

Kwaliteitsbeeld 2025 - 2026

Positieve Zorg B.V



Maart 2026

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Onze organisatie.....	3
2.1 Zorg op maat.....	3
2.2 Het bestuur	3
2.3 De financiering.....	4
3. Bouwsteen 'Het kennen van de wensen en behoeften'	4
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
3.2 Levensverhaal	4
3.3 Betrekken van mantelzorgers / naasten	4
3.4 Autonomie	5
3.5 Cliëntenraad.....	5
4. Bouwsteen 'Het bouwen van netwerken'	5
4.1 Samenwerkingen	5
4.2 Netwerk van de cliënt	6
5. Bouwsteen 'Het werk organiseren'	6
5.1 Onze cliënten	6
5.2 Onze medewerkers	6
5.3 Clientcontactpersoon.....	7
5.4 Ziekteverzuim.....	7
5.5 Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek 2025	7
5.6 Inspraak van medewerkers	8
5.7 Innovaties / zorgtechnologie.....	8
5.8 MIC-meldingen en MIM-meldingen	8
6. Bouwsteen 'Leren en ontwikkelen'	9
6.1 Scholingen, trainingen, e-learning.....	9
6.2 Leerbedrijf.....	9
6.3 Intervisies.....	9
7. Bouwsteen 'Inzicht in kwaliteit'	9
7.1 Kwaliteitskeurmerk HKZ.....	10
7.2 Cliënttevredenheidsonderzoek	10
7.3 Waarderingen Zorgkaart Nederland	10
7.4 Jaarverantwoording	10
8. Afsluiting en vergezicht 2026	10

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025-2026 van Positieve Zorg gebaseerd op de bouwstenen uit het Generiek Kompas, het kwaliteitskader voor thuiszorg en verpleeghuiszorg. Het kwaliteitsbeeld biedt ons een duidelijk inzicht van hoe cliënten en betrokkenen de kwaliteit van onze zorg ervaren. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:

- Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

In dit kwaliteitsbeeld blikken wij terug op het afgelopen jaar, en kijken we vooruit naar 2026:

2. Onze organisatie

2.1 Zorg op maat

Positieve Zorg is een thuiszorgorganisatie met kleine wijkteams in de omgeving van Boxmeer, Sint Anthonis en Mill. Onze teams bestaan uit gepassioneerde zorgmedewerkers die zorg verlenen aan mensen in hun eigen thuissituatie. Het gaat hierbij om persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. Wij leveren zorg als een team dat, samen met andere partijen in de regio, bijdraagt aan gezondheid en zelfredzaamheid. Onze professionals kijken samen met de cliënt welke zorg nodig is en zoeken samen met de cliënt en diens omgeving naar passende oplossingen.

Naast het voorkomen van verergering van gezondheidsproblemen en complicaties, richten wij ons ook op het voorkomen en uitstellen van problemen door middel van vroegsignalering, met name bij kwetsbare ouderen. De medewerkers van Positieve Zorg monitoren verschillende risicogebieden, onder andere ondervoeding, depressie, huidletsel, incontinentie, valrisico en mondproblemen. Wanneer dat nodig is, nemen wij passende acties op in het zorgplan van de cliënt. Bijzonderheden worden besproken met de huisarts en indien nodig schakelen wij andere zorgverleners in, zoals een fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist, psycholoog of tandarts. Daarbij houden wij rekening met de fysieke en maatschappelijke leefomgeving van de cliënt, evenals met het netwerk van de cliënt, cultuur en leefstijl.

Regie over het eigen leven, keuzevrijheid en zelfredzaamheid staan bij Positieve Zorg centraal. Binnen de kaders van de indicatie en de “rechten en plichten van cliënt en zorgverlener” kan de cliënt persoonlijke voorkeuren aangeven voor de vormen van zorg die het beste aansluiten bij eigen wensen, voorkeuren en gewoonten. Dit betreft bijvoorbeeld de persoonlijke match met hulpverleners, de tijd en momenten van zorgverlening, prioriteiten van de werkzaamheden, persoonlijke gewoonten en specifieke gebruiken. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in het zorgplan. Wij ondersteunen mensen zodat zij hun leven op hun eigen manier kunnen voortzetten. Kernwaarden daarbij zijn respect voor autonomie en gelijkwaardigheid.

