



Kwaliteitsbeeld PlusZorg



Voorwoord

In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op het jaar 2025 waarin PlusZorg verder bouwde aan kwaliteit van bestaan, professionaliteit en continuïteit van zorg. 2025 stond in het teken van het versterken van reablement, het doorontwikkelen van zelfstandig 24-uurszorg, het vergroten van medewerkersbetrokkenheid en het afbouwen van de inzet van ZZP-ers. Onze verwijzers, cliënten en hun naasten blijven onze belangrijkste partners in het realiseren van persoonsgerichte en aanvullende zorg. Onze medewerkers verdienen grote waardering voor hun inzet, vakmanschap en betrokkenheid.

In 2024 is het eerste kwaliteitsbeeld opgeleverd waar verschillende actiepunten uit zijn gekomen die het afgelopen jaar zijn opgepakt. Naast een evaluatie op de verschillende actiepunten, is er geëvalueerd en gereflecteerd hoever PlusZorg staat in de implementatie van de verschillende bouwstenen van het generiek kwaliteitskompas.

Wij wensen u veel leesplezier toe,

Thirza Olden

Directeur PlusZorg

Inleiding

PlusZorg biedt sinds 1992 intensieve thuiszorg en thuisbegeleiding in de regio Midden-Holland. PlusZorg is een kleine thuiszorgorganisatie met ongeveer 100 zorgprofessionals, plat georganiseerd. Naast de bestuurder zijn er accountmanagers voor de directe aansturing van de medewerkers, maar ook voor de planning van medewerkers bij cliënten. Er zijn twee productlijnen te onderscheiden binnen PlusZorg; Intensieve (nacht)zorg en persoonlijke begeleiding.

In de huidige tijd waarin zorg steeds schaarser is, maakt PlusZorg het verschil. Door onze aanvullende thuiszorg en begeleiding helpen wij mensen in kwetsbare situaties om thuis te blijven wonen. We geven hen handvatten om de dagelijkse zaken weer zelfstandig te kunnen doen. En in de laatste fase van het leven bieden we intensieve zorg thuis, zodat thuis sterven mogelijk wordt. PlusZorg geeft organiseert zorg voor langere periodes, aaneengesloten. Voor begeleiding is dit minimaal 2 uur en voor de aanvullende thuiszorg gaat het met name om nachtzorg voor 8, 12 of 24 uur. PlusZorg werkt meestal in onderaanneming van een reguliere thuiszorgorganisatie. Er is een samenwerking met verschillende grote en kleine thuiszorgorganisaties waaronder Vierstroom Zorg Thuis, Zorgpartners Midden-Holland, Buurtzorg, Pieter van Foreest, de Zellingen, Wijdezorg en Cedrah. Daarnaast levert PlusZorg nachtzorg in vier hospices en inval in drie andere hospices. In 2026 komt hier structureel een vijfde hospice bij.

Het 'Generiek Kompas - Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is per juli 2024 in werking getreden. PlusZorg houdt in haar dienstverlening rekening met zowel het kwaliteitskompas als het kwaliteitskader palliatieve zorg. Dit kwaliteitsbeeld is geschreven voor de gehele organisatie PlusZorg en is bedoeld om te reflecteren op het jaar 2025. De geleerde lessen hiervan worden meegenomen in 2026. Het kwaliteitsbeeld geeft een overzicht hoe PlusZorg omgaat met kwaliteit en de implementatie van het generiek kwaliteitskompas. Per bouwsteen zal worden toegelicht hoe PlusZorg er invulling geeft. Het reflecteren wordt gedaan door middel van tellen en vertellen.

Visie op kwaliteit

Voor PlusZorg zijn een aantal zaken belangrijk om te voldoen aan kwaliteit van bestaan voor de cliënt en zijn of haar naaste. Dit worden ook wel de 'Plussen' van PlusZorg genoemd.



Persoonlijk en betrokken



Vaste gezichten



Hoge cliëntwaardering



ISO 9001 gecertificeerd

Leeswijzer

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken. ~~PlusZorg zal~~ Eerst kort wat de plannen uit het jaarplan 2025 zijn geweest. Vervolgens wordt per bouwsteen uitgewerkt welke projecten of acties in 2025 zijn opgepakt passend bij de onderwerpen uit de bouwsteen. Na de uiteenzetting per bouwsteen zal worden bekeken welke zaken meegenomen vanuit de reflectie naar 2026.

Inhoud

Inleiding	2
Visie op kwaliteit	3
Leeswijzer	3
Ontwikkelingen 2025	6
Jaarplan 2025	6
Het open gesprek (bouwsteen 1)	9
Reablement/ gewoon leven programma	9
Project intensieve zorg	9
Ondersteuningsplan	10
Technologie	11
Acties voor 2026	11
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	12
Rondom de cliënt.....	12
Regionale netwerken.....	12
Acties 2026.....	13
Het werk organiseren (bouwsteen 3)	14
Zeggenschap	14
Functiewaardering	14
Duurzame inzetbaarheid	14
Inzet ZZP-ers.....	15
Acties voor 2026	15
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	16
Strategisch scholingsbeleid.....	16
Scholingsactiviteiten in 2025.....	16
Borrels	16
Intervisie	17
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	17
Onboarding	17
Acties voor 2026	18
Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)	18
Cliëntervaring.....	18
Incidentmeldingen.....	19

Resultaten 2025	19
Opvolging 2024	20
Vervolg 2026	20
Klachten	20
Leren van audits	21
Interne audits.....	21
ISO audit.....	22
RI&E.....	22
Acties voor 2026	23
Perspectief naar 2026.....	24

Ontwikkelingen 2025

Jaarplan 2025

In 2025 zette PlusZorg een volgende stap in haar ontwikkeling als relevante en toekomstbestendige zorgaanbieder. De in 2024 gestarte projecten werden in 2025 geïntegreerd in het reguliere aanbod, terwijl PlusZorg tegelijkertijd inzet op kwaliteit, innovatie, uitbreiding van eigen dienstverlening en versterking van samenwerking binnen (en mogelijk buiten) Fundis.

