemaakt en trends herkend. Dit stimuleert inzicht, sturing en snelheid in besluitvorming.



Het Zorgboekket



Voorbeeld KPI weergave-Qlik

Risico-inventarisatie en evaluatie RI&E

Naar aanleiding van het RI@E van de kantoorlocaties Het Zorgboekket Zuid-Hollandse Eilanden welke in 2024 is uitgevoerd zijn de aanbevelingen uit het rapport ter harte genomen. Zo is er een BHV-plan opgesteld en zijn er Arbo-maatregelen genomen met betrekking tot ergonomie van de werkplek. RI&E inventarisatie van de kantoorlocatie Drechtsteden staat in 2026 gepland

Kwaliteitscoördinator

Per september 2025 is de kwaliteit coördinator aangesteld met als kernverantwoordelijkheden:

- **Kwaliteitsbeheer en -borging**
Ontwikkelen, implementeren en onderhouden van het KMS, zorgen voor naleving van de normen van de IGJ en het uitvoeren van interne audits.
- **Procesverbetering**
Analyseren van zorg- en werkprocessen, het identificeren van verbeterpunten en het ondersteunen van verbeterprojecten.
- **Opleiding en begeleiding**
Het geven van trainingen en workshops op het gebied van kwaliteitsborging en het ontwikkelen van richtlijnen en procedures ten behoeve van kwaliteitsverbeteringen.
- **Monitoring en rapportage**
Opstellen en analyseren van rapportages op het gebied van kwaliteit en het bewaken van de kwaliteit van de zorgdossiers.



- **Klanttevredenheid**

Het verzamelen en analyseren van feedback van cliënten en deze vertalen in acties om de clienttevredenheid te vergroten.

- **Samenwerking en communicatie**

Participeren in contacten met externe instanties, het bevorderen van het kwaliteitsdenken binnen de organisatie en het zijn van het aanspreekpunt voor aan kwaliteit gerelateerde vraagstukken

Klanttevredenheid en Medewerker tevredenheid

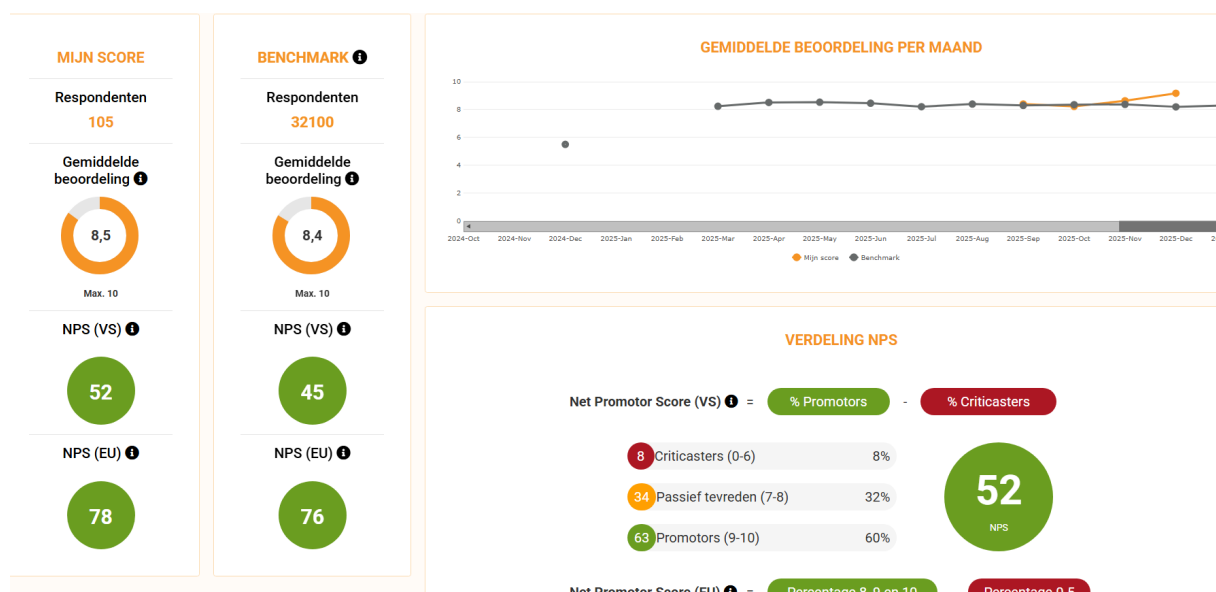
Ons klanttevredenheidsonderzoek hebben we uitgevoerd met behulp van de PREM (Patients Related Experiende Method). Het is een vragenlijst die de ervaring en beleving van klanten die onze diensten ontvangen meet. De PREM bestaat uit negen ervaringsvragen die beantwoord kunnen worden op een schaal van 1 tot 10, twee achtergrondvragen en een vraag ver de kwaliteit van leven. De uitkomsten van de PREM geven inzicht in clientervaringen. Hiermee worden wij in staat gesteld onze zorgkwaliteit verder te optimaliseren. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2022 -2024 laten voor beide vestigingen een score van meer dan 8,5 zien.

