



Alle tijd en Aandacht



Kwaliteitsbeeld 2025

Ondersteuning thuis met oprechte klik tussen u en uw thuishulp

Kwaliteitsbeeld 2025

Opgesteld in oktober 2025

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	5
Missie & Visie	6
Kernwaarden	7
Bouwsteen 1	8
Bouwsteen 2	12
Bouwsteen 3	15
Bouwsteen 4	27
Bouwsteen 5	31

Voorwoord

Dit kwaliteitsbeeld geeft inzicht in hoe A&A Thuiszorg in 2024 en in de eerste negen maanden van 2025 heeft gewerkt aan kwaliteitsverbetering en beschrijft tevens de doelstellingen en ambities voor de rest van 2025 en 2026. We kijken terug op de uitdagingen die we zijn tegengekomen, de lessen die we hebben geleerd, de resultaten die we hebben bereikt en waar nog aan gewerkt wordt. Daarnaast geven we weer hoe we met uitdagingen zijn omgegaan en welke initiatieven we in de komende periode willen versterken en voortzetten.

Met dit document geven we inzicht in onze werkwijze. We tonen hoe A&A Thuiszorg zich continu ontwikkelt en verbetert, met als belangrijkste uitgangspunt: samen werken aan de best mogelijke kwaliteit van bestaan voor onze cliënten thuis.

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld op basis van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is op 1 juli 2024 opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland en sindsdien van kracht. Het helpt organisaties om de kwaliteit van zorg en ondersteuning helder te beschrijven en verder te ontwikkelen. Het model bestaat uit vijf bouwstenen die richting geven aan goede zorg.



Afbeelding 1: 'de 5 bouwstenen'

Inleiding

A&A Thuiszorg is een groeiende zorgorganisatie die sinds haar oprichting in 2020, voortgekomen uit Thuishulp Rotterdam, een stevige positie heeft opgebouwd met individuele begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. De jaren 2024 en 2025 zijn een periode van verdere professionalisering en groei, waarin de organisatie haar dienstverlening heeft uitgebreid en verstevigd. Inmiddels ondersteunt A&A Thuiszorg meer dan 2000 cliënten per jaar binnen de Wlz en Wmo, verspreid over meerdere gemeenten en regio's. In 2025 hebben we ook een contract gekregen met de Wmo Rotterdam. Hier neemt het aantal cliënten snel toe, mede daar cliënten graag overstappen van grote zorgorganisaties naar A&A Thuiszorg.

Onze focus ligt op begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en sinds 2024/2025 in een aantal regio's ook op persoonlijke verzorging, zodat cliënten zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Daarbij kijken wij niet alleen naar de zorgvraag, maar naar het geheel van iemands leven: welzijn, wonen, netwerk en zelfredzaamheid. Persoonsgerichte zorg betekent bij A&A Thuiszorg dat de cliënt als mens altijd centraal staat. Een belangrijk uitgangspunt van A&A Thuiszorg is verbinding tussen cliënt en medewerker.

Onze cliënten zien waar onze focus ligt, dit blijkt uit ons cliënttevredenheidsonderzoek: in 2025 gaven cliënten onze organisatie gemiddeld een 8,1 en we zien in de resultaten bevestiging dat onze kernwaarden voelbaar zijn in het contact.

Daarnaast investeren wij in innovatie en samenwerking. We werken met thuiszorgtechnologie zoals de Medido medicijndispenser en ontwikkelen een digitale tool om cliënten en mantelzorgers beter te betrekken. Ook zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met andere zorgorganisaties, huisartsen en wijkteams, zodat de zorg integraal en goed afgestemd is en blijft.

A&A Thuiszorg is in 2024 en 2025 van steeds meer organisaties onderaannemer geworden. Niet alleen in de ouderenzorg, maar ook van organisaties als Pameijer, het Leger des Heils en organisaties die zich met name op Begeleiding richten.

Ook heeft A&A Thuiszorg er aantal onderaannemers bijgekregen, waarmee we ook meerdere prestaties leveren. Zo is bijvoorbeeld Dagopvang Sewa onze onderaannemer, waarmee wij nu ook dagbesteding leveren. En de V&V-organisaties Senna Zorg en Alliance Zorg zijn onze onderaannemers waarmee wij ook de dagelijkse persoonlijke verzorging en verpleging leveren aan Wlz-clieënten.

Ons team bestaat uit huishoudelijke hulpen, begeleiders, helpenden, verzorgenden, verpleegkundigen en ondersteunende professionals. Wij spelen breed en flexibel in op zorgvragen, daarbij behouden wij de persoonlijke benadering die cliënten waarderen.

Met dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe wij werken aan goede zorg, welke stappen we al hebben gezet en welke ambities we hebben voor 2026. Ons doel blijft: continu verbeteren en bijdragen aan de kwaliteit van bestaan van onze cliënten.

Missie

De missie van A&A Thuiszorg is om ouderen en volwassenen met een zorgvraag in staat te stellen om zo lang mogelijk zelfstandig en comfortabel thuis te blijven wonen. Door het leveren van persoonsgerichte zorg op maat, met aandacht voor behoeften en wensen, streven we ernaar om de levenskwaliteit cliënten te verbeteren en hen een gevoel van welzijn en eigen regie te bieden in hun vertrouwde omgeving. Cliënten hechten waarde aan structuur en vaste zorgverleners, daarom komen wij zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers op vaste tijden bij onze cliënten.

Visie

De visie van A&A Thuiszorg is gebaseerd op het creëren van een zorgomgeving waarin cliënten zich gehoord, begrepen en ondersteund voelen. We streven naar een samenleving waarin ouderen en volwassenen met een zorgbehoefte de juiste zorg en ondersteuning ontvangen om een zoveel mogelijk actief en zelfstandig leven te leiden. Door te blijven innoveren en samen te werken met andere zorg- en welzijnsorganisaties, streven we ernaar positieve impact te hebben op het leven van onze cliënten en hun omgeving.

Kernwaarden A&A Thuiszorg

De kernwaarden van A&A Thuiszorg zijn het fundament onder alles wat we doen. A&A Thuiszorg kenmerkt zich door de volgende vier kernwaarden;



Oprechte verbinding

Wij geloven in een oprechte klik tussen medewerker en cliënt, waardoor een bijzondere band ontstaat die bijdraagt aan het welzijn van onze cliënten. Onze cliënten hebben vaste medewerkers die volgens een vast rooster bij hen komen.



Empathie en betrokkenheid

Onze medewerkers hebben een sterk inlevingsvermogen en zijn betrokken bij hun cliënten en hun omgeving. Dit uit zich in aandacht voor de persoon en gepast oplossingsgericht werken, waardoor cliënten zich gewaardeerd en gehoord voelen.



Kwaliteit en professionaliteit

We hechten veel waarde aan de werving, selectie en ontwikkeling van onze medewerkers. Dit doen we door middel van sollicitatiegesprekken, referentiechecks, een Verklaring Omtrent Gedrag, adequate inwerkprogramma's, regelmatige leerzame bijeenkomsten, opleidingen en trainingen en de inzet van Primio, de mobiele leerapp voor kennisactivatie bij medewerkers.



Passie en plezier

Naast professionaliteit en betrokkenheid staan ook de persoonlijke interesses en passies van onze cliënten en medewerkers centraal. Een gedeelde interesse of passie verbindt mensen en zorgt voor een glimlach op het gezicht van zowel de cliënt als de medewerker, waardoor onze zorg verder gaat dan de klassieke thuiszorg.

BOUWSTEEN 1

Het kennen van wensen en behoeften

In het generiek kwaliteitskompas staat:

“Goede ondersteuning, zorg en behandeling die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen de mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt ervan. Ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. De professional is toegerust voor dit gesprek. In een open gesprek wordt aandacht gegeven aan diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, genderidentiteit en seksuele oriëntatie. Door de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast. Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie verandert. Ook palliatieve en terminale zorg en het waardig afscheid nemen vormen onderdeel van een open gesprek en het bespreken van de wensen en behoeften in die fase. De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier. Daarna legt hij deze vast in een ondersteuningsplan. Dit plan is bekend bij het hele team, de mens met een zorgvraag, de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk, mits de persoon om wie het gaat daar toestemming voor geeft.”