Het jaarplan voor 2025 omvat zes inhoudelijke onderdelen, die zijn verbonden aan een passende financiële onderbouwing.

1. Reguliere Palliatief Terminale- en Overbruggingszorg

In 2025 lag de focus op het **behouden en versterken van de positie als specialist in palliatief terminale zorg**, zowel thuis als in hospices.

Belangrijkste activiteiten 2025

- **Omzetbehoud enerschikking capaciteit**
Vrijgekomen hospicecapaciteit wordt gericht in de wijk ingezet.
- **Gezonde bedrijfsvoering hospices**
In samenwerking met regionale partners en hoofdafnemers wordt gewerkt aan inhoudelijke en financiële oplossingen om de continuïteit van hospicezorg te waarborgen.
- **Versterking personele bezetting**
Ter voorbereiding op de handhaving van de DBA-wetgeving werft PlusZorg **2 fte extra zorgmedewerkers in loondienst**. Bij voorkeur oud ZZP-ers aantrekken om in dienst te komen.

2. Zelfstandig aanbod – tijdelijke intensieve thuiszorg (12- en 24-uurszorg)

In 2024 is gestart met de voorbereiding van het zelfstandig aannemen van intensieve zorg. In 2025 gaat de zelfstandige dienstverlening van start.

Belangrijkste activiteiten 2025

- **Start zelfstandig aanbod 24-uurszorg**
Vanaf 2025 neemt PlusZorg zelfstandig 24-uurszorg in de palliatief terminale fase, bij crisis en calamiteiten of ter overbrugging naar Wlz, met als inzet **minimaal twee 3-daagse inzetten per maand**.
- **Vorbereiding uitbreiding naar 12-uurs nachtzorg**
Bij goede resultaten wordt het aanbod verbreed naar zelfstandig aangenomen nachtzorg.

- **Verkennen van particuliere inzet**
Mogelijkheden voor particuliere intensieve zorg worden onderzocht.

3. Reguliere thuisbegeleiding

De begeleidingslijn groeit in 2025 door professionalisering, uitbreiding van taken en versterkte positionering als aanbieder van **complexe thuisbegeleiding**.

Belangrijkste activiteiten 2025

- **Aanbestedingen WMO-gemeentes**
Implementeren en borgen van de nieuwe contractafspraken met de verschillende gemeentes in het bedieningsgebied.
- **Extra personele inzet**
2 fte begeleiders extra om groei te faciliteren en inzet van ZZP'ers te stoppen.
- **Uitbreiden begeleidingspakket**
Onderzoek en ontwikkeling van begeleiding bij **lichte ADL en medicatie**, inclusief financiering en scholingsbehoefte.

4. Reablement op basis van persoonlijke begeleiding thuis

Na een succesvolle pilot in 2024 wordt het reablement-aanbod in 2025 **voortgezet en verbreed**, met een beoogde structurele opname in het reguliere aanbod in 2026.

Belangrijkste activiteiten 2025

- Uitvoering vervolgproject in Midden-Holland met bredere doelgroep.
- Kosten en opbrengsten blijven in balans.
- Voorbereiding op structurele inbedding in 2026.

5. Verkennen van kansen in samenwerking binnen het Fundis-netwerk (en daarbuiten)

PlusZorg richt zich op het benutten van synergie binnen Fundis en op samenwerking met partijen buiten het netwerk.

Belangrijkste activiteiten 2025

- Actieve deelname aan de Fundis-pijlers **“Nieuw potentieel”** en **“In en met de buurt”**.
- Inzet van medewerkers uit andere Fundis-organisaties via tweede spoor en re-integratie, zowel voor begeleiding als nachtzorg.
- Verkennen van samenwerking met andere (thuis)zorgaanbieders voor uitbreiding van dienstverlening.

6. Bedrijfsvoering: kennis, inzicht en kaders

De basis van PlusZorg moet in 2025 verder worden verstevigd om groei en innovatie mogelijk te maken.

Belangrijkste activiteiten 2025

- **Innovatiebudget** voor o.a. ontwikkeling van een PlusZorg-app, modernisering van communicatie en digitalisering.
- Actualiteit en naleving van beleid, planning in het documentbeheersysteem, uitvoering interne audits (volgens auditplan) en voorbereiding op **ISO-certificering**.
- Actualiseren en naleven van het verbeterregister.
- **RI&E** uitvoeren volgens planning (eens per 5 jaar).

Het open gesprek (bouwsteen 1)

Het hoofdstuk begint met opvolging van de acties uit het kwaliteitsbeeld van 2024. Vervolgens wordt er gereflecteerd en acties geformuleerd voor 2026.

Reablement/ gewoon leven programma

In 2025 is het reablement interventieprogramma verder opgeschaald binnen PlusZorg. In het eerste halfjaar werden 26 cliënten aangemeld, waarvan 20 het traject volledig doorliepen. De resultaten sluiten aan bij de eerdere pilot: een gemiddelde inzet van 11 weken met 3,6 uur per week en een duidelijke toename in zelfredzaamheid en tevredenheid bij zowel cliënten als medewerkers. De uitbreiding naar de gehele regio Midden-Holland heeft geleid tot meer zichtbaarheid van het programma en een bredere doelgroep.

De overdracht van projectstructuur naar regulier accountmanagement is halverwege 2025 in gang gezet. Parallel hieraan loopt de ontwikkeling van een duurzame betaaltitel, om reablement vanaf 2026 als regulier aanbod te kunnen integreren.

Project intensieve zorg

In 2024 zijn de voorwaarden geschept voor het zelfstandig aanbieden van intensieve zorg. In 2025 is gestart met het zelfstandig indiceren en aannemen van cliënten. De eerste cliënten zijn inmiddels in zorg geweest. Hiermee is ervaring opgedaan met het indiceren, organiseren en declareren van het zelfstandige aanbod. De lessen hieruit werden meegenomen in de verdere doorontwikkeling.