Vanaf 2026 zal er jaarlijks een PREM onderzoek worden uitgevoerd, met een medewerkers tevredenheidsonderzoek.

Daarnaast biedt de PREM onze klanten de mogelijkheid hun ervaringen te delen met Zorgkaart Nederland, een ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg

De resultaten van de PREM en Zorgkaart Nederland is voor onze vestigingen is weergegeven;

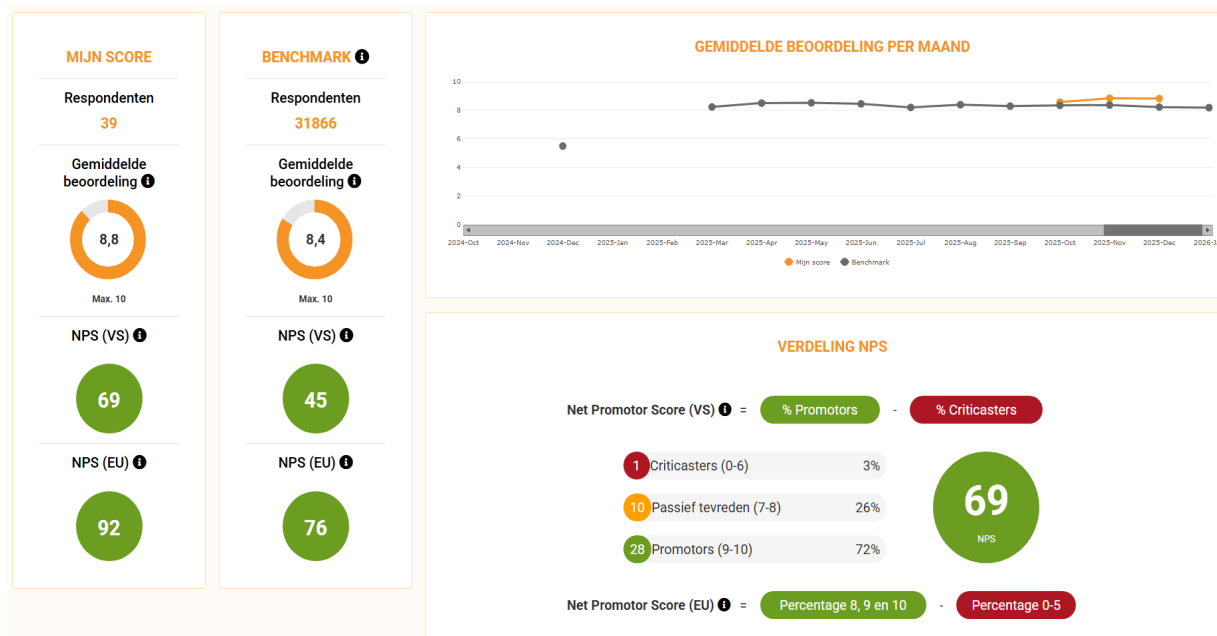
Klanttevredenheid Het Zorgboekket Zuid-Hollandse Eilanden





Het Zorgboeket

Klanttevredenheid Het Zorgboeket Drechtsteden



Het Zorgboeket Zuid-Hollandse eilanden ✓

Wijkverpleging

9.1 uit 54 waarderingen

Ring 12, Middelharnis

Het Zorgboeket Drechtsteden ✓

Wijkverpleging

9.0 uit 20 waarderingen. Deze zorginstelling heeft te weinig waarderingen.

