

Kwaliteitsbeeld 2025

Zo werken wij aan de zorg
van vandaag en morgen



Persoonlijke
aandacht



Dichtbij



Professioneel



Respect



Samen maken we
het verschil.
Vandaag én morgen.



De juiste begeleiding
op het juiste moment



Voor iedereen
begeleiding op maat



Persoonlijke aandacht
en contact

Inhoudsopgave

Welkom in ons kwaliteitsbeeld 2025.

Hierin laten we zien waar we staan, wat goed gaat
en waar we verder willen ontwikkelen.

- 1 Aan het woord**
- 2 Onze missie, visie en kernwaarden**
- 3 Zo is dit kwaliteitsbeeld opgebouwd**
- 4 Wensen en behoeften kennen**
- 5 Netwerk inzetten**
- 6 Passende ondersteuning**
- 7 Leren en ontwikkelen**
- 8 Inzicht in kwaliteit en uitkomsten**
- 9 Vooruitblik 2026**



De juiste begeleiding
op het juiste moment



Voor iedereen
begeleiding op maat



Persoonlijke aandacht
en contact

AAN HET WOORD

Hans Zandbergen

(bestuurder)



Bij Directzorg draait kwaliteit om mensen.

Ieder cliënt heeft een eigen verhaal, eigen wensen en een eigen manier van leven. Daarom beginnen wij niet bij regels, processen of systemen, maar bij de persoon achter de zorgvraag. Onze opdracht is om aan te sluiten bij wat voor iemand belangrijk is en samen te werken aan een leven dat zo goed mogelijk past bij zijn of haar wensen en mogelijkheden.



Het Generiek Kompas helpt ons daarbij. Het nodigt ons uit om verder te kijken dan goede zorg alleen en te kijken naar kwaliteit van bestaan. Wat maakt dat iemand zich gezien voelt? Wat helpt iemand om mee te doen? En wat betekent onze ondersteuning in het dagelijks leven?



In dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe wij daar in 2025 vorm aan hebben gegeven. We delen niet alleen resultaten, maar ook wat we hebben geleerd, waar we trots op zijn en waar we ons verder willen ontwikkelen.



We zien dat cliënten onze ondersteuning waarderen en zich gehoord, gezien en serieus genomen voelen. Daar zijn we trots op. Tegelijkertijd blijven we kritisch naar onszelf kijken. Zo willen we de samenwerking met naasten versterken, blijven investeren in professionaliteit en nog beter zichtbaar maken welke impact onze ondersteuning heeft op het leven van cliënten.



Kwaliteit is voor ons geen eindpunt. Het is een continu proces van luisteren, leren en verbeteren. Samen met cliënten, naasten en medewerkers bouwen we iedere dag aan passende ondersteuning en een betekenisvol leven.

“

Samen met cliënten, naasten en medewerkers bouwen we iedere dag aan passende ondersteuning en een betekenisvol leven.

Met vriendelijke groet,

Hans Zandbergen

Bestuurder

Directzorg Nederland b.v.



De juiste begeleiding
op het juiste moment



Voor iedereen
begeleiding op maat



Persoonlijke aandacht
en contact

Onze missie, visie en waarden



Waar we voor staan

Bij Directzorg ondersteunen we mensen die thuis hulp nodig hebben. We helpen mensen om zo zelfstandig mogelijk te leven en zelf de regie te houden over hun eigen leven.

Wij sluiten aan bij wat iemand zelf belangrijk vindt. We kijken altijd naar wat iemand nog wél kan en waar hun talenten liggen.



Zo werken wij

Onze manier van werken sluit aan bij Reablement. Dat betekent: niet onnodig overnemen, maar mensen helpen om zoveel mogelijk zelf te blijven doen.

- ✓ kijken naar wat iemand wel kan en wil;
- ✓ ondersteunen waar dat nodig is;
- ✓ stimuleren zelfstandigheid en eigen regie;
- ✓ werken samen met de cliënt en het netwerk;
- ✓ sluiten aan bij wat voor iemand belangrijk is.



Zo werken we samen aan kwaliteit van bestaan.