Met name het declaratieproces bleek complex. PlusZorg beschikte niet over een passende AGB-code voor zorgverzekeringswet (Zvw)-declaraties. De aanwezige AGB-code was enkel inzetbaar voor Wmo-declaraties. In de pilotfase is daarom gebruikgemaakt van de AGB-code van Vierstroom. Aangezien Vierstroom hiervoor een contract heeft met de zorgverzekeraar, werd de cliënt via de reguliere route van Vierstroom Zorg Thuis gedeclareerd. Dit vroeg om aanvullende afstemming en beperkte in eerste instantie de zelfstandige positionering van PlusZorg.

In het tweede halfjaar van 2025 zijn hierin belangrijke stappen gezet. Met Vierstroom Zorg Thuis zijn afspraken gemaakt om de geleverde zorg onder hun contract te kunnen declareren, op basis van goedkeuring van de wijkverpleegkundige. Hiermee is een werkbare constructie ontstaan voor het kunnen continueren van zorg binnen de Zvw. Tegelijkertijd heeft PlusZorg een eigen AGB-code verkregen die inzetbaar is voor het leveren van ongecontracteerde zorg.

Dit biedt de mogelijkheid om zelfstandiger te opereren richting zorgverzekeraars, met bijbehorende aandachtspunten rondom doelmatigheid, onderbouwing en administratieve inrichting.

Aanvullend is gestart met het aanbieden (een deel) van zorg op particuliere basis. Dit sluit aan bij de positionering van PlusZorg als aanbieder van intensieve, één-op-één zorg voor een selecte doelgroep, waar reguliere zorg ontoereikend is. Dit traject bevindt zich nog in een opbouwfase.

Voor 2026 ligt de focus op het vergroten van de bekendheid van het particuliere aanbod en het verder ontwikkelen van deze markt. Hierbij wordt ingezet op heldere positionering, passende prijsstelling en aansluiting bij de behoefte van cliënten en verwijzers. Dit draagt bij aan een toekomstbestendige mix van financieringsvormen en versterkt de zelfstandige positie van PlusZorg binnen het zorglandschap.

Ondersteuningsplan

In persoonlijke thuisbegeleiding wordt gewerkt met een ondersteuningsplan. Hierin staan de doelen beschreven die we met de begeleiding willen behalen. Twee keer per jaar wordt de begeleiding geëvalueerd. Op dat moment wordt ook gevraagd naar de cliënttevredenheid. De doelen van het ondersteuningsplan zijn in 2024 meer meetbaar gemaakt en de evaluatie van de doelen vindt plaats middels een vragenlijst.

De implementatie van de nieuwe vragenlijst in het ECD om de doelen te evalueren heeft in kwartaal 1 van 2025 plaatsgevonden. Aanvankelijk was voorzien om het effect hiervan te meten middels een audit in kwartaal 3 van 2025. Deze audit is echter doorgeschoven naar 2026, omdat in de tweede helft van 2025 is gebleken dat het proces rondom begeleiding breder herijkt moet worden om tot een goede en duurzame evaluatie te komen.

In de tweede helft van 2025 hebben accountmanagers gewerkt met de vernieuwde, meer meetbaar geformuleerde doelen en de bijbehorende evaluatiemethodiek. Uit de eerste ervaringen blijkt dat het beter mogelijk is om tijdens evaluatiemomenten concreet te beoordelen in hoeverre doelen zijn behaald. Tegelijkertijd kwam naar voren dat er verschillen bestaan in werkwijze en procesinrichting tussen begeleiding en intensieve zorg, wat de onderlinge uitwisselbaarheid en continuïteit onder druk kan zetten.

Op basis van deze inzichten is besloten om in 2026 de processen rondom begeleiding integraal onder de loep te nemen.



Doel hierbij is om de processen van intensieve zorg en begeleiding dichterbij elkaar te brengen, zodat accountmanagers werkzaamheden eenvoudiger van elkaar kunnen overnemen wanneer dit nodig is. Hiermee wordt niet alleen de continuïteit van zorg en begeleiding versterkt, maar ook de eenduidigheid in werkwijze en kwaliteitsborging.

De audit op het ondersteuningsplan wordt in 2026 uitgevoerd en zal onderdeel zijn van deze bredere procesevaluatie. Aan de hand van de audit, in combinatie met de ervaringen van accountmanagers, wordt het proces van doelbepaling, evaluatie en bijstelling van het ondersteuningsplan verder geoptimaliseerd.

Technologie

In kwartaal 1 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen het experimenteerhuis Zoetermeer en PlusZorg. Aansluitend is een bijeenkomst georganiseerd waarin medewerkers van PlusZorg konden kennismaken met innovatie, het belang ervan en de verschillende toepassingen binnen de zorg. Op 30 oktober 2025, tijdens de Dag van de Zorg voor Morgen, heeft een bezoek plaatsgevonden aan het experimenteerhuis in Zoetermeer. Hierbij was een groep enthousiaste collega's aanwezig. Tijdens deze ochtend zijn zij meegenomen in zowel bestaande als nieuwe innovaties die binnen de zorgsector ingezet kunnen worden. Daarnaast was er expliciet aandacht voor de manier waarop cliënten en/of hun naasten geïnformeerd en geadviseerd kunnen worden over de aanschaf en het gebruik van technologische hulpmiddelen.

De bijeenkomst heeft bijgedragen aan bewustwording en eerste handelingsperspectieven voor thuisbegeleiders om innovatie een plek te geven binnen de begeleiding.

Voor 2026 wordt ingezet op een verdere doorontwikkeling op dit thema. Enerzijds door het benutten van de mogelijkheden van Artificial Intelligence (AI), waarbij wordt aangesloten bij het Fundisbrede Copilot-project. Anderzijds wordt verkend of samenwerking met Vierstroom Zorg Thuis en/of andere Fundis bedrijven kan worden opgezet. In deze samenwerking zouden thuisbegeleiders van PlusZorg een rol kunnen spelen in het aanleren en begeleiden van cliënten in het gebruik van innovaties. Daarnaast wordt onderzocht of via Vierstroom innovaties laagdrempelig op proef beschikbaar gesteld kunnen worden aan cliënten.