Citaat van een medewerker over open gesprekken

“ *Een open gesprek betekent voor mij dat ik samen met de cliënt en zijn naasten stilsta bij wat er echt toe doet: niet alleen de zorgvraag, maar ook gevoelens, de thuissituatie en het sociale netwerk. Door goed te luisteren, door te vragen en ook non-verbale signalen serieus te nemen, krijgen we samen een compleet beeld. Zo kunnen we afspraken maken over wat iemand zelf kan doen, wat het netwerk kan opvangen en waar wij als professionals ondersteunen.*

Bij A&A Thuiszorg doen we dat zo:

Bij A&A Thuiszorg staat de mens centraal. Wij weten dat kwaliteit van bestaan voor iedere cliënt iets anders betekent. Daarom starten wij altijd met een gesprek, waarin we samen met de cliënt en mantelzorgers in kaart brengen wat er écht toe doet. Daarbij kijken we niet alleen naar de lichamelijke gezondheid, maar ook naar emoties, mentaal welzijn, het sociale leven en de woonsituatie.

Onze medewerkers zijn getraind om goed te luisteren, door te vragen en ook non-verbale signalen serieus te nemen. In deze gesprekken besteden we aandacht aan diversiteit en respecteren we de persoonlijke achtergrond van cliënten. In dit gesprek kijken we welke hulpmiddelen nodig zijn, bijvoorbeeld om naar buiten te gaan, of er een

goede maaltijdvoorziening is of wat daarin nodig is, of de cliënt zichzelf nog goed wast of dat daar ondersteuning bij dient te komen en of er een goed sociaal netwerk is of hoe dat uit te breiden. Ook kijken we naar toepassing van technologie om de zelfredzaamheid en veiligheid te vergroten.

De afspraken die hieruit voortkomen worden vastgelegd in een zorgplan. Dit is toegankelijk voor het hele team en voor de cliënt en mantelzorgers. Zo is voor iedereen helder wie welke rol vervult. Wat de cliënt zelf kan doen, wat door het netwerk kan worden opgevangen, en wat door onze professionals wordt geregeld. Deze manier van werken draagt eraan bij dat cliënten zich gehoord en gezien voelen, en dat de zorg die wij bieden aansluit bij hun wensen en mogelijkheden.



De schijf van vijf:

In 2025 en 2026 willen wij de schijf van vijf breder onder de aandacht brengen binnen ons team.

Wij bespreken deze op de medewerkersbijeenkomsten en voegen het ook toe in onze Primio-app.

Wij gebruiken hierbij de ZelfRedzaamheidsMatrix (ZRM) om alle levensgebieden systematisch aan bod te laten komen en de ZRM geeft meer structuur aan het open gesprek. Op die manier wordt het gesprek niet vervangen, maar versterkt en verdiept, zodat de zorg nog beter aansluit bij de wensen en behoeften van onze cliënten.

Afbeelding 2: De schijf van vijf

Mantelzorgers

Bij A&A Thuiszorg zien wij mantelzorgers als onmisbare partners in de zorg. Zij hebben vaak diepgaande kennis van de gewoonten, wensen en behoeften van de cliënt en leveren een belangrijke bijdrage aan diens welzijn. Daarom betrekken wij hen actief bij de zorg en bij het maken van afspraken in het zorgplan.

Tegelijkertijd erkennen wij dat mantelzorg een intensieve en soms zware taak kan zijn. Wanneer onze medewerkers signaleren dat mantelzorgers overbelast dreigen te raken, zoeken wij samen naar oplossingen. Op die manier ondersteunen wij niet alleen de cliënt, maar ook de mantelzorgers.

Om samenwerking en transparantie te versterken maken wij gebruik van Carenzorgt. Via dit digitale platform hebben mantelzorgers inzage in het dossier en de rapportages van de cliënt. Zij kunnen opmerkingen toevoegen, informatie delen en via de agenda zorg en activiteiten afstemmen. Dit helpt om overzicht te houden en maakt het mogelijk dat alle betrokkenen beter samenwerken.

In 2025 en 2026 blijven wij deze samenwerking verder optimaliseren, onder meer door familieparticipatie regelmatig als thema in teamoverleggen en scholing aan bod te laten komen.

BOUWSTEEN 1 ACTIEPUNTEN

Het kennen van wensen en behoeften | 2025 en 2026

- ▶ *Het principe van het open gesprek nog meer integreren in onze werkwijze en de uitkomsten van het open gesprek registreren in Nedap Ons.*
- ▶ *De schijf van vijf bespreken op medewerkersbijeenkomsten en toevoegen in de Primio-app.*
- ▶ *Familieparticipatie als thema in teamoverleggen en scholing aan bod laten komen.*



BOUWSTEEN 2

Het bouwen van netwerken

In het generiek kwaliteitskompas staat:

“In ieders 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. Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. Dat betekent dat er een sterke sociale basis nodig is waardoor op het moment dat de kwaliteit van bestaan wankelt mensen hun leven zelf zoveel mogelijk kunnen blijven organiseren. Een sociale basis bestaat uit wat mensen met en voor elkaar doen, burgerinitiatieven en de meer professionele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. Bij een sterke sociale basis is de samenleving zo ingericht dat mantelzorgers kunnen zorgen naast hun eigen (werkzame) leven en hebben mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven, gericht op kwaliteit van bestaan. Tijdens een open gesprek over de zorg brengt de professional samen met de mens met een zorgvraag en informele zorg het sociale netwerk in kaart. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren.”

Bij A&A Thuiszorg doen we dat zo:

Bij A&A Thuiszorg geloven we dat goede zorg alleen tot stand komt in samenwerking: met cliënten zelf, hun mantelzorgers en andere zorg- en welzijnsorganisaties. Deze samenwerking vormt de basis om mensen langer zelfstandig thuis te laten wonen en hun kwaliteit van bestaan te versterken.

Samenwerking met mantelzorgers en sociale netwerken

Mantelzorgers spelen een cruciale rol in het dagelijks leven van onze cliënten. Zij beschikken vaak over waardevolle kennis van gewoonten en wensen. Zij leveren een belangrijke bijdrage aan welzijn en continuïteit van zorg. Bij A&A Thuiszorg worden mantelzorgers daarom actief betrokken bij intakegesprekken en evaluaties. Ook maken wij gebruik van Carenzorgt.

Daarnaast is het versterken van de sociale netwerken rondom cliënten een belangrijk aandachtspunt. Per werkgebied beschikken we over een sociale kaart, deze is bekend onder de zorgcoördinatoren. In 2026 willen we deze sociale kaarten meer onder de aandacht brengen bij onze teams. Het is belangrijk dat organisaties samenwerken en dat medewerkers goed op de hoogte zijn van alle mogelijkheden. Daarmee kunnen zij cliënten en mantelzorgers sneller en beter in contact brengen met passende initiatieven, vrijwilligersorganisaties en voorzieningen in de wijk.

Bij A&A Thuiszorg zien wij vrijwilligers namelijk als een waardevolle aanvulling op de professionele zorg. Vrijwilligers dragen bij aan het vergroten van welzijn, sociale betrokkenheid en het versterken van de kwaliteit van bestaan van onze cliënten.

Wij onderhouden contact met verschillende vrijwilligersorganisaties in de regio's. De inzet van een vrijwilligersorganisatie vindt altijd plaats in afstemming met de cliënt en het zorgteam, zodat hun bijdrage aansluit bij de persoonlijke wensen en behoeften.

Samenwerking met ketenpartners

A&A Thuiszorg werkt nauw samen met huisartsen, wijkzorg en andere organisaties om zorgvragen integraal en efficiënt te beantwoorden. Wij nemen deel aan multidisciplinaire overleggen (MDO's).

We werken met verschillende gemeenten in het kader van de Wmo, evenals met meerdere zorgkantoren voor de Wlz. Hierdoor kunnen cliënten, ook bij een overgang van Wmo naar Wlz, vaak rekenen op dezelfde vertrouwde zorg. Dit zorgt voor stabiliteit en continuïteit in een ingrijpende fase van hun leven.