2.2 Het bestuur

Het bestuur van Positieve Zorg bestaat uit één persoon. Het bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor het besturen van de organisatie en is belast met het realiseren van zowel de statutaire als overige doelstellingen. Dit omvat onder andere het ontwikkelen en uitvoeren van strategieën, het formuleren van beleid en het bewaken van de voortgang en de behaalde resultaten. Daarnaast is het bestuur verantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg die wij leveren. Bij het uitvoeren van deze brede en cruciale taken wordt het bestuur ondersteund door de manager bedrijfsvoering. Deze rol is essentieel voor de operationele organisatie, waarbij de manager bedrijfsvoering zorgt voor een efficiënte uitvoering van processen en een stevige basis legt

voor het succes van Positieve Zorg. Samen vormen zij een krachtig team dat de organisatie richting geeft en de zorg continu verbetert.

2.3 De financiering

Positieve Zorg opereert als een niet-gecontracteerde zorgaanbieder. Onze zorgverlening valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) en maakt deel uit van het basispakket. Hierdoor is onze zorg toegankelijk voor cliënten die recht hebben op zorg volgens de voorwaarden van hun zorgverzekeraar. Daarnaast leveren wij als onderaannemer zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Dit stelt ons in staat hoogwaardige zorg te bieden aan cliënten die langdurige ondersteuning nodig hebben, waarbij wij samenwerken met hoofdaanemers om optimaal te voldoen aan de behoeften van deze doelgroep.

3. Bouwsteen ‘Het kennen van de wensen en behoeften’

Deze bouwsteen gaat over het voeren van het goede gesprek en het aansluiten bij de mogelijkheden en wensen van de zorgvrager.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bij Positieve Zorg staat de mens centraal, niet de aandoening of beperking. Zorg en ondersteuning worden afgestemd op iemands unieke behoeften, levensverhaal en voorkeuren. Dit vraagt om luisteren, meedenken en flexibel inspelen op wat iemand écht nodig heeft. Soms betekent dit stimuleren van zelfredzaamheid, soms juist het bieden van nabijheid en ondersteuning. Technologie en innovaties kunnen hierbij helpen, maar de menselijke maat en aandacht blijven altijd vooropstaan. Het doel is dat iedereen zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelt, met zorg die aansluit bij wie iemand is en wat voor hem of haar belangrijk is.

3.2 Levensverhaal

Iedereen heeft een uniek levensverhaal, gevormd door ervaringen, herinneringen, waarden en overtuigingen. Dit verhaal bepaalt wie iemand is en wat hij of zij belangrijk vindt in het leven. Binnen zorg en ondersteuning is het levensverhaal essentieel om iemand echt te begrijpen en persoonsgerichte zorg te kunnen bieden, daarom vragen we bij de intake altijd naar het levensverhaal van onze cliënten.

3.3 Betrekken van mantelzorgers / naasten

Kwaliteit van leven is voor iedereen anders. Daarom begint goede zorg altijd met een open gesprek: wat is voor deze cliënt écht belangrijk, wat kan iemand zelf, en welke rol kunnen naasten en het sociale netwerk spelen? Samen met de cliënt, familie, vrienden en onze professionals stemmen we af wie wat kan doen, zodat de ondersteuning zo goed mogelijk aansluit bij iemands leven, wensen en mogelijkheden.

We zijn in 2025 actief bezig geweest met het meer betrekken van mantelzorgers bij de zorg. In overleg kijken we welke taken zij op een prettige en haalbare manier kunnen oppakken en waar onze professionals ondersteuning bieden. Tegelijkertijd houden we oog voor de belasting van mantelzorgers. Wanneer zij overbelast dreigen te raken, bieden we actief ondersteuning door mee te denken over passende oplossingen, zoals het inschakelen van vrijwilligers, respijtzorg of het doorverwijzen naar de juiste instanties.

In 2026 gaan we een informatiebijeenkomst organiseren met het thema ‘Omgaan met mantelzorgers en overbelasting’. We nodigen hiervoor o.a. onze ketenpartners uit. Het is een onderwerp waar alle partijen mee te maken hebben en we vinden het belangrijk om samen te werken aan een gezonde balans tussen formele en informele zorg.

3.4 Autonomie

Iedere cliënt wil zelf keuzes kunnen maken en invloed houden op het eigen leven. Daarom ondersteunen we cliënten op een manier die past bij hun dagelijkse routines, wensen en mogelijkheden. Autonomie betekent voor ons dat we steeds samen kijken wat iemand zelf kan, waar het netwerk kan ondersteunen en waar professionele zorg nodig is.