Veersedijk 59, Hendrik-Ido-Ambacht



Het Zorgboeket

REFLECTIE en TOEKOMST



Reflectie

2025 is het jaar waarin Het Zorgboeket met haar vestigingen Zuid-Hollandse eilanden en Drechtseden is gestart. Veel tijd en energie is gestoken in het optuigen van de zelfstandige organisatie, rekening houdend met wet- en regelgeving, en de eisen van de Zorgkantoren.

Een hoofdthema dit jaar was het behalen van de ISO-certificering en de kwaliteitsborging.

We hebben een solide kwaliteitsbeeld neer kunnen zetten met het behalen van de ISO-certificering. Gedurende dit proces zijn protocollen en werkinstructies verbeterd en is het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) opgezet. Dit omvat ook het verbeterregister wat leidt tot continue aandacht en verbetering van onze werkprocessen

In 2025 is de kwaliteit coördinator aangesteld voor borging van ons kwaliteitsbeleid beleid.

We zijn verheugd over de resultaten van ons Klanttevredenheid onderzoek over beide vestigingen maar realiseren ons dat continue aandacht voor- en betrokkenheid met de klant nodig is om deze resultaten te behouden of te verbeteren.

Voor onze medewerkers staat er een solide scholingsprogramma waarmee we betrokken en kundige medewerkers welzijn en zorg kunnen opleiden voor onze dienstverlening. De resultaten van het medewerkers tevredenheidsonderzoek (dec 2025) worden dit jaar bekend

Maar er staat ons nog werk te wachten



Toekomst

Daar waar 2025 het jaar was van de opzet van de nieuwe vestigingen van Het Zorgboekket wordt 2026 het jaar van kwaliteitsborging en verbetering van interne processen, verhogen van de doelmatigheid en efficiency binnen de bedrijfsvoering. Dit willen we op de volgende wijze bereiken

Bouwsteen 1, het kennen van de wensen en behoeften

- Vanuit het Klantevredenheid onderzoek 2025 is gebleken dat de communicatie tussen de mantelzorgers en zorg coördinatoren verbeterd kan worden. Daarnaast zijn er opmerkingen gemaakt over de planning. We zullen dit in de komende overleggen gaan bespreken en hiervoor een verbeterplan opstellen

Bouwsteen 2, Het bouwen van netwerken.

- Eind 2025 zijn we gevraagd deel te nemen aan een nieuw op te zetten samenwerkingsverband in de regio Voorne -Putten. Verwacht wordt dat deze samenwerking met de eerstelijns hulpverlening in april 2026 zal worden opgestart. Het betreft een verbetering en goede afstemming tussen de zorgprofessionals in de wijk: RESV: regionale eerstelijns samenwerkingsverbanden. Ons doel is om ons hierbij aan te sluiten

Bouwsteen 3. Het werk organiseren

- **Centralisatie**. Onderdelen betreffende ondersteuning van de medewerkers (HR, administratie, financieel) zullen niet meer over de twee locaties verdeeld (Zuid-Hollandse eilanden en Drechtsteden) verdeeld gaan worden maar gecentraliseerd op 1 locatie. Daarnaast zal taakherschikking, uniformering van processen en verbetering van protocollen en werkinstructies leiden tot
 - **1. Hogere efficiëntie** Door taken logisch te herverdelen (bijv. werk op het juiste functieniveau) en processen gelijk te trekken, wordt dubbel werk voorkomen en gaan doorlooptijden omlaag..
 - **2. Kostenbesparing**. Uniforme processen en slimme taakherschikking zorgen vaak voor lagere personeels- en faalkosten. Minder maatwerk = minder verspilling.
 - **3. Betere kwaliteit en minder fouten** Als iedereen volgens dezelfde werkwijze werkt, worden fouten sneller zichtbaar en makkelijker voorkomen. Dit verhoogt de voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van het werk.
 - **5. Duidelijkere rollen en verantwoordelijkheden** Taakherschikking maakt helder wie waarvoor verantwoordelijk is. Dat vermindert overlap, frustratie en “grijze gebieden”.
 - **6. Betere schaalbaarheid en flexibiliteit** Uniformering maakt het eenvoudiger om op te schalen, nieuwe medewerkers in te werken of taken over te dragen tussen teams.