Acties voor 2026

Samenvattend heeft PlusZorg de volgende acties om mee te nemen naar 2026:

- + Audit op ondersteuningsplan om de nieuwe processen van begeleiding te evalueren;
- + Structurele betaaltitel voor reablement;
- + Aandacht voor particulier aanbod onder de nachtzorg;
- + Samenwerking Fundisbreed op gebied van innovaties verder onderzoeken;
- + Processen op backoffice verder innoveren door middel van AI en/of RPA.

Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

Rondom de cliënt

Het maken van afspraken met hoofdaanemers buiten Vierstroom Zorg Thuis over een veilige en efficiënte uitwisseling van informatie blijft een belangrijk aandachtspunt. Het meekijken in het dossier is hierbij een nadrukkelijke wens van PlusZorg en van vrijwel alle hoofdaanemers. Momenteel heeft PlusZorg alleen inzage in het dossier van Vierstroom Zorg Thuis en in de verschillende hospices. In de wijk wordt wel gerapporteerd in het dossier van Vierstroom, maar vindt aanvullende informatie-uitwisseling veelal plaats via een schrift of e-mail, wat vanuit kwaliteit en privacy niet optimaal is.

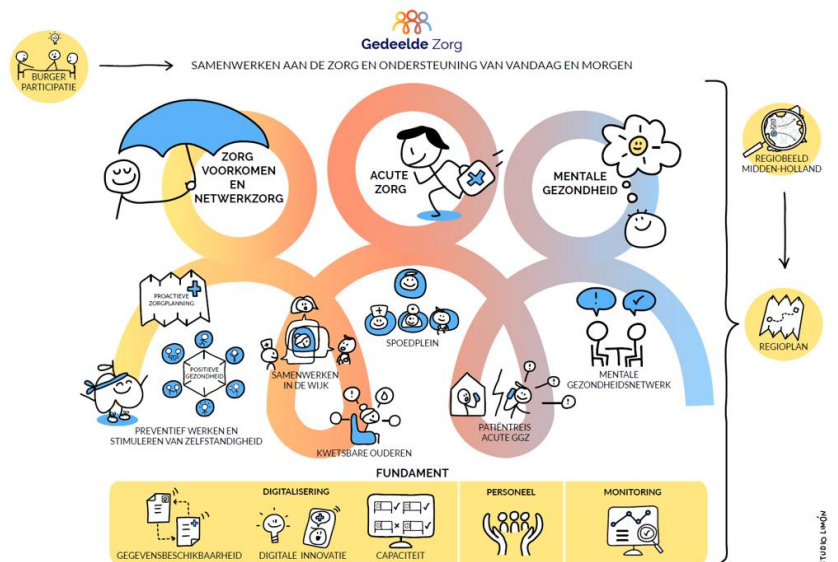
In de evaluatiegesprekken die PlusZorg voert met de verschillende hoofdaanemers is inzage in het dossier een terugkerend onderwerp van gesprek. Tot op heden heeft dit nog niet geleid tot concrete en structurele afspraken. In de regio's Zoetermeer en Gouda lopen momenteel pilots met een uitwisselingshub om verschillende dossiers aan elkaar te koppelen. PlusZorg neemt hier op dit moment geen actieve rol in, maar volgt de ontwikkelingen. Bij bredere implementatie zal PlusZorg hierop aansluiten.

Regionale netwerken

PlusZorg werkt graag samen in de verschillende regionale netwerken die binnen onze regio actief zijn. PlusZorg heeft deelname aan het netwerk van Midden Holland; gedeelde zorg. Hiernaast ziet u de plannen van gedeelde zorg.¹

In de regio Zoetermeer is het netwerk samen zoeterMEER gezond actief. Ook aan dit netwerk neemt PlusZorg deel met reablement, herkenbare en aanspreekbare wijkverplegingen contacten met het regionaal transferpunt. Er wordt daarnaast meegedacht met de gegevensuitwisseling.²

Binnen de verschillende regio's zijn de IZA transformatieplannen goedgekeurd en wordt nu begonnen aan de uitvoering van de plannen.



¹ [Samenwerken in de regio - Gedeelde Zorg](#)

² [Projecten – Samen Gezond](#)

Fundis is vertegenwoordigd in de verschillende regio's en voor de relevante onderwerpen (reablement, thuiszorg, dementie en palliatieve zorg) is PlusZorg ook aangesloten in verschillende lagen. De directeur in de bestuurlijke overleggen, de accountmanagers in overleggen met casemanagers en wijkverpleegkundigen.

Acties 2026

- + In het voorjaar van 2026 worden evaluatiegesprekken gevoerd met alle hoofdaanemers, waarbij inzage in en samenwerking binnen het dossier opnieuw expliciet wordt geagendeerd.
- + Met De Zellingen zijn inmiddels afspraken gemaakt over de wijze van samenwerking en informatie-uitwisseling; deze worden in 2026 gemonitord en waar nodig aangescherpt.
- + In 2026 wordt onderzocht of gebruik gemaakt kan worden van de sleutelkluizen van Vierstroom, die in beheer zijn bij het Spoedteam Enea, ter ondersteuning van veilige en efficiënte toegang voor de vaste medewerkers.
- + PlusZorg blijft de ontwikkelingen rondom regionale uitwisselingshubs volgen en sluit, zodra opschaling plaatsvindt, actief aan om structurele en veilige dossierinzage mogelijk te maken.

Het werk organiseren (bouwsteen 3)

Zeggenschap

Om de medewerkers meer te betrekken bij het beleid van PlusZorg wordt er twee keer per jaar een moment georganiseerd waarin stil wordt gestaan bij de actualiteiten. De OR van Fundis sluit ook aan bij de zeggenschapsmomenten. In 2025 is er een ontbijtmoment geweest op 13 maart. Tijdens dit moment werd stilgestaan bij onderwerpen als kwaliteit (presentatie van het kwaliteitsbeeld 2024), reablement (presentatie door betrokken medewerker van het project), innovatie en scholingen. Aanwezige medewerkers gaven aan het kwaliteitsbeeld volledig te vinden en hadden een paar opmerkingen die inmiddels zijn opgepakt.

