

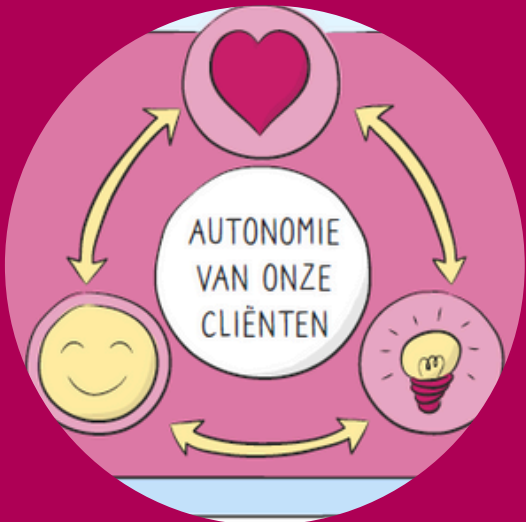


# vierstroom

Zorg Thuis



# INHOUDSOPGAVE



3 WIJ ZIJN VIERSTROOM ZORG THUIS

6 **BOUWSTEEN 1**  
HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE

11 **BOUWSTEEN 2**  
HET BOUWEN VAN NETWERKEN

14 **BOUWSTEEN 3**  
HET WERK ORGANISEREN

22 **BOUWSTEEN 4**  
LEREN EN ONTWIKKELEN

26 **BOUWSTEEN 5**  
INZICHT IN KWALITEIT

31 **SAMENGEVAT**

# WIJ ZIJN VIERSTROOM ZORG THUIS

Bij Vierstroom Zorg Thuis geloven we dat **medewerkers met werkplezier** het **fundament** vormen van onze organisatie. Vanuit deze overtuiging leveren we **passende zorg** die recht doet aan de **zelfstandigheid** van mensen. We ondersteunen cliënten die tijdelijk of langdurig thuis zorg nodig hebben, gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg. Uitgangspunt in onze zorgverlening is het **potentieel van onze cliënten en hun netwerk**, zodat zij zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven behouden en thuis kunnen blijven wonen.



“Ik ben al lang bekend met Vierstroom Zorg Thuis, want ik heb een tijd voor mijn moeder gezorgd toen ze aan dementie leed. Nu ontvang ik zelf ook al een lange tijd zorg thuis. Hoewel ik graag zoveel mogelijk zelf doe, waardeer ik de helpende handen enorm. Het geeft me een gevoel van onafhankelijkheid, terwijl ik toch de broodnodige hulp ontvang wanneer ik dat nodig heb.”

De **hulpvragen** die wij ontvangen zijn heel divers. We spelen een rol vanaf het “niet plus gevoel” tot aan de overgang naar een andere vorm van zorg. De wijkverpleegkundige voert daarmee de triage uit, neemt de cliënt aan bij een passende hulpvraag, signaleert wanneer specialistische (ver)zorg(ing) nodig is en voert hierbij de regie bij het betrekken van andere zorgpartijen. Gemiddeld hebben we 4000 cliënten per maand in zorg. In 2023 hebben wij onze visie opnieuw verwoord en gepresenteerd.

## Onze visie

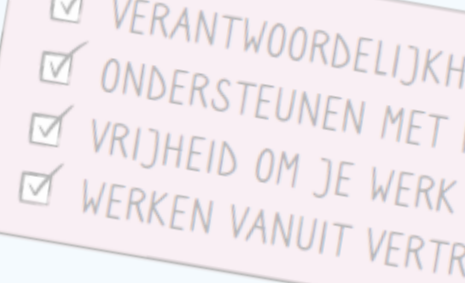
Wij geloven dat medewerkers met werkplezier het fundament zijn van Vierstroom Zorg Thuis. Vanuit hier leveren wij passende zorg die recht doet aan de zelfstandigheid van mensen. Uitgangspunten van ons handelen zijn het **potentieel van onze cliënten en hun netwerk**, het behoud van regie op eigen leven én het zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Wij zijn koploper op het gebied van wijkverpleging. We vernieuwen met betrokken medewerkers die creativiteit en lef tonen. Dit doen wij door samen te werken in de wijk en daarbuiten. Zo dragen wij met **zorg en innovaties** bij aan de **autonomie** van onze cliënten.

✓ VERANTWOORDELIJK  
✓ ONDERSTEUNEN MET  
✓ VRIJHEID OM JE WERK  
✓ WERKEN VANUIT VERTR





Onze wijkverpleegkundigen spelen een sleutelrol in het signaleren en coördineren van zorg. Zij voeren de triage uit, nemen cliënten aan en schakelen specialistische zorg in waar nodig. Dit doen zij in nauwe samenwerking met andere zorgpartijen, zoals ergotherapeuten, huisartsen, ziekenhuizen en mantelzorgers. Wij geloven dat het vergroten van zelfstandigheid bij de cliënt alleen mogelijk is door samenwerking in de wijk én daarbuiten.