Onze kernwaarden



Persoonlijke aandacht

We zien de mens achter de hulpvraag en nemen de tijd om goed te luisteren.



Dichtbij

We zijn er voor mensen thuis en sluiten aan bij hun dagelijks leven.



Professioneel

We weten wat we doen, blijven leren en werken samen aan goede zorg.



Respect

We waarderen verschillen en behandelen iedereen met respect.



**De juiste begeleiding
op het juiste moment**



**Voor iedereen
begeleiding op maat**



**Persoonlijke aandacht
en contact**

Zo is dit kwaliteitsbeeld opgebouwd

Dit kwaliteitsbeeld laat zien waar we staan,
wat goed gaat en waar we verder willen ontwikkelen.

We combineren cijfers met ervaringen
en signalen uit onze dagelijkse praktijk.
Samen krijgen we zo een compleet beeld
van onze kwaliteit.



Het Generiek Kompas

We kijken naar kwaliteit van bestaan
vanuit verschillende invalshoeken.
Het Generiek Kompas helpt ons om
te zien wat belangrijk is voor mensen
en wat zij nodig hebben om een
goed leven te leiden.

Onze informatie komt uit verschillende bronnen



Cliënttevredenheid

We gebruiken de resultaten
van het
Cliënttevredenheids-
onderzoek (CTO) 2024.
De resultaten van het
CTO 2026 worden
meegenomen zodra deze
beschikbaar zijn.



Ervaringen

We voeren gesprekken
met cliënten, naasten en
medewerkers en nemen
hun ervaringen mee.



Dagelijkse praktijk

We verzamelen signalen
en ervaringen uit het
dagelijks werk.



Kwaliteitsinformatie

We gebruiken interne
informatie om ontwikkelingen
en verbeterpunten zichtbaar
te maken.

Van informatie naar inzicht

De informatie uit deze bronnen helpt ons om antwoord te geven op drie vragen:



Wat gaat goed?

Wat willen we
vasthouden?



Wat kan beter?

Waar zien we kansen om onze
zorg verder te verbeteren?



Waar willen we naartoe?

Welke stappen zetten we richting
de toekomst?

Zo maken we zichtbaar wat we doen, wat we leren en hoe we samen blijven werken aan goede, passende
en toekomstgerichte ondersteuning.



De juiste begeleiding
op het juiste moment



Voor iedereen
begeleiding op maat



Persoonlijke aandacht
en contact

Wensen en behoeften kennen



Persoonlijke aandacht als uitgangspunt

Bij Directzorg begint goede ondersteuning met het leren kennen van de cliënt. Iedere cliënt heeft eigen wensen, doelen en mogelijkheden. We kijken niet alleen naar de zorgvraag, maar vooral naar wat een cliënt zelf belangrijk vindt en nog kan. Zo sluiten we aan bij de manier waarop we binnen Directzorg werken: we versterken wat iemand zelf kan en ondersteunen alleen waar dat nodig is.

Uit het cliëntonderzoek blijkt dat veel cliënten te maken hebben met psychische kwetsbaarheid, lichamelijke beperkingen of problemen in het dagelijks functioneren. Juist daarom is het belangrijk om ondersteuning te bieden die aansluit bij de persoon achter de zorgvraag.



Wat zien we?



Cliënten voelen zich gehoord en serieus genomen.



Cliënten geven aan dat medewerkers goed luisteren.

9,4

Cliënten voelen zich op hun gemak bij hun begeleider.

9,4

Wat leren we?

De hoge waardering laat zien dat persoonlijke aandacht een belangrijke bijdrage levert aan de kwaliteit van bestaan van cliënten.



Waar willen we in groeien?



Nog beter vastleggen van persoonlijke doelen.



Vaker samen evalueren of ondersteuning nog aansluit bij de wensen van de cliënt.



De juiste begeleiding op het juiste moment



Voor iedereen begeleiding op maat



Persoonlijke aandacht en contact

Netwerk inzetten



Samen sterker met het netwerk

Een goed netwerk om de cliënt heen is van grote waarde. Denk aan familie, vrienden, burens, vrijwilligers, scholen, hulpverleners, ondersteuning in de wijk en andere organisaties. Zij kunnen ondersteunen bij het dagelijks leven, het vergroten van zelfstandigheid en het meedoen in de maatschappij.