3.5 Cliëntenraad

Hoewel vanwege de omvang van Positieve Zorg een cliëntenraad niet verplicht is, hechten we veel waarde aan inspraak en betrokkenheid van onze cliënten. Door de korte lijnen met vaste zorgverleners en de wijkverpleegkundigen op de route, zorgen we voor een toegankelijke en directe communicatie. Dit stelt ons in staat om snel in te spelen op wensen en behoeften. Daarnaast wordt de zorg regelmatig geëvalueerd, zodat we samen met de cliënt en/of zijn contactpersoon kunnen blijven afstemmen op veranderende situaties en verwachtingen. Bovendien bieden wij toegang tot Caren, het cliëntportaal van ONS. In Caren kunnen cliënten en hun contactpersonen meelezen in het dossier, o.a. in het zorgplan en de rapportages. Via dit dossier kan ook rechtstreeks worden gecommuniceerd, wat bijdraagt aan transparantie en een efficiënte samenwerking.

4. Bouwsteen ‘Het bouwen van netwerken’

Deze bouwsteen gaat over het samenwerken met het netwerk rondom de client maar ook het netwerk rondom onze organisatie.

4.1 Samenwerkingen

Positieve Zorg werkt samen met een aantal partijen. Dit zijn onder andere:

- Wondverpleegkundigen, ouderenverpleegkundigen (casemanagers), diabetesverpleegkundigen, longverpleegkundigen, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, revalidatieafdeling, diëtisten
- Huisartsenpraktijken en praktijkondersteuners
- Transferverpleegkundigen uit de ziekenhuizen en verpleeghuizen
- Collega-organisaties: samenwerking op basis van gezamenlijke scholingen.

We hebben één formele overeenkomst voor de onderaanneming met Pantein vanaf november 2020 voor het leveren van Wlz-zorg.

Bij Positieve Zorg geloven we sterk in de kracht van samenwerking. We zijn ervan overtuigd dat de kwaliteit van zorg het beste kan worden gewaarborgd wanneer zorgverleners, cliënten, mantelzorgers en andere zorgprofessionals met elkaar samenwerken in een goed gecoördineerd netwerk. Een voorbeeld van samenwerking is de digitale brievenbus. Sinds enkele jaren is er vanuit de regio een digitale brievenbus waar door middel van een website alle zorgvragen van cliënten en verwijzers uit de regio terecht komen in één brievenbus. Zorgorganisaties in de regio bespreken met elkaar de zorgvragen en stemmen af wie welke client in zorg neemt op basis van capaciteit. Elke dag is er een Zoomoverleg met diverse organisaties uit diverse dorpen in de omgeving. In de komende jaren willen we onze samenwerkingen uitbreiden en verder versterken. We richten ons hierbij op samenwerking met verschillende ketenpartners, waaronder ziekenhuizen, huisartsen, andere zorginstellingen en zorgverzekeraars. We streven ernaar om jaarlijks evaluaties en overlegmomenten te organiseren met onze ketenpartners om de samenwerking te optimaliseren. Door transparant te communiceren en gezamenlijk te werken aan het verbeteren van zorgprocessen, willen we ervoor zorgen dat we een betrouwbare en gewaardeerde partner blijven in het zorglandschap.

4.2 Netwerk van de cliënt

Het netwerk van de cliënt is essentieel voor het leveren van zorg die aansluit bij de specifieke behoeften en wensen van de cliënt. Dit netwerk bestaat uit mantelzorgers, familieleden, vrienden, maar ook zorgprofessionals en andere betrokkenen die een rol spelen in het leven van de cliënt. Positieve Zorg hecht veel waarde aan het betrekken van dit netwerk bij de zorgverlening, omdat een goed ondersteunend netwerk de kwaliteit van zorg aanzienlijk kan verbeteren en de zelfredzaamheid van de cliënt versterkt.

We zorgen ervoor dat het netwerk van de cliënt goed wordt geïnformeerd en betrokken bij het zorgproces. Dit betekent dat we regelmatig overleg hebben met mantelzorgers en familieleden, zodat zij op de hoogte zijn van de zorg die wordt geleverd en kunnen bijdragen aan het zorgplan. We respecteren de rol van het netwerk van de cliënt en geven hen de ruimte om actief deel te nemen aan de zorg, zolang dit in lijn is met de wensen van de cliënt.

