

Kwaliteitsbeeld 2025



“Zorg die aansluit bij het leven van de cliënt”

Maart 2026

Voorwoord

Rotterdam, 27 maart 2026

Beste lezer,

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van Arja Zorg & Welzijn. Met dit kwaliteitsbeeld geven wij inzicht in hoe wij in het afgelopen jaar hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg en, in bredere zin, de kwaliteit van bestaan van onze cliënten.

Het jaar 2025 staat voor ons in het teken van verder werken volgens het Generiek Kompas. Waar eerdere kwaliteitsverslagen sterk waren gebaseerd op kaders en indicatoren, biedt het Kompas ruimte voor meer reflectie, context en het verhaal achter de zorg. Dit kwaliteitsbeeld sluit aan bij die beweging. Het laat zien hoe wij leren, ontwikkelen en continu zoeken naar verbetering in de praktijk.

Binnen Arja Zorg & Welzijn staat persoonsgerichte zorg centraal. Wij vinden het belangrijk dat zorg aansluit bij het leven, de wensen en de mogelijkheden van de cliënt. Dit vraagt om een open gesprek, om nauwe samenwerking met naasten en het sociale netwerk, en om professionals die de ruimte krijgen om hun vakmanschap in te zetten. In dit kwaliteitsbeeld beschrijven wij hoe wij hier in 2024 invulling aan hebben gegeven en welke lessen wij meenemen naar de toekomst.

Dit document is tot stand gekomen op basis van verschillende bronnen binnen de organisatie. Ervaringen van cliënten, signalen uit de dagelijkse zorgpraktijk, input van medewerkers en reflecties vanuit het management zijn hierin samengebracht. Daarnaast is ook de cliëntenraad betrokken, onder andere vanuit haar rol in medezeggenschap en het delen van ervaringen en aandachtspunten.

Wij zien dit kwaliteitsbeeld niet als een eindpunt, maar als onderdeel van een continu proces van leren en verbeteren. De uitdagingen in de zorg vragen om wendbaarheid, samenwerking en blijvende ontwikkeling. Vanuit die gedachte werken wij in 2025 en daarna verder aan het versterken van kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan.

Veel leesplezier gewenst!

Namens het team van Arja Zorg & Welzijn

Arash Akbari, sociale ondernemer en bestuurder

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
1. Inleiding	6
2. Terugblik op het kwaliteitsbeeld 2024	7
3. Bouwstenen van het Generiek Kompas	9
3.1 Het open gesprek	10
3.2 Het bouwen van netwerken	12
3.3 Het werk organiseren	14
3.4 Leren en ontwikkelen	16
4. Reflectie op kwaliteit	18
5. Resultaten uit verplichte metingen	20
6. Medewerkersperspectief	22
7. Innovaties en technologie	24
8. Inclusie, eigen regie en welzijn	26
9. Conclusie	28

Managementsamenvatting

Het kwaliteitsbeeld 2025 van Arja Zorg & Welzijn geeft inzicht in de wijze waarop de organisatie in het afgelopen jaar heeft gewerkt aan kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan van cliënten. In lijn met het Generiek Kompas ligt de nadruk hierbij niet alleen op het meten van kwaliteit, maar vooral op het begrijpen, duiden en continu verbeteren van de zorg op basis van ervaringen uit de dagelijkse praktijk.

In 2025 heeft Arja Zorg & Welzijn verder gebouwd aan de ontwikkeling van de organisatie, waarbij de aandachtspunten uit het kwaliteitsbeeld 2024 als uitgangspunt hebben gediend. Het jaar stond in het teken van het versterken van de organisatorische basis, het verbeteren van werkprocessen en het verder vormgeven van zorg die aansluit bij de leefwereld van cliënten. De organisatie kenmerkt zich door een diverse doelgroep, waarbij cultuursensitieve zorg en het aansluiten bij de persoonlijke situatie van cliënten centraal staan.

De bouwstenen van het Generiek Kompas vormen de leidraad voor het handelen binnen de organisatie. Het open gesprek is in 2025 verder versterkt en vormt de basis voor het in beeld brengen van de wensen en behoeften van cliënten. Door structureel aandacht te besteden aan communicatie en afstemming ontstaat zorg die beter aansluit bij de leefwereld van cliënten.

Het bouwen van netwerken heeft in 2025 bijgedragen aan het versterken van de samenwerking rondom de cliënt. Door actief te investeren in relaties met netwerkpartners en het betrekken van het sociale netwerk van cliënten, wordt gewerkt aan een meer samenhangende en integrale zorgverlening. Deze samenwerking draagt bij aan het beter afstemmen van zorg en het voorkomen van versnippering.

Binnen het organiseren van het werk is in 2025 ingezet op het versterken van structuur en duidelijkheid binnen de organisatie. Werkprocessen zijn verder verduidelijkt en de interne afstemming is verbeterd. Hierdoor worden medewerkers beter ondersteund in hun werkzaamheden en ontstaat meer overzicht binnen de organisatie. Tegelijkertijd blijft de balans tussen zorgvraag en beschikbare capaciteit een belangrijk aandachtspunt.

Leren en ontwikkelen heeft in 2025 een belangrijke plaats ingenomen binnen de organisatie. Er is gewerkt aan het versterken van een lerende cultuur, waarin medewerkers worden gestimuleerd om te reflecteren op hun handelen en om kennis en ervaringen met elkaar te delen. Door leren te integreren in de dagelijkse praktijk wordt het vermogen van de organisatie om zich aan te passen en te verbeteren versterkt.

Uit de reflectie op kwaliteit en de verschillende informatiebronnen ontstaat een overwegend positief beeld van de zorg. Cliënten waarderen de betrokkenheid van medewerkers, de persoonlijke benadering en de aandacht voor hun achtergrond en leefwereld. Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten zichtbaar, met name op het gebied van continuïteit van zorg, afstemming van zorgmomenten en werkdruk. Deze thema's zijn in 2025 nadrukkelijk in beeld gekomen en vormen belangrijke speerpunten voor verdere ontwikkeling.

Binnen Arja Zorg & Welzijn is ervoor gekozen om de externe PREM eens per twee jaar uit te voeren. In 2025 heeft daarom geen externe meting plaatsgevonden. In plaats daarvan is gewerkt met een interne vragenlijst, aangevuld met evaluaties van zorgplannen, signalen uit de dagelijkse praktijk en de inbreng van de cliëntenraad. Deze combinatie zorgt voor een doorlopend en samenhangend beeld van cliëntervaringen en maakt het mogelijk om sneller te reageren op signalen.

Het medewerkersperspectief laat zien dat medewerkers zich in hoge mate betrokken voelen bij hun werk en bij de cliënten voor wie zij zorgen. Tegelijkertijd vraagt de groei van de organisatie en de complexiteit van zorg om blijvende aandacht voor werkdruk, ondersteuning en duurzame inzetbaarheid. In 2025 is hier actief op ingezet, onder andere door het verbeteren van de werkorganisatie en het versterken van de ondersteuning.

Op het gebied van innovatie en ontwikkeling is in 2025 gewerkt aan het verbeteren van werkprocessen en het versterken van digitale ondersteuning. Daarnaast is meer aandacht gekomen voor het benutten van gegevens voor kwaliteitsverbetering. Deze ontwikkelingen dragen bij aan een organisatie die beter in staat is om in te spelen op veranderingen en om de kwaliteit van zorg te versterken.

Inclusie, eigen regie en welzijn vormen belangrijke uitgangspunten binnen de zorgverlening. In 2025 is verder gewerkt aan het bieden van zorg die aansluit bij de persoonlijke situatie van cliënten, met aandacht voor culturele verschillen en het betrekken van het netwerk rondom de cliënt. Het ondersteunen van eigen regie en het bevorderen van welzijn worden hierbij gezien als integrale onderdelen van goede zorg.

Vooruitkijkend richt Arja Zorg & Welzijn zich op het verder versterken van de organisatie en het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Belangrijke speerpunten voor 2026 zijn het versterken van de personele basis, het verbeteren van werkprocessen, het verdiepen van samenwerking binnen netwerken en het vergroten van het inzicht in kwaliteit. Daarbij blijft het uitgangspunt dat kwaliteit ontstaat in de dagelijkse praktijk en dat leren en reflecteren centraal staan.

Het kwaliteitsbeeld 2025 laat daarmee zien dat Arja Zorg & Welzijn werkt aan een organisatie waarin kwaliteit niet alleen wordt vastgelegd en verantwoord, maar vooral wordt beleefd, besproken en continu wordt verbeterd, met als doel het bieden van passende en betekenisvolle zorg voor cliënten en hun naasten.

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van Arja Zorg & Welzijn. In dit document wordt inzicht gegeven in de wijze waarop de organisatie in 2025 heeft gewerkt aan kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan van cliënten. Het kwaliteitsbeeld sluit aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas en richt zich op het continu verbeteren van de zorg, gebaseerd op ervaringen uit de praktijk.

