



THUISZORG SAMEN

WWW.THUISZORG-SAMEN.NL

Versie 1

2-3-2026

Kwaliteitsbeeld 2025 - Thuiszorg Samen B.V.

Verslagjaar: 1 januari 2025 t/m 31 december 2025

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld conform het Generiek Kompas, Samen werken aan kwaliteit van bestaan en de bijbehorende Handreiking Inzicht in Kwaliteit.

Met dit kwaliteitsbeeld geven wij openbaar en transparant inzicht in:

- Hoe Thuiszorg Samen B.V. in 2025 heeft gewerkt aan de kwaliteit van bestaan van cliënten;
- Hoe wij de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas binnen onze organisatie hebben toegepast;
- Op welke wijze kwaliteit systematisch wordt geborgd binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem (HKZ Kleine Organisaties 2021);
- Welke interne en externe toetsingen in 2025 hebben plaatsgevonden (waaronder HKZ-assessment, IGJ-bezoek en RI&E);
- Welke verbeterpunten hieruit zijn voortgekomen;
- Welke concrete acties zijn ingezet en gerealiseerd.

Het kwaliteitsbeeld is gebaseerd op interne evaluaties, cliënt- en medewerker feedback, externe audits, inspectiebevindingen en vastgestelde verbetermaatregelen. Hiermee sluiten wij aan bij de bedoeling van het Generiek Kompas: systematisch reflecteren, leren en transparant verantwoorden over kwaliteit van zorg en ondersteuning.



REITZSTRAAT 231, 2571 RN, DEN HAAG



INFO@THUISZORG-SAMEN.NL



+31 6 51 66 91 37



Organisatie en verslagjaar

Thuiszorg Samen B.V. is een kleinschalige thuiszorgorganisatie die persoonlijke verzorging, verpleging en individuele begeleiding levert binnen de regio Den Haag. De organisatie is gestart met de daadwerkelijke zorgverlening op 1 november 2024 en heeft in 2025 verdere invulling gegeven aan haar rol als betrouwbare aanbieder van wijkverpleging binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw). Ten tijde van het aangekondigde inspectiebezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd op 31 juli 2025 waren dertien cliënten in zorg, allen met een indicatie voor persoonlijke verzorging en verpleging. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Thuiszorg Samen is vastgelegd in het kwaliteitshandboek en ingericht volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act), waarmee structureel wordt gestuurd op kwaliteit, veiligheid en continue verbetering. Het handboek beschrijft hoe wordt voldaan aan relevante wet- en regelgeving, waaronder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de norm HKZ Kleine Organisaties 143:2021, en hoe leren en verbeteren zijn geborgd via onder meer organisatiebeoordelingen, een verbeterregister, jaarplanning en vastgestelde beleidsdocumenten en protocollen. De missie en visie van Thuiszorg Samen zijn gericht op het leveren van hoogwaardige, persoonlijke en cultureel sensitieve zorg, met nadruk op het bevorderen van zelfredzaamheid, welzijn en waardigheid van cliënten, waarbij de zorg steeds wordt afgestemd op individuele behoeften, achtergrond en wensen.

Hoogtepunten en tijdlijn

In 2025 stonden opbouw, borging en externe toetsing centraal. De kernmomenten waren:

- **9 april 2025:** Vaststelling *Plan van Aanpak IGJ-kwaliteitseisen* (15 eisen) als voorbereiding op toezicht en als toetsbaar overzicht van borging en ontwikkelpunten.
- **14 april 2025:** Proefassessment HKZ Kleine Organisaties door Kiwa, met geïdentificeerde verbeterpunten die direct zijn opgepakt ter versterking van het kwaliteitssysteem
- **27 mei 2025:** Uitvoering en oplevering RI&E + Plan van Aanpak (met wettelijke verankering, positieve bevindingen en concrete verbeterpunten).
- **27 mei 2025:** *Systeemtoets* op RI&E en Plan van Aanpak
- **2 juni 2025:** HKZ assessment externe beoordeling door Kiwa voor HKZ Kleine Organisaties 2021 (fase 1 en fase 2 behaald; managementsysteem doeltreffend).
- **31 juli 2025:** Aangekondigd inspectiebezoek door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) met beoordeling op thema's *de cliënt centraal*, *deskundige zorgverlener* en *sturen op kwaliteit en veiligheid*; 9/10 normen (grotendeels tot volledig) op orde en 1 norm (grotendeels) niet op orde, namelijk medicatiezorg.
- **3 oktober 2025:** Gepland (en voorbereid met uitnodigingen) inloop- en meedenkmoment voor cliënten en vertegenwoordigers als stap richting medezeggenschap.
- **3 september 2025:** Geplande demo van Medimo als voorbereiding op eventuele toedienregistratie bij toekomstige cliënten waar medicatie door zorgverleners wordt overgenomen.
- **1 december 2025:** Startmoment voor jaarlijkse organisatiebeoordeling; afronding uiterlijk 31 december 2025 (zoals vastgelegd in het IGJ-Plan van Aanpak).





