



KWALITEIT BEELD



Jaargang
2025



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Bouwsteen 1: Wensen en behoeften kennen	5
Bouwsteen 2: Netwerken bouwen	7
Bouwsteen 3: Het werk organiseren.....	10
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen.....	14
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit.....	17



Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Fellow Thuiszorg. Dit document laat zien hoe wij invulling geven aan onze kernwaarden: zorg op maat, betrouwbaarheid, diversiteit en deskundigheid.

Over ons

Fellow Thuiszorg biedt mensgerichte, cultuur sensitieve zorg met persoonlijke aandacht. Diversiteit is onze kracht: we sluiten aan bij de achtergrond, waarden en wensen van iedere cliënt. Met een meertalig team creëren we een inclusieve, veilige en vertrouwde omgeving.

Als kleinschalige organisatie werken we met korte lijnen, vaste buddy's en kleine teams. Zo leveren we verzorging, begeleiding en verpleging als maatwerk, in nauwe samenwerking met cliënten, naasten en betrokken professionals.

We bieden relatiegerichte zorg die bijdraagt aan een waardig en betekenisvol dagelijks leven.

Generiek kompas: 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'

Het Generiek Kompas ondersteunt zorgorganisaties bij het borgen en verbeteren van kwaliteit van bestaan. Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld met directie, wijkverpleegkundigen, verzorgenden en externe adviseurs en laat zien hoe wij werken aan kwaliteit voor cliënten, naasten, medewerkers en samenwerkingspartners.

Leeswijzer

Het kwaliteitsbeeld laat zien hoe we in 2025 de zorgkwaliteit hebben geborgd en welke verbeterpunten we in 2026 oppakken. Het is gebaseerd op de bouwstenen van het Generiek Kompas en is ingedeeld in:

- Kennis van wensen en behoeften;
- Opbouwen van netwerken;
- Organiseren van het werk;
- Leren en ontwikkelen;
- Vooruitblik op het komende jaar.



Wat er gebeurde in 2025

- Basis verder versterkt en lichte groei gerealiseerd.
- Start met beeldbellen.
- Intake volgens OMAHA-methodiek.
- Start van een wijkverpleegkundige.
- Medicatie digitaal aftekenen via ECD Nedap ONS.

De koers en thema's

In 2025 is een SWOT-analyse uitgevoerd en zijn doelstellingen aangescherpt (primair proces en organisatieniveau). De doelen sluiten aan op de actuele situatie en worden gedurende het jaar gemonitord en waar nodig bijgestuurd.

Doelen 2025	Stand van zaken
Eind Q1 2025 heeft Fellow Thuiszorg een groei van het aantal cliënten in de thuiszorg Indicator: 3 cliënten in zorg op basis van PGB	Behaald
Q4 2025 gecontracteerd bij gemeente Nijkerk voor thuiszorg	Niet behaald, opties worden onderzocht
Eind Q2 2025 is er samenwerkingscontract met 2 verzekeraars voor het bieden van thuiszorg	Niet behaald, doorgeschoven naar 2026
Eind Q2 2025 is Fellow Thuiszorg ISO9001;2015 gecertificeerd.	Behaald.
Q4 2024 heeft Fellow Thuiszorg 1 bijeenkomst georganiseerd voor ouderen en hun netwerk waarin er ruimte is voor een meet en and greet en kennisdeling over een ziektebeeld.	Behaald, 2 bijeenkomsten georganiseerd.
Klantgerichte zorg versterken Indicator: Eind Q4 2024 heeft iedere cliënt een vast aanspreekpunt (buddy) en is Fellow Thuiszorg 24/7 bereikbaar	Behaald, blijven monitoren.



Bouwsteen 1: Wensen en behoeften kennen

Bij Fellow Thuiszorg staan cliënten, naasten en mantelzorgers centraal. We leveren ondersteuning die aansluit bij wensen en behoeften, met respect, maatwerk en behoud van eigen regie.

Cliëntgericht werken als kernprincipe

Jaarlijks voeren we een belanghebbendenanalyse uit om behoeften van cliënten en naasten te inventariseren en kansen/risico's te signaleren. Ten opzichte van 2024 zien we een groeiende hulpvraag rond eenzaamheid en het behouden van sociale netwerken. We bouwen onze maatschappelijke betrokkenheid daarom verder uit en borgen dit in onze standaard werkwijze.

