

---

# *Kwaliteitsbeeld 2024*

---



# Inhoudsopgave

Voorwoord van de Directie .....	3
Inleiding .....	4
De doelen van de organisatie .....	5
Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften .....	6
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken .....	8
Bouwsteen 3: Het werk organiseren .....	9
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen .....	10
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit .....	11
Cliëntervaringen .....	14

## Voorwoord van de Directie

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld over het jaar 2024. Dit kwaliteitsbeeld geeft een beeld van de kwaliteit van onze organisatie. Zo laten wij zien hoe wij werken aan “kwaliteit van bestaan en zorg” en aan welke doelen we de komende jaren willen werken.

Bij AM BeterZorg staat de cliënt centraal. Wij willen er zijn, als mensen ons nodig hebben en bijdragen aan hun kwaliteit van leven. Zoals in de visie van AM BeterZorg staat beschreven, vinden wij liefde voor mensen, betrouwbaar zijn, steeds beter worden en mogelijkheden benutten enorm belangrijk. Het zijn onze kernwaarden. Ze geven weer waar wij met elkaar voor staan. Om beter te worden en te kunnen groeien, vindt AM BeterZorg het noodzakelijk om te weten wat er speelt onder haar cliënten.

Door de doelmatige werkwijze en vernieuwende aanpak is AM BeterZorg een graag geziene organisatie bij ketenpartners en verwijzers. Het kwaliteitsbeeld schetst de huidige situatie en het beeld van de gewenste toekomst van AM BeterZorg.

De visie van AM BeterZorg past meer dan ooit tevoren in de sociaal-maatschappelijke en politieke context anno 2024 / 2026. Zorgorganisaties van de toekomst zijn naar onze mening partijen die in staat zijn mee te denken met de kanteling van het systeem en de nieuwe werkwijze van samen- en zelfredzaamheid.

Wij hopen via dit kwaliteitsbeeld een goed beeld te schetsen van onze organisatie, haar toegevoegde waarde en de huidige positie binnen het aantal organisaties en de zorgbehoevende ouderen.

*Monique van Dam – Wolters & Angelina van Dam*  
*Directie*

## Inleiding

Wij zijn een kleine thuiszorgorganisatie gevestigd in Didam. Wij bieden persoonlijke verzorging, verpleging, huishoudelijke ondersteuning en individuele begeleiding in de regio Didam en omstreken.

Op dit moment hebben wij zeven cliënten in zorg die wij met veel liefde verzorgen. Bij ons staat de cliënt altijd op nummer één. Wij luisteren eerst naar de wensen van de cliënt en gaan dan kijken hoe dit in de kaders past.

Persoonlijke zorg voor u

## De thuiszorg waar de cliënt op nummer één staat

*AM BeterZorg is gevestigd in Didam. De organisatie biedt onder meer persoonlijke verzorging, verpleging, terminale zorg en huishoudelijke ondersteuning. AM BeterZorg werkt niet met wachtlijsten en kan per direct zorg bieden. Het team zet net dat stapje extra voor de cliënten.*

**W**ij zijn AM BeterZorg gestart met de wens om meer te doen voor de cliënten,' vertellen Monique en Angelina, eigenaressen van het bedrijf. 'We hebben beide ruime ervaring in de thuiszorg, maar wij misten vaak dat extraatje dat de cliënten zo blij maakt. Daarom hebben wij besloten om voor onszelf te beginnen, zodat wij de zorg kunnen bieden zoals wij dat graag willen.'

### Beetje extra, groot verschil

Bijvoorbeeld even een kop koffie drinken met de cliënt zodat ze hun hart kunnen luchten, of een brief meenemen die op de post moet. 'Dat kleine beetje extra maakt voor mensen een groot verschil. Meerwaarde geven aan de zorg, dat is ons doel!'



Sinds november 2024 is AM BeterZorg ISO 9001:2015 gecertificeerd. 'Ook zijn we een erkend leerbedrijf en hopen in de toekomst leerlingen op te leiden en onze visie te kunnen overdragen.'

'AM BeterZorg is een laagdrempelig en menselijk bedrijf. Wij werken als een team en kennen geen hiërarchie. De deur van ons kantoor is altijd open en de koffie staat klaar!'