Het jaar 2025 stond in het teken van het verder ontwikkelen en bestendigen van ingezette verbeteringen, mede voortbouwend op de inzichten en aandachtspunten uit het kwaliteitsbeeld 2024. De organisatie heeft zich gericht op het versterken van de basis, het verbeteren van werkprocessen en het verder vormgeven van persoonsgerichte zorg die aansluit bij de leefwereld van cliënten.

Binnen Arja Zorg & Welzijn wordt kwaliteit niet alleen gezien als het voldoen aan normen en richtlijnen, maar vooral als de mate waarin de zorg betekenisvol is voor cliënten. Dit vraagt om een werkwijze waarin het open gesprek centraal staat, waarin actief wordt samengewerkt met het netwerk rondom de cliënt en waarin medewerkers de ruimte krijgen om professioneel te handelen en zich te blijven ontwikkelen.

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd rondom de bouwstenen van het Generiek Kompas: het open gesprek, het bouwen van netwerken, het organiseren van het werk en leren en ontwikkelen. Deze thema's vormen samen de basis voor het reflecteren op de kwaliteit van zorg en het benoemen van ontwikkelpunten.

In dit document wordt eerst teruggeblikt op het kwaliteitsbeeld 2024 en de daarin benoemde aandachtspunten. Vervolgens wordt beschreven hoe Arja Zorg & Welzijn in 2025 invulling heeft gegeven aan deze thema's en welke ontwikkelingen en inzichten daaruit zijn voortgekomen. Tot slot wordt vooruitgekeken naar de verdere ontwikkeling van de organisatie in 2026 en daarna.

Dit kwaliteitsbeeld biedt daarmee inzicht in hoe Arja Zorg & Welzijn in 2025 heeft gewerkt aan kwaliteit, hoe is voortgebouwd op eerdere inzichten en op welke wijze de organisatie zich verder ontwikkelt richting de toekomst.

2. Terugblik op het kwaliteitsbeeld 2024

In het kwaliteitsbeeld 2024 heeft Arja Zorg & Welzijn de belangrijkste ontwikkelingen, aandachtspunten en ambities van dat moment beschreven. Het jaar 2024 stond in het teken van groei, positionering en het verder versterken van de organisatorische basis. In deze fase is bewust gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg, het uitbreiden van het netwerk en het verder vormgeven van persoonsgerichte zorg voor een diverse en vaak complexe doelgroep.

In het kwaliteitsbeeld 2024 zijn verschillende ontwikkelrichtingen benoemd die richtinggevend zijn geweest voor het handelen in 2025. Deze hadden onder meer betrekking op het versterken van de personele basis, het verbeteren van werkprocessen, het vergroten van de interne afstemming en het verder ontwikkelen van samenwerking binnen en buiten de organisatie. Daarnaast werd het belang onderstreept van het actief ophalen van cliëntervaringen en het versterken van de verbinding met het netwerk rondom de cliënt.

In 2025 is gericht voortgebouwd op deze aandachtspunten. Binnen de organisatie is ingezet op het aanbrengen van meer structuur en duidelijkheid in de manier van werken. Werkprocessen zijn verder verduidelijkt en er is meer aandacht gekomen voor het vastleggen en borgen van werkwijzen. Dit heeft bijgedragen aan meer overzicht binnen de organisatie en aan een betere ondersteuning van medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden.

Een belangrijk onderdeel van deze ontwikkeling is het versterken van de interne afstemming. Teamoverleggen hebben een meer structureel karakter gekregen en worden actiever benut voor het bespreken van casuïstiek, signalen uit de praktijk en verbeterpunten. Hierdoor is de informatie-uitwisseling binnen teams verbeterd en ontstaat er meer gezamenlijk inzicht in wat goed gaat en waar bijsturing nodig is. Dit draagt bij aan het versterken van een lerende en reflectieve organisatiecultuur.

Ook op het gebied van samenwerking zijn in 2025 duidelijke stappen gezet. Arja Zorg & Welzijn heeft verder geïnvesteerd in het opbouwen en onderhouden van relaties met netwerkpartners. Hierbij is niet alleen gekeken naar bestaande samenwerkingen, maar ook naar nieuwe verbindingen die kunnen bijdragen aan betere zorg en ondersteuning voor cliënten. Door actief deel te nemen aan overlegstructuren en het onderhouden van contact met andere zorg- en welzijnspartijen, wordt gewerkt aan een betere afstemming en continuïteit van zorg.

Daarnaast is het betrekken van het netwerk rondom de cliënt verder ontwikkeld. In de zorgverlening wordt nadrukkelijker gekeken naar de rol van naasten en mantelzorgers en naar de manier waarop zij kunnen worden betrokken bij de ondersteuning van de cliënt. Dit vraagt om goede communicatie en afstemming, maar draagt bij aan een meer integrale benadering van zorg, waarin niet alleen de zorgvraag centraal staat, maar ook de context van de cliënt.

Ten aanzien van cliëntervaringen is in 2025 ingezet op het versterken van het inzicht in de beleving van cliënten. Hoewel er geen externe PREM-meting heeft plaatsgevonden, zijn ervaringen actief en op verschillende manieren opgehaald. Interne vragenlijsten, evaluaties van zorgplannen en signalen uit de dagelijkse praktijk vormen samen een belangrijk fundament voor het verkrijgen van inzicht in hoe cliënten de zorg ervaren. Daarnaast zijn cliënten betrokken via overlegmomenten, waarbij aandachtspunten en ervaringen worden besproken.

Deze werkwijze heeft geleid tot een meer doorlopend en actueel beeld van cliëntervaringen. In plaats van één momentopname ontstaat er een continu proces van signaleren, bespreken en verbeteren. Dit sluit aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas, waarin het leren van ervaringen en het voeren van het gesprek centraal staan.

Ook op het gebied van personele ontwikkeling en werkorganisatie zijn in 2025 stappen gezet. Er is gewerkt aan het versterken van het team en aan het verbeteren van de inzet van medewerkers. Tegelijkertijd blijft de toenemende complexiteit van zorgvragen en de druk op de personele bezetting een belangrijk aandachtspunt. Dit vraagt om voortdurende aandacht voor werkdruk, ondersteuning en het vinden van een goede balans tussen kwaliteit van zorg en werkbaarheid voor medewerkers.

In 2025 is daarnaast meer nadruk komen te liggen op het versterken van de samenhang tussen verschillende ontwikkelthema's binnen de organisatie. Thema's zoals werkdruk, samenwerking, cliëntgerichtheid en deskundigheid worden niet langer los van elkaar gezien, maar in onderlinge samenhang benaderd. Door deze integrale benadering ontstaat meer inzicht in de factoren die van invloed zijn op de kwaliteit van zorg en kunnen verbeteringen gericht en duurzamer worden ingezet.

Terugkijkend kan worden geconcludeerd dat Arja Zorg & Welzijn in 2025 concrete stappen heeft gezet in het opvolgen van de aandachtspunten uit het kwaliteitsbeeld 2024. De organisatie heeft zich verder ontwikkeld in de richting van een meer gestructureerde, samenwerkende en lerende organisatie. Tegelijkertijd laten de ervaringen zien dat verdere ontwikkeling noodzakelijk blijft, met name op het gebied van continuïteit, werkdruk en het versterken van de organisatie in een veranderende zorgcontext.

Deze inzichten vormen de basis voor de verdere ontwikkeling van Arja Zorg & Welzijn in 2026 en daarna. Daarbij wordt voortgebouwd op de ingezette lijn en wordt gericht gewerkt aan het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan van cliënten. Het uitgangspunt blijft dat kwaliteit ontstaat in de dagelijkse praktijk en dat leren en reflecteren centraal staan in de verdere ontwikkeling van de organisatie.

3. Bouwstenen van het Generiek Kompas

De kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan binnen Arja Zorg & Welzijn wordt benaderd vanuit de bouwstenen van het Generiek Kompas. Deze bouwstenen bieden richting aan hoe wij zorg verlenen, organiseren en continu verbeteren. Zij vormen geen vaststaand kader, maar een kompas dat helpt om in de praktijk steeds opnieuw af te wegen wat goede zorg is, passend bij de context van de cliënt en de mogelijkheden van de organisatie.

Het Generiek Kompas gaat uit van een brede benadering van kwaliteit, waarbij niet alleen gekeken wordt naar zorginhoudelijke aspecten, maar juist ook naar de manier waarop zorg wordt ervaren. Dit betekent dat er aandacht is voor autonomie, welbevinden, sociale relaties en de persoonlijke leefwereld van de cliënt. Binnen Arja Zorg & Welzijn sluit deze benadering aan bij onze visie op persoonsgerichte en cultuursensitieve zorg, waarbij de mens achter de zorgvraag centraal staat.

De vier bouwstenen die in dit kwaliteitsbeeld centraal staan, zijn het open gesprek, het bouwen van netwerken, het werk organiseren en leren en ontwikkelen. Deze bouwstenen hangen nauw met elkaar samen en versterken elkaar in de dagelijkse praktijk. Door hier bewust op te sturen, ontstaat een samenhangende aanpak waarin kwaliteit niet los staat van het primaire proces, maar daar integraal onderdeel van is.