### Machteld (casemanager dementie):

Als casemanager dementie ben je het aanspreekpunt voor de cliënten en hun naasten gedurende het hele ziekteproces. Vanuit die rol bouw je ook echt een band op. Zo bied ik ondersteuning, begeleiding en advies op maat en help bij het regelen van de juiste zorg. Het is een uitdagende, zelfstandige functie waar geen dag hetzelfde is.

Zij zetten zich in voor cliënten en hun naasten, bieden hen steun en maken hen wegwijs in de beschikbare zorgmogelijkheden. Waar nodig worden zij ondersteund door onze stafafdeling, de **backoffice**.

De **backoffice** van Vierstroom Zorg Thuis ondersteunt de zorgverlening op diverse niveaus en zorgt ervoor dat processen soepel en efficiënt verlopen. Van administratie, ICT en financiële zaken tot HR, communicatie en recruitment, alle afdelingen dragen bij aan een stabiele en goed georganiseerde werkomgeving.

De zorgcentrale en zorgadministratie spelen een cruciale rol in de coördinatie en registratie van zorg. Wijkteamcoaches begeleiden de zorgteams. De afdelingen Kwaliteit en Innovatie richten zich op het continu verbeteren van zorgprocessen en het ontwikkelen van nieuwe werkwijzen om de zorg toekomstbestendig te maken.

Daarnaast werken de salarisadministratie, verzuimbegeleiding en opleidingen aan een prettige en professionele werkomgeving voor medewerkers. Onder leiding van de (regio)managers en de directeur-bestuurder draagt de backoffice bij aan de kwaliteit, continuïteit en innovatie van de zorg binnen Vierstroom Zorg Thuis.

3 Maart 2025 is dit stuk gepresenteerd aan de cliëntenraad. Op 17 maart 2025 is dit Kwaliteitsbeeld besproken met de Ondernemingsraad. Het is goed ontvangen, en zij zijn akkoord gegaan. Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe wij, vanuit onze visie en werkwijze, dagelijks werken aan de beste zorg thuis.



### BART HUGEN

DIRECTEUR-BESTUURDER VIERSTROOM ZORG THUIS



# BOUWSTEEN 1

## HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE

### ONZE VISIE

- Uitgaan van het potentieel van de cliënt en het netwerk
- Passende zorg voor het behoud van regie
- In samen invulling geven aan de zorg die aansluit bij de (levens)situatie, wensen behoeften van de cliënt vanuit het gedachtengoed van positieve gezondheid

### IN DE PRAKTIJK

- Nanda NIC NOC en NNN-pro tool
- Sociale kaart als levend document
- Passende zorg
- Positieve Gezondheid

### 2024

- Succesvolle uitrol Casemanagement 2.0
- Investeren in Passende Zorg
- Start preventieverpleegkundigen spilfunctie in Positieve Gezondheid

### 2025 EN VERDER

- Organisatiebrede borging Passende Zorg
- Investeren in gedachtegoed Positieve Gezondheid doormiddel van scholing en gespreksvoering
- Borging Casemanagement 2.0 door middel van trainingen en evaluatie

# ONZE VISIE

Bij Vierstroom Zorg Thuis gaan we uit van het **potentieel** van de cliënt en het netwerk: wat kan de cliënt, al dan niet ondersteund door het netwerk, nog zelf? Door het verlenen van **passende zorg**, al dan niet ondersteund door slimme toepassingen en innovaties, houden zij regie op eigen leven. We gaan uit van het **potentieel van de cliënt en het netwerk** en ondersteunen mensen zodat zij zo lang, veilig en prettig mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen.

De invulling hiervan komt **samen** met de cliënt en diens informele netwerk tot stand. Op een wijze die aansluit bij de (levens)situatie, wensen, behoeften van de cliënt en diens kwaliteit van leven en uitgaande van het gedachtegoed van **positieve gezondheid**.

Onze wijkverpleegkundigen indiceren de hulpvraag van cliënten met behulp van de **Nanda NIC NOC** methode. Hiermee worden alle levensdomeinen in kaart gebracht. Het doel van dit overzicht is de wensen en behoeften helder te krijgen, en zo passende zorg te kunnen leveren. Nanda NIC NOC is ontwikkeld om de kwaliteit van zorg te kunnen optimaliseren, de behoefte en zelfredzaamheid van de cliënt nog meer centraal te stellen en rapportages en overdrachten te verbeteren in eenduidige taal. Dit ondersteunt onze zorgprofessionals om blijvend open gespreksvoering te houden met hun cliënten. Om deze methode optimaal te kunnen benutten, volgen onze wijkverpleegkundigen en casemanagers een scholing.