BOUWSTEEN 2 ACTIEPUNTEN

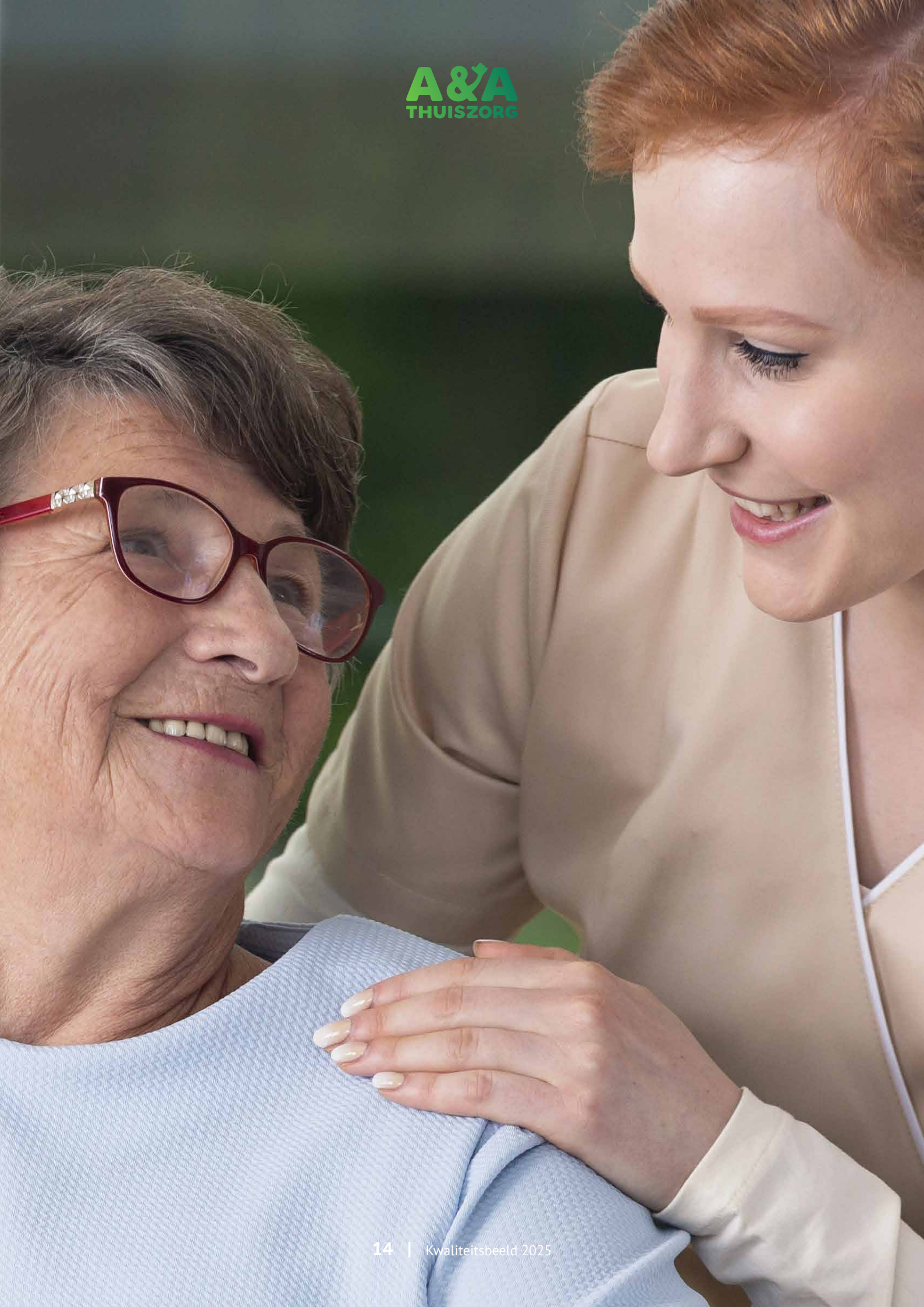
Het bouwen van netwerken | 2025 en 2026



Versterken van het sociale netwerk rondom cliënten; bespreken in teamoverleggen



Sociale kaart meer onder de aandacht brengen bij de werknemers



BOUWSTEEN 3

Het werk organiseren

In het generiek kwaliteitskompas staat:

“Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. Zo zijn er grotere verpleeghuyszorglocaties, maar ook kleinschalige woonvormen, locaties voor eerstelijnsverblijf en locaties voor geriatrische revalidatie. Er zijn teams die in de wijkverpleging werken en zzp'ers die in de wijk werkzaam zijn. Ook de grote diversiteit aan doelgroepen die zorg ontvangen maakt dat het werk divers georganiseerd wordt.”

Bij A&A Thuiszorg doen we dat zo:

Bij A&A Thuiszorg wordt het werk op verschillende manieren georganiseerd, passend bij de diversiteit van de zorg- en ondersteuningsvragen van onze cliënten en wat de rol van A&A Thuiszorg is in de samenwerking met andere organisaties. We zien hierbij dat er steeds meer gevraagd wordt van A&A Thuiszorg. Zo krijgen we niet alleen veel cliënten met dementie, met een VV5 indicatie, maar een steeds grotere diversiteit aan cliënten, waarvan diverse ook met zware zorgprofielen. Ook levert A&A Thuiszorg steeds meer zorg. Zo ondersteunen we onder andere cliënten met dementie steeds vaker bij het wassen en aankleden, wanneer we bij die cliënten zijn voor begeleiding. Dit komt omdat de medewerkers van V&V organisaties die wijkverpleging routes lopen, en daarmee met wisselende medewerkers op wisselende tijden kort langskomen bij cliënten, het niet voor elkaar

krijgen om deze cliënten onder de douche te krijgen. Omdat wij vaste medewerkers op vaste tijden hebben en er ook zijn voor de begeleiding, kunnen onze medewerkers deze cliënten wel onder de douche krijgen. Dit is fijn voor de cliënten, fijn voor de andere zorgorganisaties dat wij dit een aantal keer per week kunnen doen en ook voor onze medewerkers is het een mooi dat zij zo breder inzetbaar zijn, waar we hen uiteraard ook in scholen. Ook helpen de medewerkers van A&A Thuiszorg steeds vaker cliënten bij de maaltijden en bij de toiletgang. Met name in Utrecht levert A&A Thuiszorg ook dagelijkse persoonlijke verzorging, met Verzorgenden IG en Helpenden (Plus). In samenwerking met onze onderaannemers zal A&A Thuiszorg in 2026 ook steeds vaker zelf verzorging en verpleging gaan leveren. Niet voor niets hebben we in 2025 de naam A&A Thuiszorg aangepast in A&A Thuiszorg.

Wij leveren zorg en ondersteuning in de volgende regio's (Wlz) en gemeenten (Wmo)

Regio	Aantal cliënten (2025 ytd)
CZ Zeeland	51
CZ Zuid-Hollandse Eilanden	155
VGZ Midden-Holland, Noord-Holland Noord, Waardenland	14
ZK Kennemerland	9
ZK Rotterdam, Capelle, Krimpen a/d IJssel	53
ZK Utrecht	109
Totaal Wlz	391
Wmo Krimpen a/d IJssel	229
Wmo Hoeksche Waard	559
Wmo Nissewaard	421
Wmo Rotterdam	190
Wmo Voorne aan Zee	410
Totaal Wmo	1808
Totaal	2184 cliënten

Bij A&A Thuiszorg hebben we verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden en begeleiders en huishoudelijk medewerkers in dienst en zetten we waar nodig zzp'ers in om de continuïteit van de zorg te waarborgen. Het overgrote deel van onze medewerkers is in loondienst volgens de cao VVT. De flexibele schil van zzp'ers wordt met name ingezet in regio's waar we nog relatief nieuw zijn en minder vaste medewerkers hebben. Naarmate de organisatie daar groeit, neemt de inzet van zzp'ers geleidelijk af.