Cliëntgericht werken

Bij Fellow Thuiszorg staan eigen regie en welbevinden centraal. We starten met een open intakegesprek en stellen samen met cliënt en naasten het zorgplan op (gedeelde besluitvorming). Daarbij nemen we persoonlijke voorkeuren, culturele behoeften en levensdoelen expliciet mee.

Maatschappelijk betrokken

Bij cliënten waar er naast de thuiszorg ook een andere zorgvraag wordt gesignaleerd, zoals bijvoorbeeld op het gebied van eenzaamheid en/of verminderde mobiliteit, ondersteunen we waar mogelijk. We kijken samen naar welke opties er zijn in het voorliggend domein en zetten, los van de indicatie, onze medewerkers in om te ondersteunen. Hierbij gaan we verder dan de indicatie van ons verlangt omdat we geloven in onze missie: *“Zorg zoals je die je naasten gunt”*.

Buddy systeem

We werken met een vast aanspreekpunt (buddy) voor cliënten en kleine teams. Dit bevordert continuïteit en vertrouwen. En helpt veranderingen in de situatie van de cliënt snel te signaleren en tijdig bij te sturen.

Mantelzorgers en naasten

Mantelzorgers en familie zijn partners in het zorgproces. We betrekken hen actief, ondersteunen waar nodig en signaleren (dreigende) overbelasting, zodat professionele en informele zorg elkaar versterken.

Bereikbaarheid

We zijn 24/7 bereikbaar voor vragen en zorgen. Cliënten waarderen onze laagdrempeligheid, flexibiliteit en snelle inzet; dit draagt bij aan vertrouwen en veiligheid. Binnen zes weken plannen we een evaluatiemoment om te bespreken wat goed gaat en wat bijsturing vraagt.



Hoe wij een zorgplan op maat maken

Het zorgplan vormt de basis voor de verpleging en verzorging die wij bieden. Voor iedere cliënt wordt een zorgplan opgesteld dat aansluit bij diens wensen en behoeften en binnen de mogelijkheden van de thuiszorg past. Tijdens het intakegesprek worden afspraken gemaakt over de zorgverlening, met nadruk op zelfredzaamheid en behoud van eigen regie. Het plan kijkt niet alleen naar de zorgvraag, maar naar de mens erachter, inclusief de rol van het sociale netwerk en hulpmiddelen. Het zorgplan wordt digitaal vastgelegd in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) in NEDAP ONS en regelmatig geëvalueerd en bijgesteld in samenspraak met de cliënt.

Medezeggenschap en cliënttevredenheid

Inspraak van cliënten en naasten is onderdeel van onze kwaliteitsverbetering. We zijn nu te klein voor een formele cliëntenraad, maar organiseren medezeggenschap op meerdere structurele manieren:

- Binnen zes weken na start: evaluatiegesprek over ervaringen en eventuele aanpassingen.
- Bij aanvang: feedbackformulier om wensen, ervaringen en verbeterpunten eenvoudig te delen.

PREM

PREM

We zetten periodiek de PREM uit om ervaringen te meten en verbeterkansen te bepalen. In 2025 is de PREM voor het eerst uitgezet; de uitkomsten zijn opgenomen in ons kwaliteitsbeleid en vormen input voor leren en verbeteren.

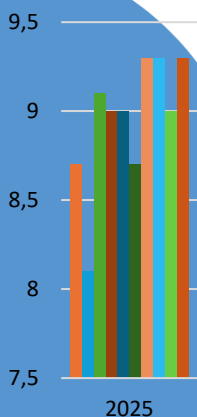
De PREM-vragenlijst is uitgezet naar 10 cliënten; 7 cliënten hebben gereageerd. De lijst bestond uit 25 vragen over o.a. professionaliteit, communicatie, eigen regie en continuïteit van zorg. We behaalden een gemiddelde score van 9,0. De ontvangen verbeterpunten pakken we in 2026 op.

Op deze manier creëren we een zorgomgeving waarin de stem van de cliënt centraal staat, en waarin we in lijn met het Generiek Kompas blijven werken aan kwaliteit, betrouwbaarheid en eigen regie. Cliënten waarderen dat we aansluiten bij hun wensen en behoeften en hebben vertrouwen in onze deskundigheid. Dit blijkt ook uit de aanbevelingsscore (9,3).