## **Vivianne (wijk- en palliatief verpleegkundige):**

Samen met de cliënt en zijn zorgvraag kijk je, samen met de naasten/omgeving/andere disciplines, naar wat de mogelijkheden zijn om de zelfredzaamheid te bevorderen en welke interventies je hiervoor in kan zetten. Het is goed om te kijken of de zorg van ons nodig is, of er hulp van de omgeving of een hulpmiddel ingezet kan worden of de cliënt door te verwijzen naar het juiste domein. Hiervoor is het van groot belang om breed te kijken en de situatie goed in kaart te brengen.

Onze zorg wordt geleverd volgens een individueel zorgplan, dat samen met de cliënt (en bij voorkeur iemand uit het informele netwerk) wordt opgesteld. Iedere zes maanden -of eerder wanneer daar aanleiding voor is- evalueert de wijkverpleegkundige samen met de cliënt de gestelde doelen gebaseerd op de NNN-methode. Zo blijven de noodzaak, wensen en behoeften bekend en benoemd. Er kan actief geacteed worden op meer, minder of andere invulling van de hulpvraag. Wij zien graag dat ook het informele netwerk betrokken is bij deze momenten.

Zo kan er in samenspraak afgestemd worden welke rol zij kunnen spelen in het oppakken van hulpvragen.

Vierstroom Zorg Thuis gelooft dat mantelzorg en onze professionele zorgverlening op elkaar afgestemd moeten zijn, en elkaar aanvullen. Waar mogelijk zien we graag dat mantelzorgers betrokken zijn bij de zorg en de evaluatie hiervan. Want ook afspraken die de zorgprofessionals maken met mantelzorgers kunnen geëvalueerd worden. Zo zorgen we ervoor dat de draagkracht van de mantelzorg niet overschat wordt, en er ondersteuning geboden kan worden wanneer er sprake is van overbelasting.

Wij zijn begonnen met het begrip “mantelzorg” omdenken naar een breder begrip, het **gehele informele netwerk** van een cliënt. Want Vierstroom Zorg Thuis gelooft dat het leveren van **passende zorg** essentieel is voor het leveren van kwalitatief goede zorg. In 2024 hebben wij gekozen deze benadering binnen onze organisatie een duidelijke vorm te geven. Deze multidisciplinaire aanpak zorgt ervoor dat de hulpvraag creatief en kritisch benaderd wordt. We geloven in de zelfredzaamheid van de cliënten en hun netwerk; welke zorghandelingen kunnen deze partners -al dan niet met inzet van slimme hulpmiddelen- aangeleerd worden? Is Vierstroom Zorg Thuis de juiste partij voor deze hulpvraag? Zo ja, hoe kan het wijkteam deze zorg op een passende en duurzame manier faciliteren?



In de loop van 2025 zal er in diverse projecten, waar passende zorg een centraal onderdeel van is, worden uitgedacht hoe de gedachte van passende zorg geborgd kan worden in de organisatie. Doelstellingen waarmee Vierstroom Zorg Thuis aan de slag wil gaan zijn de inzet van digitale zorg waar mogelijk, evenals andere innovatieve hulpmiddelen.

Door het monitoren van uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoeken ondersteunt de backoffice in het kennen van wensen en behoeften. Elementen die vaak terugkomen zijn het hanteren van wensstijden, en het zien van “vaste gezichten” bij de zorgverlening. Als organisatie maken we ons daarom sterk om waar mogelijk **wensstijden** te honoreren. Maar mét een marge; zo houden onze planners de ruimte om alle cliënten van een zorgmoment te voorzien. Daarnaast werken wij met **Eerste Verantwoordelijke Verzorgenden/Verpleegkundigen**. Zo heeft iedere cliënt één vast aanspreekpunt, die goed op de hoogte is van de persoonlijke situatie. Ieder jaar wordt de dag van de EVV'er georganiseerd, waar zij uitgenodigd zijn om verdiepende workshops te volgen.



Het (informele) netwerk is belangrijk voor een ieder. Per werkgebied stellen wijkteams een sociale kaart op. Dat is een overzicht van instellingen op het gebied van zorg en welzijn in de omgeving. Het wijkteam heeft een centrale rol in het doorverwijzen naar de in de wijk beschikbare hulp en zorgverlening en andere voorzieningen voor de cliënten: een sociale kaart is een levend document dat actief bijgehouden en geraadpleegd wordt. Zo kunnen de wijkverpleegkundigen en de casemanagers actief samenwerken met het medisch en sociaal domein in hun regio.