Bij Directzorg kijken we samen met de cliënt wie belangrijk zijn en hoe we dit netwerk kunnen inzetten. We werken samen, delen informatie (met toestemming) en verwijzen door waar nodig. Zo zorgen we samen voor ondersteuning die past en blijft aansluiten bij wat iemand nodig heeft.



Wat zien we?



Cliënten waarderen de ondersteuning hoog.

8,6



Het betrekken van naasten scoort lager.

6,5



Wat leren we?

We zien kansen om naasten vaker en beter te betrekken bij de ondersteuning van cliënten.



Waar willen we in groeien?



Actiever bespreken welke rol naasten kunnen spelen.



Meer aandacht voor samenwerking met het netwerk rondom de cliënt.



De juiste begeleiding
op het juiste moment



Voor iedereen
begeleiding op maat



Persoonlijke aandacht
en contact

Passende ondersteuning



Dichtbij en betrouwbaar

Clënten moeten kunnen vertrouwen op ondersteuning die beschikbaar, bereikbaar en professioneel georganiseerd is. Onze ondersteuning sluit aan bij wat iemand nodig heeft én zelf kan. We nemen niet onnodig over, maar helpen cliënten om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. Zo behouden zij hun zelfstandigheid en de regie over hun eigen leven.



Wat zien we?



93% van de cliënten heeft een vaste begeleider.

93%



Begeleiders komen volgens cliënten op tijd.

9,3



Privacy wordt goed gewaarborgd.

9,8



Wat leren we?

De basis staat stevig. Vaste gezichten dragen bij aan vertrouwen en continuïteit.



Waar willen we in groeien?



Verbeteren van de bereikbaarheid.



Verder versterken van de continuïteit van ondersteuning.



De juiste begeleiding op het juiste moment



Voor iedereen begeleiding op maat



Persoonlijke aandacht en contact

Leren en ontwikkelen



Professioneel werken aan kwaliteit

Bij Directzorg zien we kwaliteit als een continu proces van leren en verbeteren. Daarom werken we stap voor stap aan de implementatie van het **8-fasenmodel**.

Dit model is een vervolg op onze bestaande planmatige werkwijze. Het helpt medewerkers om samen met de cliënt de ondersteuning op een goede en vaste manier vorm te geven.

Zo sluiten de ondersteuning en de doelen beter aan bij de wensen, mogelijkheden en eigen regie van de cliënt.

Het 8-fasenmodel

In elke fase wordt samen met de cliënt gewerkt aan persoonlijke doelen, waarbij aandacht is voor alle leefgebieden en het netwerk rondom de cliënt.

De 8 fasen

- 1  Aanmelding
- 2  Intake
- 3  Start
- 4  Analyse
- 5  Planning
- 6  Uitvoering
- 7  Evaluatie
- 8  Uitstroom



Wat zien we?



Cliënten waarderen onze ondersteuning hoog.

8,6



Signalen uit onderzoeken worden besproken binnen de organisatie.



Wat leren we?

Cliënten geven waardevolle feedback die helpt om de ondersteuning verder te verbeteren.



Waar willen we in groeien?



Het 8-fasenmodel verder implementeren in de dagelijkse ondersteuning.



Meer ruimte bieden voor reflectie en deskundigheidsbevordering.



Blijven leren van cliëntervaringen en verbeterpunten.



De juiste begeleiding op het juiste moment



Voor iedereen begeleiding op maat



Persoonlijke aandacht en contact

Inzicht in kwaliteit en uitkomsten



De impact van onze ondersteuning

De belangrijkste vraag is niet of we veel doen, maar of onze ondersteuning daadwerkelijk verschil maakt.



Wat zien we?



Gemiddelde waardering van 8,9+.

8,9+



Een NPS van 52.

52



Clënten voelen zich gehoord, gezien en ondersteund.



Wat leren we?

Ondanks de uitdagingen waarmee veel cliënten leven, ervaren zij ondersteuning die bijdraagt aan stabiliteit, vertrouwen en kwaliteit van leven én aan meedoen in de maatschappij.