Verbeterpunten voor komend jaar

- De planning wordt verder geoptimaliseerd en de communicatie wordt verbeterd.
- We werken zoveel mogelijk met vaste gezichten.

- Zorg- team
- Op tijd komen
- Rekening houden met wensen
- Zorg passend bij levensstijl
- Aandachtvolle bejegening
- Vertrouwen in
- Zich op gemak voelen
- Gezondheid in de gaten houden
- Samenwerken





Bouwsteen 2: Netwerken bouwen

We bouwen actief aan samenwerking met cliënten, mantelzorgers, verwijzers en zorgpartners. Door afstemming en gedeelde verantwoordelijkheid leveren we integrale zorg die aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.

Bij Fellow Thuiszorg geloven we in samenwerking: alleen door goede afstemming met cliënten, mantelzorgers en zorgpartners bieden we zorg die aansluit bij hun behoeften. Samenwerking in de keten en wijknetwerken is de basis voor kwalitatief goede, integrale zorg.

Onze medewerkers behartigen actief de belangen van cliënten, ook samen met andere professionals. We zijn zichtbaar en bereikbaar in de wijk, waardoor verwijzers en cliënten ons makkelijk vinden en we zorg dichtbij huis kunnen bieden. Intensieve samenwerking met onder andere huisartsen en gemeenten is hierbij essentieel: *samen zie je meer, weet je meer en kun je meer.*

Samenwerking met mantelzorgers

Mantelzorgers spelen een cruciale rol in het leven van onze cliënten. Daarom erkennen wij hun waarde in zowel woorden als daden. We betrekken mantelzorgers actief bij het zorgproces, stemmen zorg af op hun mogelijkheden en bieden ondersteuning waar nodig, altijd met oog voor de zelfredzaamheid van de cliënt.

Voorbeelden hiervan zijn meedenksessies, voorlichtingen en korte communicatielijnen, zodat we snel kunnen handelen en inspraak vanzelfsprekend blijft. Tegelijkertijd hebben we aandacht voor het voorkomen van overbelasting. Onze medewerkers signaleren tijdig wanneer mantelzorgers onder druk staan en bieden passende ondersteuning, zoals tijdelijk ontzorgen of het inschakelen van netwerkpartners. Ook bieden we actief voorlichtingsbijeenkomsten aan en verwijzen we naar ontmoetingsplekken en ondersteuningsinitiatieven voor mantelzorgers.

Proactieve samenwerking in de keten

We handelen proactief als de situatie daarom vraagt en nemen zelf contact op met partners zodra extra ondersteuning nodig is. Dit ondersteunen we met een organisatie brede, actuele sociale kaart, zodat teams snel weten wie ze kunnen betrekken en hoe ze kunnen schakelen.

Proactief samenwerken is een ontwikkeldoel voor 2026, passend bij de beweging naar meer zelfsturende teams (focus op communicatie, samenwerking en benutten van het netwerk rond de cliënt).



Multidisciplinaire samenwerking

We stimuleren samenwerking met andere disciplines rond de cliënt (o.a. huisarts, SO, fysiotherapeut, diëtist en apotheek). Door gezamenlijke afstemming benaderen we zorgvragen integraal. We versterken dit met scholing, goede communicatie en passende overlegstructuren.

Netwerken en kennisdeling

We delen onze kennis actief met cliënten en mantelzorgers. We hebben in het afgelopen jaar bijeenkomsten georganiseerd voor mantelzorgers. Daarnaast neemt Fellow Thuiszorg actief deel aan relevante regionale en landelijke zorgnetwerken. Via de branchevereniging SPOT blijven we op de hoogte van ontwikkelingen in de sector en delen we onze kennis met andere organisaties. Dit draagt bij aan continu leren, verbeteren en het vormgeven van een toekomstbestendig zorglandschap.

Daarnaast sluiten we aan bij regionale netwerkbijeenkomsten in onder andere Amersfoort en Nijkerk, waarin huisartsen, dementienetwerken, welzijnsorganisaties, fysiotherapeuten en mantelzorgcoördinatoren vertegenwoordigd zijn. Door deze verbindingen blijven we dichtbij, zichtbaar en goed afgestemd op wat cliënten en hun omgeving nodig hebben.