We gaan dit jaar werken aan beleid dat richting geeft aan de samenwerking met informele zorg, inclusief het juridisch kader: wat mag iemand doen, wat niet, en wie draagt welke verantwoordelijkheid.

5. Bouwsteen 'Het werk organiseren'

Deze bouwsteen gaat over het organiseren van goede zorg, met aandacht voor een passende deskundigheidsmix, professionele samenwerking en ruimte voor professionele zeggenschap.

5.1 Onze cliënten

Positieve Zorg biedt zorg aan een breed scala aan cliënten, waaronder:

- Ouderen: mensen die ondersteuning nodig hebben om zelfstandig thuis te blijven wonen, bijvoorbeeld vanwege mobiliteitsproblemen of chronische aandoeningen.
- Chronisch zieken: cliënten met langdurige medische behoeften, zoals diabetes, COPD of hart- en vaatziekten.
- Herstellenden: personen die na een ziekenhuisopname zorg nodig hebben om te herstellen, zoals wondverzorging, revalidatie of hulp bij de dagelijkse verzorging.
- Palliatieve zorg: cliënten in de laatste fase van hun leven, waarbij comfort en kwaliteit van leven centraal staan.
- Mensen met een beperking: cliënten die hulp nodig hebben bij dagelijkse activiteiten vanwege fysieke of mentale/geestelijke beperkingen.

5.2 Onze medewerkers

Om goede zorg te kunnen leveren heeft Positieve Zorg eigen medewerkers in loondienst. We werken zoveel mogelijk met vaste medewerkers voor onze cliënten. Positieve Zorg beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel. In onderstaande tabel wordt uitgegaan van minimaal aantal contacturen. Positieve Zorg werkt namelijk ook met min-max contracten. De daadwerkelijk gewerkte uren zullen dus hoger uitvallen. Alle zorgverleners beschikken over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG).

Functieoverzicht:

Functie	Aantal	FTE	Niveau
Helpende Plus	1	0,5	2
Verzorgende IG	6	5	3
Verzorgende IG i.o	2	1,17	3
Verpleegkundige	1	0.89	4
Wijkverpleegkundige	2	1,22	6

Personeel in loondienst op 31-12-2025

Traject Iraanse verpleegkundigen

In 2025 zijn we bezig geweest met een intensief traject om vier Iraanse verpleegkundigen naar Nederland te laten komen en in dienst te nemen. Dit traject omvatte onder andere het regelen van BIG-registratie, procedures via UWV en IND en het laten waarderen van diploma's via Nuffic. Het was een complex proces, maar uiteindelijk zijn de werkvergunningen afgegeven en konden de verpleegkundigen in december starten met hun inwerkperiode.

De impact hiervan is nu al zichtbaar. De werkdruk binnen de teams is verminderd en de nieuwe collega's brengen veel deskundigheid en ervaring mee. Er is snel vertrouwen ontstaan tussen cliënten en de verpleegkundigen, mede doordat we gebruikmaken van vaste routes en vaste gezichten. In de inwerkperiode wordt veel aandacht besteed aan kennismaking met de Nederlandse werkcultuur, zoals omgangsvormen, werkwijzen en dagelijkse routines (bijvoorbeeld schoenen aanhouden in huis, manieren van wassen). Tot nu toe zijn we heel tevreden!

Deskundigheidsmix

De samenwerking tussen de verschillende deskundigheden binnen Positieve Zorg verloopt goed en de werkzaamheden worden steeds beter op elkaar afgestemd. Tegelijkertijd vraagt deze samenwerking om blijvende aandacht om de afstemming duurzaam te borgen.

5.3 Clientcontactpersoon

Bij Positieve Zorg speelt de cliëntcontactpersoon een sleutelrol in de zorgrelatie. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor een aantal cliënten en fungeert als het directe aanspreekpunt voor hen. Dit zorgt voor persoonlijke, consistente en betrouwbare communicatie. De eindverantwoordelijkheid blijft altijd bij de wijkverpleegkundige. De cliëntcontactpersoon is niet alleen degene die afspraken regelt en zorg afstemt op individuele behoeften, maar ook de persoon die de cliënt het vaakst ziet. Hier wordt rekening mee gehouden in de planning. Door deze frequente interactie ontstaat er een vertrouwensband, wat belangrijk is voor het bieden van hoogwaardige en op maat gemaakte zorg. Het regelmatig persoonlijk contact stelt de cliëntcontactpersoon in staat om eventuele veranderingen in de situatie van de cliënt snel op te merken en hier adequaat op in te spelen.