**Positieve Gezondheid** is een bredere kijk op iemands gezondheid. Het is een methode om de verschillende dimensies buiten alleen de lichamelijke gezondheid in iemands leven in kaart te brengen. Deze manier van denken past bij Vierstroom Zorg Thuis, omdat wij geloven in het behoud van eigen regie, het weten waar iedere cliënt kwaliteit van leven aan ontleent en het denken in mogelijkheden in plaats van beperkingen.

Op dit moment ligt de focus bij het trainen van verpleegkundigen en verzorgenden met als aandachtsveld preventie in het gedachtegoed van positieve gezondheid. Preventie verpleegkundigen zoeken bij uitstek de verbinding met het sociale domein: zo zetten we in op wijkgerichte samenwerking en preventie.

### Linda (preventie verpleegkundige):

Als preventie verpleegkundige geef ik onder meer workshops vroegsignalering kwetsbaarheid. Als je weet wat de signalen zijn, kun je ze herkennen en vervolgens stappen zetten. Het maakt niet uit of je een huishoudelijke hulp, verpleegkundige of verzorgende bent, als jou iets opvalt, denk er dan over na wat dit betekent en wat jij eventueel zou kunnen doen.



De inzet van de preventieverpleegkundigen als spil in de mindsetverandering van wijkteams bevindt zich in de opstartende fase. In 2025 zullen we breder inzetten hoe op een praktische manier te denken in mogelijkheden en zullen we verder focussen op de inbedding van positieve gezondheid in de organisatie. We zullen verder gaan met onderzoeken hoe de theorie in de praktijk deze visie toegepast kan worden, hoe nog beter het informele netwerk vanaf het begin te betrekken, om zo de kwaliteit van bestaan hoog in het vaandel te houden. Ook het investeren in het betrekken van het informele netwerk, passende zorg en methodisch werken sluiten aan bij dit gedachtegoed. Het is de ambitie van Vierstroom Zorg Thuis dat aan het einde van 2025 alle nieuwe kennismakingsgesprekken gevoerd worden vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid. Wij willen onze zorgprofessionals in de loop van het jaar scholen in deze gesprekstechnieken.

Cliënten met dementie of bij wie een sterk vermoeden is van beginnende dementie bieden we passende begeleiding door een casemanager. Voor de toekomstbestendigheid van het casemanagement, heeft Vierstroom Zorg Thuis de methode **Casemanagement 2.0** ontwikkeld: passende zorg binnen het casemanagement. De casemanagers maken gebruik van een nieuw ontwikkeld triageformulier bij het kennismakingsgesprek om de cliënten te kunnen onderverdelen in categorieën gebaseerd op zorgzwaarte.

Op deze manier kunnen schaarse middelen efficiënter ingezet worden.

Cliënten en mantelzorgers in categorie 1 ontvangen op eigen initiatief naar eigen behoefte ondersteuning van de casemanager, en krijgen alle informatie over netwerkvoorzieningen in hun regio aangereikt. Er is een website gebouwd als levend document waar op gemeenteniveau netwerken en beschikbare faciliteiten voor cliënten en hun mantelzorgers te vinden zijn.

Er blijven evaluatiemomenten plaats vinden, ook wanneer de cliënt en diens mantelzorgers geen extra beroep op de casemanager hebben gedaan, waarbij ook gekeken wordt of deze vorm van dementiebegeleiding nog passend is bij de situatie.

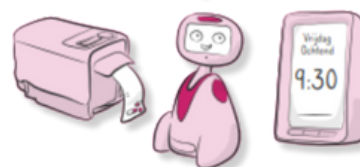
In categorie 2 raakt de aandachtsvelder dementie betrokken vanuit het wijkteam. In de loop van het jaar zijn er in alle wijkteams zorgprofessionals geschoold tot aandachtsvelder dementie. Zij hebben meer kennis over de aandoening, inclusief zaken als Wet zorg en dwang, en delen actief hun kennis met het wijkteam, tot aan categorie 3 waar de intensieve dementiebegeleiding wordt ingezet door een casemanager dementie.

Deze innovatieve, meer toekomstbestendige manier van casemanagement is niet onopgemerkt gebleven bij andere zorgverleningsinstanties. Onze betrokken collega's hebben al meerdere interviews gegeven en lezingen gehouden om deze werkwijze toe te lichten.

De toekomst van Casemanagement 2.0 ziet er veelbelovend uit. Wanneer de transitie en trainingsperiode voorbij is, breekt de fase van borging aan. Om het kennisniveau van de medewerkers op peil te houden en de verbondenheid te behouden zal er twee keer per jaar een terugkomdag georganiseerd worden. Tijdens deze bijeenkomsten wordt een relevant thema uitgediept. Gebaseerd op feedback en evaluatie zal er bijgestuurd worden op de ondersteuning die er in de praktijk nodig blijkt.