In september was het tweede moment van 2025 gepland. Dit keer een high tea, omdat medewerkers hebben aangegeven dat vroeg in de ochtend toch niet handig is. Het thema was HR waarbij de HR-adviseur op verzoek van de medewerkers toelichting heeft geven op de vernieuwde CAO VVT en de sociale voorzieningen die worden aangeboden vanuit Fundis.

Functiewaardering

In 2025 is samen met HR van Fundis Services en FWG een traject gestart om functieomschrijvingen en -waarderingen te harmoniseren. Aanleiding hiervoor waren signalen van medewerkers en managers over verschillen in functietitels en salarisschalen bij vergelijkbare functies. In dit traject zijn functieomschrijvingen herzien en opnieuw gewogen door FWG met als doel het functiehuis te vereenvoudigen en meer eenduidigheid te creëren. Afronding van het traject en communicatie naar medewerkers staan gepland voor 2026.

Duurzame inzetbaarheid

In oktober 2025 heeft Perspectief een rondgang uitgevoerd in het kader van de RI&E (Risico-Inventarisatie en -Evaluatie), waarin arbeidsrisico's binnen de organisatie in kaart worden gebracht en beoordeeld. Uit deze rondgang kwam onder andere naar voren dat de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, met name in relatie tot het werken in de nacht, aandacht vraagt. In 2026 wordt hier daarom gericht bij stilgestaan tijdens een zeggenschapsmoment, met als doel signalen op te halen en gezamenlijk te verkennen welke vervolgstappen passend zijn. Daarnaast wordt op Fundis-niveau onderzocht of een PAGO (Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek) kan worden aangeboden, gericht op het tijdig signaleren van gezondheidsrisico's die samenhangen met het werk, met specifieke aandacht voor nachtarbeid. Deze stappen dragen bij aan het verder versterken van een gezonde en duurzame inzet van medewerkers binnen PlusZorg.

Inzet ZZP-ers

2025 was een overgangsjaar waarin de Belastingdienst toezicht houdt op de inzet van ZZP'ers, maar nog geen sancties oplegt. PlusZorg heeft hierop geanticipeerd door geen ZZP'ers meer in te zetten binnen begeleiding en planbare nachtzorg in de hospices. In de nachtzorg blijft de inzet nog wisselend door schommelingen in de zorgvraag, waardoor volledige afbouw op dit moment niet haalbaar is zonder risico voor continuïteit van zorg. Tegelijkertijd is een duidelijke beweging zichtbaar richting loondienst, waarbij het afgelopen half jaar circa 15 ZZP'ers zijn overgestapt en we proberen meer ZZP-ers te motiveren om in loondienst te komen.

In 2026 wordt de inzet van ZZP'ers verder afgebouwd en beperkt tot 12- en 24-uurszorg. Aanvragen worden primair ingevuld met medewerkers in loondienst. Parallel hieraan zet PlusZorg in op het versterken van een duurzame flexibele schil, onder andere door uitbreiding van het loondienstbestand, het ontwikkelen van een interne flexpool en het uitwerken van scenario's voor piekbelasting in de nachtzorg. Hierbij wordt gestuurd op een goede balans tussen flexibiliteit, kwaliteit en beheersbaarheid.

Acties voor 2026

Samenvattend heeft PlusZorg de volgende acties om mee te nemen naar 2026:

- + Zeggenschapsmomenten continueren met aandacht voor duurzame inzetbaarheid en werken in de nacht;
- + Traject functiewaardering afronden;
- + Onderzoeken of PAGO kan worden aangeboden met aandacht voor werken in de nacht;
- + Scenario's uitwerken voor behouden van continuïteit van nachtzorg ook bij piekbelasting;
- + Inzet ZZP-ers verder afbouwen volgens gemaakt afbouwplan.

Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Strategisch scholingsbeleid

In 2024 is het strategisch opleidingsbeleid ontwikkeld. Nieuw hierin is het budget voor persoonlijke scholing en ontwikkeling. Medewerkers kunnen hiervan gebruikmaken wanneer zij een wens hebben tot het volgen van een scholing, webinar of symposia die bijdraagt aan deskundigheidsbevordering of persoonlijke ontwikkeling.

In 2025 zijn er drie verzoeken gedaan door medewerkers. Na het volgen van het symposium geven medewerkers een terugkoppeling aan collega's door middel van een bijdrage in de nieuwsbrief. Op deze manier blijft er aandacht voor de mogelijkheden van het budget. Daarnaast is het budget opgenomen in de welkomstbijeenkomst die maandelijks wordt georganiseerd bij instroom van nieuwe medewerkers.

In 2026 wordt het strategisch scholingsbeleid verder geconcretiseerd en geborgd in de organisatie. In kwartaal 3 van 2026 vindt een audit plaats op het strategisch scholingsbeleid, waarbij wordt getoetst in hoeverre het beleid wordt toegepast en bijdraagt aan de organisatiedoelstellingen. De uitkomsten van deze audit worden benut voor doorontwikkeling van het beleid. Daarnaast wordt het scholingsbudget jaarlijks opnieuw vastgesteld en expliciet onder de aandacht gebracht bij medewerkers, onder andere via de welkomstbijeenkomsten en interne communicatie. Nieuw in 2026 is dat medewerkers voor niet-verplichte scholingsactiviteiten, zoals zeggenschap, intervisie en workshops tijdens de borrels, maximaal 2,5 uur per jaar kunnen schrijven. Hiermee wordt deelname aan leren en ontwikkelen verder gestimuleerd en gefaciliteerd.

Scholingsactiviteiten in 2025

Naast de verplichte driejaarlijkse scholingscyclus maakt PlusZorg jaarlijks een scholingskalender met aanvullende scholingen. Jaarlijks zijn er vier borrels voor de medewerkers waarvan twee ook een informatief karakter hebben. Tijdens deze borrels worden workshops aangeboden aan de medewerkers. Onderwerpen voor de workshops zijn op verzoek van de medewerkers en/of nieuwe ontwikkelingen binnen het werkveld.