Het Zorgboek

- **7. Professionalisering van de organisatie** Processen worden minder persoonsafhankelijk. Kennis zit in de organisatie, niet alleen in hoofden van individuen.
- Verdere digitalisering (AI) zal een grote rol zal gaan spelen om werkprocessen sneller en efficiënter te laten verlopen en beter te stroomlijnen (bijvoorbeeld planning). Hiervoor zullen we contact zoeken met externe partijen
- Door samenwerking met “Com.pas Care” gaan we ons functiepakket ONS uitbreiden.

Bouwsteen 4, Leren en ontwikkelen

Hoewel het KMS succesvol is geïmplementeerd, merken we dat sommige protocollen en werkinstructies nog niet volledig aansluiten op de praktijk. Dit kan leiden tot onduidelijkheden voor medewerkers en zorgverleners. Daarom zetten we in 2025 in op:

- Herziening van werkinstructies, zodat deze eenvoudiger en praktischer worden
- Extra training en uitleg voor medewerkers/ zorgverleners, zodat iedereen goed op de hoogte is van de richtlijnen.
- Breder bereik van het digitale kennisplatform, waarin alle protocollen centraal beschikbaar zijn voor alle zorgverlener
- Aanstelling financieel manager. Deze zal als taak hebben de doelmatigheid te verhogen door uitbreidingen verbetering van het operationeel KPI- dashboard.
 - **1. Real-time inzicht in prestaties**
Het dashboard laat meer actuele gegevens zien over processen, capaciteit, doorlooptijden en kwaliteit. Hierdoor kunnen afwijkingen snel worden gesignaleerd en direct worden aangepakt, in plaats van achteraf
 - **2. Sneller en beter beslissen**
Beslissingen worden gebaseerd op feiten in plaats van aannames. Managers en teams zien meteen wat wel en niet werkt, wat leidt tot effectievere bijsturing.
 - **4. Verbeterde procesbeheersing**
Het dashboard maakt knelpunten zichtbaar (bijv. wachttijden, foutpercentages, uitval). Dit ondersteunt continu verbeteren en voorkomt structurele inefficiëntie.
 - **5. Betere inzet van mensen en middelen**
Inzicht in werkdruk en capaciteit helpt om personeel, tijd en middelen doelmatiger in te zetten en over- of onderbezetting te voorkomen.



Bouwsteen 5, Inzicht in kwaliteit

Verbetering van het inzicht in kwaliteit wordt bereikt het gebruik van dashboard en rapportages, ervaringen van uit het klanttevredenheidsonderzoek 2025 het leren van fouten en afwijkingen en het gebruiken van feedback van medewerkers en stakeholders.

Concreet houdt het volgende in

- Jaarlijks wordt het klanttevredenheidsonderzoek volgende PREM methode herhaald
- De resultaten van het medewerkers tevredenheidsonderzoek 2025 zal eind februari bekend zijn
- De kwaliteit coördinator registreert, bespreekt MIC en MIM-meldingen waarna verbeteringen of aanpassingen, zo nodig, worden doorgevoerd
- Met de RvC zal 2 maal per jaar, tezamen met de kwaliteit coördinator, het kwaliteitsbeeld worden doorgenomen middels rapportage over incidenten, PREM en verbetermaatregelen. Hierbij zal getoetst worden hoe de principes van de Governance Code Zorg geborgd zijn binnen de governance van Het Zorgboekket.
- In september 2026 zal een hernieuwd externe Audit plaatsvinden. Een schema voor 4 interne Audits onder begeleiding van “De Zorginkopers” is hiertoe opgesteld





Het Zorgboekket