Binnen Arja Zorg & Welzijn wordt invulling gegeven aan deze bouwstenen door continu in gesprek te blijven met cliënten en hun naasten, door actief samen te werken met partners in de zorgketen en door te investeren in de deskundigheid en ontwikkeling van medewerkers. Tegelijkertijd vraagt dit om het maken van keuzes, het omgaan met dilemma's en het zoeken naar een balans tussen beschikbare capaciteit en de toenemende complexiteit van zorgvragen.

Het werken volgens de bouwstenen van het Generiek Kompas betekent ook dat wij bewust ruimte geven aan reflectie. Niet alles is vooraf vastgelegd in protocollen; professionals krijgen de ruimte om, binnen kaders, te handelen naar wat passend is voor de cliënt. Dit vraagt om vertrouwen in vakmanschap, maar ook om het blijven leren van ervaringen, zowel individueel als in teamverband.

In de volgende paragrafen wordt per bouwsteen beschreven hoe Arja Zorg & Welzijn hier in 2025 invulling aan heeft gegeven, welke ontwikkelingen zichtbaar zijn en welke aandachtspunten er liggen voor de verdere ontwikkeling in 2026. Hierbij wordt steeds de verbinding gelegd tussen beleid en praktijk, met als doel inzicht te geven in de manier waarop kwaliteit binnen de organisatie tot stand komt.

3.1 Het open gesprek

Binnen Arja Zorg & Welzijn vormt het open gesprek een essentiële basis voor het bieden van goede, persoonsgerichte zorg. Het open gesprek is het moment waarop de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt in beeld worden gebracht en vertaald naar passende ondersteuning. Daarbij gaat het niet om een eenmalig contactmoment, maar om een doorlopend proces waarin voortdurend wordt afgestemd of de geboden zorg nog aansluit bij de situatie van de cliënt.

In 2025 is binnen de organisatie verder ingezet op het versterken van het open gesprek als fundament onder de zorgverlening. Hierbij is bewust aandacht besteed aan het voeren van gesprekken die niet alleen gericht zijn op de zorgvraag, maar ook op het dagelijks leven, de achtergrond en de persoonlijke situatie van de cliënt. Dit sluit aan bij het uitgangspunt dat zorg pas echt passend is wanneer deze aansluit bij de leefwereld van de cliënt.

Het open gesprek start bij de aanmelding van de cliënt. In deze fase wordt, vaak in samenwerking met verwijzers zoals huisartsen of andere betrokken partijen, een eerste beeld gevormd van de zorgvraag. Vervolgens vindt een huisbezoek plaats, waarbij de situatie van de cliënt in de eigen leefomgeving wordt besproken. Hierbij is nadrukkelijk aandacht voor de persoonlijke context van de cliënt, waaronder culturele achtergrond, sociale omstandigheden en de rol van het netwerk. In 2025 is hier extra aandacht aan besteed, mede gezien de diverse doelgroep van Arja Zorg & Welzijn, waarbij cultuursensitieve zorg een belangrijk onderdeel vormt van het gesprek.

Tijdens het open gesprek wordt samen met de cliënt en, waar mogelijk, diens naasten gekeken naar wat voor de cliënt belangrijk is in het dagelijks leven. Naast de directe zorgvraag wordt ook stilgestaan bij onderwerpen zoals zelfredzaamheid, sociale contacten, veiligheid en kwaliteit van leven. Op basis hiervan wordt een zorgplan opgesteld dat aansluit bij de persoonlijke situatie van de cliënt. In 2025 is nadrukkelijk ingezet op het versterken van deze werkwijze, waarbij zorgplannen niet alleen als administratief document worden gezien, maar als een levend instrument dat richting geeft aan de zorgverlening.

Het open gesprek beperkt zich niet tot de start van de zorg, maar wordt gedurende het hele zorgproces voortgezet. In 2025 is meer nadruk komen te liggen op het regelmatig evalueren van zorg en het actief betrekken van cliënten en naasten bij deze evaluaties. Dit gebeurt zowel op formele momenten, zoals zorgplanevaluaties, als in informele contacten tijdens de dagelijkse zorgverlening. Door deze combinatie ontstaat een beter en actueler beeld van de behoeften en ervaringen van de cliënt.

Medewerkers spelen een centrale rol in het voeren van het open gesprek. Zij hebben dagelijks contact met cliënten en signaleren veranderingen in de situatie vaak als eerste. In 2025 is binnen de organisatie aandacht besteed aan het versterken van communicatieve vaardigheden en het vergroten van bewustwording rondom het belang van het open gesprek. Hierbij is niet alleen gekeken naar vakinhoudelijke kennis, maar ook naar vaardigheden zoals luisteren, doorvragen en het omgaan met verschillen in taal en cultuur.

Het voeren van een open gesprek brengt in de praktijk ook uitdagingen met zich mee. De wensen en verwachtingen van cliënten sluiten niet altijd één op één aan bij wat organisatorisch of zorginhoudelijk mogelijk is. In dergelijke situaties vraagt het open gesprek om transparantie, duidelijke communicatie en het gezamenlijk zoeken naar haalbare oplossingen. In 2025 is hier binnen de organisatie aandacht aan besteed, onder andere door het bespreken van dit soort dilemma's in teamoverleggen en het delen van ervaringen tussen medewerkers.

Naast de individuele gesprekken met cliënten en naasten wordt het open gesprek ook op organisatieniveau gevoerd. In 2025 is periodiek overleg geweest met de cliëntenraad, waarin ervaringen, signalen en aandachtspunten zijn besproken. Deze gesprekken bieden waardevolle inzichten in terugkerende thema's en helpen om de stem van cliënten op een breder niveau mee te nemen in de ontwikkeling van de organisatie.

De combinatie van individuele gesprekken, signalen uit de praktijk en input vanuit de cliëntenraad zorgt ervoor dat het open gesprek niet alleen plaatsvindt op cliëntniveau, maar ook bijdraagt aan kwaliteitsverbetering op organisatieniveau. Door deze signalen te verzamelen en te bespreken, ontstaat een beter inzicht in wat goed gaat en waar verdere verbetering mogelijk is.

In 2025 is daarnaast meer nadruk komen te liggen op het vastleggen en terugkoppelen van uitkomsten van het open gesprek. Door beter te documenteren wat er wordt besproken en afgesproken, wordt de continuïteit van zorg versterkt en ontstaat meer duidelijkheid voor zowel cliënten als medewerkers. Dit draagt bij aan een meer eenduidige werkwijze en aan het beter kunnen opvolgen van gemaakte afspraken.

Vooruitkijkend blijft het versterken van het open gesprek een belangrijk aandachtspunt. In 2026 wordt verder ingezet op het verdiepen van de kwaliteit van gesprekken, het vergroten van de betrokkenheid van cliënten en naasten en het verder ontwikkelen van vaardigheden van medewerkers op het gebied van communicatie en afstemming. Hierbij blijft het uitgangspunt dat het open gesprek de basis vormt voor zorg die niet alleen goed georganiseerd is, maar vooral aansluit bij de wensen en het leven van de cliënt.

3.2 Het bouwen van netwerken

Binnen Arja Zorg & Welzijn vormt het bouwen en onderhouden van netwerken een belangrijk onderdeel van het leveren van samenhangende en passende zorg. Goede zorg beperkt zich niet tot de inzet van de eigen organisatie, maar vraagt om afstemming en samenwerking met andere betrokken partijen rondom de cliënt. Het netwerk rondom de cliënt, bestaande uit zorgverleners, welzijnsorganisaties en naasten, speelt hierin een essentiële rol.

In 2025 is verder ingezet op het versterken en verdiepen van deze netwerken. Daarbij is niet alleen gekeken naar het uitbreiden van contacten, maar vooral naar het verbeteren van de samenwerking en afstemming in de praktijk. Het doel hierbij is om te komen tot een situatie waarin de zorg rondom de cliënt beter op elkaar aansluit en waarin signalen sneller worden opgepakt.

Binnen Arja Zorg & Welzijn is in 2025 actief gewerkt aan het in kaart brengen en benutten van het netwerk in de regio. Hierbij is gekeken naar welke organisaties en professionals betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning van cliënten en op welke manier de samenwerking kan worden versterkt. Door deze netwerken beter te leren kennen, ontstaat meer inzicht in wat lokaal beschikbaar is en hoe hier effectief gebruik van kan worden gemaakt.

Een belangrijk aspect van het bouwen van netwerken is het onderhouden van relaties. In 2025 is hier nadrukkelijk aandacht aan besteed door het actief zoeken van contact met netwerkpartners, het deelnemen aan overlegstructuren en het afstemmen van zorg rondom cliënten. Door te investeren in deze relaties ontstaat vertrouwen en wordt het gemakkelijker om samen te werken wanneer dat nodig is.