Borrels

In april 2025 heeft de voorjaarsborrel plaatsgevonden. Hier was voor de intensieve zorg medewerkers een workshop tiltechnieken georganiseerd door twee ergotherapeuten van zusterorganisatie Goudenhart. De workshop werd bezocht door een tiental medewerkers die aan de slag gingen met de verschillende technieken in en rond het bed (hogerop in bed, wisselgging, korte transfer van bed naar stoel). De workshop werd enthousiast ontvangen. Voor de medewerkers van thuisbegeleiding was er een informatieve workshop over ouderen mishandeling gegeven door twee medewerkers van Veilig Thuis.

Medewerkers werden meegenomen in de verschillende soorten van ouderenmishandeling en wat te doen als zij een vorm van mishandeling signaleren. Een heftig, maar nuttig onderwerp die onze ogen opnieuw heeft geopend.

In november 2025 was de najaarsborrel met het thema cultuursensitieve zorg. Medewerkers van zowel intensieve zorg als begeleiding kregen een workshop van dhr Bakir. Deze spreker is geestelijk verzorger in een verpleeghuis en heeft expertise in palliatieve zorg en in zorg voor mensen met dementie. In zijn indrukwekkend verhaal werden medewerkers meegenomen in hoe om te gaan met cliënten uit andere culturen.

Intervisie

In 2025 is op verzoek van de medewerkers begonnen met digitale intervisiemomenten. Voor begeleiding vinden deze elk kwartaal plaats en voor de medewerkers van intensieve zorg twee keer per jaar. De momenten vinden plaats via Teams en hebben een niet verplicht karakter. Medewerkers brengen zelf een casus in die besproken wordt met collega's. We zien vooral bij begeleiding dat hier veel behoefte aan is en de momenten als leerzaam worden ervaren. In 2025 hebben we een casus besproken over cultuursensitieve zorg en over gedwongen zorg (bedorven eten weggooien uit de koelkast waar cliënt met dementie zich tegen verzet). Medewerkers hadden bruikbare tips voor collega's vanuit eigen kennis en ervaring. In 2026 zullen we de intervisiemomenten in deze frequentie blijven voortzetten.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

December 2025 is het nieuwe medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de medewerkers na instemming van de ondernemingsraad. De vragenlijst is nagenoeg hetzelfde als het onderzoek van begin 2024. Er is een vraag toegevoegd over duurzaamheid. Resultaten van het onderzoek zullen worden opgenomen in het kwaliteitsbeeld van 2026.

Onboarding

In 2025 is er, mede door het indienst nemen van ZZP-ers, sprake van een groeiende instroom van nieuwe medewerkers. Om deze medewerkers goed te laten starten, organiseren we – bij meer dan één nieuwe medewerker per maand – een welkomstbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst worden medewerkers via een presentatie meegenomen in het belangrijkste beleid rondom verzuim, kwaliteit, arbo, privacy en het gebruik van Nedap. Aansluitend wordt een moment ingepland met de office-assistent voor het uitreiken van de tablet. De bijeenkomsten worden positief ontvangen en dragen bij aan een uniforme en zorgvuldige start.

Acties voor 2026

Samenvattend heeft PlusZorg de volgende acties om mee te nemen naar 2026:

- + Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek analyseren;
- + Uitrollen opleidingsbudget 2026;
- + Voortzetten intervisiemomenten;
- + Verder aandacht geven aan budget voor persoonlijke scholingen en ontwikkeling.

Reflectie op kwaliteit (bouwsteen 5)

PlusZorg gebruikt verschillende instrumenten om de kwaliteit van zorg en begeleiding te meten. Bevindingen vanuit de instrumenten, audits en risicoanalyses worden opgenomen in het verbeterregister. Dit register bevat interventies op de bevindingen en risico's. Het register wordt periodiek besproken en bijgehouden door de adviseur beleid en kwaliteit.

Cliëntervaring

In 2025 zijn er 116 vragenlijsten ingevuld.

De aanbevelingsvraag (NPS) geeft een score van 81.

Het gemiddelde cijfer vanuit de evaluatiekaartjes is een 9,3.

Binnen de begeleiding wordt een gemiddeld cijfer van 9,0 gegeven.

De meerkeuzevragen zijn als volgt ingevuld:

- + PlusZorg voldoet volgens 98% volledig aan de verwachtingen
- + 94% ervaart de medewerkers als volledig kundig
- + 94% geeft aan dat PlusZorg de afspraken volledig nakomt

In de vragenlijst is ruimte voor opmerkingen. Deze opmerkingen zijn ook geanalyseerd. Het merendeel van de reacties betreft complimenten over de medewerkers en de geboden zorg (o.a. "ga zo door", betrokkenheid en deskundigheid).

Enkele verbeterpunten die genoemd worden zijn:

- + Communicatie en overdracht
- + Tijdig informeren bij wijzigingen of uitval
- + Aandacht voor medicatiecontrole
- + Het moment van aanbellen in de avond/nacht

De opmerkingen zijn intern besproken.

Ten opzichte van 2024 is in 2025 een duidelijke verbetering zichtbaar in de cliënttevredenheid. De NPS-score is gestegen van 70 naar 81.

Ook het gemiddelde rapportcijfer laat een stijgende lijn zien: van een 8,9 in 2024 naar een 9,3 in 2025.

Op de inhoudelijke vragen zien we eveneens een lichte verbetering. Het percentage cliënten dat aangeeft dat de zorg volledig voldoet aan de verwachtingen is gestegen naar 98%, en ook de scores op deskundigheid en het nakomen van afspraken blijven zeer hoog (beide circa 94% volledig). Hiermee blijft de basis van de dienstverlening sterk en stabiel.

De aard van de opmerkingen is grotendeels vergelijkbaar met 2024: veel complimenten over medewerkers en betrokkenheid, met een beperkt aantal verbeterpunten. De verbeterpunten liggen opnieuw vooral op het gebied van communicatie, continuïteit en afstemming.

Samenvattend laat 2025 een positief beeld zien met een duidelijke stijging in cliënttevredenheid en aanbevelingsbereidheid, terwijl de aandachtspunten grotendeels consistent blijven.