REGIE OP HET EIGEN LEVEN EN  
ZO LANG MOGELIJK THUIS WONEN



# BOUWSTEEN 2

## HET BOUWEN VAN NETWERKEN

OUDEREN MET  
EEN ZORGVRAAG

### ONZE VISIE

- Vastbeslotenheid de cliëntengroei in ons werkgebied op te vangen
- Nauwe samenwerking met partijen in de wijk en daarbuiten
- Regierol

### IN DE PRAKTIJK

- Stabiliteit in Fundis
- Flexibiliteit door zelfsturende teams
- Passende zorg in het Casemanagement
- Betrokkenheid innovatieve regionale en landelijke netwerken

### 2024

- Actieve betrokkenheid bij iZi
- Actieve betrokkenheid bij regionale en landelijke initiatieven zoals Gedeelde Zorg Midden-Holland, Samen Zoetermeer Gezond, en Alliantie Wijkverpleging

### 2025 EN VERDER

- Blijvend deelnemen wijkteam in pilot de Buurt als Ecosysteem
- Vormgeven effectief betrekken informele netwerk door middel van iZi
- Actieve participatie in Visie Eerstelijnszorg 2030

# ONZE VISIE

Samen leveren we zorg aan kwetsbare ouderen met een hulpvraag, waarvan we verwachten dat het aantal in de komende jaren flink zal toenemen. We zijn vastbesloten om deze groei in ons werkgebied op te vangen. Dit doen we door **nauw samen te werken in de wijk en daarbuiten**, met behoud van onze **regierol** van de zorg rondom onze cliënten.

Vierstroom Zorg Thuis is een actieve participant in netwerken, zowel rondom de cliënt als vanuit onze positie van koploper in de wijkverpleging. De kracht van onze zelfsturende teams is dat zij zelf netwerken kunnen bouwen, en overzicht hebben met welke partijen ze kunnen samenwerken. De wijkteams en wijkverpleegkundigen hebben een regierol en handelen vanuit die expertise.

Zoals in *Het kennen van wensen en behoeften* uiteen is gezet, is het in kaart brengen van zowel het informele netwerk als mogelijke (zorg)netwerkpartners onderdeel van hoe Vierstroom Zorg Thuis werkt. Daarom zal dit onderdeel de netwerken waarin de organisatie actief is belichten.

Vierstroom Zorg Thuis is onderdeel van de netwerkorganisatie **Fundis**. Elk onderdeel binnen Fundis richt zich op een specifiek terrein binnen de zorg. Zo hebben we altijd betrouwbare samenwerkingspartners die bij een hulpvraag buiten onze expertise ingeschakeld kunnen worden.

The logo for Fundis, featuring the word "fundis" in a blue, lowercase, sans-serif font. The letter 'f' has a small red square above its top bar, and the letter 'i' has a small purple square above its dot.

Het betrekken en betrokken houden van het informele netwerk (voorheen mantelzorgers) bij hun naasten wordt steeds belangrijker voor het duurzaam en toekomstbestendig leveren van zorg. Om dit proces te ondersteunen is Vierstroom Zorg Thuis aangesloten bij het landelijk lerend netwerk iZi: Informele Zorg Innovatie. Het doel van dit netwerk is om innovatie op het gebied van informele zorg te stimuleren, op gang te brengen en te verspreiden. Omdat we uitgaan van het potentieel van de cliënt en diens netwerk, zien wij door de trainingen van iZi een kans om het informele netwerk nóg beter te betrekken bij de (start van de) zorg rondom de cliënt.



Ook merken we dat de mindset van onze verzorgende professionals hierin kan groeien, evenals die van de cliënt en het netwerk. Vragen als “Waar wilt u zelf de regie over houden?” of “Wat wilt u graag voor uw naaste blijven doen?” moeten een vaste plek krijgen in het kennismakingsgesprek.

Het netwerk rondom cliënten wordt steeds belangrijker. In de loop van 2025 gaat Vierstroom Zorg Thuis haar mogelijkheden met behulp van iZi blijvend verder onderzoeken. Wijkverpleegkundigen zullen hier een belangrijke rol in spelen, om binnen teams de benodigde mindset te creëren.