*Klik hier voor meer informatie*

- Cliënttevredenheid bij AMBeterzorg - Een score van 9.4! -



AM BeterZorg B.V. | Lichtenhorststraat 35 (unit 2) | 6942 GS Didam  
T 0316-78 25 52 | [www.ambeterzorg.nl](http://www.ambeterzorg.nl) | [info@ambeterzorg.nl](mailto:info@ambeterzorg.nl)

## De doelen van de organisatie

Mensen die door ouderdom, ziekte of handicap, al dan niet tijdelijk, niet meer alles zelf kunnen, willen graag zo veel mogelijk de regie houden over hun eigen leven. Dat betekent op de eerste plaats dat we goed moeten luisteren naar hun wensen en behoeften. Naar hún ideeën over welke zorg het beste past bij hun levenswijze. Daarnaast willen zij graag kwalitatief hoogwaardige zorg; professionele zorg die bijdraagt aan hun welzijn en welbevinden.

AM BeterZorg wil tegemoetkomen aan de wensen en behoeften van mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben door kwaliteitszorg op maat te bieden. Dat doen we door te zorgen voor een transparante en professionele organisatie met deskundige medewerkers met een luisterend oor en hart voor hun vak. Dat doen we ook door te zorgen voor een breed pakket van diensten dat voor elke zorgvraag een passend antwoord biedt.

Aan jonge en aankomende Zorgprofessionals wil AM BeterZorg de mogelijkheid bieden zich binnen ons bedrijf vanuit hun eigen vakkennis in een open werkomgeving verder te ontwikkelen en te ontplooien.

## Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Onze zorg is persoonsgericht, waarbij we de cliënt centraal stellen. Na aanmelding van een cliënt gaan we samen met onze wijkverpleegkundige in gesprek met de cliënt en zijn of haar familie. Samen achterhalen we welke (zorg)behoefte de cliënt heeft. We leren de cliënt en zijn of haar familie kennen. Zo bepalen we samen welke zorg de cliënt nodig heeft van AM BeterZorg

Nieuwe cliënten die van ons thuiszorg gaan ontvangen, bezoeken wij samen met onze wijkverpleegkundige in de thuissituatie.

Tijdens de intakeprocedure brengen we in beeld waar we specifiek op moeten letten, denk hierbij bijvoorbeeld aan medicatie en de kans op vallen. Zo zorgen we er met elkaar voor dat cliënten veilige zorg ontvangen.

In een persoonlijk zorgplan spreken we met elkaar af welke zorg en ondersteuning de cliënt ontvangt. Met dit plan werken we beter aan wat de wensen van een cliënt zijn. Het zorgplan wordt in het elektronisch cliëntdossier (Nedap ONS) van de cliënt bewaard. Iedere cliënt van AM BeterZorg heeft een eigen ECD waarin het zorgplan staat. Deze wordt elk half jaar geëvalueerd en eventueel aangepast indien nodig.

Om op de hoogte te blijven van de actuele gezondheidssituatie van de cliënt rapporteren wij bij ieder zorgmoment via de SOEP methode het welbevinden van de cliënt en de geleverde zorg op dat moment. Zo is goed terug te lezen hoe het met de cliënt gaat en of de zorg goed verlopen is.

We vinden het belangrijk dat onze cliënten en de familie tevreden zijn over AM BeterZorg. Daarom kunnen cliënten en hun naasten altijd feedback aan ons geven. Eenmaal per jaar onderzoeken wij de tevredenheid door middel van het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek. In december 2024 heeft het cliënttevredenheidsonderzoek de volgende resultaten opgeleverd:

# Factsheet PREM Wijkverpleging 2024

## AM BeterZorg

Deze factsheet is een verkorte weergave van de resultaten van de tevredenheidsmeting PREM Wijkverpleging 2024. Per ervaringsvraag wordt de gemiddelde score getoond en de verdeling van de cliëntervaringen.

8

cliënten hebben de vragenlijst ingevuld

100%

responspercentage



1 Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?

Gemiddelde score: **9,6**



2 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

Gemiddelde score: **9,6**



3 Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?

Gemiddelde score: **9,5**



4 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

Gemiddelde score: **9,6**



5 Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

Gemiddelde score: **9,6**



6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?

Gemiddelde score: **9,5**



7 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?

Gemiddelde score: **9,6**



8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?

Gemiddelde score: **9,6**



9 Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?