Daarnaast is in 2025 meer aandacht gekomen voor het structureel afstemmen van zorg met andere betrokken partijen. Dit gebeurt onder andere door middel van overlegmomenten waarin de situatie van cliënten wordt besproken en waarin gezamenlijk wordt gekeken naar de beste aanpak. Door deze afstemming wordt voorkomen dat zorg langs elkaar heen wordt georganiseerd en wordt gewerkt aan een meer integrale benadering.

Het betrekken van het netwerk rondom de cliënt is eveneens een belangrijk onderdeel van deze ontwikkeling. In de zorgverlening wordt nadrukkelijker gekeken naar de rol van naasten en mantelzorgers en naar de manier waarop zij kunnen worden ondersteund en betrokken. Dit vraagt om goede communicatie en duidelijke afspraken, maar draagt bij aan de continuïteit en kwaliteit van zorg.

Tegelijkertijd brengt het bouwen van netwerken ook uitdagingen met zich mee. Verschillende organisaties werken vanuit eigen structuren, werkwijzen en belangen, wat het soms complex maakt om tot goede afstemming te komen. In 2025 is binnen Arja Zorg & Welzijn aandacht besteed aan het omgaan met deze verschillen, onder andere door het versterken van communicatieve vaardigheden en het maken van duidelijke afspraken.

Een belangrijk inzicht uit 2025 is dat goede samenwerking niet vanzelf ontstaat, maar vraagt om actieve inzet en onderhoud. Het opbouwen van vertrouwen, het investeren in relaties en het nemen van initiatief zijn hierbij essentieel. Binnen de organisatie wordt dit steeds meer gezien als een integraal onderdeel van het werk van zorgprofessionals.

Daarnaast wordt steeds duidelijker dat goede netwerkzorg bijdraagt aan het voorkomen van zwaardere zorgvragen. Door tijdig af te stemmen met andere betrokken partijen en signalen vroeg op te pakken, kan escalatie van problemen vaak worden voorkomen. Dit vraagt om een proactieve houding van medewerkers en om het durven nemen van initiatief in de samenwerking.

Binnen Arja Zorg & Welzijn is in 2025 ook gekeken naar de rol van de organisatie binnen het bredere zorglandschap. Er wordt actief onderzocht op welke manier de organisatie kan bijdragen aan wijkgerichte samenwerking en hoe de positie binnen het netwerk verder kan worden versterkt. Dit draagt niet alleen bij aan betere zorg voor cliënten, maar ook aan de verdere ontwikkeling en positionering van de organisatie.

De combinatie van het opbouwen van relaties, het versterken van samenwerking en het actief betrekken van het netwerk rondom de cliënt draagt bij aan een meer samenhangende en effectieve zorgverlening. Door deze werkwijze wordt de zorg beter afgestemd op de situatie van de cliënt en wordt de kwaliteit van zorg versterkt.

Vooruitkijkend blijft het bouwen van netwerken een belangrijk aandachtspunt. In 2026 wordt verder ingezet op het verdiepen van bestaande samenwerkingen, het versterken van structurele afstemming en het vergroten van de zichtbaarheid van Arja Zorg & Welzijn binnen het netwerk. Hierbij blijft het doel om de zorg beter te laten aansluiten op de leefwereld van de cliënt en om bij te dragen aan duurzame en integrale zorgverlening.

3.3 Het werk organiseren

Binnen Arja Zorg & Welzijn is het organiseren van het werk een belangrijk onderdeel van het waarborgen van kwaliteit van zorg en het ondersteunen van medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden. In een context waarin zorgvragen complexer worden en de druk op de zorg toeneemt, vraagt dit om een duidelijke structuur, goede afstemming en een organisatie die in staat is om flexibel te reageren op veranderingen.

In 2025 is verder gewerkt aan het versterken van de werkorganisatie, mede voortbouwend op de aandachtspunten uit het kwaliteitsbeeld 2024. Daarbij is ingezet op het aanbrengen van meer structuur en duidelijkheid in processen, het verbeteren van de interne afstemming en het ondersteunen van medewerkers bij het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Binnen de organisatie wordt gewerkt met een team van zorgprofessionals met verschillende deskundigheidsniveaus en achtergronden. Deze diversiteit maakt het mogelijk om zorg te leveren die aansluit bij de uiteenlopende behoeften van cliënten. In 2025 is nadrukkelijk gekeken naar de inzet van medewerkers in relatie tot de zorgvraag, waarbij wordt geprobeerd om de juiste medewerker op de juiste plek in te zetten. Dit vraagt om inzicht in zowel de cliëntpopulatie als de kwaliteiten en ervaring van medewerkers.

Een belangrijk onderdeel van het organiseren van het werk is de rol van zorgcoördinatie. In 2025 is deze rol verder versterkt, waarbij meer nadruk is komen te liggen op het bewaken van de kwaliteit van zorg, het afstemmen van zorg rondom de cliënt en het fungeren als aanspreekpunt voor zowel cliënten als netwerkpartners. Door deze rol duidelijker te positioneren, ontstaat meer overzicht en continuïteit in de zorgverlening.

Binnen teams is in 2025 structureel gewerkt met teamoverleggen waarin casuïstiek, signalen uit de praktijk en werkafspraken worden besproken. Deze overleggen dragen bij aan het delen van kennis, het versterken van de samenwerking en het gezamenlijk oplossen van knelpunten. Daarnaast bieden zij ruimte voor reflectie op het eigen handelen en op de manier waarop het werk is georganiseerd.

Op het gebied van kwaliteit en veiligheid is in 2025 ingezet op het versterken van de systematiek rondom incidentmeldingen en het analyseren van signalen. Meldingen worden niet alleen geregistreerd, maar ook besproken en geanalyseerd, zodat inzicht ontstaat in terugkerende patronen en risico's. Deze werkwijze draagt bij aan het voorkomen van herhaling en aan het verbeteren van processen binnen de organisatie.

Het organiseren van het werk brengt ook uitdagingen met zich mee. De groei van de organisatie en de toenemende complexiteit van zorgvragen zorgen voor druk op de personele bezetting en de planning. In 2025 is binnen de organisatie aandacht besteed aan het beter afstemmen van de inzet van medewerkers en het zoeken naar een balans tussen beschikbare capaciteit en de zorgvraag. Dit vraagt om flexibiliteit, duidelijke prioritering en het maken van bewuste keuzes.

Daarnaast is in 2025 meer nadruk komen te liggen op het ondersteunen van medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden. Dit gebeurt onder andere door het verbeteren van de interne communicatie, het verduidelijken van werkwijzen en het bieden van ondersteuning vanuit coördinerende functies. Door medewerkers beter te faciliteren, wordt beoogd om de werkdruk te verlagen en de kwaliteit van zorg te waarborgen.

Een belangrijk thema binnen het organiseren van het werk is de betrokkenheid van medewerkers bij besluitvorming en verbeterprocessen. In 2025 is hier actief op ingezet door medewerkers te betrekken bij het signaleren van knelpunten en het aandragen van oplossingen. Door gebruik te maken van de kennis en ervaring uit de praktijk ontstaat meer draagvlak voor veranderingen en worden verbeteringen beter afgestemd op de dagelijkse realiteit.

Tegelijkertijd wordt binnen de organisatie onderkend dat het organiseren van het werk ook ethische en praktische dilemma's met zich meebrengt. In situaties waarin de zorgvraag groter is dan de beschikbare capaciteit, moeten keuzes worden gemaakt in prioritering en inzet van zorg. In 2025 is aandacht besteed aan het bespreekbaar maken van deze dilemma's binnen teams, zodat medewerkers hierin worden ondersteund en gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen.

Daarnaast is in 2025 meer aandacht gekomen voor het versterken van de samenhang tussen verschillende onderdelen van de organisatie. Door processen beter op elkaar af te stemmen en verantwoordelijkheden duidelijker te beleggen, ontstaat meer overzicht en rust binnen de organisatie. Dit draagt bij aan een efficiëntere werkwijze en aan het beter kunnen inspelen op veranderingen.

Vooruitkijkend blijft het organiseren van het werk een belangrijk aandachtspunt. In 2026 wordt verder ingezet op het versterken van de personele basis, het optimaliseren van de planning en het vergroten van de wendbaarheid van de organisatie. Daarbij blijft het belangrijk om een goede balans te vinden tussen kwaliteit van zorg, werkdruk en de inzet van medewerkers.

3.4 Leren en ontwikkelen

Binnen Arja Zorg & Welzijn wordt leren en ontwikkelen gezien als een continu en integraal onderdeel van het leveren van goede zorg. In een sector waarin de zorgvraag steeds complexer wordt en ontwikkelingen elkaar snel opvolgen, is het van belang dat medewerkers beschikken over actuele kennis en vaardigheden en dat er ruimte is om te reflecteren op het eigen handelen.

In 2025 is verder ingezet op het versterken van een lerende organisatiecultuur, waarin medewerkers worden gestimuleerd om zich te blijven ontwikkelen en waarin leren niet wordt gezien als een losstaande activiteit, maar als onderdeel van het dagelijks werk. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar formele scholing, maar juist ook naar leren in de praktijk.