Conclusie

Onze ondersteuning draagt zichtbaar bij aan het dagelijks functioneren en welzijn van cliënten.



De juiste begeleiding op het juiste moment



Voor iedereen begeleiding op maat



Persoonlijke aandacht en contact

Vooruitblik 2026

Samen verder bouwen aan kwaliteit van bestaan

De inzichten uit dit kwaliteitsbeeld geven richting aan onze verbeterdoelen voor 2026. Daarbij sluiten we aan bij onze missie, visie en kernwaarden én bij de ambities uit ons kwaliteitsjaarplan.

Onze focus in 2026



Het netwerk rondom de cliënt versterken

Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat het betrekken van naasten aandacht vraagt. Daarom zetten we in op netwerkgericht werken.

In 2026:

- stimuleren we het gebruik van de netwerkcirkel;
- vergroten we het gebruik van Caren Zorg;
- versterken we de samenwerking met mantelzorgers en vertegenwoordigers.



Vernieuwen van onze ondersteuning

Wij blijven zoeken naar manieren om beter aan te sluiten bij de behoeften van cliënten.

In 2026:

- ontwikkelen we de begeleiding bij dementie verder;
- rollen we het hoordingsproject georganiseerd uit;
- stimuleren we het gebruik van beeldzorg;
- onderzoeken we hoe we AI verantwoord kunnen inzetten om onze ondersteuning en processen te verbeteren.



Blijven leren en ontwikkelen

Professionele en deskundige medewerkers zijn essentieel voor goede ondersteuning.

In 2026:

- voeren we het scholingsplan uit;
- implementeren we het 8-fasenmodel;
- bieden we ruimte voor leren, reflecteren en deskundigheidsbevordering;
- investeren we in nieuwe stagiaires en toekomstige professionals.



Kwaliteit zichtbaar maken

We blijven werken aan een sterke kwaliteitscultuur waarin leren, verbeteren en verantwoorden samenkomen.

In 2026:

- toetsen we de kwaliteit van zorgdossiers;
- bespreken we meldingen en verbetermaatregelen op alle niveaus;
- monitoren we de voortgang van verbeteracties;
- werken we aan het behoud van het PREZO-certificaat.



Samen werken aan de toekomst

Goede ondersteuning maken we niet alleen. Daarom investeren we in samenwerking binnen en buiten Directzorg.

In 2026:

- versterken we relaties met gemeenten en samenwerkingspartners;
- blijven we werken aan goede interne communicatie;
- luisteren we actief naar cliënten en medewerkers om onze dienstverlening verder te verbeteren;
- onderzoeken en benutten we innovaties zoals AI om onze ondersteuning toekomstgericht en mensgericht te blijven maken.



Tot slot

De resultaten laten zien dat cliënten onze ondersteuning waarderen en zich gehoord, gezien en ondersteund voelen. In 2026 bouwen we hierop voort. Met persoonlijke aandacht, respect, professionaliteit en nabijheid blijven we werken aan wat voor ons het belangrijkste is: **kwaliteit van bestaan** voor iedere cliënt.



prezo

Verpleging, Verzorging & Thuiszorg

Kwaliteit die onafhankelijk is getoetst

Directzorg heeft het PREZO VV&T-keurmerk behouden.

In april 2026 is Directzorg opnieuw onafhankelijk getoetst door Qualicor Europe. Tijdens deze eindaudit zijn alle getoetste prestaties behaald:



Persoonsgerichte zorg



Communicatie en informatie



Cliëntveiligheid

Daarmee voldoet Directzorg aan het PREZO-keurmerkschema voor Verantwoorde zorg & Verantwoorde ondernemerschap.

Het auditteam adviseerde om het PREZO-keurmerk voor Directzorg te continueren.

Dit bevestigt dat we niet alleen kijken naar kwaliteit, maar er ook onafhankelijk op worden getoetst.



Eindaudit Qualicor Europe
april 2026



De juiste begeleiding
op het juiste moment



Voor iedereen
begeleiding op maat



Persoonlijke aandacht
en contact