5.4 Ziekteverzuim

Bij Positieve Zorg houden we het ziekteverzuim al jaren laag. Een belangrijke reden hiervoor is de prettige samenwerking binnen het team. Collega's helpen elkaar waar nodig en zoeken samen naar oplossingen wanneer diensten moeten worden overgenomen. Deze manier van werken zorgt voor rust en duidelijkheid op de werkvloer.

Daarnaast besteden we aandacht aan het welzijn van onze medewerkers. We proberen een goede balans tussen werk en privé te ondersteunen en bieden ruimte voor ontwikkeling. Zo creëren we een werkomgeving waarin mensen zich prettig voelen en hun werk goed kunnen doen.

5.5 Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek 2025

Eind 2025 hebben we een medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden. De respons was 100%. De medewerkers hebben een vragenlijst ingevuld en konden kiezen uit vijf antwoordmogelijkheden, van 'zeer oneens' (1) tot 'zeer eens' (5).

De medewerkers zijn erg tevreden. Vooral op het onderdeel 'Organisatie' wordt erg goed gescoord. Medewerkers hebben het gevoel dat ze bij de organisatie passen (4.8), zijn tevreden met de cultuur binnen de organisatie (4.8) en zijn trots om voor Positieve Zorg te mogen werken (4.8). We zijn trots op en blij met deze resultaten!

De vragen die iets minder goed scoren gaan over de beloning die medewerkers voor hun werk ontvangen. De iets lagere score op deze vragen over beloning laten zien dat medewerkers de verhouding tussen werkzwaarte en salaris niet altijd als eerlijk ervaren. We kunnen helaas niet zomaar de salarissen verhogen, we houden ons aan de CAO VVT. Wel gaan we meer inzichtelijk maken hoe salarissen zijn opgebouwd binnen de CAO VVT. Daarnaast kunnen we, omdat de salarissen niet omhoog kunnen, onderzoeken hoe we de werkdruk kunnen verlagen (bv. door de

inzet van zorgtechnologie) en medewerkers (nog) meer ontwikkel- en doorgroeimogelijkheden bieden. Zo willen we zorgen dat inzet en beloning beter in balans komen.

5.6 Inspraak van medewerkers

Bij Positieve Zorg hechten we veel waarde aan de inspraak van onze medewerkers. We geloven dat hun input van onschatbare waarde is voor het verbeteren van onze zorg en werkomgeving. Doordat het management zelf actief meewerkt op de werkvloer, is de drempel om ideeën, zorgen of suggesties te delen bijzonder laag. Dit maakt het mogelijk om direct en effectief in te spelen op de behoeften van het team. Daarnaast organiseren we maandelijks vergaderingen waar inspraak een vast agendapunt is. Dit biedt medewerkers een structureel platform om mee te denken, feedback te delen en samen te werken aan verbeteringen. Deze open cultuur versterkt niet alleen de samenwerking binnen het team, maar zorgt er ook voor dat iedereen zich gehoord voelt en bijdraagt aan het succes van de organisatie.

5.7 Innovaties / zorgtechnologie

Bij Positieve Zorg maken we actief gebruik van technologie om zowel onze cliënten als medewerkers te ondersteunen. Voor onze cliënten zetten we innovatieve hulpmiddelen in die bijdragen aan hun zelfredzaamheid. Denk aan Medido, een slimme medicijndispenser die hen helpt om medicatie op het juiste moment in te nemen. Deze toepassingen vergroten de autonomie van onze cliënten en bieden meer flexibiliteit in de zorg. Tegelijkertijd komt er ruimte vrij voor het bieden van zorg voor hen die ons harder nodig hebben.

We maken gebruik van diverse applicaties die het werk efficiënter en makkelijker maken:

- Point, voor het organiseren en beheren van zorginformatie en planningen.
- Zorgdomein, voor snelle en veilige communicatie met andere zorgorganisaties.
- ONS/Nedap, een elektronisch cliëntendossier
- Medimo, waarmee medewerkers medicatie veilig kunnen inzien en toedienen volgens de juiste voorschriften.
- Zorgmail / Siilo, veilig versturen en ontvangen van (client)informatie.
- DocZero kennisportaal: leerplatform met e-learning

In 2025 hebben we ons verdiept in spraakgestuurd rapporteren. Ons doel is om dit in 2026 te gaan implementeren. Door het gebruik van spraakgestuurd rapporteren verwachten we tijdsbesparing voor onze medewerkers, minder administratieve lasten en meer aandacht voor de cliënt.