Verder hebben we per regio een coördinator, voor de grotere regio's een planner en een ondersteuner. En centraal de manager bedrijfsvoering, personeelszaken, zorgadministratie en de directie.

De diversiteit aan doelgroepen waarvoor wij zorg en begeleiding bieden, van cliënten die lichte ondersteuning nodig hebben tot mensen met complexere zorgvragen, maakt dat ons werk breed en gevarieerd georganiseerd wordt.

Hieronder een overzicht van de zorgprofielen van onze cliënten in de WLZ.

Zorgprofiel	Beschrijving	Aantal cliënten
VV4	Beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging	50
VV5	Beschermd wonen met intensieve dementiezorg	254
VV6	Beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging	49
VV7	Beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met nadruk op begeleiding	3
VG 3	Wonen met begeleiding en verzorging	6
VG5	Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging	1
VG6	Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering	4
1GGZ-W	GGZ wonen met intensieve begeleiding	8
2 GGZ-W	GGZ wonen met intensieve begeleiding en verzorging	3
3 GGZ-W	GGZ wonen met intensieve begeleiding en gedragsregulering	3
LG 6	LG Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging	6
LG 4	LG Wonen met begeleiding en verzorging	3

De diversiteit van ons werk vraagt om flexibiliteit in onze teams, een goede afstemming met ketenpartners en nauwe samenwerking met mantelzorgers. Onze medewerkers signaleren veranderingen in de situatie van cliënten en spelen zo een cruciale rol in de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich gehoord, gesteund en gewaardeerd voelen. Daarom hechten we veel waarde aan regelmatig en persoonlijk contact via coördinatoren en planners. Daarnaast biedt Personeelszaken ondersteuning waar nodig, bijvoorbeeld bij ziekte of duurzame inzetbaarheid. Ook investeren we actief in het werkplezier van ons team. Medewerkers ervaren dit als waardevol, omdat het bijdraagt aan verbinding, onderlinge samenwerking en werkplezier. Deze teambuildingsactiviteiten blijven we organiseren.

Erkend leerbedrijf

A&A Thuiszorg is een SBB-erkend leerbedrijf, we begeleiden leerlingen en stagiaires binnen de organisatie. Zij worden begeleid door ervaren zorgprofessionals en krijgen de kans om zich te ontwikkelen in de praktijk. Op die manier leveren wij een bijdrage aan de toekomst van de zorgsector, terwijl stagiaires en leerlingen ook de organisatie verrijken met nieuwe inzichten en enthousiasme. Ook in 2026 blijven wij actief ruimte maken voor leerlingen en stagiaires binnen de organisatie.

In het generiek kwaliteitskompas staat verder bij Bouwsteen 3:

“Binnen de zorg is steeds meer mogelijk met en door inzet van technologie. Om kwaliteit van bestaan te bevorderen werken alle actoren samen om de digitalisering van de zorg vorm te geven. In een open gesprek spreekt de professional samen met de mens met een zorgvraag af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit is afhankelijk van de duur, de zwaarte van de zorgvraag, de levensfase en de context waarin de zorgvrager de zorg ontvangt. Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen die gelden in de sector. Waarbij aandacht is voor passende competenties, rollen, (bij) scholen en verantwoordelijkheden.”

Bij A&A Thuiszorg doen we dat zo:**Technologie en hulpmiddelen**

Bij A&A Thuiszorg vormt innovatie een belangrijk fundament. Technologie wordt ingezet om cliënten meer zelfstandigheid te bieden, de kwaliteit van zorg te verhogen en de werkdruk voor medewerkers te verlagen. Samen met cliënten en hun netwerk bespreken wij welke ondersteuningsvragen door digitale hulpmiddelen kunnen worden ingevuld en waar aanvullende professionele zorg nodig blijft.

Digitale zorgdossiers via Nedap

Alle zorgafspraken en rapportages worden vastgelegd in Nedap Ons. Dit systeem maakt het mogelijk dat zorgverleners en mantelzorgers (via Carenzorgt) veilig en overzichtelijk inzicht hebben in het zorgplan van de cliënt. Dit bevordert de samenwerking en zorgt ervoor dat informatie actueel en toegankelijk is voor iedereen die bij de zorg betrokken is.

Primio-app

In 2024 is A&A Thuiszorg aan de slag gegaan met de Primio-app zodat de medewerkers goed op de hoogte zijn van de procedures binnen A&A Thuiszorg en medewerkers de mogelijkheid hebben om op een toegankelijke wijze te kunnen leren en ontwikkelen doormiddel van verschillende modules.

Slimme medicatiehulpmiddelen

Met de Medido medicijndispenser krijgen cliënten meer regie over hun medicatie-inname. Het apparaat helpt cliënten herinneren aan hun medicijnen, waardoor zij minder afhankelijk zijn van zorgbezoeken. Dit vergroot hun zelfstandigheid en levert tegelijkertijd arbeidsbesparing op voor zorgverleners.

Spraakgestuurd rapporteren

A&A Thuiszorg heeft eind 2024 een pilot gedaan met spraak gestuurd rapporteren met Tell James in Nedap Ons. Dit is goed bevallen bij medewerkers en is in 2025 verder uitgerold.

Digitale innovatieprojecten

Met steun van ZonMw werkt A&A Thuiszorg samen met partners aan de ontwikkeling van een nieuwe digitale tool. Deze tool moet informatie van cliënten en mantelzorgers bundelen en daarnaast inspirerende hulpmiddelen bieden, zoals een digitale variant van de Geheugenkoffer. De pilot is gestart eind 2024, waarna in 2025/2026 opschaling volgt.

RegieThuis en eerdere innovatieprijzen

De innovatieve aanpak van onze organisatie werd al vroeg erkend. In 2019 wonnen we de Runner-Up prijs bij de Zorginnovatieprijs van Medical Delta. In 2020 wonnen we de Dutch Health Hackathon met het concept RegieThuis, een digitaal mantelzorgplatform dat cliënten en hun netwerk ondersteunt bij het organiseren van hun dagelijks leven.

Meer innovatie binnen A&A Thuiszorg

In 2025 en 2026 wil A&A Thuiszorg actief nieuwe innovaties verkennen die zijn opgenomen in de dynamische lijst met bewezen initiatieven van Zorgverzekeraars Nederland en partners. We onderzoeken zorgvuldig welke toepassingen het meest aansluiten bij de wensen van onze cliënten en de behoeften van de organisatie.

Bij de selectie en invoering kijken we niet alleen naar de praktische inzetbaarheid, maar ook naar de meerwaarde voor kwaliteit van bestaan en efficiëntie in de zorg. De innovaties zullen stapsgewijs worden ingevoerd, waarbij we gebruikmaken van erkende implementatiemodellen zoals het Zorgtransformatiemodel en het Honingraatmodel, zoals geadviseerd door de zorgkantoren.

Met deze aanpak waarborgen we dat vernieuwingen op een verantwoorde en duurzame manier hun plek krijgen in onze werkwijze. Ons doel is om technologie en innovaties in te zetten op een manier die de zelfstandigheid en het welzijn van cliënten vergroot, de werkdruk van medewerkers verlaagt, de kennis en kunde van medewerkers verhoogt en ruimte creëert voor meer waardevolle tijd in het contact tussen zorgverleners en cliënten.

Ergonomische hulpmiddelen

Om de fysieke belasting van medewerkers te beperken en de veiligheid van cliënten te vergroten, gaan we in 2025 en 2026 nadrukkelijker onderzoeken hoe ergonomische hulpmiddelen vaker en effectiever ingezet kunnen worden. Dit sluit aan bij de wens van zorgkantoren om technologie en hulpmiddelen maximaal te benutten, met oog voor zowel cliëntveiligheid als duurzame inzetbaarheid van personeel.

Toekomstvisie: technologie in de zorg

De directie van A&A Thuiszorg volgt de ontwikkelingen rondom technologie en kunstmatige intelligentie (AI) nauwgezet. Technologie ontwikkelt zich momenteel exponentieel en zal op termijn ook de zorgsector ingrijpend veranderen. Voor de huishoudelijke ondersteuning zijn er nog weinig concrete toepassingen, al zijn er pilots geweest met robotstofzuigers. Bij begeleiding en persoonlijke verzorging worden de mogelijkheden groter: denk aan zorg op afstand, robotica en slimme hulpmiddelen zoals de Medido.