Leveranciers

Jaarlijks voert Fellow Thuiszorg een leveranciersbeoordeling uit. Leveranciers worden aan de hand van vastgestelde criteria beoordeeld. Uit de beoordeling bleek dat Fellow Thuiszorg tevreden is over alle leveranciers en dat er geen wijzigingen nodig zijn. Om te blijven waarborgen dat leveranciers aan de verwachtingen van de organisatie voldoen, voeren we jaarlijks een nieuwe beoordeling uit.



Hoe we hebben gewerkt aan de doelen voor 2025

- **Het realiseren van een structurele samenwerking met de gemeente en verzekeringen**
Dit blijft een doel voor komend jaar.
- **Actieve benadering van partners binnen de sociale kaart van Nijkerk.**
Fellow Thuiszorg is nauw betrokken in de sociale kaart van Nijkerk.
- **Intensiever contact met verwijzers**
Samenwerken en intensief contact onderhouden met verwijzers blijft een aandachtspunt, Fellow Thuiszorg is tevreden over de samenwerkingen die de organisatie heeft.
- **Waarborgen van MDO's binnen ons KMS**
MDO's zijn een vast onderdeel van onze werkwijze.
- **Voorlichting voor mantelzorgers met een migratieachtergrond**
Er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd. Deze zijn goed ontvangen en nodigen uit tot meer.
- **Innovatie van zorg door middel van spraak gestuurd rapporteren, digitaal aftekenen van medicatie en zorgafspraken via beeldbellen.**
In 2025 is het digitaal aftekenen van medicatie ingevoerd. In 2026 gaan we verder kijken naar andere mogelijkheden.

Verbeterpunten voor het komende jaar

- Innovatie van zorg door middel van bijvoorbeeld beeldschermzorg en spraak gestuurd rapporteren.
- Zelfsturende teams verder inrichten.
- Overlegstructuur verder bestendigen.





Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Onze zorgverleners vormen het hart van de organisatie. Daarom borgen we deskundigheid, investeren we in goed werkgeverschap en creëren we een professionele werkomgeving waarin cliënten kunnen rekenen op kwalitatieve zorg. Het personeelsbeleid is het afgelopen jaar herzien en verder ontwikkeld, passend bij onze missie, visie en maatschappelijke ontwikkelingen.

Werk organiseren in een veranderende omgeving

We stellen jaarlijks een contextanalyse op basis van wensen/eisen van belanghebbenden en (wijzigingen in) wet- en regelgeving. In 2025 waren er geen relevante wetswijzigingen. Wel sloten we ons aan bij branchevereniging SPOT (kleine zorgorganisaties).

Welke maatschappelijke ontwikkelingen heeft de organisatie?

- Zorgverzekeraars en zorgorganisaties ervaren meer knelpunten bij het leveren van zorg: dit biedt kansen voor ongecontracteerde aanbieders.
- Tegelijk worden de eisen voor ongecontracteerde zorg strenger.
- Er wordt politiek gesproken over een eigen bijdrage in de wijkverpleging (mogelijke hogere drempel voor cliënten).
- We zien toenemende eenzaamheid onder onze doelgroep.

Wat doen we er mee?

- We blijven inzetten op contracteren en zijn een betrouwbare partner voor zorgverzekeraars.
- We monitoren ontwikkelingen in de wijkverpleging via o.a. SPOT.
- We breiden maatschappelijke activiteiten uit om eenzaamheid te verminderen, zoals wandelen, koffiemomenten en ondersteuning bij betekenisvolle activiteiten (bijv. meegaan naar het vrijdaggebed in de moskee).

Mensen maken het verschil

Bij Fellow Thuiszorg geloven we dat mensen het verschil maken. Daarom bouwen we aan een organisatie waarin medewerkers optimaal worden ondersteund, processen helder en doelgericht zijn ingericht en systemen betrouwbaar en veilig functioneren. Vanuit onze missie “*zorg zoals je die je naasten gunt*” versterken we continu onze werkstructuur, verlagen we regeldruk en stimuleren we een lerende cultuur. Heldere processen, reflectie en een ontwikkelingsgerichte houding vormen daarbij de basis.