Als onderdeel van het brede Fundis zorg- en welzijnsnetwerk participeren wij trots in het netwerk **Gedeelde Zorg Midden-Holland**. In deze regio werken we samen met andere grote partijen, zorgorganisaties, inwoners, verzekeraars en gemeenten. Zo willen we ervoor zorgen om de zorg in de regio kwalitatief goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. Dit doen we door in te zetten op netwerken, zoals voor cliënten met dementie en palliatieve zorg en het inzetten van e-health toepassingen waar mogelijk. De doelstelling is om zorg en ondersteuning dichtbij huis aan te kunnen bieden met duidelijke aanspreekpunten voor de inwoners. De sociale samenhang zal versterkt worden door het onder andere inzetten op een herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging. Op dit moment wordt gewerkt aan plannen voor het opzetten van wijkverbanden waarin deze samenwerking vorm wordt gegeven. In 2025 zal Vierstroom Zorg Thuis onder andere actief participeren in het opzetten van wijkverbanden in de regio.



**Samen  
ZoeterMeer  
Gezond**

**Samen ZoeterMeer Gezond** is een voorbeeld van een regionaal netwerk waar Vierstroom Zorg Thuis betrokken bij is. Dit initiatief ondersteunt lokaal de samenwerking tussen alle eerstelijns spelers en namens eerstelijns spelers met anderen.

Wanneer Vierstroom Zorg Thuis haar toezegging doet aan een netwerkproject, blijft zij actief betrokken om het tot een succes te brengen. Daarom zal in de toekomst blijvend ingezet worden op betrokkenheid bij innovatieve trajecten die de kwaliteit van bestaan en zorg verbeteren.

Vierstroom Zorg Thuis participeert actief en enthousiast in verschillende netwerkinitiatieven, zowel landelijk als regionaal. Een voorbeeld hiervan is de recentelijk opgerichte **Alliantie Wijkverpleging**. De **Buurt als Ecosysteem van Maatschappelijke Gezondheidszorg** is een hieruit voortvloeiend traject waar ingezet wordt op het creëren van een zorgzame buurt, waarin preventie een centrale rol speelt. Inzet op integrale eerstelijnszorg betekent dat de wijkverpleging en de huisartsen intensiever kunnen samenwerken. Daarnaast is het stimuleren van zelfredzaamheid en het actief betrekken van het informele netwerk is een focus van dit initiatief. Ook passende zorg is hier een belangrijk component, waarin de insteek vanuit preventie een nieuwe manier van denken vereist.

De **Visie eerstelijnszorg 2030** beoogt het waarborgen van de toegankelijkheid en continuïteit van eerstelijnszorg gebaseerd op de principes van passende zorg. Deze visie is opgesteld door het Ministerie van VWS en verschillende partijen die actief zijn in de eerstelijnszorg, zoals huisartsenpraktijken, apotheken, wijkverpleging en zorgverzekeraars. Vierstroom Zorg Thuis zal in 2025 actief meewerken en meedenken hoe de doelstellingen om een tot sterkere, toekomstbestendige eerstelijnszorg bereikt kunnen worden.



# BOUWSTEEN 3

## HET WERK ORGANISEREN



### ONZE VISIE

- Medewerker als fundament van de organisatie
- Verantwoordelijkheid bij de teams
- Ondersteunen met heldere kaders
- Regeldruk en administratielast beperken
- Ondersteunen met slimme toepassingen en innovaties
- Werkplezier door gezonde roosters en diensten

### IN DE PRAKTIJK

- Effectieve on- en offboardingsprocessen
- Gezonde roosters door Werken in Diensten
- Medewerker op 1 events
- Mantelzorgvriendelijke werkgever
- Slimme ICT oplossingen en ondersteuning digicoach
- Mogelijkheden duurzame inzetbaarheid

### 2024

- Inwerkschema, praatplaat, Warm Welkom, uitstroomgesprek
- Gezonde roosters door Werken in Diensten
- Medewerker op 1 events
- Mantelzorgvriendelijke werkgever kenmerk krijgen
- Up-to-date apparatuur en software wijkteams

### 2025 EN VERDER

- Evaluatie on- en offboarding en verbeterslag doorvoeren
- MTO uitvoeren
- Medewerker op 1 events voortzetten
- “Mantelzorgvriendelijke werkgever” borgen
- Implementeren SUP bestelmodule
- Verder updaten devices
- Medezeggenschap binnen VZT doorontwikkelen

# ONZE VISIE

Bij Vierstroom Zorg Thuis geloven we dat de **medewerkers** het **fundament** zijn van de organisatie. We vertrouwen op hun professionaliteit en kunnen daarom de verantwoordelijkheid bij de teams leggen. Een **gezonde werk-privébalans** willen we ondersteunen door het faciliteren van **gezonde roosters en diensten**.

Vanuit de backoffice worden de teams ondersteund door **heldere kaders**. We zetten ons blijvend in om de **regeldruk en administratielast** tot een minimum te **beperken**. Ook zetten we in op optimale ondersteuning door **slimme toepassingen en innovaties**. We waarderen nieuwe ideeën die buiten de gebaande paden gaan, dit vraagt **creativiteit en lef**.