In 2025 en 2026 wil A&A Thuiszorg een visie ontwikkelen op de rol van technologie en AI binnen de organisatie. Deze visie moet richting geven aan hoe technologie en AI kan bijdragen aan arbeidsbesparing, kwaliteitsverbetering en een betere samenwerking met cliënten, mantelzorgers en ketenpartners.

Ons uitgangspunt is dat AI altijd een aanvulling op de menselijke zorg moet zijn. Het mag de menselijke maat nooit vervangen, maar kan wél helpen om meer tijd en ruimte te creëren voor persoonlijke aandacht. Samen met medewerkers, cliënten en ketenpartners onderzoekt A&A Thuiszorg in 2025 en 2026 welke AI-toepassingen het meest relevant en verantwoord zijn. De inzichten uit dit traject worden vastgelegd in een visie die richting geeft aan de toekomstige inzet van AI binnen de organisatie.

Jan-Willem Hoogeweegen, directeur A&A Thuiszorg

“ De ontwikkeling van technologie en AI gaan razendsnel. Op bijeenkomsten waar ik aan deelneem, komen deze onderwerpen steeds meer aan de orde. Voor de huishoudelijke ondersteuning zien we nog weinig concrete toepassingen – er zijn wel pilots met bijvoorbeeld robotstofzuigers, maar opschalen is nog niet zo eenvoudig. Bij begeleiding ontstaan echter meer mogelijkheden, bijvoorbeeld via zorg op afstand of robots, al maken wij daar zelf nog geen gebruik van. Ook bij persoonlijke verzorging zien we kansen, zoals de Medido medicijndispenser die wij al inzetten. We zien dat technologie en AI medewerkers gaan helpen door vragen direct te beantwoorden en door ondersteuning bij planning. Daarmee kan AI een belangrijke rol krijgen in het ondersteunen van medewerkers en het ontlasten van de organisatie.

Voor A&A Thuiszorg is technologie geen vervanging van menselijke zorg, maar een krachtige aanvulling. Door samenwerking in netwerken en het slim inzetten van innovaties, bouwen wij aan een toekomstbestendige zorg die blijft aansluiten bij de wensen en behoeften van onze cliënten, medewerkers en organisatie.



In het generiek kwaliteitskompas staat verder bij Bouwsteen 3:

“Zorgorganisaties bieden professionals en cliëntenraden de mogelijkheid om zeggenschap te hebben in beleidsontwikkelingen. De zorgorganisatie stelt in overleg met hen een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking. Zeggenschap is belangrijk voor werkplezier. Plezier en voldoening in het werk worden bepaald door verschillende factoren, zoals omgang met collega's, de interactie met mensen met een zorgvraag, de wijze waarop het werk is georganiseerd en of en hoe iemand daar invloed op heeft, werkdruk, het soort werkzaamheden en de kans om te leren.”

Bij A&A Thuiszorg doen we dat zo:

Bij A&A Thuiszorg vinden we de betrokkenheid en zeggenschap van onze medewerkers van groot belang. Medewerkers staan het dichtst bij de cliënt en beschikken over waardevolle kennis en ervaring die essentieel zijn voor het verbeteren van onze zorg- en ondersteuningsprocessen. Daarom zorgen wij ervoor dat hun stem gehoord wordt en dat zij actief kunnen bijdragen aan beleidsontwikkelingen en kwaliteitsverbetering.

Tot nu toe zijn medewerkers vooral betrokken via medewerkersbijeenkomsten, interne cursussen, medewerkers tevredenheidsonderzoek, jaargesprekken en de dagelijkse contacten met coördinatoren en planners. Tijdens deze bijeenkomsten en evaluatiegesprekken bespreken we verbeterpunten, reflecteren we op ons eigen handelen en maken we onderwerpen bespreekbaar om het lerend vermogen te vergroten.

Op organisatieniveau worden verbeterpunten besproken in managementvergaderingen, overleggen met de cliëntenraad, met de Raad van Commissarissen en in de aandeelhoudersvergaderingen. Hier evalueren we het beleid en de strategie en toetsen we of deze nog steeds ondersteunend zijn aan onze missie en visie. De uitkomsten van metingen en evaluaties vormen daarbij belangrijke input om onze doelstellingen zo nodig bij te stellen.

Door medewerkers actief te betrekken, werken we aan een organisatie waarin werkplezier, professionele ontwikkeling en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit centraal staan.

Gezien de groei van onze organisatie hebben we daarnaast een Oprichtingscommissie voor de Ondernemingsraad (OR) ingesteld. We hebben ook een organisatie in de arm genomen om het opzetten van de OR, de oproep tot kandidaatstelling en eventuele verkiezingen te organiseren. Medewerkers zijn in september en begin oktober opgeroepen om zich kandidaat te stellen. De bedoeling was om in november 2025 de OR officieel op te richten. Maar helaas zijn er te weinig kandidaten om de OR op te richten. Over een half jaar gaan we een nieuwe oproep doen om kandidaten te werven voor de OR.

Medewerkerstevredenheid en werkplezier bij A&A Thuiszorg

Bij A&A Thuiszorg staat het welzijn en werkplezier van onze medewerkers centraal. Betrokken en tevreden medewerkers vormen de basis voor goede zorg aan onze cliënten. In mei/juni 2025 hebben wij een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Uit het MTO 2025 blijkt dat medewerkers over het algemeen tevreden zijn, gemiddeld werd een score van 8 behaald. Dit vormt voor ons een belangrijke bevestiging dat medewerkers hun werk met plezier uitvoeren en zich betrokken voelen bij onze organisatie. Tegelijkertijd gebruiken we de opgehaalde aandachtspunten om ons als organisatie

verder te verbeteren. Met name de communicatie met de medewerkers over de organisatie in brede zin kunnen we uitbreiden. Ook gaf een aantal medewerkers aan graag vaker een face-to-face gesprek te hebben met de coördinator (in plaats van veelal telefonisch).

Ook werken we voortdurend aan het versterken van teamcohesie. Dit is van groot belang daar de medewerkers veelal alleen bij hun cliënten thuis werken. We organiseren medewerkersbijeenkomsten en trainingen, waar diverse thema's worden besproken en worden gekoppeld aan verbeteracties op, individueel-, team- en organisatieniveau.

Met deze aanpak laat A&A Thuiszorg zien dat wij de signalen en ervaringen van medewerkers serieus

nemen en omzetten in concrete verbeteracties. Ons doel is een veilige, stimulerende en lerende werkomgeving waarin medewerkers zich gehoord voelen, hun talenten kunnen ontwikkelen en met plezier hun belangrijke werk voor cliënten kunnen uitvoeren.

Deskundigheidsmix

Bij A&A Thuiszorg bestaat ons personeelsbestand voornamelijk uit begeleiders en huishoudelijke hulpen (met name in de Wmo) waarbij we een toenemend aantal gediplomeerde medewerkers hebben binnen onze Wlz-zorg. We zien een groeiende vraag naar begeleiding bij ADL en Persoonlijke Verzorging, en we blijven ons ontwikkelen om aan deze behoeften te voldoen.

Opleiding	Aantal medewerkers in de Wlz
Begeleider MMZ- niveau 4	6
Social Work (in opleiding)	1
Verzorgende IG	15
Helpende (Plus)	12
Onderwijsassistent	1
Intern geschoold	19
Begeleider specifieke doelgroepen	1
Verpleegkunde, niveau 6	3
Verpleegkunde, niveau 4	2
Leerling Verpleegkunde 4	1
Leerling Verpleegkunde 6	1
SPW (niveau 3 en 4)	7

Onze zorgverleners beschikken over de benodigde competenties en ervaring, vaak opgedaan als mantelzorger voor een ouder met dementie of via werk bij andere zorgorganisaties. Onze begeleiders hebben veelal opleidingen gevolgd in Zorg en Welzijn, zoals Helpende (Plus), Verzorgende IG, SPW, MMZ, (Persoonlijk) Begeleider Maatschappelijke Zorg of (Wijk)Verpleegkundige. Gediplomeerde

zorgmedewerkers met niveau 3 of hoger worden ingezet als Coördinator of Eerst Verantwoordelijke (EV'er) en zijn verantwoordelijk voor het opstellen en bijstellen van Zorgleefplannen. Het overgrote deel van onze medewerkers is in loondienst bij A&A Thuiszorg volgens de cao VVT. Daarnaast hebben we een flexibele schil van gediplomeerde zzp'ers.