Medewerker tevredenheid

In februari 2026 voerden we een Medewerkertevredenheidsonderzoek uit (online). Medewerkers beoordeelden stellingen op een schaal van 1 (sterk mee oneens) tot 5 (sterk mee eens). Het totaalbeeld is positief: communicatie/informatievoorziening en leiderschap scoren goed. Verbeterpunten zijn loopbaanontwikkeling bij langer dienstverband en het vaker geven van consistente, constructieve feedback.

Sterke teams met de juiste samenstelling

Een veerkrachtige organisatie vraagt om een stabiel en deskundig team. Door een lerende cultuur en kritische reflectie werken wij continu aan het verbeteren van de zorgkwaliteit. Wij beoordelen regelmatig of de samenstelling en expertise van onze teams aansluiten bij de toenemende complexiteit van zorgvragen in de wijk. De inzet van een extra wijkverpleegkundige versterkt deskundigheidsbevordering en kwaliteitsborging. Daarnaast monitoren we verzuim om duurzame inzetbaarheid te bevorderen.

Inwerken, ontwikkelen en bekwaam blijven

Een belangrijk onderdeel van onze kwaliteit is een helder en inwerkprogramma. In 2025 hebben we verschillende E-learnings ontwikkeld die nieuwe medewerkers helpen snel inzicht in protocollen, systemen en verwachtingen te krijgen. Teamleiders, buddy's en collega's weten daardoor precies wat zij van elkaar kunnen verwachten. Komend jaar willen we ons inwerkprogramma nog verder ontwikkelen tot 1 systeem. Het buddy-systeem is een vaste waarde binnen onze organisatie. Dit wordt jaarlijks geëvalueerd en verder ontwikkeld, zodat nieuwe medewerkers zich sneller zeker voelen in hun rol. Dit draagt direct bij aan continuïteit en kwaliteit van zorg voor onze cliënten.

Inhoud e-learning basisprogramma

- 1. Introductie Fellow Thuiszorg**
 - a. Visie, missie en kernwaarden
 - b. Organisatiestructuur en aanspreekpunten
- 2. Wet- en regelgeving**
 - a. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
 - b. AVG, Wmo, Zvw, Wlz
 - c. Wzd
 - d. Overige relevante wetgeving
- 3. Kwaliteit & Veiligheid**
 - a. Zorgprotocollen (medicatie, hygiëne, wondzorg, PBM)
 - b. MIC/MIM-meldingen en incidentregistratie
- 4. Systemen & Communicatie**

Aantal medewerkers per functie binnen Fellow Thuiszorg in 2025

Functie	Aantal
Wijkverpleegkundige i.o.	1
Helpende +	4
Zorgmanager	1

Tabel 1



- a. Nedap ONS
- b. Caren Zorgt
- c. Doctolib Sillo
- d. ICT en veilig omgaan met gegevens

5. Team & Samenwerking

- a. Rol teamleider en buddy-systeem
- b. Interdisciplinair samenwerken
- c. Mantelzorg & cliëntgericht communiceren

6. Professionele ontwikkeling

- a. Fellow Academy: training & toetsing
- b. Bevoegd- en bekwaam blijven

Veilige en betrouwbare informatie-uitwisseling

Veilige communicatie is essentieel voor goede zorg. Daarom maken wij gebruik van communicatiemiddelen die de administratieve last zoveel mogelijk beperken en conform de AVG zijn:

Onze communicatie- en informatiesystemen

Doctolib Sillo

Een beveiligd communicatieplatform voor zorgprofessionals voor veilig en compliant delen van informatie binnen teams en tussen zorgverleners.

Caren Zorgt

Een digitaal cliëntportaal waarmee cliënten en hun naasten laagdrempelig toegang hebben tot informatie, binnen alle privacy kaders.

Nedap ONS

Ons geïntegreerde zorgregistratie- en planningssysteem, waarbij privacy, dataveiligheid en zorgvuldige verslaglegging centraal staan.

Signal & Whatsapp

Deze manier van communiceren sluit laagdrempelig aan bij onze cliënten. Social media worden bewust gebruikt om onze maatschappelijke betrokkenheid te tonen, zichtbaarheid te vergroten en ons netwerk te versterken.