Een belangrijk onderdeel van deze ontwikkeling is het benutten van dagelijkse situaties als leermoment. In 2025 zijn teamoverleggen, casuïstiekbesprekingen en evaluatiemomenten nadrukkelijk ingezet om ervaringen te delen en van elkaar te leren. Door stil te staan bij wat goed gaat en wat beter kan, ontstaat een beter inzicht in het eigen handelen en in de manier waarop zorg wordt georganiseerd. Deze vorm van leren draagt bij aan het versterken van professionele reflectie en het vergroten van het probleemoplossend vermogen van medewerkers.

Daarnaast is in 2025 aandacht besteed aan het borgen van kennis en vaardigheden binnen de organisatie. Medewerkers worden ondersteund in het op peil houden van hun deskundigheid en in het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden die aansluiten bij de veranderende zorgvraag. Hierbij wordt gekeken naar zowel algemene zorginhoudelijke kennis als naar specifieke vaardigheden, zoals communicatie, samenwerking en cultuursensitief werken.

Binnen Arja Zorg & Welzijn wordt ook ingezet op het delen van kennis en ervaring tussen medewerkers. In 2025 is meer nadruk komen te liggen op het benutten van de diversiteit binnen het team. Medewerkers brengen verschillende achtergronden, ervaringen en expertise mee, die van waarde zijn voor de organisatie als geheel. Door deze kennis actief te delen, bijvoorbeeld tijdens overleggen en informele leermomenten, wordt het collectieve kennisniveau versterkt.

Naast het leren in de praktijk wordt ook gebruikgemaakt van formele scholingsmogelijkheden. Medewerkers worden gestimuleerd om trainingen en bijscholing te volgen die aansluiten bij hun functie en ontwikkelbehoeften. In 2025 is gekeken naar de manier waarop scholing beter kan aansluiten bij de praktijk, zodat opgedane kennis direct toepasbaar is in het werk.

De signalen die voortkomen uit incidentmeldingen, cliëntervaringen en teamoverleggen worden actief gebruikt als input voor leren en verbeteren. Door deze signalen te analyseren en te bespreken, ontstaat inzicht in terugkerende thema's en aandachtspunten. Dit maakt het mogelijk om gericht verbeteracties in te zetten en om het leren binnen de organisatie verder te versterken.

Tegelijkertijd wordt onderkend dat het organiseren van leren en ontwikkelen in de praktijk ook uitdagingen kent. De dagelijkse zorgverlening vraagt veel van medewerkers, waardoor het soms lastig is om tijd vrij te maken voor scholing en reflectie. In 2025 is daarom gezocht naar manieren om leren zoveel mogelijk te integreren in het werkproces, zodat het geen extra belasting vormt, maar juist ondersteunend is aan het werk.

Daarnaast is in 2025 meer aandacht gekomen voor de rol van leidinggevend en coördinerende functies in het stimuleren van leren en ontwikkelen. Door actief aandacht te besteden aan ontwikkeling en door medewerkers hierin te ondersteunen, wordt het belang van leren binnen de organisatie versterkt. Dit draagt bij aan een cultuur waarin ontwikkeling vanzelfsprekend is.

Een belangrijk inzicht uit 2025 is dat leren en ontwikkelen niet alleen gericht moet zijn op individuele medewerkers, maar ook op teams en de organisatie als geheel. Door gezamenlijk te reflecteren en te leren ontstaat meer samenhang in de manier van werken en kunnen verbeteringen breder worden doorgevoerd.

Vooruitkijkend blijft leren en ontwikkelen een belangrijk speerpunt. In 2026 wordt verder ingezet op het versterken van de lerende cultuur, het beter afstemmen van scholing op de praktijk en het stimuleren van kennisdeling binnen de organisatie. Daarnaast wordt gekeken naar nieuwe vormen van leren, waaronder digitale leermiddelen, om het leren toegankelijker en flexibeler te maken.

4. Reflectie op kwaliteit

Binnen Arja Zorg & Welzijn wordt kwaliteit benaderd als een dynamisch en continu proces, waarin het gaat om het leveren van zorg die aansluit bij de wensen, behoeften en het dagelijks leven van cliënten. Reflectie op kwaliteit betekent dat er niet alleen wordt gekeken naar wat er wordt gedaan, maar vooral naar hoe de zorg wordt ervaren en waar verbetering mogelijk is.

In 2025 is binnen de organisatie verder gewerkt aan het versterken van het inzicht in kwaliteit, waarbij verschillende informatiebronnen worden benut om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar formele metingen, maar juist ook naar signalen uit de dagelijkse praktijk, ervaringen van cliënten en de inbreng van medewerkers.

Cliëntervaringen vormen een belangrijke basis voor de reflectie op kwaliteit. In 2025 zijn deze ervaringen op meerdere manieren opgehaald, onder andere via interne vragenlijsten, evaluaties van zorgplannen en gesprekken met cliënten en naasten. Hoewel er geen externe meting heeft plaatsgevonden, is er actief ingezet op het verkrijgen van een actueel en doorlopend beeld van hoe cliënten de zorg ervaren.

De opgehaalde signalen laten zien dat cliënten de zorg overwegend positief waarderen. Met name de betrokkenheid van medewerkers, de persoonlijke benadering en de aandacht voor de leefwereld van cliënten worden als belangrijke kwaliteiten genoemd. Deze aspecten dragen bij aan het vertrouwen van cliënten in de zorg en aan hun gevoel van veiligheid en welzijn.

Tegelijkertijd komen er ook aandachtspunten naar voren. Deze hebben onder andere betrekking op de continuïteit van zorg, de afstemming van zorgmomenten en de communicatie rondom wijzigingen. Hoewel deze punten niet in alle situaties voorkomen, geven zij wel richting aan waar verdere verbetering mogelijk is. In 2025 zijn deze signalen besproken binnen teams en waar mogelijk vertaald naar aanpassingen in de werkwijze.

Naast cliëntervaringen spelen ook medewerkers een belangrijke rol in het reflecteren op kwaliteit. Zij zijn dagelijks betrokken bij de uitvoering van zorg en signaleren veranderingen, knelpunten en verbeterkansen vaak als eerste. In 2025 is deze rol verder versterkt door medewerkers actief te betrekken bij het bespreken van signalen en het aandragen van verbeteringen.

Formele instrumenten, zoals incidentmeldingen en klachtenregistratie, vormen eveneens een belangrijke bron van informatie. In 2025 is ingezet op het beter benutten van deze gegevens, door meldingen niet alleen te registreren, maar ook te analyseren en te bespreken. Hierdoor ontstaat inzicht in terugkerende patronen en risico's, wat helpt om gerichte verbeteracties in te zetten.

De combinatie van verschillende informatiebronnen zorgt ervoor dat kwaliteit zowel vanuit een kwalitatief als kwantitatief perspectief wordt benaderd. Niet alleen cijfers en registraties zijn van belang, maar juist ook de verhalen en ervaringen daarachter. Deze benadering sluit aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas, waarin het gesprek over kwaliteit centraal staat.

In 2025 is daarnaast meer nadruk komen te liggen op het versterken van de samenhang tussen deze verschillende bronnen van informatie. Door signalen uit cliëntervaringen, medewerkersfeedback en incidentmeldingen met elkaar te verbinden, ontstaat een completer beeld van de kwaliteit van zorg en van de factoren die hierop van invloed zijn.

Tegelijkertijd wordt binnen de organisatie onderkend dat het verkrijgen van een volledig beeld van kwaliteit niet vanzelfsprekend is. Niet alle signalen worden direct gedeeld en niet alle ervaringen zijn zichtbaar. Dit vraagt om een actieve houding van medewerkers en organisatie om signalen op te halen, bespreekbaar te maken en te vertalen naar concrete verbeteracties.

Binnen Arja Zorg & Welzijn is daarom in 2025 ingezet op het versterken van de systematiek rondom kwaliteit. Dit betekent dat er meer aandacht is voor het structureel verzamelen, analyseren en terugkoppelen van informatie. Door deze cyclus te versterken ontstaat meer grip op kwaliteit en wordt het mogelijk om gericht te sturen op verbetering.

Een belangrijk inzicht uit 2025 is dat kwaliteit niet los kan worden gezien van de context waarin zorg wordt geleverd. Factoren zoals personele bezetting, complexiteit van zorgvragen en samenwerking binnen het netwerk hebben directe invloed op de ervaren kwaliteit. In de reflectie op kwaliteit wordt daarom bewust gekeken naar deze samenhang, zodat verbeteringen niet alleen gericht zijn op afzonderlijke onderdelen, maar op het geheel van zorgverlening.

Daarnaast wordt steeds duidelijker dat kwaliteit in belangrijke mate ontstaat in de interactie tussen cliënt en professional. De manier waarop zorg wordt verleend, de communicatie en de mate van afstemming hebben grote invloed op hoe zorg wordt ervaren. Dit betekent dat investeren in vaardigheden, samenwerking en bewustwording essentieel is voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Vooruitkijkend blijft het verder ontwikkelen van inzicht in kwaliteit een belangrijk aandachtspunt. In 2026 wordt ingezet op het versterken van de samenhang tussen verschillende informatiebronnen, het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers en cliënten bij kwaliteitsverbetering en het verder ontwikkelen van een lerende organisatie. Hiermee wordt beoogd om de kwaliteit van zorg niet alleen inzichtelijk te maken, maar ook daadwerkelijk te verbeteren.