Wensen en behoeften van cliënten

Het Generiek Kompas benadrukt dat goede zorg aansluit bij het leven, de mogelijkheden en de persoonlijke wensen van cliënten en daarmee bijdraagt aan hun kwaliteit van bestaan, waaronder autonomie, veiligheid, gezondheid en sociale verbondenheid. Binnen Thuiszorg Samen vormt dit uitgangspunt de basis van ons handelen: zorg wordt afgestemd op individuele behoeften en regelmatig geëvalueerd in samenspraak met cliënt en waar passend naasten. Tijdens het inspectiebezoek van de IGJ op 31 juli 2025 concludeerde de inspectie dat cliënten bij Thuiszorg Samen kunnen rekenen op persoonsgerichte zorg en inspraak in de uitvoering daarvan. Tegelijkertijd werd benoemd dat overlegstructuren en het structureel bespreken van zorginhoudelijke thema's zich nog verder moeten ontwikkelen. Deze constatering hebben wij omgezet naar gerichte verbeteracties, gericht op het versterken van multidisciplinair overleg, reflectiemomenten en het systematisch leren van casuïstiek.

Cliëntervaringen en concrete signalen

In de interne organisatiebeoordeling over de periode november 2024 tot en met maart 2025 zijn vier cliënttevredenheidsmetingen uitgevoerd. De uitkomsten waren positief: cliënten gaven aan zich gehoord, veilig en respectvol behandeld te voelen. De gemiddelde tevredenheid lag boven de intern gestelde norm van 80%. Deze resultaten zijn niet alleen geregistreerd, maar actief benut binnen de PDCA-cyclus om verbeterkansen te identificeren en te borgen. Een concreet voorbeeld hiervan betreft een cliënt die aangaf de voorkeur te hebben voor een douchemoment in de avond in plaats van overdag; het zorgplan is hierop aangepast. Dergelijke signalen worden besproken binnen het team en gebruikt om het "goede gesprek" met cliënten verder te verdiepen en zorgplannen cyclisch te verbeteren.

Bouwen van netwerken

Binnen het Generiek Kompas is het bouwen van netwerken een essentiële bouwsteen, omdat samenhangende en passende ondersteuning alleen tot stand komt in samenwerking tussen cliënt, naasten en betrokken professionals. Thuiszorg Samen werkt vanuit deze gedachte en stemt zorg onderling zorgvuldig af binnen het team. De IGJ stelde vast dat zorgverleners elkaar consulteren en, indien nodig, andere disciplines inschakelen bij veranderende zorgvragen of complexe situaties. Deze samenwerking is ook geborgd in medicatieprocessen: iedere cliënt heeft een vaste apotheek en behandelend arts, en bij medicatiewijzigingen vindt afstemming plaats zodat wijzigingen correct en tijdig worden verwerkt in het zorgdossier en de uitvoering. Hiermee wordt niet alleen continuïteit van zorg gewaarborgd, maar ook de veiligheid en kwaliteit van zorgverlening versterkt.

Organiseren van het werk

Kwaliteitssysteem en PDCA

Thuiszorg Samen werkt met een integraal kwaliteitssysteem dat is vastgelegd in het kwaliteitshandboek en waarin beleid, protocollen, incidentmeldingen, klachtenafhandeling en verbeteracties systematisch zijn geborgd volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). De inspectie





constateerde tijdens het bezoek van 31 juli 2025 dat de bestuurder naast het Plan van Aanpak gebruikmaakt van een verbeterregister en een jaarplanning, waarin thema's als rapportagekwaliteit, scholing, interne audits en beleidsactualisatie structureel terugkomen. De IGJ beoordeelde dat deze instrumenten logisch op elkaar aansluiten en bijdragen aan een cyclische en aantoonbare manier van sturen op kwaliteit en veiligheid. Hiermee is de basis gelegd voor een lerende organisatie waarin signalen worden vertaald naar concrete verbetermaatregelen en voortgang aantoonbaar wordt gemonitord.