Zicht op organisatie risico's

Wij houden een organisatie brede risico-inventarisatie bij, waarbij wij risico's beoordelen volgens de FMEA-methodiek. Wij scoren de risico's met behulp van de Risk Priority Number (RPN) en bepalen op basis daarvan of een risico aanvaardbaar is of nadere aandacht vereist. Wij bespreken deze risicobeoordelingen periodiek tijdens kwaliteitsoverleggen. Tijdens deze overleggen kijken wij ook naar nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie die mogelijk risico's met zich meebrengen. Daarnaast bespreken wij periodiek de status van bestaande risico's en beoordelen wij of maatregelen moeten worden herzien of aangepast. In het afgelopen jaar is de organisatie bewuster gaan kijken



naar risico's in de informatiebeveiliging. Zo worden risico's rondom de werking van het ECD meegenomen in de risico-inventarisatie. Omdat er frequente storingen zijn geweest in de bereikbaarheid van het ECD, is Fellow Thuiszorg in nauw contact met de leverancier om deze in de toekomst te voorkomen.

Zelfsturende teams als fundament voor professionele zorg

Bij Fellow Thuiszorg geloven we in de kracht van verantwoordelijkheid dicht bij de zorgpraktijk. Onze ambitie is om in 2026 te werken met volledig zelfsturende teams: professionele zorgteams die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de organisatie van hun werk, de kwaliteit van zorg en de samenwerking met het netwerk rondom de cliënt.

Zelfsturing betekent niet dat medewerkers er alleen voor staan. Het betekent dat zij, binnen duidelijke kaders en met passende ondersteuning, ruimte krijgen om regie te nemen over hun werkzaamheden. Door vertrouwen, eigenaarschap en professionele autonomie te versterken, ontstaat een werkomgeving waarin medewerkers:

- Meer betrokkenheid ervaren;
- Sneller besluiten kunnen nemen in het belang van de cliënt;
- Beter inspelen op veranderingen in de thuissituatie;
- En gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor kwaliteit en continuïteit.

Deze manier van werken sluit aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas: nabijheid, samenwerking, vakmanschap en responsiviteit. Zelfsturende teams maken het mogelijk om beslissingen dicht bij de cliënt te nemen, met aandacht voor ieders wensen, doelen en leefomgeving.

Verbeterpunten voor komend jaar

- Het inwerk E-learning pakket verder ontwikkelen tot 1 programma.
- Aanbod opleidingen en trainingen verder versterken voor medewerkers
- Zelfsturende teams verder vormgeven
- Wijkverpleegkundige achterwacht voor zorg niveau 5/6



Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Als organisatie zijn we voortdurend bezig met leren en ontwikkelen, zowel op organisatieniveau als op professioneel vlak van onze medewerkers. Op deze manier willen we continu bijdragen aan het optimaliseren van de zorg voor onze cliënten.

Deskundigheid van onze medewerkers

Een lerende en wendbare organisatie

We stimuleren een cultuur van leren en verbeteren: medewerkers reflecteren kritisch, denken mee in oplossingen en nemen initiatief. Scholing en overlegmomenten ondersteunen dit, zodat we kunnen blijven aansluiten bij veranderende zorgbehoeften. Zo blijven we wendbaar, zorgvuldig en gericht op zorg waar cliënten én medewerkers vertrouwen in hebben.

Deskundigheidsbevordering

- Fellow Academy: flexibel scholing volgen en op elk moment instromen.
- Leren in de praktijk: (informele) werkoverleggen, klinische lessen en interne/externe trainingen.
- Reflectie en feedback als vaste onderdelen van het werk.
- Per medewerker is jaarlijks budget beschikbaar voor het kwaliteitsregister.

Bevoegd en bekwaam

Deskundigheid staat centraal in ons streven naar veilige en verantwoorde zorg. Medewerkers worden regelmatig getoetst en bijgeschoold in o.a. medicatieveiligheid, wondzorg en verpleegtechnische handelingen. Bekwaamheden worden vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem en gekoppeld aan individuele ontwikkelplannen. Een collega-specialist ouderengeneeskunde ondersteunt het team bij complexe casuïstiek, geeft deskundigheidsadvies en borgt aansluiting bij professionele standaarden. Onze nieuwe leeraanpak focust op "*leren door te doen*", waarbij theorie en praktijk nauw met elkaar verbonden zijn.