Gemiddelde score: **8,6**



Net Promotor Score (NPS) : **88**

De NPS geeft in een getal aan in hoeverre cliënten de zorgaanbieder aanbevelen. Cliënten konden de mate waarin ze de zorgaanbieder aanbevelen, beoordelen met een cijfer van 0 tot 10 (0=zeker niet; 10=zeker wel).

De afbeelding hiernaast geeft aan hoe de NPS wordt berekend.



## Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Onze doelen voor het jaar 2025 zijn voornamelijk gefocust op het opbouwen van netwerken. Wij hopen dit jaar een aantal aanbestedingen met zorgverzekeraars binnen te halen.

Nadat wij aanbestedingen hebben hopen wij ook deel te kunnen gaan nemen aan 'samen in de wijk'. Hier worden cliënten die zorg nodig hebben aangemeld door bijvoorbeeld huisartsen en ziekenhuizen. Deze cliënten worden dan onderverdeeld onder de thuiszorgorganisaties die deel nemen aan dit platform.



Samenwerken met apotheken en huisartsen van onze cliënten doen we dagelijks. Op deze manier willen wij graag korte lijnen houden zodat de communicatie soepel verloopt.



## Bouwsteen 3: Het werk organiseren

AM BeterZorg werkt uitsluitend met medewerkers vanaf de functie Verzorgende IG en hoger. In de thuiszorg vinden wij kwaliteit erg belangrijk en daarom willen wij goed opgeleid personeel naar onze cliënten sturen. Uiteraard werken wij ook met een bevoegd & bekwaam paspoort wat elke medewerker goed bijhoudt.

Elke cliënt krijgt vanaf het eerste zorgmoment een eindverantwoordelijke medewerker toegewezen zodat er voor iedereen duidelijkheid ontstaat.



Wij hebben een samenwerking met HR365 voor het ziekteverzuim. Tot op heden hebben wij hier nog geen gebruik van hoeven maken. Ons verzuim is laag.

## Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Ons team bestaat momenteel uit 5 medewerkers. De twee eigenaressen hebben allebei ook de functie Verzorgende IG en lopen mee in de zorgroutes. Daarnaast hebben we 1 medewerker in dienst met de functie Verzorgende IG. Onze Wijkverpleegkundige die de supervisie op onze cliënten houdt en de indicaties en zorgplannen regelt. Onze laatste aanwinst binnen het team is een huishoudelijk ondersteuner.

In 2024 hebben wij structureel om de 4/5 weken een zorgoverleg gehad met het team. Tijdens een teamoverleg komen diverse onderwerpen aan bod. Bijvoorbeeld de verschillende cliënten die wij in zorg hebben, de MIC-meldingen, eventuele vragen vanuit de medewerkers en wisselende onderwerpen die op dat moment spelen.

Onze medewerkers zijn deskundig, dat betekent dat zij bevoegd en bekwaam zijn voor de handelingen die zij zoal uitvoeren. De directie heeft tot taak haar medewerkers te stimuleren in opleiding en/of (bij)scholing. Tijdens evaluatiegesprekken hebben medewerkers de gelegenheid gekregen scholingsbehoeften aan te geven. In 2024 hebben 4 medewerkers een BHV scholing gehad.

Jaarlijks hebben we een evaluatiegesprek met onze medewerkers, waarbij diverse onderwerpen aan bod komen. Bijvoorbeeld tevredenheid, sfeer en ontwikkelingsmogelijkheden. Medewerkers geven aan tevreden te zijn, de werksfeer is goed en de samenwerking is fijn.

Sinds januari 2025 is AM BeterZorg ook erkend als leerbedrijf voor de functie Verzorgende IG. In de loop van dit jaar hopen wij stagiaires te mogen begeleiden en onze visie te mogen delen.