5.8 MIC-meldingen en MIM-meldingen

Afgelopen jaar zijn er diverse MIC (Meldingen Incidenten Cliënten) en MIM (Meldingen Incidenten Medewerker) gemeld en geanalyseerd. De MIC-meldingen bespreken we standaard met elkaar op de werkoverleggen. We stellen dan verbetermaatregelen op om incidenten in de toekomst te voorkomen.

MIC-meldingen

Het merendeel van de MIC-meldingen (circa 90%) betrof medicatieincidenten. Veruit de meeste meldingen gingen over het aftekenen van medicatie. In vrijwel alle gevallen was de medicatie wel goed toegediend, maar niet op tijd afgetekend. Door het gebruik van Medimo wordt een late aftekening automatisch gemarkeerd met een rode vlag, waardoor afwijkingen direct zichtbaar zijn. Ongeveer 10% van de medicatieincidenten had betrekking op nieuwe medicatie die aan de medicatierol was toegevoegd. In dergelijke situaties is steeds overleg gevoerd met de huisarts om veilige besluitvorming te waarborgen. Tijdens elk teamoverleg is structureel aandacht besteed aan medicatieveiligheid, waaronder het juist aftekenen en het zorgvuldig controleren van wijzigingen in de medicatierol. Naast de medicatieincidenten waren er nog vier valincidenten. Deze vonden plaats op momenten dat er geen medewerker aanwezig was. In alle gevallen is onderzoek gedaan naar de

oorzaak, is contact opgenomen met familie en wijkverpleegkundige en is waar nodig overleg gevoerd met de huisarts.

MIM-meldingen

Er zijn vier MIM-meldingen gedaan rondom agressie en ongewenst gedrag van een cliënt. Deze situaties zijn zorgvuldig besproken met de cliëntcontactpersoon en er zijn duidelijke grenzen gesteld. In alle gevallen is nauw samengewerkt met de huisarts en is overleg gevoerd met zorgverzekeraar VGZ. Uiteindelijk is de zorg overgedragen aan een andere organisatie, omdat de situatie niet verbeterde. Daarnaast is er een MIM-melding gedaan naar aanleiding van een hondaanval bij een cliënt thuis. Er is door de bestuurder direct contact opgenomen met de cliënt en er zijn duidelijke afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen.

We zijn tevreden over de meldcultuur binnen Positieve Zorg. Medewerkers zijn bereid om incidenten te melden en om ervan te leren.

6. Bouwsteen ‘Leren en ontwikkelen’

Deze bouwsteen gaat over vakbekwaamheid en continu leren.

6.1 Scholingen, trainingen, e-learning

Bij Positieve Zorg vinden we het belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen in hun werk. Daarom besteden we actief aandacht aan leren en verbeteren in de dagelijkse praktijk. Dit gaat niet alleen om kennis, maar ook om houding en samenwerking.

We stimuleren een open werksfeer waarin medewerkers elkaar feedback kunnen geven en ontvangen. Doordat we met een klein team werken, zijn de lijnen kort en is er veel ruimte om vragen te stellen en van elkaar te leren.

We maken gebruik van DocZero, een digitaal leerplatform waar medewerkers verschillende e-learningen kunnen maken. Hiermee kunnen zij op een flexibele manier hun kennis bijhouden en verdiepen, passend bij hun eigen tempo en leerbehoefte.

Daarnaast neemt de bestuurder elke maand samen met collega's deel aan bijeenkomsten over palliatieve zorg bij een huisartsenpraktijk. In 2025 is hier actief aan deelgenomen en dit zal ook in 2026 worden voortgezet.

In 2026 gaan we o.a. een klinische les organiseren over omgaan met psychiatrische cliënten, EHBO en verder onderwerpen waar behoefte aan is onder de medewerkers.

6.2 Leerbedrijf

Positieve Zorg is een erkend leerbedrijf. Wij vinden het belangrijk om studenten en zorgprofessionals in opleiding een goede plek te bieden om praktijkervaring op te doen.

Binnen ons team begeleiden ervaren medewerkers studenten in hun dagelijkse werk. Zij helpen bij het aanleren van vaardigheden en het ontwikkelen van een professionele werkhouding. We zorgen voor een veilige werkomgeving waarin vragen stellen en leren centraal staan.