Jaargesprekken

Functioneringsgesprekken zijn een vast moment van reflectie en afstemming tussen medewerker en directie. Onderwerpen zijn o.a. persoonlijke ontwikkeling, professionele doelen, werk-privébalans en samenwerking. De gesprekken worden jaarlijks gevoerd. Naast individuele verbeterpunten analyseren we de gesprekken ook jaarlijks op trends. Medewerkers ervaren de gesprekken als positief en waardevol. Verbeterpunten die naar voren kwamen zijn:

- Verdere professionalisering van rapportages;
- Meer structurele opvolging van feedback;
- Bewaken van werk-privé balans en grenzen stellen;
- Het gebruik van werkkleding binnen de organisatie;
- Meer teamactiviteiten om samenwerken en teambuilding te versterken.

Samenwerkingsgesprekken met de ZZP'ers

Jaarlijks voeren we met betrokken ZZP'ers een samenwerkingsgesprek op basis van een vast format. Zo houden we grip op de kwaliteit van zorg. ZZP'ers waarderen onze korte communicatielijnen en ervaren de samenwerking als prettig. Mogelijke verbeterpunten uit de gesprekken:

- Rooster eerder delen met de ZZP'ers;
- Een vast contactpersoon tijdens de diensten;
- Structureler overleg met VPK/MT over cliënten;
- Eerlijke verdeling van diensten en planning.

Leerbedrijf

Fellow Thuiszorg is een erkend leerbedrijf en biedt stageplaatsen voor helpende-niveau-2 studenten in een veilige, begeleide leeromgeving. Nieuwe medewerkers doorlopen een gestructureerd inwerk- en scholingstraject, inclusief BHV en weerbaarheidstraining. Intervisie en casuïstiekbesprekingen zijn onderdeel van de werkstructuur en versterken professioneel handelen. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor hun vakbekwaamheid, en scholingen worden geregistreerd in het kwaliteitssysteem. Meerdere collega's zijn aangesloten bij het kwaliteitsregister van V&VN.



Leren van incidenten, klachten en signalen

Incidenten

Incidenten melden we bij de directie; het incident meldformulier wordt samen ingevuld en verwerkt in ECD ONS. Jaarlijks analyseren we incidenten op product- en procesniveau; verbeterpunten komen in het verbeterregister. In 2025 nam het aantal meldingen toe: medicatie-incidenten stegen van 5 naar 18 (mede door groei van de cliëntgroep). Zorg is 6 keer niet geleverd.

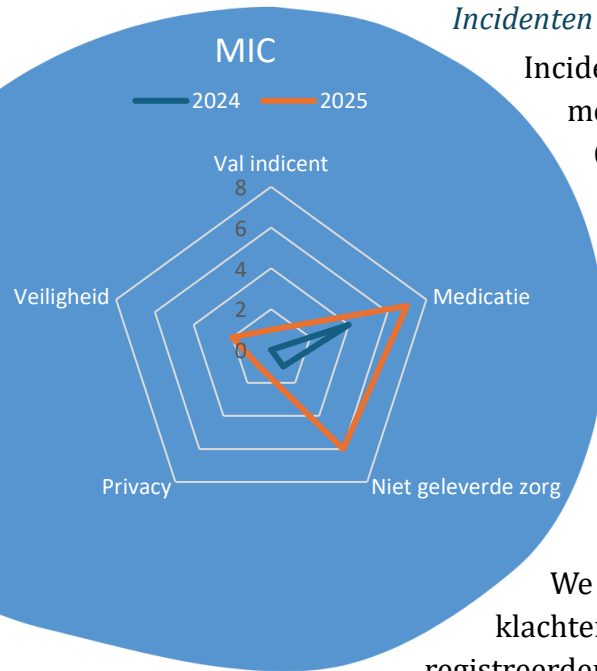
Klachten

Cliënten moeten zich gehoord voelen. Daarom hebben we een duidelijke, laagdrempelige klachtenregeling (ook via onze website).

We zijn aangesloten bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris via een erkende klachtenorganisatie. In 2025 registreerden we 2 klachten; deze kwamen voort uit een incidentmelding en zijn direct door de directie opgepakt.