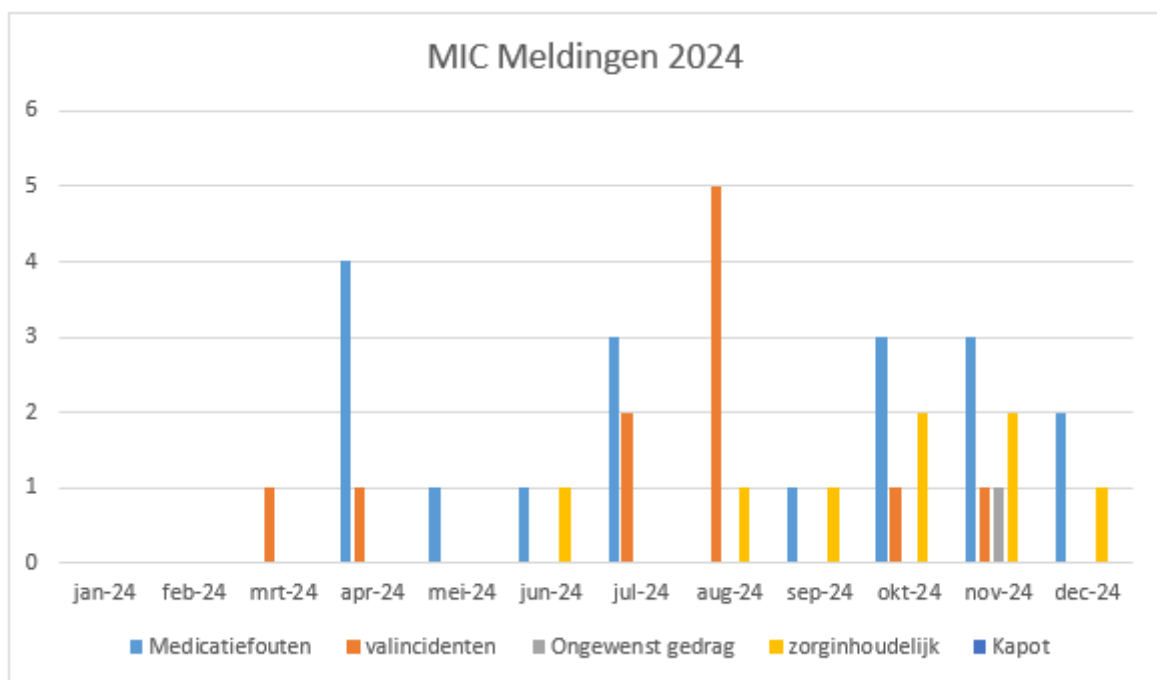
## Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Wij leveren kwaliteitszorg in de thuisomgeving van de cliënt. Hierbij betrekken wij cliënten en medewerkers waar mogelijk. Cliënten bespreken hun wensen met onze medewerkers. Medewerkers krijgen de gelegenheid mee te denken over beleid en werkzaamheden. Onze kernwaarden zijn voor ons belangrijke waarden en geven wij handen en voeten door dingen 'samen' te doen. Dit is vooral zichtbaar en merkbaar doordat cliënten en medewerkers de ruimte krijgen feedback en ideeën aan te dragen tijdens bijvoorbeeld een teamoverleg. Wij zijn een laagdrempelige organisatie, de lijntjes zijn kort en we kennen elkaar goed.

Sinds november 2024 zijn wij ISO 9001:2015 gecertificeerd. Door gebruik te maken van een 'leer en verbetercyclus' evalueren wij continue onze dienstverlening. Op diverse manieren meten en leren we over de kwaliteit en tevredenheid van de geleverde dienstverlening. We analyseren resultaten en zetten deze om naar verbetermaatregelen. We gebruiken hiervoor onder andere de volgende middelen en/of methoden:

### Incidenten en calamiteiten:

We beschikken over een werkwijze rondom MIC-meldingen. Incidenten registreren medewerkers middels het ECD. Elke teamvergadering bespreken we deze MIC-meldingen zodat we deze in de toekomst hopelijk kunnen voorkomen. Onderstaand een diagram met de MIC-meldingen over het jaar 2024. Via deze meldingen blijven we continu onszelf verbeteren.



#### Klachten:

AM BeterZorg heeft een klachtenreglement, deze is inzichtelijk via onze website [www.ambeterzorg.nl](http://www.ambeterzorg.nl) Daarnaast zijn wij aangesloten bij branchevereniging SPOT, waar cliënten onafhankelijk een klacht kunnen laten behandelen. Over het jaar 2024 zijn er geen klachten gemeld.

#### Organisatiebeoordeling:

Jaarlijks beoordelen wij ons kwaliteitsmanagementsysteem door middel van een organisatiebeoordeling. Wij zijn tevreden over het gevoerde kwaliteitsbeleid. Het werken met een kwaliteitssysteem helpt ons zaken vast te leggen. Het kwaliteitsmanagementsysteem is ingericht conform het normenkader ISO 9001:2015. Werkwijzen zijn geïmplementeerd en we werken aan de leer en verbetercyclus. Gebruik maken van de kwaliteitsplanning en actielijst gaat steeds beter. Dit zou nog meer een leidraad kunnen zijn om te weten welke taken uitgevoerd moeten worden.