Externe HKZ-beoordeling als kwaliteitsanker

In 2025 voerde Kiwa een initiële beoordeling uit in het kader van HKZ Kleine Organisaties 2021. In het assessmentrapport is vastgelegd dat de doelstellingen van zowel fase 1 als fase 2 zijn behaald en dat het managementsysteem doeltreffend functioneert en bijdraagt aan het realiseren van de organisatiedoelstellingen. De beoordeling bevestigt dat processen aantoonbaar zijn ingericht en worden nageleefd. Tegelijkertijd werd inspraak en medezeggenschap expliciet benoemd als verbetermogelijkheid: hoewel beleid aanwezig was, was de praktische uitvoering en concretisering nog onvoldoende gerealiseerd. Deze constatering is door de organisatie opgepakt met als doel inspraak structureel en toetsbaar te verankeren binnen de governance- en overlegstructuur.

Arbeidsomstandigheden en RI&E

Op 27 mei 2025 is een Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) uitgevoerd waarin de kernprocessen van de organisatie zijn beschreven, waaronder ADL-zorg in de thuissituatie, het werken in het huis van de cliënt en het werken met vaste teams. Positieve bevindingen betroffen onder meer de dagelijkse dagstart, de beschikbaarheid en het correct gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en de structurele inzet van MIC-, MIM- en VIM-formulieren. De RI&E bracht tevens belangrijke verbeterpunten aan het licht, waaronder het ontbreken van schriftelijke afspraken rondom ziekmelding en verzuimbegeleiding, het ontbreken van een aangewezen preventiemedewerker en de noodzaak van gerichte training over tiltechnieken en werkhouding. De RI&E markeert het startpunt van een concreet Plan van Aanpak, waarbij maatregelen worden uitgevoerd, voortgang wordt gevolgd en actualisatie plaatsvindt wanneer werkomstandigheden of risico's veranderen.

Leren en ontwikkelen

Scholingsstructuur en planning 2025

Thuiszorg Samen beschikt over een gestructureerd scholingsplan waarmee deskundigheid jaarlijks planmatig wordt ontwikkeld en onderhouden. Zorgverleners nemen deel aan klinische lessen, e-learningen en themabijeenkomsten, passend bij hun functie en verantwoordelijkheden. Daarnaast wordt deskundigheidsbevordering versterkt door praktijkbegeleiding, waarbij een ervaren wijkverpleegkundige een startende wijkverpleegkundige begeleidt. Dit draagt bij aan kennisoverdracht, professionele reflectie en borging van vakbekwaamheid binnen de organisatie. Het scholingsplan 2025 bevat een concrete jaarplanning met inhoudelijke thema's, waaronder





SOAP-rapportage (januari 2025), MIC/MIM/VIM (juni 2025), privacy en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (november 2025) en de Wet zorg en dwang (december 2025). De gekozen thema's zijn gebaseerd op interne signalen, evaluaties, incidentanalyses en kwaliteitsbevindingen, zodat scholing direct aansluit bij praktijkrisico's en ontwikkelpunten. Op deze wijze wordt leren structureel gekoppeld aan de verbetercyclus en draagt het aantoonbaar bij aan verdere professionalisering en kwaliteitsverbetering.

Veiligheidscultuur en PSA (psychosociale arbeidsbelasting)

Thuiszorg Samen heeft beleid en protocollen ingericht om een veilige en respectvolle werkomgeving te waarborgen. Het PSA-beleid beschrijft hoe risico's zoals werkdruk, agressie, intimidatie, pesten en discriminatie worden voorkomen, gesignaleerd en waar nodig beperkt. Het agressieprotocol concretiseert dit beleid met duidelijke definities, een nultolerantie-uitgangspunt en heldere handelingskaders voor medewerkers bij grensoverschrijdend gedrag. Deze aanpak sluit aan bij de RI&E-systematiek, waarin agressie en psychosociale belasting structureel als arbeidsrisico worden meegenomen en gemonitord. Hiermee wordt veiligheid niet alleen beleidsmatig vastgelegd, maar ook actief besproken binnen de organisatiecultuur.

Inzicht in kwaliteit

Binnen het Generiek Kompas betekent 'inzicht in kwaliteit' dat organisaties zichtbaar maken hoe zij werken aan kwaliteit van bestaan en daar kritisch op reflecteren: wat ging goed, wat kan beter, hoe is gemonitord, welke dilemma's speelden en welke speerpunten worden gesteld. Het kwaliteitsbeeld is vormvrij, maar bevat verplichte elementen zoals reflectie op de beweging van het Kompas (terug- en vooruitblik op doelen en randvoorwaarden), reflectie op het systematisch werken aan kwaliteit en reflectie op de resultaten van de jaarlijkse ervaringsmeting. In dit kwaliteitsbeeld geeft Thuiszorg Samen invulling aan deze verplichtingen door niet alleen behaalde resultaten te beschrijven, maar ook ontwikkelpunten en verbeteracties expliciet te benoemen.