Incidentmeldingen

Binnen PlusZorg worden twee soorten (bijna) incidenten gemeld: de MIC (Melding Incident Cliënt) en de MIZ (Melding Incident Zorgprofessional). Zowel medewerkers in loondienst als ZZP'ers kunnen een melding doen. Voor het doen van meldingen wordt gebruikgemaakt van Microsoft Forms. Medewerkers in loondienst beschikken over een tablet met een snelkoppeling naar het formulier; ZZP'ers ontvangen de link bij de start van hun opdracht.

De meldingen worden wekelijks afgehandeld door een accountmanager zorg. Tijdens de maandstart worden de meldingen besproken en worden indien nodig afspraken gemaakt over opvolging. Jaarlijks wordt een trendanalyse uitgevoerd door de adviseur beleid en kwaliteit.

Resultaten 2025

In 2025 zijn in totaal 21 (bijna) incidenten gemeld. Het merendeel van de meldingen heeft betrekking op medicatieveiligheid (8 meldingen). Daarnaast zijn er meldingen gedaan rondom (bijna) vallen (3), datalekken (2) en enkele overige incidenten, zoals onjuiste inzet van deskundigheid, het niet tijdig uitzetten van een pomp en incidenten tijdens zorgverlening.

Opvallend is dat een groot deel van de meldingen samenhangt met het ziektebeeld en de complexiteit van de doelgroep (bijvoorbeeld verwardheid in de terminale fase), maar ook met menselijk handelen, zoals onoplettendheid of onbekendheid met afspraken. In meerdere meldingen is expliciet aandacht besteed aan het versterken van kennis (bijvoorbeeld rondom palliatieve sedatie en medicatietoediening) en het aanscherpen van werkwijzen.

Daarnaast zijn er in 2025 opnieuw incidenten gemeld op het gebied van agressie en ongewenst gedrag, zowel vanuit cliënten als richting medewerkers. Dit bevestigt het beeld uit voorgaande jaren dat dit een blijvend aandachtspunt is.

Opvolging 2024

In juni 2025 is ONS medicatie geïmplementeerd en is afscheid genomen van Boomerweb. ONS medicatie is gekoppeld aan het ECD (Nedap), wat bijdraagt aan een meer eenduidige en centrale werkwijze.

In de praktijk blijkt het werken met ONS medicatie nog aandacht te vragen. Medewerkers moeten gelijktijdig ingelogd zijn om dubbele controles te kunnen uitvoeren. Tijdens de intervisie van november 2025 kwam naar voren dat deze werkwijze voor veel medewerkers nog onduidelijk is.

Om dit te verbeteren is in januari 2026 een ICT-spreekuur georganiseerd, waarbij de digicoach van Vierstroom Zorg Thuis uitleg heeft gegeven over het gebruik van ONS medicatie. Deze uitleg is opgenomen en beschikbaar gemaakt in de digitale leeromgeving, zodat alle medewerkers (ook achteraf) toegang hebben tot dezelfde instructie.

Vervolg 2026

De meldingen uit 2025 laten zien dat medicatieveiligheid en het correct toepassen van ONS medicatie blijvende aandacht vragen. Daarnaast vragen deskundigheid, duidelijke afspraken en het omgaan met complex gedrag continu om onderhoud.

De focus voor 2026 ligt daarom op:

- + Het verder vergroten van kennis en bekwaamheid van medewerkers (o.a. medicatie en palliatieve zorg). In de voorjaarsborrel van 2026 zal er een workshop over palliatieve sedatie worden gegeven;
- + Het correct gebruik van ONS medicatie;
- + Het blijven bespreken van meldingen en het vertalen naar concrete verbeteracties;

Klachten

In 2025 zijn er geen formele klachten ingediend. Wel zijn er meerdere informele klachten en signalen van ongenoegen ontvangen. Deze zijn direct opgepakt door de betrokken accountmanagers, waarbij steeds actief contact is gelegd met zowel cliënt/familie als medewerker en waar nodig direct maatregelen zijn genomen.

De meldingen hebben voornamelijk betrekking op de uitvoering van de nachtzorg. Terugkerende thema's zijn bejegening en communicatie, het al dan niet aansluiten bij de verwachtingen van familie/cliënt en situaties waarin het vertrouwen in de inzet van een medewerker onder druk kwam te staan.

In alle gevallen is zorgvuldig hoor en wederhoor toegepast en zijn passende acties ingezet, zoals het voeren van gesprekken met betrokken medewerkers, het vervangen van medewerkers op verzoek van de cliënt/familie en het terugkoppelen richting samenwerkingspartners.

De lijn in 2025 laat zien dat signalen van ongenoegen laagdrempelig worden gedeeld en snel worden opgepakt, waardoor escalatie naar formele klachten wordt voorkomen. Tegelijkertijd vragen de aard en herhaling van de meldingen blijvende aandacht voor professionaliteit in de nachtzorg, met name op het gebied van communicatie, houding en afstemming met cliënt en naasten.

PlusZorg maakt gebruik van de klachtenregeling van Fundis. Formele klachten worden gemeld bij de klachtenfunctionaris, die via Quasir wordt ingezet. Er is laagdrempelig contact tussen de klachtenfunctionaris en de accountmanager bij (dreigende) klachten. Daarnaast ontvangt PlusZorg jaarlijks een rapportage van de klachtenfunctionaris met een analyse van trends en aandachtspunten.

Leren van audits

Eind 2023 is een auditplan opgesteld waarin de planning van de audits voor 2024 werden beschreven. Er wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe audits. Op dit moment is de ISO audit de externe audit. De interne audits worden gedaan door medewerkers van PlusZorg of Fundis die een aanvullende cursus hebben gevolgd op interne audits. Jaarlijks wordt ook minimaal een audit gedaan door de zogeheten Fundispool. Dit zijn medewerkers van verschillende Fundis bedrijven die bij elkaar audits afnemen. Voor elke audit die gevraagd worden twee auditoren geleverd. Als bedrijf doe je per onderwerp twee audits terug bij andere Fundis bedrijven.