We werken samen met verschillende onderwijsinstellingen, zoals de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en regionale opleidingscentra (ROC's).

6.3 Intervisies

Om deze kwaliteit te waarborgen en continu te verbeteren, zijn er regelmatig intervisies met (regionale) partijen of initiatieven. Daar proberen we zoveel mogelijk aan deel te nemen. Deze bijeenkomsten zijn niet alleen essentieel voor het optimaliseren van de zorg voor cliënten, maar ook voor het versterken van samenwerkingen tussen organisaties in de regio.

7. Bouwsteen ‘Inzicht in kwaliteit’

Deze bouwsteen gaat over het verkrijgen van inzicht in kwaliteit als basis voor leren en ontwikkelen.

7.1 Kwaliteitskeurmerk HKZ

Positieve Zorg is trots HKZ KO (kleine organisaties) gecertificeerd te zijn. Dit keurmerk laat zien dat we onze zorg goed georganiseerd hebben, aan alle kwaliteitsnormen voldoet en dat we continu werken aan verbetering. De HKZ KO-norm is speciaal bedoeld voor kleinere zorg- en welzijnsorganisaties zoals wij, zodat we op een duidelijke en praktische manier kunnen laten zien dat onze kwaliteit op orde is.

In februari 2026 komt DEKRA opnieuw langs voor de externe audit. Ons doel is om deze audit opnieuw succesvol af te ronden, zonder tekortkomingen.

7.2 Cliënttevredenheidsonderzoek

Het uitvoeren van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek is een waardevolle manier om inzicht te krijgen in de ervaringen en tevredenheid van onze cliënten. In december 2025 hebben we het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. We hebben daarbij gebruik gemaakt van de ervaringsmeting uit het Generiek Kompas. De vragenlijst is ingevuld door 40 cliënten. De respons was 80%. De resultaten waren heel positief. We scoren gemiddeld op alle vragen een 8.1 of hoger. Op de aanbevelingsvraag 'In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?' scoren we gemiddeld een 8.5.

Met zulke hoge cijfers is er weinig verbetering mogelijk. Op de open vraag 'Wat kan beter' hebben twee cliënten aangegeven dat we ons meer aan de afgesproken tijd kunnen houden. We zijn ons daarvan bewust, maar er gebeuren soms onverwachte dingen, waardoor we later bij een cliënt zijn dan afgesproken. We proberen wel altijd te bellen als dat aan de orde is. We attenderen medewerkers hier regelmatig op tijdens teamoverleggen.

7.3 Waarderingen Zorgkaart Nederland

In totaal hebben nu 87 cliënten hun mening gegeven afgelopen jaren. De totale waardering is een 8.6. In 2025 heeft Positieve Zorg twee waarderingen gekregen, een 9.9 en een 10.

7.4 Jaarverantwoording

Positieve Zorg hecht grote waarde aan transparantie en het naleven van wettelijke verplichtingen. Daarom deponeren wij elk jaar onze jaarverantwoording bij het platform jaarverantwoordingindezorg.nl. Deze stap is niet alleen een wettelijke vereiste, maar ook een essentieel onderdeel van onze bedrijfsvoering en verantwoordingsstructuur.

Transparantie speelt een belangrijke rol in het versterken van het vertrouwen bij cliënten, samenwerkingspartners en andere stakeholders. Door onze jaarverantwoording te delen, geven we blijk van onze professionaliteit en toewijding aan het continu verbeteren van onze dienstverlening en het ondersteunen van een duurzaam zorgnetwerk.

8. Afsluiting en vergezicht 2026

De afgelopen jaren heeft Positieve Zorg hard gewerkt aan het versterken van haar fundamenteën en het verder professionaliseren van haar zorgverlening. Deze inspanningen werpen inmiddels op vele fronten hun vruchten af. In 2026 gaan we ons o.a. richten op de volgende doelen:

Gecontracteerde zorg

In 2026 zet Positieve Zorg een mooie stap vooruit: we gaan starten met het aanvragen van contracten bij zorgverzekeraars en het zorgkantoor. Dit past helemaal bij onze ambitie om verder te groeien in continuïteit, professionaliteit en een duidelijke eigen identiteit. Omdat we alle randvoorwaarden inmiddels goed op orde hebben, zijn we klaar om onze plek binnen de zorgsector nog duidelijker neer te zetten.