Bij A&A Thuiszorg staat de professionele ontwikkeling van onze medewerkers centraal, zodat zij voortdurend kunnen voldoen aan de veranderende behoeften binnen de zorg. Door regelmatige training en begeleiding, zorgen we ervoor dat onze zorgdiensten van de hoogste kwaliteit zijn en blijven. Gezien het groeiend aantal cliënten, met toenemende complexiteit, neemt ook het aantal coördinatoren en planners toe binnen de organisatie.

Cliëntenraad

Bij A&A Thuiszorg is een actieve cliëntenraad werkzaam, die de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt. De cliëntenraad adviseert zowel gevraagd als ongevraagd het management over beleidsvoorstellen, neemt deel in belangrijke overlegstructuren en wordt geïnformeerd over voorgenomen besluiten.

De cliëntenraad is samengesteld uit zowel cliënten als betrokken mantelzorgers. Op dit moment bestaat de cliëntenraad uit 3 leden. We zijn bezig om deze uit te breiden naar 5 leden. We willen dit uiterlijk in het eerste kwartaal van 2026 realiseren.

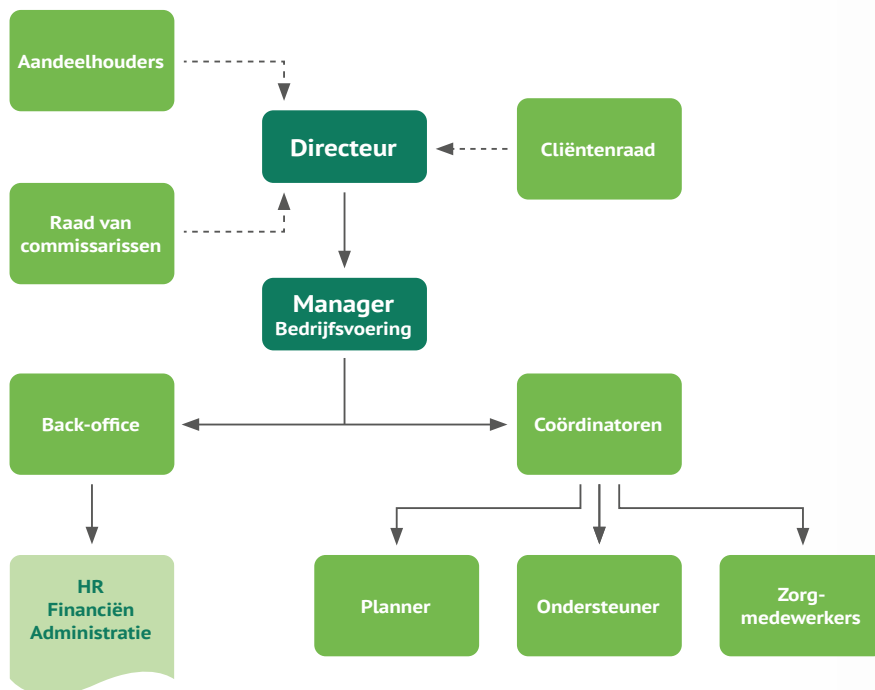
In lijn met de eisen van het Generiek Kompas streven wij ernaar dat de cliëntenraad structureel wordt betrokken bij het opstellen, bijstellen en evalueren van beleidsdocumenten, kwaliteitsplannen, jaarverslagen en doelstellingen. Door deze participatie wordt gewaarborgd dat de visie, wensen en ervaringen van cliënten zichtbaar zijn in ons beleid en onze kwaliteitsontwikkeling.

De samenwerking met de cliëntenraad vindt plaats op verschillende niveaus:

- Op operationeel niveau, door regelmatig overleg met de cliëntenraad over lopende ontwikkelingen.
- Op strategisch niveau, door meedenken en -beslissen over langetermijnbeleid, kwaliteitsstrategie en innovaties. Ook sluit jaarlijks de betreffende Commissaris aan bij een vergadering van de Cliëntenraad.
- Door het betrekken van de cliëntenraad bij metingen en evaluaties van cliëntenervaringen, zodat de uitkomsten niet alleen intern gebruikt worden, maar ook besproken worden met het cliëntenperspectief in het vizier.

Met deze aanpak versterken we de positie van cliënten in onze organisatie, zorgen we dat beleid beter aansluit bij wat voor hen van waarde is, en bevorderen we transparantie en vertrouwen tussen cliënten, medewerkers en bestuur.

Structuur van A&A Thuiszorg



M. Schneijderberg-Adam, lid cliëntenraad



Als lid van de cliëntenraad zie ik van dichtbij hoe mijn thuiszorgorganisatie met haar cliënten omgaat, en dat vervult mij met veel waardering. Wat mij steeds opnieuw opvalt, is de warme en oprechte manier waarop er contact wordt gemaakt met de hulpvragenden. Er wordt echt geluisterd naar wat iemand nodig heeft – niet alleen in praktische zin, maar ook naar wat belangrijk is voor iemands welzijn en gevoel van eigen regie. Daarbij is er ook een goede omgang tussen de diverse geledingen management, coördinatoren en uitvoerende medewerkers.

De medewerkers nemen de tijd om de persoon achter de zorgvraag te leren kennen. Daardoor ontstaat er wederzijds vertrouwen en voelen cliënten zich gehoord en serieus genomen. Wat ik ook bijzonder waardeer, is dat er wordt gezorgd voor zoveel mogelijk vaste gezichten bij de verschillende hulpvragen. Dat biedt rust, herkenning en een gevoel van veiligheid – iets wat voor veel mensen in de thuissituatie van grote betekenis is.

Ik ben trots op de manier waarop A&A Thuiszorg professionaliteit combineert met echte menselijkheid. Door goed te luisteren, met aandacht te werken en te streven naar continuïteit, laat zij zien wat goede zorg werkelijk betekent. Als ik in de toekomst meer of andere vormen van zorg nodig zou hebben, zou ik die dan ook het liefst via deze organisatie willen ontvangen – juist omdat ik weet dat ik hier in goede, vertrouwde handen ben.

BOUWSTEEN 3 ACTIEPUNTEN

Het werk organiseren | 2025 en 2026

- ▶ *Vaker (Begeleiding bij) ADL (wassen, aankleden, maaltijden, toiletgang) bieden wanneer we bij de cliënt zijn voor begeleiding*
- ▶ *Opzetten van het zelf leveren van dagelijkse persoonlijke verzorging en verpleging aan Wlz-cliënten, in samenwerking met onderaannemers*
- ▶ *Actief ruimte maken voor leerlingen en stagiaires*
- ▶ *Actief nieuwe innovaties verkennen om deze in te kunnen zetten zodat de kwaliteit van bestaan van cliënten verhoogd kan worden en/of arbeid bespaard kan worden*
- ▶ *Nadrukkelijker onderzoeken hoe ergonomische hulpmiddelen ingezet kunnen worden*
- ▶ *Het ontwikkelen van een visie op AI binnen de organisatie*
- ▶ *Uitbreiden van de cliëntenraad van 3 naar 5 leden (uiterlijk per eerste kwartaal 2026)*
- ▶ *Oprichting ondernemingsraad (per tweede kwartaal 2026).*
- ▶ *Actief aan de opvolging van de aandachtspunten van het MTO werken*
- ▶ *Teambuildingsactiviteiten blijven aanbieden*



BOUWSTEEN 4

Leren en ontwikkelen

In het generiek kwaliteitskompas staat:

“Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas: Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer door vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscode. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise en zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten daarvan te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals.”