## **Annemieke (regiomanager):**

Toen ik bij Vierstroom Zorg Thuis startte dacht ik: Wijkverpleegkundige, dat ga ik doen tot mijn pensioen. Tóch wilde ik na een aantal jaar weer wat nieuws leren. Ook al had ik het nog lang niet allemaal gezien of binnen het vak door kunnen ontwikkelen. Bij een andere functie gaat er toch een nieuwe wereld voor je open. Ik ben erg dankbaar voor de kansen die ik heb gekregen. Dat is ook kenmerkend voor Vierstroom Zorg Thuis: met creativiteit kansen proberen te grijpen.

Het is zo'n fijne organisatie.



Een van de meest opvallende trends in de zorg is het toenemende personeelstekort. Dit is deels te wijten aan de vergrijzing van de bevolking, wat leidt tot een grotere hulpvraag, terwijl het aantal zorgprofessionals achterblijft. In Nederland stijgt het aantal mensen van 65 jaar en ouder de komende decennia aanzienlijk, met als gevolg een grotere druk op zorgprofessionals, vooral in de ouderenzorg en de wijkverpleging. Daarbij komt dat het aantal zorgmedewerkers relatief gelijk blijft of zelfs afneemt. Dit leidt niet alleen tot overbelasting van het bestaande personeel, maar zorgt er ook voor dat Vierstroom Zorg Thuis in de toekomst moeite gaat krijgen met het invullen van de openstaande vacatures. Het aantrekken van nieuw zorgpersoneel is een grote uitdaging voor zorgorganisaties. Terwijl de werkdruk toeneemt, lijkt het voor veel mensen minder aantrekkelijk om in de zorg te werken. Werkgevers moeten nieuwe manieren vinden om (jonge) mensen aan te trekken en de zorg een aantrekkelijker beroep te maken. Medewerkers zijn het fundament van Vierstroom Zorg Thuis. Met de bovengenoemde trends is het cruciaal om hier als organisatie op in te spelen. Dit doet Vierstroom Zorg Thuis door aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen:



Een **effectief onboardingsproces** is essentieel voor het aantrekken en behouden van nieuwe medewerkers. Onboarding gaat verder dan alleen een introductie. Het is een cruciaal proces dat zorgt dat nieuwe medewerkers zich vanaf de eerste dag ondersteund en welkom voelen. Het helpt hen zich snel(ler) in te werken en onderdeel te worden van de organisatiecultuur.

Binnen Vierstroom Zorg Thuis hebben we dit proces zorgvuldig vormgegeven, zoals weergegeven in de bijgevoegde **praatplaat**. Deze praatplaat is verspreid onder alle teams binnen de organisatie, zodat iedereen duidelijk begrijpt hoe het onboardingsproces verloopt en wat hierin van hen wordt verwacht. Zo wordt elke nieuwe collega gekoppeld aan een **buddy**, deze is het eerste aanspreekpunt en vraagbaak van de nieuwe collega. De buddy geeft uitleg over belangrijke systemen, processen en de manier van werken bij Vierstroom Zorg Thuis.

Daarnaast heeft HR verschillende sessies georganiseerd om collega's mee te nemen in het proces en hen duidelijk te maken wat er van hen wordt verwacht tijdens de onboarding van nieuwe medewerkers. Op deze manier zorgen we voor een gestructureerde en warme ontvangst van nieuwe medewerkers, wat bijdraagt aan hun succesvolle integratie binnen de organisatie. In 2025 wordt het onboardingsproces binnen de organisatie geëvalueerd. Er gaat onderzoek worden gedaan naar de effectiviteit van het huidige onboarden, waarbij ervaringen van medewerkers verzameld en geanalyseerd worden. Het doel is om het onboardingsproces zoveel mogelijk te optimaliseren en te laten aansluiten bij de wensen en behoeften.

Het "**Warm Welkom**" werd in 2017 geïntroduceerd als belangrijk onderdeel van ons onboardingsproces. Deze middag is speciaal bedoeld voor nieuwe medewerkers, die de kans krijgen om hun frisse blik, ideeën en opvallendheden met de organisatie te delen. Vierstroom Zorg Thuis hecht veel waarde aan het luisteren naar de ervaringen van nieuwe collega's, omdat we het belangrijk vinden om te weten wat er leeft binnen onze organisatie. Dit stelt ons in staat om te anticiperen en waar nodig uitleg te geven over bestaande processen of gewoonten. Tijdens deze middag worden nieuwe medewerkers meegenomen in de visie en de speerpunten voor de komende jaren. Zo zorgen we ervoor dat ze zich niet alleen welkom voelen, maar ook goed geïnformeerd