Investeren in professionals en organisatieontwikkeling

Positieve Zorg blijft investeren in de ontwikkeling en het behoud van betrokken en gekwalificeerde professionals. Als leerbedrijf begeleiden we niet alleen studenten en professionals in opleiding, maar

bouwen we ook aan duurzame relaties met onze medewerkers. We kiezen bewust voor langdurige contracten om stabiliteit en vertrouwen te bieden, en werken daarom niet met ZZP'ers. Eind 2025 hebben we ons team uitgebreid met vier Iraanse verpleegkundigen. In 2026 investeren we actief in hun inwerktraject en begeleiding. Zij brengen waardevolle kennis, ervaring en nieuwe perspectieven mee, en vormen daarmee een mooie aanvulling op ons team.

Zelfredzaamheid versterken door samenwerking met het netwerk

In 2026 zetten we nog meer in op zelfredzaamheid als basis voor onze zorg. We gaan intensiever in gesprek met cliënten én hun persoonlijke netwerk, zoals familie, vrienden en andere betrokkenen. Samen kijken we hoe zij kunnen bijdragen aan de zelfstandigheid van de cliënt, op een manier die past bij ieders mogelijkheden. Door cliënten actief te begeleiden in het versterken van hun eigen regie en het benutten van hun netwerk, ontstaat er meer ruimte voor vertrouwen, zelfstandigheid en zelfverzekerdheid.

Tegelijkertijd investeren we meer in informele zorg. Mantelzorgers spelen een onmisbare rol en daarom willen we hen beter ondersteunen, met hen samenwerken en hen betrekken als gelijkwaardige partners in de zorg.

In april organiseren we bij ons op kantoor een informatieavond met het thema 'Omgaan met mantelzorgers en overbelasting'. We nodigen hiervoor o.a. wijkverpleegkundigen van collega-organisaties uit, andere ketenpartners uit de regio en de gemeente. Het is een onderwerp waar alle partijen mee te maken hebben en we vinden het belangrijk om samen te werken aan een gezonde balans tussen formele en informele zorg.

Scholing

In 2026 willen we onze scholingsstructuur verder versterken. We blijven inzetten op jaarlijkse bijscholing via een erkende externe zorgopleider, maar richten ons daarnaast op het uitbreiden van ons aanbod aan klinische lessen en e-learning. Het doel is om medewerkers nog beter te ondersteunen in het ontwikkelen van actuele kennis en praktische vaardigheden.

We streven ernaar om het scholingsaanbod meer af te stemmen op individuele behoeften van de medewerkers en op ontwikkelingen binnen de zorg. Denk hierbij aan verdieping op thema's zoals palliatieve zorg, psychiatrie en communicatie. Ook willen we het gebruik van DocZero actiever stimuleren, zodat medewerkers op een laagdrempelige manier kunnen blijven leren.

Hoge cliënttevredenheid

Ook in 2026 zetten we ons vol in voor een hoge cliënttevredenheid. We blijven actief in gesprek met cliënten om hun ervaringen, wensen en verbeterpunten goed in beeld te houden. Door continu te luisteren en waar nodig bij te sturen, zorgen we ervoor dat onze zorg blijft aansluiten bij wat cliënten écht belangrijk vinden. In het vierde kwartaal van 2026 voeren we opnieuw een cliënttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten gebruiken we om onze kwaliteit verder te versterken en om gericht te investeren in wat cliënten waarderen én waar nog kansen liggen. Zo blijven we bouwen aan zorg die persoonlijk, betrouwbaar en van hoge kwaliteit is.

Zorgtechnologie

In 2025 hebben we ons verdiept in spraakgestuurd rapporteren. Ons doel is om dit in 2026 te gaan implementeren. Door het gebruik van spraakgestuurd rapporteren verwachten we tijdsbesparing voor onze medewerkers, minder administratieve lasten en meer aandacht voor de cliënt.

Tot slot

Bij Positieve Zorg zijn we trots op ons team van betrokken en deskundige medewerkers, die elke dag met toewijding bijdragen aan de zorgverlening. Hun inzet en professionaliteit vormen het hart van onze organisatie. Bovendien koesteren we het vertrouwen dat onze cliënten en regionale samenwerkingspartners in ons stellen. Dit vertrouwen is voor ons een drijfveer om continu te blijven groeien en de beste zorg te bieden.