5. Resultaten uit verplichte metingen

Binnen Arja Zorg & Welzijn vormen verplichte metingen en andere vormen van ervaringsonderzoek een belangrijk onderdeel van het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan van cliënten. Deze metingen worden niet gezien als een doel op zich, maar als een middel om te leren, te reflecteren en gericht te verbeteren.

Binnen de organisatie is beleidsmatig gekozen om de externe PREM eens per twee jaar uit te laten voeren. In 2025 heeft daarom geen externe PREM-meting plaatsgevonden. Deze keuze is bewust gemaakt, waarbij wordt gestreefd naar een balans tussen formele verantwoordingsmomenten en een werkwijze waarin cliëntervaringen op een meer doorlopende en praktijkgerichte manier worden opgehaald.

In de jaren waarin geen externe meting plaatsvindt, wordt binnen Arja Zorg & Welzijn actief ingezet op het intern ophalen van cliëntervaringen. In 2025 is gebruikgemaakt van een interne vragenlijst die inhoudelijk is gebaseerd op de thema's van de PREM. Met deze vragenlijst wordt inzicht verkregen in de ervaringen van cliënten ten aanzien van onder andere bejegening, deskundigheid, betrouwbaarheid, communicatie en betrokkenheid van zorgprofessionals.

De keuze voor een interne vragenlijst maakt het mogelijk om dichterbij de praktijk te zitten en om signalen sneller te benutten voor verbetering. In plaats van een momentopname ontstaat een meer continu beeld van hoe cliënten de zorg ervaren. In 2025 is deze werkwijze verder ontwikkeld en is gekeken naar de manier waarop de uitkomsten beter kunnen worden benut binnen de organisatie.

Naast de interne vragenlijst worden cliëntervaringen ook op andere manieren verzameld. Evaluaties van zorgplannen vormen een belangrijke bron van informatie, waarbij samen met cliënten en, waar mogelijk, hun naasten wordt gekeken of de zorg nog aansluit bij de behoeften en wensen. Deze gesprekken leveren vaak concrete en praktijkgerichte inzichten op die direct kunnen worden gebruikt om de zorg aan te passen.

Ook signalen uit de dagelijkse zorgverlening spelen een belangrijke rol. Medewerkers hebben intensief contact met cliënten en signaleren veranderingen, waardering of aandachtspunten vaak als eerste. In 2025 is ingezet op het beter benutten van deze signalen door deze actief te bespreken binnen teams en te vertalen naar verbeteracties waar dat mogelijk is.

Daarnaast is in 2025 periodiek overleg gevoerd met de cliëntenraad, waarin ervaringen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief zijn besproken. Deze gesprekken maken het mogelijk om individuele signalen te vertalen naar bredere thema's en om deze op organisatieniveau te adresseren. Hiermee wordt invulling gegeven aan medezeggenschap en wordt de stem van cliënten structureel meegenomen in de ontwikkeling van de organisatie.

De combinatie van deze verschillende bronnen van informatie zorgt ervoor dat een breed en samenhangend beeld ontstaat van de ervaren kwaliteit van zorg. In 2025 laten de opgehaalde signalen een overwegend positief beeld zien. Cliënten waarderen de betrokkenheid van medewerkers, de persoonlijke benadering en de mate waarin rekening wordt gehouden met hun achtergrond en leefwereld. Dit draagt bij aan het vertrouwen in de zorg en aan het gevoel van veiligheid en welzijn.

Tegelijkertijd worden er ook aandachtspunten zichtbaar. Deze hebben met name betrekking op de continuïteit van zorg, de afstemming van zorgmomenten en de communicatie rondom wijzigingen. Hoewel deze signalen niet in alle situaties voorkomen, geven zij wel richting aan waar verdere verbetering mogelijk is. In 2025 zijn deze aandachtspunten besproken binnen teams en waar mogelijk vertaald naar aanpassingen in de werkwijze.

Binnen Arja Zorg & Welzijn wordt het belang onderkend van het combineren van verschillende vormen van meten en signaleren. Formele metingen, interne vragenlijsten, evaluatiegesprekken en signalen uit de praktijk vullen elkaar aan en zorgen voor een completer beeld van kwaliteit. Deze werkwijze sluit aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas, waarin het gesprek en het leren van ervaringen centraal staan.

Daarnaast is in 2025 meer aandacht gekomen voor het analyseren en terugkoppelen van uitkomsten. Door signalen niet alleen te verzamelen, maar ook te duiden en te bespreken, ontstaat meer inzicht in terugkerende patronen en onderliggende oorzaken. Dit maakt het mogelijk om gericht te sturen op verbetering en om de kwaliteit van zorg structureel te versterken.

Vooruitkijkend blijft het versterken van het inzicht in cliëntervaringen een belangrijk aandachtspunt. In 2026 zal opnieuw een externe PREM-meting worden uitgevoerd, waarmee de resultaten van de interne werkwijze kunnen worden gespiegeld aan een breder referentiekader. Daarnaast blijft Arja Zorg & Welzijn inzetten op het actief ophalen van ervaringen en het benutten van deze inzichten voor het verbeteren van de zorg.

6. Medewerkersperspectief

Binnen Arja Zorg & Welzijn wordt het medewerkersperspectief gezien als een essentieel onderdeel van de kwaliteit van zorg. De manier waarop medewerkers hun werk ervaren, de mate waarin zij zich ondersteund voelen en de ruimte die zij krijgen om hun vak uit te oefenen, hebben directe invloed op de kwaliteit van de zorgverlening en het welzijn van cliënten.

In 2025 is binnen de organisatie verder gewerkt aan het versterken van de basis van het team en het professionaliseren van de werkomgeving. Hierbij is aandacht besteed aan zowel de samenstelling van het team als aan de manier waarop medewerkers worden ondersteund in hun dagelijkse werkzaamheden. Het team van Arja Zorg & Welzijn kenmerkt zich door een diversiteit aan achtergronden, deskundigheidsniveaus en ervaringen. Deze diversiteit sluit aan bij de doelgroep van de organisatie en maakt het mogelijk om zorg te bieden die beter aansluit bij de leefwereld van cliënten.

De ervaringen van medewerkers worden binnen de organisatie op verschillende manieren opgehaald. Formele momenten, zoals functioneringsgesprekken en teamoverleggen, worden aangevuld met informele signalen uit de dagelijkse praktijk. In 2025 is meer nadruk komen te liggen op het actief ophalen van deze signalen en het bespreken ervan binnen teams. Hierdoor ontstaat een beter inzicht in wat er speelt binnen de organisatie en waar aandachtspunten liggen.

Uit de opgehaalde signalen komt naar voren dat medewerkers zich in hoge mate betrokken voelen bij hun werk en bij de cliënten voor wie zij zorgen. De kleinschaligheid van de organisatie en de korte lijnen dragen bij aan een gevoel van betrokkenheid en verantwoordelijkheid. Medewerkers ervaren ruimte om mee te denken over verbeteringen en om signalen uit de praktijk te delen. Dit draagt bij aan een werkomgeving waarin medewerkers zich gehoord voelen en waarin ruimte is voor initiatief.

Tegelijkertijd worden er ook aandachtspunten gesignaleerd. De groei van de organisatie en de toenemende complexiteit van zorgvragen zorgen voor druk op de werkbelasting. Medewerkers ervaren dat de combinatie van zorginhoudelijke taken, administratieve werkzaamheden en afstemming met verschillende partijen intensief kan zijn. In 2025 is binnen de organisatie aandacht besteed aan het beter inzichtelijk maken van deze werkdruk en het zoeken naar manieren om medewerkers hierin te ondersteunen.

Een belangrijk onderdeel van deze ondersteuning is het verbeteren van de interne afstemming en communicatie. In 2025 is gewerkt aan het verduidelijken van werkwijzen en het verbeteren van de informatie-uitwisseling binnen teams. Dit draagt bij aan meer overzicht en duidelijkheid voor medewerkers en helpt om onduidelijkheden en misverstanden te voorkomen.

Daarnaast is in 2025 aandacht besteed aan de begeleiding en ondersteuning van medewerkers. Zorgcoördinatoren en andere coördinerende functies spelen hierin een belangrijke rol door medewerkers te ondersteunen bij complexe situaties, het bieden van advies en het fungeren als aanspreekpunt. Deze ondersteuning draagt bij aan het versterken van het vertrouwen van medewerkers in hun eigen handelen.

Duurzame inzetbaarheid is een belangrijk thema binnen het medewerkersperspectief. In 2025 is gekeken naar de manier waarop medewerkers op langere termijn gezond en met plezier hun werk kunnen blijven uitvoeren. Hierbij wordt aandacht besteed aan onderwerpen zoals werkdruk, balans tussen werk en privé en mogelijkheden voor ontwikkeling. Door tijdig signalen op te vangen en hierover in gesprek te gaan, wordt geprobeerd om uitval te voorkomen en medewerkers te behouden voor de organisatie.