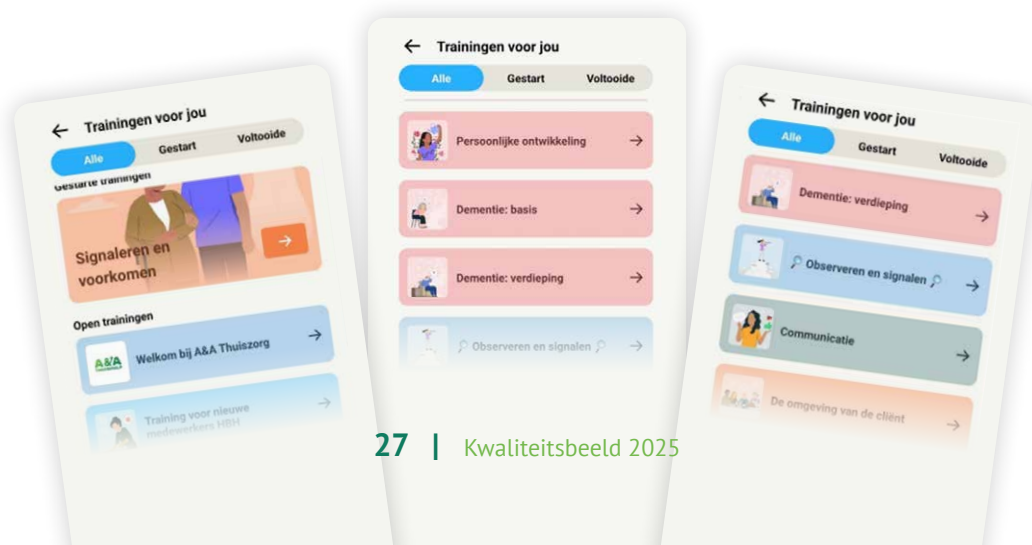
Vakbekwame professionals en deskundigheidsbevordering

Bij A&A Thuiszorg geloven we dat de kwaliteit van zorg staat of valt met vakbekwame en betrokken medewerkers. Daarom investeren we continu in scholing, training en intervisie. Zodat onze teams goed toegerust zijn om hun werk uit te voeren volgens de geldende richtlijnen en beroepscode.

Wij zijn als organisatie S-BB erkend voor diverse opleidingen, waaronder Assistent Dienstverlening (niveau 1), Helpende Zorg en Welzijn (niveau 2), Verzorgende IG (niveau 3), Begeleider Maatschappelijke Zorg (niveau 3) en Persoonlijk Begeleider Maatschappelijke Zorg (niveau 4).

Hiermee leveren wij een bijdrage aan het opleiden van toekomstige zorgprofessionals en creëren we een stevige basis voor de deskundigheidsmix binnen onze organisatie.

Onze medewerkers krijgen daarnaast toegang tot de Primio-app, een leermanagementsysteem waarin e-learnings, trainingen en certificeringen beschikbaar zijn. Voor nieuwe medewerkers zijn modules zoals de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling verplicht gesteld. Ook worden thema's uit de Primio-app regelmatig besproken tijdens medewerkersbijeenkomsten, zodat kennis direct gekoppeld wordt aan de praktijk.



Daarnaast wordt tijdens bijeenkomsten ruimte gemaakt voor intervisie en het bespreken van onderwerpen, waardoor medewerkers actief kunnen reflecteren op hun werk en leren van elkaar. Op organisatieniveau worden de verbeterpunten besproken tijdens managementvergaderingen, met de cliëntenraad, in de Commissie Kwaliteit en Veiligheid en met de Raad van Commissarissen, zodat ervaringen uit de praktijk daadwerkelijk doorwerken in beleid.

Voor 2025 en 2026 heeft A&A Thuiszorg de ambitie om dit verder uit te breiden. Er komt extra aandacht voor:

- Scholingen gericht op digitale zorginnovaties, zoals spraakgestuurd rapporteren.
- Trainingen rondom samenwerking met mantelzorgers en ketenpartners, zodat de zorg nog beter aansluit op de leefwereld van cliënten.
- Het verdiepen van kennis en vaardigheden op het gebied van persoonlijke verzorging, begeleiding, hygiëne en veiligheid, passend bij de diversiteit van onze doelgroepen.
- Het versterken van het reflecterend en lerend vermogen van teams door intervisie structureler te borgen.

Zo zorgen we ervoor dat onze medewerkers hun deskundigheid voortdurend ontwikkelen en deze in de praktijk kunnen toepassen. Dit draagt niet alleen bij aan het werkplezier van onze medewerkers, maar ook aan de kwaliteit van bestaan van onze cliënten.

Kwaliteit en leren & verbeteren bij A&A Thuiszorg

Bij A&A Thuiszorg staat het bewaken en verbeteren van kwaliteit centraal. De organisatie werkt al vanaf haar eerste jaar met een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de HKZ-normen en waarin de PDCA-cyclus (plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen) leidend is. Op deze manier worden signalen uit de praktijk systematisch vertaald naar verbeteracties en geborgd binnen de organisatie.

De basis ligt bij de medewerkers: in het dagelijkse werk en tijdens werkoverleggen worden ervaringen, signalen en verbeterpunten besproken. Deze worden vervolgens meegenomen in de overleggen met coördinatoren en waar nodig vastgelegd in het verbeterregister. Ook vindt er 1x per kwartaal een vergadering plaats van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid van de RvC. Hier zitten de verantwoordelijke commissaris, de kwaliteitsmedewerkers en een aantal coördinatoren in en daarnaast is hierbij ook de directeur aanwezig. Verder wordt er 1x per kwartaal een directiebeoordeling uitgevoerd. Hiermee is er op alle niveaus aandacht voor reflectie en leren. Ook worden ieder jaar een cliënttevredenheidsonderzoek en een medewerkerstevredenheidsonderzoek afgenomen. Deze worden geëvalueerd en de punten die daaruit voortkomen worden ook weer meegenomen in de diverse overleggen en waar nodig vastgelegd in het verbeterregister.

Naast interne overleggen worden er diverse controles uitgevoerd:

- Interne audits en dossiercontroles; voor deze laatste wordt ook een externe controleur ingezet.
- Steekproeven door KEI – Experts in de zorg, drie keer per jaar, om de kwaliteit van dossiers te toetsen.
- Externe audits in het kader van de HKZ-certificering

De interne kwaliteitsbewaking wordt ondersteund door Sonia Thakoer en door Maaïke van der Harg, die beide bijdragen aan een onafhankelijke en professionele toetsing.

Kwaliteitsbezoeken en controles Zorgkantoren

In november 2024 heeft CZ Zorgkantoor een kwaliteitsbezoek gebracht. Begin 2025 werd hier een terugkoppeling op gegeven. Er zijn enkele verbeterpunten benoemd, te weten het beter toepassen van de PDCA-cyclus in de

zorgverlening, het verder aanscherpen en opvolgen van de rapportages en het verbeteren van de dossiervorming. Door deze verbeterpunten te vertalen naar concrete acties en deze te borgen in ons kwaliteitsmanagementsysteem, zetten wij de volgende stap in het verder versterken van onze kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Begin 2025 heeft A&A Thuiszorg een materiële controle gehad door CZ Zorgkantoor. Deze controle verliep positief: na een eerste en verdiepende ronde werd geconcludeerd dat de organisatie voldoet aan de vereisten. Dat geeft vertrouwen dat de zorg verantwoord, doelmatig en transparant wordt uitgevoerd.

Ook is zowel in 2024 als in 2025 de kwaliteitsadviseur van VGZ Zorgkantoor op bezoek geweest bij A&A Thuiszorg. Deze bezoeken verliepen positief.

Ook met Zilveren Kruis Zorgkantoor is jaarlijks contact en deze gesprekken zijn positief.