Verbeterpunten vanuit incidenten en klachten & Signalen

- Extra controles op het aftekenen van medicatie;
- Regelmatige herhaling van medicatie protocollen;
- Agendabeheer en planning regelmatig bespreken.





Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

ISO 9001:2015 gecertificeerd

Wij werken met een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) volgens ISO 9001:2015 en zijn ISO 9001:2015-gecertificeerd. We gebruiken de PDCA-cyclus voor continue verbetering en kwaliteitsborging. Jaarlijks voeren we interne en externe audits uit. Door een wisseling in het management wordt het KMS kritisch herzien; in 2025 zijn o.a. HR-processen geactualiseerd. Aandachtspunten zijn het planmatig en navolgbaar doorvoeren van wijzigingen en het beter analyseren van de output van het kwaliteitssysteem. Uit de interne audit (januari 2025) kwamen onderstaande verbeterpunten; deze zijn opgenomen in het verbeterregister:

Interne & externe audit 2025

Interne audit 2025

- Leg de voortgang en beheersing van risico's vast. (**Opgepakt**)
- Stel passende indicatoren voor alle doelen (**Opgepakt**)
- Bespreek de voortgang van de jaardoelen (**Opgepakt**)
- Stel een register op voor bevoegd en bekwaamheid (**Opgepakt**)
- Richt alle personeels- en ZZP-dossiers in conform eigen procedures (**Opgepakt**)
- Draag zorg voor onderhoud aan brandblussers (**Opgepakt**)

Externe audit 2025

- Rapporteren onder doelstellingen in de zorgplannen (**Opgepakt**)
- Medewerkers zijn zich bewust van WZD (**Opgepakt**)
- Medewerkers meer betrekken bij de kwaliteitsmanagent (**Opgepakt**)



Doelen voor komend jaar

Doelen en indicator 2026	
1	Groei in cliëntenbestand: eind Q4 2026 groei van het aantal cliënten in de thuiszorg.
2	Contracteren zorgverzekeraars: eind Q4 2026 heeft Fellow Thuiszorg een contract met een zorgverzekeraar.
3	Eind Q2 2026 is Fellow Thuiszorg ISO 9001:2015 (her)gecertificeerd.
4	Preventie & maatschappelijk betrokken: minimaal 2 kennisbijeenkomsten in 2026.
5	Klantgerichte zorg borgen: Indicator: Eind Q4 2026 is klantgerichte zorg versterkt en geborgen in de organisatie.
6	Zelfsturende teams: eind Q4 2026 neemt het zorgteam voor 75% gezamenlijk verantwoordelijkheid voor werkorganisatie, cliëntenzorg en samenwerking met het netwerk rondom de cliënt.
7	Digitalisering Eind Q4 2026: beeldschermzorg inzetten waar passend (o.a. medicatiechecks, evaluaties en sociale contacten). Q3 2026: 50% van de medewerkers gebruikt spraak gestuurd rapporteren actief.
8	Cliënttevredenheidsonderzoek 2026: gemiddeld eindcijfer 8 en responspercentage 80%. Functioneringsgesprekken: 100% gevoerd; MTO: 90% respons.
9	Medewerkertevredenheidsonderzoek 2026: gemiddeld eindcijfer 8,0.



Waar we trots op zijn

We zijn trots dat we als kleinschalige organisatie stabiel hoge kwaliteit van zorg leveren en borgen. Medewerkers werken met inzet en maatschappelijke betrokkenheid. In 2025 hebben we geïnnoveerd in zorg en organisatie, wat heeft bijgedragen aan efficiënter werken. Kennisdeling met cliënten, naasten en andere geïnteresseerden blijft een pijler die we in 2026 verder versterken.

Conclusie

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Fellow Thuiszorg werkt naar behoren. We hebben zorgvuldig ingerichte processen, deskundige en betrokken medewerkers en een cultuur van leren, verbeteren en samenwerken. Daarmee leveren en borgen we kwalitatieve, veilige en persoonsgerichte zorg.

Ontwikkelingen zoals deskundigheidsversterking, professionalisering van systemen en de beweging naar (meer) zelfsturende teams laten zien dat we blijven bouwen aan groei en toekomstbestendigheid. Met onze ambities voor 2026, waaronder kennisdeling en verdere samenwerking, blijven we zorg bieden zoals je die je naasten gunt.