#### Externe audit:

In november 2024 heeft een auditor van Dekra de externe audit uitgevoerd. Deze is positief afgerond waarmee wij ons eerste ISO certificaat behaald hebben. De auditor heeft tijdens de audit onderstaande tekortkomingen beschreven:

#### Samenvatting van tekortkomingen (zie bijlage voor details):

Tekortkoming: LET-58477-1

Binnen overzicht wet- en regelgeving in het kwaliteitshandboek is onvoldoende aantoonbaar dat alle zorginhoudelijke branchenormen zijn geïdentificeerd, zoals de Veilige Principes in de medicatieketen. Hierdoor is onvoldoende geborgd dat de branchenormen basis zijn voor de beroepsuitoefening.

Tekortkoming: LET-58477-2

De (meetbare) doelstellingen voor de processen zijn onvoldoende zichtbaar in het kwaliteitshandboek (of in andere documenten). Dit is niet conform de norm 6.2. Hierdoor is er onvoldoende stuurinformatie.

Tekortkoming: LET-58477-3

De eisen aan de ZZP'er zijn gelijk aan die aan medewerkers in loondienst volgens het kwaliteitshandboek. Dit is niet conform wet- en regelgeving. Op die manier komen de o.a. aansprakelijkheidseisen die voor beide verschillend zijn, onvoldoende aan de orde.

Tekortkoming: LET-58477-4

De werkzaamheden in de huishoudelijke ondersteuning zijn niet benoemd/begrensd. Hierdoor is de bescherming van de medewerkers t.a.v. taken onvoldoende geborgd. Dit voldoet niet aan de ARBO wet noch aan de norm 5.3. waar vereist wordt dat rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn bepaald.

Conclusie:

Tijdens de beoordeling zijn alle plannen van aanpak goedgekeurd.

Tijdens een telefonische toelichting bleek dat de directie teveel is afgegaan op datgene wat de adviseur had aangegeven. Bij een aantal zaken hadden ze hun twijfels maar omdat het voor hen de eerste keer was dat ze een kwaliteitssysteem opzetten hebben ze hem gevolgd. Gaandeweg het proces gingen ze minder geloven in de adviseur en meer in hun eigen kracht. Dit leidde tot het verbreken van de samenwerking met de adviseur.

Hiermee is de effectiviteit van het managementsysteem aangetoond, in relatie tot de scope van de certificatie. Vastgesteld is dat het systeem in staat is de doelstellingen van het management te bereiken, zoals die zijn beschreven in documenten die zijn opgenomen in het voorgaande rapport.

Hiermee zijn ook de doelstellingen van de audit gerealiseerd, zoals die in de aankondiging van de audit zijn genoemd.

# Clëntervaringen

## Uitkomsten

### Vraag 11 Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

- geen aanmerkingen hierop, de zorgverleners helpen mij prima.
- Geen idee.
- Het zijn leuke zorgverleners altijd, in voor een geintje maken. Geen verdere op en aanmerkingen.  
Dik tevreden.
- Kan zo niks bedenken.
- Niks op dit moment.
- tot nu toe ben ik erg tevreden met de zorgverlening.
- tot op heden dik tevreden.
- Voor mij doen ze het geweldig, zeer tevreden.

### Vraag 12 Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

- alles kan besproken worden en de zorgverleners zijn allemaal even aardig en deskundig.
- De dames zijn erg vriendelijk en behulpzaam.
- De zusters hebben veel aandacht voor mij.
- door de vaste zorgverleners merken ze snel op of het goed gaat met mij of niet en er word overlegt over de zorgverlening met mij.
- Goed advies afgeven en hulp van de zorgverleners met andere disciplines.
- Houden netjes in de gaten wanneer ik weer nieuwe pufjes moet hebben en regelen dit ook voor mij en dan komt dat goed.
- Ze staan altijd voor mij klaar.
- Zorgverleners merken meteen op dat er iets aan de hand is en daardoor worden er stappen ondernomen, overleggen goed wat er kan gebeuren, hoe je er ergens oplossingen voor zijn.