Toezicht bezoek GGD Rotterdam-Rijnmond

In augustus 2025 bracht de GGD Rotterdam-Rijnmond een preventief toezichtbezoek. In hun terugkoppeling werd benadrukt dat A&A Thuiszorg in korte tijd sterk gegroeid is en inmiddels meer dan 1.500 Wmo-cliënten ondersteunt. De GGD waardeerde de inrichting van het kwaliteitssysteem en concludeerde dat dit blijk geeft van een serieuze en structurele borging van kwaliteit. Ook waren de GGD Toezichthouders zeer te spreken over hoe A&A Thuiszorg vaste medewerkers aan cliënten koppelt. Volgens hen lukt dit bij A&A Thuiszorg beter dan bij de meeste andere organisaties.

BOUWSTEEN 4 ACTIEPUNTEN

Leren en ontwikkelen | 2025 en 2026

- ▶ *De Primio-app onder de aandacht blijven brengen, zodat medewerkers kunnen leren op momenten dat het hen past en bespreken op medewerkersbijeenkomsten hoe deze kennis gekoppeld kan worden aan de praktijk.*
- ▶ *Borgen dat de PDCA-cyclus (plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen) leidend is. Op deze manier worden signalen uit de praktijk systematisch vertaald naar verbeteracties en geborgd binnen de organisatie.*
- ▶ *Scholingen gericht op digitale zorginnovaties, zoals spraakgestuurd rapporteren.*
- ▶ *Trainingen rondom samenwerking met mantelzorgers en ketenpartners, zodat de zorg nog beter aansluit op de leefwereld van cliënten.*
- ▶ *Het verdiepen van kennis en vaardigheden op het gebied van persoonlijke verzorging, begeleiding, hygiëne en veiligheid, passend bij de diversiteit van onze doelgroepen.*
- ▶ *Het versterken van het reflecterend en lerend vermogen van teams door intervisie structureler te borgen*



BOUWSTEEN 5

Inzicht in kwaliteit

In het generiek kwaliteitskompas staat:

“Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat zorgorganisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en om inzichtelijk te maken hoe het binnen de organisatie gaat. Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor zorgorganisaties bij het maken van beleid over goede zorg en is nodig om de kwaliteit van zorg te monitoren het daar waar nodig te verbeteren. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door zorgorganisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en in de maatschappelijke context. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor mensen met een zorgvraag als basis voor zelf regie en om keuzes te kunnen maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen (bouwsteen 4), voor afspraken over de financiering en monitoring van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording. Zorgorganisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit te monitoren en verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsbeeld.”

Systematisch werken aan kwaliteit

Bij A&A Thuiszorg staat systematisch werken aan kwaliteit centraal. Dit betekent dat we continu de kwaliteit van zorg monitoren, evalueren en verbeteren. Hiermee voldoen we aan de randvoorwaarden die het Generiek Kompas stelt en zorgen we ervoor dat we altijd werken aan goede en toekomstbestendige zorg.

Alle kwaliteitsdocumenten, protocollen, rapportages en verbeterpunten worden beheerd in een centraal systeem, zodat medewerkers altijd toegang hebben tot de meest actuele informatie. Dit draagt bij aan een eenduidige werkwijze en maakt het mogelijk om verbeteringen direct te vertalen naar de praktijk.

We hebben ons Kwaliteitssysteem vanaf het begin opgezet en continu doorontwikkeld. In 2026 wordt dit systeem geëvalueerd om te bepalen in hoeverre het nog voldoende aansluit bij de groei van de organisatie en de toekomstige behoeften. Daarbij is ook een herziening van het kwaliteitshandboek gepland, zodat de inhoud blijft aansluiten bij zowel de dagelijkse praktijk als de uitgangspunten van het Generiek Kompas.

Met deze aanpak laat A&A Thuiszorg zien dat de basis op orde is, en dat er continu gewerkt wordt aan inzicht, leren en verbeteren. Dit vormt een stevig fundament voor goede zorg, zowel intern als in de verantwoording naar cliënten, professionals en toezichthouders.



Maaïke van der Harg, extern kwaliteitsadviseur bij A&A Thuiszorg

“Kwaliteit is het uitgangspunt binnen A&A Thuiszorg. Dit uit zich in onder andere de medewerkers betrekken bij diverse overleggen met als doel leren en verbeteren, wat ten goede komt aan een nog betere dienstverlening voor de cliënt. Er wordt continu gekeken naar leren en verbeteren. Dit is een belangrijke basis van het kwaliteitsmanagementsysteem. Hierin is opgenomen dat op regelmatige basis en op diverse vlakken gekeken wordt of er verbeterpunten zijn en deze ook opgepakt worden. Denk hierbij aan interne overleggen, interne- en externe audits, directiebeoordeling en een Commissie Kwaliteit en Veiligheid.

Digitaal kwaliteitssysteem

A&A Thuiszorg maakt gebruik van Nedap Ons als digitaal systeem om zorgprocessen te ondersteunen en de kwaliteit van zorg structureel te waarborgen. Via dit systeem hebben medewerkers altijd inzicht in actuele cliëntgegevens en kunnen zorgplannen efficiënt worden opgesteld, geëvalueerd en bijgesteld. Daarnaast biedt Nedap Ons een kwaliteitsmonitor die inzicht geeft in relevante kwaliteitsindicatoren, waardoor verbeterpunten tijdig gesignaleerd en opgepakt kunnen worden

Cliënttevredenheidsonderzoek

A&A Thuiszorg hecht veel waarde aan de ervaringen van cliënten en voert daarom jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO's) uit. De uitkomsten vormen een belangrijk instrument om de kwaliteit van zorg te monitoren en te verbeteren. In het meest recente CTO, uitgevoerd in 2025, scoorde A&A Thuiszorg gemiddeld een 8,0.

Dit bevestigt dat cliënten de zorg als kwalitatief goed en personsgericht ervaren. De resultaten worden zorgvuldig besproken met medewerkers, management en de cliëntenraad en dienen als basis voor verdere verbeteracties binnen de organisatie.

De verbeterpunten die uit de onderzoeken naar voren kwamen, werden zorgvuldig geanalyseerd en besproken met het team. Onder andere worden nieuwe medewerkers die nog geen ervaring hebben met huishoudelijke hulp nu beter ingewerkt door een ervaren hulp en houden zij de eerste weken ook regelmatig contact. Op basis hiervan zijn concrete acties geformuleerd, zodat de organisatie blijvend kan leren en verbeteren. In 2025 is A&A Thuiszorg actief met deze verbeterpunten aan de slag gegaan, zodat de kwaliteit van zorg verder wordt versterkt en cliënten erop kunnen vertrouwen dat hun feedback daadwerkelijk wordt gebruikt om de zorg beter te maken.

BOUWSTEEN 5 ACTIEPUNTEN

Inzicht in kwaliteit | 2025 en 2026

- ▶ *Verbeterpunten CTO opvolgen. Met name het goed inwerken van nieuwe medewerkers door een ervaren medewerker en dat zij de eerste weken ook regelmatig contact hebben.*
- ▶ *Evaluatie kwaliteitssysteem*
- ▶ *Herziening kwaliteitshandboek*

Reflectie op het kwaliteitsbeeld

Francine Willemse, Commissaris voor Kwaliteit en Veiligheid



“Met dit Kwaliteitsbeeld 2025 zet A&A Thuiszorg haar ingezette koers door om de mens centraal te stellen vanuit de wetenschap dat kwaliteit van bestaan voor iedere cliënt anders is. Het document biedt een waardevol overzicht van de huidige situatie en haar ambities op het gebied van kwaliteit van zorg en veiligheid. Wat opvalt, is de toegenomen aandacht voor het leren en verbeteren binnen de organisatie. Tegelijkertijd blijft het van belang dat verbetermaatregelen structureel worden geborgd en dat het lerend vermogen verder wordt versterkt, ook over afdelingen heen. Het is goed te zien dat cliënten steeds meer betrokken worden bij de evaluatie van de zorg. Het is belangrijk om deze participatie verder uit te bouwen. Het Kwaliteitsbeeld is een belangrijk instrument dat niet alleen terugblijkt, maar ook richting geeft aan strategische keuzes voor de toekomst.”



Alle tijd en Aandacht