Verplichte jaarlijkse ervaringsmeting

In de periode van 1 november tot en met 31 december 2025 heeft Thuiszorg Samen de verplichte Ervaringsmeting Generiek Kompas uitgevoerd. Er zijn 12 cliënten uitgenodigd om deel te nemen aan de meting (80%), waarmee is voldaan aan de landelijke uitzetverplichting. Vier cliënten hebben de vragenlijst volledig ingevuld. De gemiddelde score op de tien inhoudelijke vragen bedraagt 8,1 op een schaal van 1-10 (respondentgemiddelden: 8,2 - 7,5 - 8,8 - 8,0). De resultaten laten zien dat cliënten met name positief oordelen over luisteren naar de cliënt, het nakomen van afspraken, vertrouwen in deskundigheid en het bewaken van de situatie.

De totaalscores tonen een consistent beeld van tevredenheid en bevestigen dat cliënten zich gehoord, serieus genomen en professioneel ondersteund voelen. De NPS-aanbevelingsvraag laat zien dat cliënten Thuiszorg Samen overwegend zouden aanbevelen. Tegelijkertijd wordt de uitkomst van 7,5 bij één respondent meegenomen als reflectiepunt binnen het team, waarbij wordt gekeken naar verdere versterking van communicatie en individuele afstemming.





De resultaten zijn besproken binnen het team en opgenomen in de PDCA-cyclus. Op basis hiervan zijn verbeteracties geformuleerd gericht op verdere versterking van rapportagekwaliteit, expliciete evaluatiemomenten in het zorgplan en het structureel bespreken van cliëntfeedback tijdens werkoverleggen. Hiermee wordt cliëntinspraak niet alleen gemeten, maar ook aantoonbaar benut voor kwaliteitsverbetering.

Incidenten, klachten en signalen

Thuiszorg Samen beschikt over een MIC-beleid (Melding Incidenten Cliënten) en heeft procedures ingericht voor het registreren, analyseren en opvolgen van incidenten, klachten en signalen. Ten tijde van externe toetsingen waren er geen MIC- of MIM-meldingen geregistreerd. Wel is in 2025 één klacht ontvangen, die na gesprek en aanpassing van de zorg informeel is opgelost. De organisatie is aangesloten bij een erkende klachteninstantie (Klachtenportaal Zorg). Een belangrijk aandachtspunt blijft het expliciet bespreken van analyses en verbeteracties binnen het team, zodat veiligheid en leren zichtbaar en aantoonbaar worden geborgd in de dagelijkse praktijk.

Publicatie en aanlevering

Conform de landelijke handreiking wordt het kwaliteitsbeeld gepubliceerd op de website van Thuiszorg Samen. Over verslagjaar 2025 dient de URL uiterlijk 31 maart 2026 te worden aangeleverd via het daarvoor aangewezen portaal van de gegevensmakelaar DESAN, dat geopend is van 15 december 2025 tot en met 31 maart 2026 om 23:59 uur. Hiermee wordt voldaan aan de vereisten rondom transparantie en externe verantwoording.

Externe toetsing en vervolgacties

IGJ-toezicht: oordeel en verbetermaatregelen medicatiezorg

Naar aanleiding van het aangekondigde inspectiebezoek van 31 juli 2025 concludeerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd dat Thuiszorg Samen grotendeels voldoet aan de getoetste normen: negen normen voldeden (grotendeels tot aan volledig), één norm voldeed (grotendeels) niet. De norm die (grotendeels) niet voldeed betrof de voorwaarden voor goede en veilige medicatiezorg. Daarbij werden onder andere aandachtspunten geconstateerd ten aanzien van de uitwerking van dubbele controle bij risicovolle medicatie (zoals insuline), inconsistenties in instructies rondom aftekenen (apotheeklijst versus cliëntdossier), beperkte bespreking van het medicatiebeleid binnen het team en onduidelijkheid over de feitelijke rol van zorgverleners bij medicatieondersteuning.