Ook de betrokkenheid van medewerkers bij besluitvorming en verbeterprocessen is in 2025 verder versterkt. Medewerkers worden actief betrokken bij het signaleren van knelpunten en het aandragen van oplossingen. Door gebruik te maken van de kennis en ervaring uit de praktijk ontstaan verbeteringen die beter aansluiten bij de dagelijkse werkzaamheden en wordt het draagvlak voor veranderingen vergroot.

Tegelijkertijd wordt binnen de organisatie onderkend dat het werken in de zorg ook ethische en praktische dilemma's met zich meebrengt. In situaties waarin de zorgvraag groter is dan de beschikbare capaciteit, moeten keuzes worden gemaakt. In 2025 is aandacht besteed aan het bespreekbaar maken van deze dilemma's binnen teams, zodat medewerkers hierin worden ondersteund en gezamenlijk verantwoordelijkheid kunnen dragen.

Daarnaast is in 2025 meer nadruk komen te liggen op het versterken van de samenhang tussen verschillende aspecten van het werk. Thema's zoals werkdruk, samenwerking, deskundigheid en kwaliteit van zorg worden steeds meer in samenhang bekeken. Door deze integrale benadering ontstaat meer inzicht in de factoren die van invloed zijn op het functioneren van medewerkers en kan gericht worden gewerkt aan verbetering.

Vooruitkijkend blijft het versterken van het medewerkersperspectief een belangrijk aandachtspunt. In 2026 wordt verder ingezet op het ondersteunen van medewerkers in hun professionele ontwikkeling, het verbeteren van de werkorganisatie en het bewaken van de werkdruk. Daarnaast wordt gekeken naar manieren om medewerkers nog actiever te betrekken bij kwaliteitsontwikkeling en om hun rol in het lerend vermogen van de organisatie verder te versterken.

7. Innovaties en technologie

Binnen Arja Zorg & Welzijn wordt innovatie gezien als een belangrijk middel om de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van bestaan van cliënten te verbeteren. In een zorgomgeving die voortdurend in beweging is, vraagt dit om een organisatie die zich kan aanpassen, kan leren en waar nodig kan vernieuwen. Innovatie richt zich daarbij niet alleen op technologische ontwikkelingen, maar ook op het verbeteren van werkprocessen en het versterken van de manier van samenwerken.

In 2025 is binnen de organisatie verder gewerkt aan het versterken van digitale ondersteuning in de zorgverlening. Digitale systemen spelen een belangrijke rol in het vastleggen en delen van informatie en dragen bij aan de continuïteit en eenduidigheid van zorg. Door informatie centraal beschikbaar te maken voor betrokken zorgprofessionals, wordt het gemakkelijker om samen te werken en om zorg goed op elkaar af te stemmen.

Daarnaast is in 2025 aandacht besteed aan het verbeteren van de manier waarop digitale middelen worden gebruikt in de praktijk. Medewerkers zijn ondersteund in het gebruik van systemen en er is gekeken naar hoe digitale processen beter kunnen aansluiten bij de dagelijkse werkzaamheden. Dit draagt bij aan het verminderen van fouten, het vergroten van overzicht en het ondersteunen van medewerkers in hun werk.

Digitale ondersteuning biedt ook mogelijkheden om cliënten en hun naasten beter te betrekken bij de zorg. In 2025 is gekeken naar manieren waarop informatie toegankelijk kan worden gemaakt en hoe communicatie kan worden ondersteund. Tegelijkertijd wordt onderkend dat niet iedere cliënt of naaste even vaardig is in het gebruik van digitale middelen. Daarom wordt bewust gezocht naar een balans tussen digitale en persoonlijke communicatie.

Naast technologische ontwikkelingen richt innovatie zich ook op het verbeteren van werkprocessen. In 2025 is binnen Arja Zorg & Welzijn kritisch gekeken naar bestaande werkwijzen en is gezocht naar mogelijkheden om deze efficiënter en effectiever in te richten. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de planning van zorg, de afstemming tussen medewerkers of het verminderen van administratieve lasten.

Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat innovaties aansluiten bij de praktijk en bijdragen aan het werk van medewerkers. Veranderingen worden daarom stapsgewijs ingevoerd, waarbij ruimte is voor uitleg, ondersteuning en het delen van ervaringen. Medewerkers worden actief betrokken bij het signaleren van knelpunten en het aandragen van verbeterideeën, zodat innovaties beter aansluiten bij de dagelijkse realiteit.

De dagelijkse zorgpraktijk vormt een belangrijke bron van informatie voor innovatie. In 2025 zijn signalen uit evaluaties, teamoverleggen en gesprekken met cliënten en medewerkers benut om te bepalen waar verbeteringen mogelijk zijn. Door deze signalen systematisch te verzamelen en te bespreken, ontstaat een continue cyclus van leren, verbeteren en vernieuwen.

Tegelijkertijd wordt binnen de organisatie onderkend dat innovatie ook uitdagingen met zich meebrengt. Nieuwe werkwijzen vragen om aanpassing van medewerkers en kunnen in eerste instantie extra tijd en inzet vergen. In een context waarin de werkdruk al hoog kan zijn, vraagt dit om zorgvuldigheid in de manier waarop veranderingen worden doorgevoerd. In 2025 is hier aandacht aan besteed door veranderingen gefaseerd in te voeren en medewerkers actief te ondersteunen.

Daarnaast is in 2025 meer aandacht gekomen voor het benutten van beschikbare informatie voor kwaliteitsverbetering. Door gegevens uit verschillende bronnen te combineren, zoals cliëntervaringen, incidentmeldingen en signalen uit de praktijk, ontstaat meer inzicht in trends en aandachtspunten. Hoewel het gebruik van geavanceerde toepassingen zich nog in een verkennende fase bevindt, wordt het belang van datagericht werken steeds duidelijker.

Binnen deze ontwikkeling wordt zorgvuldig omgegaan met privacy en gegevensbescherming. Het verwerken en analyseren van gegevens vraagt om duidelijke kaders en om bewustwording bij medewerkers. Arja Zorg & Welzijn hecht eraan dat innovaties op dit gebied verantwoord worden ingezet en aansluiten bij geldende wet- en regelgeving.

Een belangrijk inzicht uit 2025 is dat innovatie niet alleen gaat over vernieuwing, maar ook over het verbeteren en bestendigen van wat goed werkt. Kleine aanpassingen in werkwijzen kunnen een groot effect hebben op de kwaliteit van zorg en op de werkbaarheid voor medewerkers. Door continu te kijken naar wat beter kan, wordt innovatie een onderdeel van het dagelijks werk.

Vooruitkijkend blijft innovatie en ontwikkeling een belangrijk aandachtspunt. In 2026 wordt verder ingezet op het versterken van digitale ondersteuning, het verbeteren van werkprocessen en het verder benutten van data voor kwaliteitsverbetering. Daarbij blijft het uitgangspunt dat innovaties moeten bijdragen aan betere zorg voor cliënten en aan een werkbare en ondersteunende omgeving voor medewerkers.

8. Inclusie, eigen regie en welzijn

Binnen Arja Zorg & Welzijn staan inclusie, eigen regie en welzijn centraal in de manier waarop zorg wordt vormgegeven. Deze thema's zijn nauw met elkaar verbonden en vormen een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van bestaan van cliënten. In 2025 is verder gewerkt aan het versterken van deze uitgangspunten binnen de dagelijkse zorgpraktijk, waarbij de focus ligt op zorg die aansluit bij de persoonlijke situatie en leefwereld van de cliënt.

De doelgroep van Arja Zorg & Welzijn kenmerkt zich door een grote diversiteit in culturele achtergrond, taal, leefstijl en zorgbehoeften. Deze diversiteit vraagt om een benadering waarin ruimte is voor verschillen en waarin zorg wordt afgestemd op de individuele cliënt. In 2025 is binnen de organisatie nadrukkelijk aandacht besteed aan het versterken van cultuursensitieve zorg. Medewerkers worden gestimuleerd om oog te hebben voor culturele normen en waarden, communicatieverschillen en de rol van familie en netwerk in het leven van de cliënt.

Deze benadering vraagt om meer dan alleen kennis van cultuurverschillen. Het vraagt ook om vaardigheden op het gebied van communicatie, luisteren en het kunnen aansluiten bij de beleving van de cliënt. In 2025 is hier binnen de organisatie aandacht aan besteed, onder andere door het delen van ervaringen binnen teams en het bespreken van praktijksituaties. Hierdoor ontstaat meer bewustwording en wordt het vermogen van medewerkers om aan te sluiten bij diverse cliënten versterkt.

Eigen regie vormt een belangrijk uitgangspunt binnen de zorgverlening. In 2025 is verder ingezet op het actief betrekken van cliënten bij beslissingen over hun zorg en ondersteuning. Dit gebeurt onder andere tijdens intakegesprekken, het opstellen van zorgplannen en evaluatiemomenten. Daarbij wordt gekeken naar wat cliënten zelf kunnen en willen, en hoe de zorg hierop kan aansluiten.