Interne audits

In 2025 stonden de audits in het teken van de handhaving van de wet DBA en de manier waarop PlusZorg gebruik maakt van ZZP-ers. Eind 2024 is een nulmeting gedaan op de richtlijnen gesteld door de belastingdienst door de adviseur beleid en kwaliteit. Per ZZP-er is gekeken in hoeverre zij aan de richtlijnen voldoen. Dit wordt elk kwartaal voor de AOIC herhaald. Daarnaast is er een ZZP beleid opgesteld. We wilden dit beleid laten auditen door een auditor vanuit de Fundispool. Echter bleek het onderwerp te complex voor deze auditoren. Er is daarom gezocht naar een andere auditor, maar gezien de complexiteit is er wel gesproken met experts op dit onderwerp, maar geen formele audit gedaan. PlusZorg heeft daarom in 2025 geen audit afgenomen vanuit de Fundispool.

ISO audit

Jaarlijks wordt PlusZorg getoetst door CIIO op de ISO 9001 norm. In mei 2025 heeft CIIO een bezoek gebracht aan Fundis en ook een dagdeel PlusZorg bezocht. Er is met verschillende medewerkers gesproken over de kwaliteit en het ISO-certificaat is opnieuw afgegeven voor drie jaar. Uit de audit kwam één bevindingen welke in 2026 verder wordt opgepakt. De bevinding ging over het evalueren van de tevredenheid van de nachtzorg. Omdat dit veelal palliatieve zorg betreft hoeft deze tevredenheid niet volgens de vragenlijst vanuit het kwaliteitskompas gemeten te worden. PlusZorg maakt zoals eerder omschreven gebruik van evaluatiekaartjes (zie ook cliëntervaring onder bouwsteen 5). De vragen van deze kaartjes moeten worden geëvalueerd. Het advies van de auditor was om ook een vraag toe te voegen over wat de impact is van het verlenen van de nachtzorg. De kaartjes zullen in 2026 worden geëvalueerd en de bevinding zal hierin worden meegenomen.



RI&E

In oktober 2025 heeft Perspectief een RI&E-rondgang uitgevoerd binnen PlusZorg. Tijdens het gesprek kwamen de volgende aandachtspunten naar voren die verder zijn uitgewerkt in een plan van aanpak. Dit plan van aanpak wordt ter instemming naar de OR gestuurd en de punten worden binnen Fundis en PlusZorg verder opgepakt.

Het plan van aanpak richt zich op:

- + Het beperken van gezondheidsrisico's bij nachtdiensten;
- + Het versterken van duurzame inzetbaarheid en bewustwording;
- + Het verbeteren van de meldcultuur rondom ongewenst gedrag;
- + Het verduidelijken van werkwijzen bij alleen werken in de nacht;
- + Het uitvoeren en borgen van het PAGO;
- + Het verbeteren van onboarding en periodieke scholing;
- + Het bevorderen van naleving van het thuiswerkbeleid.

Acties voor 2026

Samenvattend heeft PlusZorg de volgende acties om mee te nemen naar 2026:

- + Organiseren van een workshop palliatieve sedatie tijdens de voorjaarsborrel 2026;
- + Verbeteren en borgen van het correct gebruik van ONS medicatie;
- + Blijven bespreken van incidentmeldingen en deze vertalen naar concrete verbeteracties;
- + Evalueren en verbeteren van de vragen op de evaluatiekaartjes;
- + Uitvoer plan van aanpak vanuit de RI&E.

Perspectief naar 2026

Terugkijkend was 2025 wederom een bewogen jaar waarin veel stappen zijn gezet in de doorontwikkeling en kwaliteit van PlusZorg. De gezette stappen passen bij de beweging van het kwaliteitskompas. In dit kwaliteitsbeeld is uitvoerig stilgestaan bij de ontwikkelingen van afgelopen jaar. Deze zijn per bouwsteen uitgewerkt. Ook is per bouwsteen beschreven welke acties in 2026 ondernomen gaan worden.

Hieronder nogmaals alle punten op een rijtje:

- + Audit op ondersteuningsplan om de nieuwe processen van begeleiding te evalueren;
- + Structurele betaaltitel voor reablement;
- + Aandacht voor particulier aanbod onder de nachtzorg;
- + Samenwerking Fundisbreed op gebied van innovaties verder onderzoeken;
- + Processen op backoffice verder innoveren door middel van AI en/of RPA;
- + In het voorjaar van 2026 worden evaluatiegesprekken gevoerd met alle hoofdaannemers, waarbij inzage in en samenwerking binnen het dossier opnieuw expliciet wordt geagendeerd;
- + Met De Zellingen zijn inmiddels afspraken gemaakt over de wijze van samenwerking en informatie-uitwisseling; deze worden in 2026 gemonitord en waar nodig aangescherpt;
- + In 2026 wordt onderzocht of gebruik gemaakt kan worden van de sleutelkluizen van Vierstroom, die in beheer zijn bij het Spoedteam Enea, ter ondersteuning van veilige en efficiënte toegang voor de vaste medewerkers;
- + PlusZorg blijft de ontwikkelingen rondom regionale uitwisselingshubs volgen en sluit, zodra opschaling plaatsvindt, actief aan om structurele en veilige dossierinzage mogelijk te maken;
- + Zeggenschapsmomenten continueren met aandacht voor duurzame inzetbaarheid en werken in de nacht;
- + Traject functiewaardering afronden;
- + Onderzoeken of PAGO kan worden aangeboden met aandacht voor werken in de nacht;
- + Scenario's uitwerken voor behouden van continuïteit van nachtzorg ook bij piekbelasting;
- + Inzet ZZP-ers verder afbouwen volgens gemaakt afbouwplan;
- + Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek analyseren;
- + Uitrollen opleidingsbudget 2026;
- + Voortzetten intervisiemomenten;
- + Verder aandacht geven aan budget voor persoonlijke scholing en ontwikkeling;
- + Organiseren van een workshop palliatieve sedatie tijdens de voorjaarsborrel 2026;
- + Verbeteren en borgen van het correct gebruik van ONS medicatie;

- + Blijven bespreken van incidentmeldingen en deze vertalen naar concrete verbeteracties;
- + Evalueren en verbeteren van de vragen op de evaluatiekaartjes;
- + Uitvoer plan van aanpak vanuit de RI&E.