Deze bevindingen zijn door Thuiszorg Samen direct vertaald naar gerichte verbeteracties. Het reeds opgestelde Plan van Aanpak bood hiervoor een inhoudelijke basis, waarin afspraken zijn vastgelegd over actuele toedienlijsten, dubbele controle, bevoegd- en bekwaamheid en dossiervoering. Tevens was er in september een demonstratie van het toedienregistratiesysteem Medimo georganiseerd ter voorbereiding op verdere mogelijke digitalisering en uniformering van medicatieprocessen. Hiermee is ingezet op structurele versterking van medicatieveiligheid en teamreflectie.





Medezeggenschap: van beleid naar aantoonbare uitvoering

In 2025 heeft Thuiszorg Samen een concrete vervolgstap gezet in het versterken van inspraak en medezeggenschap. Waar eerdere beoordelingen aangaven dat beleid aanwezig was maar verdere concretisering wenselijk was, is dit in de praktijk uitgewerkt en aantoonbaar gerealiseerd.

Op 3 oktober 2025 is een laagdrempelig inloop- en meedenkmoment georganiseerd voor cliënten en vertegenwoordigers. Tijdens deze bijeenkomst zijn ervaringen, aandachtspunten en verbeter suggesties actief opgehaald. De aanwezige cliënten gaven aan zich gehoord te voelen en waardeerden de mogelijkheid om direct in gesprek te gaan met de organisatie. Positief werd onder meer benoemd: de persoonlijke benadering, bereikbaarheid van de zorgverleners en de korte communicatielijnen. Daarnaast werd het belang van duidelijke communicatie over wijzigingen in planning en zorgmomenten besproken.

De opgehaalde signalen zijn vastgelegd, geanalyseerd en gekoppeld aan de organisatiebeoordeling en de PDCA-cyclus. Concreet heeft dit geleid tot het structureel agenderen van cliëntfeedback in teamoverleggen en het opnemen van een vast evaluatiemoment in het zorgplanproces. Hiermee is medezeggenschap niet alleen beleidsmatig verankerd, maar ook zichtbaar onderdeel geworden van het kwaliteits- en verbeterproces. Deze ontwikkeling markeert een belangrijke stap van beschreven beleid naar actieve cliëntparticipatie. Daarom is besloten het inloop- en meedenkmoment voortaan jaarlijks te organiseren en structureel te borgen binnen de kwaliteitscyclus.

Arbeidsomstandigheden: uitvoering RI&E-Plan van Aanpak

De RI&E van 27 mei 2025 benoemde concrete verbeterpunten, waaronder het aanwijzen van een preventiemedewerker, het formaliseren van verzuimafspraken en het versterken van kennis over tiltechnieken en ergonomische werkhouding. De opvolging hiervan is vastgelegd in een Plan van Aanpak, waarbij maatregelen zijn uitgezet, met medewerkers gedeeld en gemonitord op voortgang. Hiermee wordt invulling gegeven aan de wettelijke verplichting en aan het streven naar een veilige en gezonde werkomgeving.

Vooruitblik 2026

In 2026 wordt voortgebouwd op de verbeterpunten die in 2025 door externe toetsing en interne evaluatie zijn aangescherpt. De focus ligt op verdere versterking van medicatieveiligheid, het expliciteren van de rol van zorgverleners bij alle vormen van medicatieondersteuning, het uniformeren van aftekenafspraken en het standaardiseren van dubbele controle bij risicovolle medicatie, in lijn met het inspectieoordeel op norm 3.3. Daarnaast wordt cliëntbetrokkenheid doorontwikkeld tot een herhaalbare cyclus van ophalen, analyseren en verbeteren, gekoppeld aan organisatiebeoordeling en jaarplanning. Ook blijft de jaarlijkse verplichte Ervaringsmeting Generiek Kompas structureel onderdeel van het kwaliteitsbeleid, inclusief tijdige publicatie en aanlevering conform de landelijke richtlijnen. Tot slot wordt het scholingsbeleid voortgezet en inhoudelijk verbonden aan de belangrijkste risico's en toezichtbevindingen, zodat deskundigheid aantoonbaar aansluit op de dagelijkse zorgpraktijk.





THUISZORG SAMEN

WWW.THUISZORG-SAMEN.NL

Wij danken onze cliënten, medewerkers en partners voor het vertrouwen in onze organisatie.
Met dit kwaliteitsbeeld geven wij openheid over onze zorg en ambities.

Datum publicatie kwaliteitsbeeld: 2 maart 2026

Opgesteld door: Directie Thuiszorg Samen B.V.



REITZSTRAAT 231, 2571 RN, DEN HAAG



INFO@THUISZORG-SAMEN.NL



+31 6 51 66 91 37