In de praktijk blijkt dat het ondersteunen van eigen regie maatwerk vraagt. Niet iedere cliënt is in staat of bereid om zelf regie te nemen over de zorg. Factoren zoals gezondheid, cognitieve vermogens, taalbarrières en culturele opvattingen spelen hierbij een rol. In 2025 is binnen de organisatie aandacht besteed aan het vinden van een passende balans, waarbij cliënten worden ondersteund in het nemen van regie waar mogelijk, en waarbij naasten of vertegenwoordigers worden betrokken wanneer dat nodig is.

Het welzijn van cliënten wordt binnen Arja Zorg & Welzijn gezien als een integraal onderdeel van zorg. In 2025 is meer nadruk komen te liggen op het signaleren en ondersteunen van het welzijn van cliënten, naast het leveren van zorg. Dit betekent dat medewerkers niet alleen kijken naar de zorgvraag, maar ook naar factoren zoals sociale contacten, veiligheid, zingeving en het dagelijks functioneren van cliënten.

Medewerkers spelen hierin een belangrijke rol. Door hun dagelijkse contact met cliënten signaleren zij veranderingen in welbevinden, zoals eenzaamheid, spanning of achteruitgang. In 2025 is binnen de organisatie aandacht besteed aan het bespreekbaar maken van deze signalen en aan het zoeken naar passende ondersteuning, eventueel in samenwerking met het netwerk rondom de cliënt.

De betrokkenheid van naasten en mantelzorgers is hierbij van grote waarde. In 2025 is verder gewerkt aan het versterken van deze betrokkenheid, waarbij aandacht is voor goede communicatie, afstemming en het ondersteunen van mantelzorgers in hun rol. Door het netwerk rondom de cliënt actief te betrekken, ontstaat meer samenhang in de zorg en wordt het welzijn van cliënten beter ondersteund.

Daarnaast is in 2025 aandacht besteed aan de rol van de cliëntenraad in het versterken van inclusie en participatie. Door periodiek overleg met de cliëntenraad worden ervaringen en aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief besproken. Deze input wordt meegenomen in de ontwikkeling van beleid en werkwijzen, waardoor de stem van cliënten structureel wordt betrokken bij de organisatie.

Tegelijkertijd wordt binnen de organisatie onderkend dat inclusie en eigen regie ook uitdagingen met zich meebrengen. Verschillen in verwachtingen, communicatie en mogelijkheden kunnen leiden tot onduidelijkheden of spanningen. In 2025 is aandacht besteed aan het bespreekbaar maken van deze situaties en aan het ondersteunen van medewerkers in het omgaan met diversiteit en complexiteit.

Daarnaast is in 2025 meer nadruk komen te liggen op de samenhang tussen inclusie, eigen regie en andere aspecten van zorg, zoals werkorganisatie en samenwerking. Door deze thema's niet los van elkaar te benaderen, maar in onderlinge samenhang, ontstaat een completer beeld van wat nodig is om goede zorg te bieden.

Een belangrijk inzicht uit 2025 is dat aandacht voor welzijn en eigen regie vraagt om een proactieve houding van medewerkers. Het gaat niet alleen om het reageren op signalen, maar ook om het actief creëren van ruimte voor gesprek, het ondersteunen van cliënten in hun dagelijks leven en het bijdragen aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen.

Vooruitkijkend blijft het versterken van inclusie, eigen regie en welzijn een belangrijk aandachtspunt. In 2026 wordt verder ingezet op het vergroten van bewustwording rondom cultuursensitieve zorg, het versterken van de positie van cliënten in het zorgproces en het ondersteunen van medewerkers in het omgaan met diversiteit. Hiermee wordt beoogd om zorg te blijven bieden die niet alleen goed georganiseerd is, maar vooral betekenisvol is voor de cliënt.

9. Conclusie

Het kwaliteitsbeeld 2025 van Arja Zorg & Welzijn laat zien dat de organisatie zich in een fase bevindt waarin verdere groei, professionalisering en reflectie centraal staan. In het afgelopen jaar is gericht gewerkt aan het versterken van de basis van de organisatie, het verbeteren van werkprocessen en het verder ontwikkelen van zorg die aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten.

Een belangrijk inzicht uit 2025 is dat kwaliteit binnen Arja Zorg & Welzijn niet wordt benaderd als een vaststaand gegeven, maar als een continu proces van afstemming, leren en verbeteren. De dagelijkse praktijk vormt hierbij het uitgangspunt. Door het actief ophalen van signalen, het voeren van het open gesprek en het betrekken van het netwerk rondom de cliënt, wordt gewerkt aan zorg die aansluit bij de leefwereld van cliënten.

De bouwstenen van het Generiek Kompas komen in samenhang terug in de manier waarop de organisatie werkt. Het open gesprek vormt de basis voor persoonsgerichte zorg en draagt bij aan het beter begrijpen van wat voor cliënten belangrijk is. Het bouwen van netwerken versterkt de samenhang in de zorg en maakt het mogelijk om beter af te stemmen met andere betrokken partijen. Het organiseren van het werk zorgt voor structuur en ondersteuning voor medewerkers, terwijl leren en ontwikkelen bijdraagt aan het versterken van de deskundigheid en het lerend vermogen van de organisatie.

Uit de reflectie op kwaliteit en de verschillende informatiebronnen ontstaat een overwegend positief beeld van de zorg. Cliënten waarderen de betrokkenheid van medewerkers, de persoonlijke benadering en de aandacht voor hun achtergrond en leefwereld. Deze aspecten dragen bij aan het vertrouwen van cliënten in de zorg en aan hun gevoel van veiligheid en welzijn.

Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten zichtbaar die richting geven aan de verdere ontwikkeling van de organisatie. Met name de continuïteit van zorg, de afstemming van zorgmomenten en de ervaren werkdruk vragen blijvende aandacht. Deze thema's zijn in 2025 nadrukkelijk in beeld gekomen en worden binnen de organisatie besproken en opgepakt.

Ook vanuit het medewerkersperspectief zijn belangrijke inzichten naar voren gekomen. De betrokkenheid en inzet van medewerkers vormen een sterke basis voor de organisatie. Tegelijkertijd vraagt de groei van de organisatie en de complexiteit van zorg om blijvende aandacht voor ondersteuning, werkdruk en duurzame inzetbaarheid. Het versterken van de positie van medewerkers binnen de organisatie blijft daarmee een belangrijk aandachtspunt.

Op het gebied van innovatie en ontwikkeling is in 2025 verder gewerkt aan het verbeteren van werkprocessen en het versterken van digitale ondersteuning. Daarnaast is meer aandacht gekomen voor het benutten van beschikbare informatie voor kwaliteitsverbetering. Deze ontwikkelingen dragen bij aan een organisatie die beter in staat is om in te spelen op veranderingen en om de kwaliteit van zorg te versterken.

De thema's inclusie, eigen regie en welzijn laten zien dat goede zorg verder gaat dan het uitvoeren van zorgtaken. Het vraagt om aandacht voor de mens achter de zorgvraag, voor culturele verschillen en voor het dagelijks leven van cliënten. In 2025 is hier binnen Arja Zorg & Welzijn nadrukkelijk op ingezet, waarbij wordt gewerkt aan zorg die niet alleen doelmatig is, maar ook betekenisvol.

Een belangrijk overkoepelend inzicht is dat kwaliteit ontstaat in de samenhang tussen verschillende factoren. Werkorganisatie, samenwerking, deskundigheid en cliëntervaringen beïnvloeden elkaar en bepalen gezamenlijk de kwaliteit van zorg. In 2025 is binnen de organisatie meer aandacht gekomen voor deze samenhang, waardoor verbeteringen gericht en duurzamer kunnen worden ingezet.

Terugkijkend kan worden geconcludeerd dat Arja Zorg & Welzijn in 2025 belangrijke stappen heeft gezet in de verdere ontwikkeling van de organisatie. Tegelijkertijd laten de ervaringen zien dat verdere ontwikkeling noodzakelijk blijft, mede gezien de veranderende context van de zorg en de toenemende complexiteit van zorgvragen.

Vooruitkijkend richt Arja Zorg & Welzijn zich op het verder versterken van de organisatie en het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Belangrijke speerpunten voor 2026 zijn het versterken van de personele basis, het verbeteren van werkprocessen, het verdiepen van samenwerking binnen netwerken en het vergroten van het inzicht in kwaliteit. Daarbij blijft het uitgangspunt dat leren en reflecteren centraal staan in de verdere ontwikkeling van de organisatie.

Het kwaliteitsbeeld 2025 laat daarmee zien dat Arja Zorg & Welzijn werkt aan een organisatie waarin kwaliteit niet alleen wordt vastgelegd en verantwoord, maar vooral wordt beleefd, besproken en continu wordt verbeterd, met als doel het bieden van passende en betekenisvolle zorg voor cliënten en hun naasten.