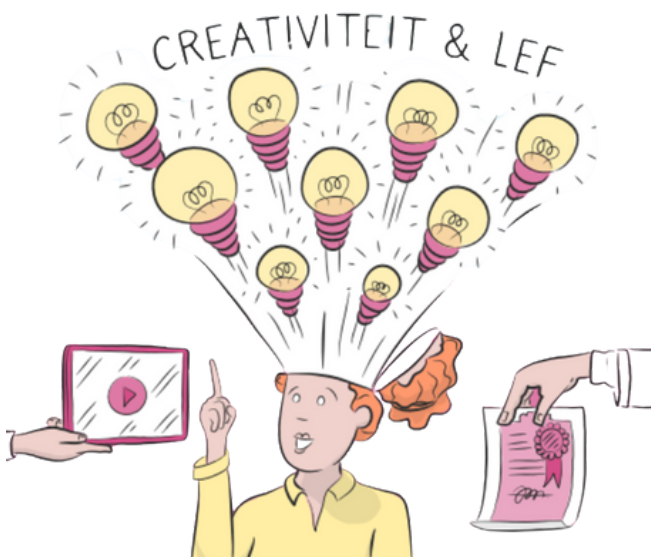
zijn over de richting die de organisatie opgaat. Het Warm Welkom is daarmee een essentieel moment in het onboardingsproces, waarin nieuwe collega's zich gezien, gehoord en ondersteund voelen. Het Warm Welkom is recent geëvalueerd, waaruit bleek dat de inrichting en vorm van de middag anders georganiseerd moet worden. De nodige wijzigingen zijn doorgevoerd en in oktober 2024 vond de eerste aangepaste middag plaats. Deze aanpassingen zorgen voor een nog effectievere en beter afgestemde introductie voor nieuwe medewerkers.

### Vicky (kwaliteitsadviseur):

Werken in diensten vermindert de administratieve lasten in de wijkverpleging en stelt al onze collega's in staat om te werken vanuit de bedoeling: kwalitatief goede en passende zorgverlening bieden aan onze cliënten, ondersteund door efficiënte werkprocessen.



Wij geloven in werken vanuit de bedoeling en zijn daarom actief bezig met het verminderen van administratielast voor onze zorgprofessionals. We hebben in 2024 administratielast van onze medewerkers verminderd door de start van **Werken in Diensten** voor alle zorgprofessionals. Gewerkte uren zijn niet meer gebaseerd op tijd die werd gescand via pasjes bij de cliënten, handmatig toevoegen van improductieve uren en door achteraf gewerkte tijd te corrigeren (de zogeheten 5-minutenregistratie); bij de nieuwe werkwijze zijn gewerkte uren gebaseerd op de ingeroosterde diensturen. Naast het verminderen van administratielast, krijgen de zorgprofessionals tijd en ruimte in hun dienst om naar eigen inzicht te werken aan cliënt-gerelateerde werkzaamheden, teamrolhouderstaken en deskundigheidsbevordering. Werken in Diensten gaat uit van vertrouwen, lef en creativiteit en stimuleert de professionele autonomie en expertise van zorgprofessionals. Zorgprofessionals kunnen hierdoor werken vanuit de bedoeling, waar zij voor hebben gekozen en waar zij goed in zijn: goede en doelgerichte zorg verlenen aan onze cliënten, gefaciliteerd vanuit efficiënte werkprocessen. Het project Planning = Realisatie zal afgerond worden in het begin van 2025. Na evaluatie zal geformuleerd worden wat er nodig is om dit project blijvend te borgen in de organisatie. Daarbij zal 2025 ook in het teken staan van het optimaliseren van het Werken in Diensten door bijvoorbeeld te bekijken hoe diensten zoveel mogelijk aansluiten bij de zorgbehoefte van onze cliënten en mogelijkheden van onze medewerkers.



Het is bekend dat één op de vier werkenden **hun baan combineert met mantelzorg** en in de zorg- en welzijnssector is dit zelfs één op de drie medewerkers. Factoren zoals vergrijzing, het langer thuis blijven wonen en de krapte op de arbeidsmarkt in de zorg spelen hierin een belangrijke rol. Vierstroom Zorg Thuis wil oog en oor hebben voor de medewerkers die werk en mantelzorgtaken combineren. Door mantelzorg een plek te geven binnen de organisatie, willen we samen met onze medewerkers maatwerkoplossingen vinden die nadelige effecten voor zowel de medewerker als de werkgever kunnen

voorkomen. Het doel is om een werkomgeving te creëren waarin medewerkers zich gesteund voelen in hun rol als mantelzorg, zodat ze zowel hun werk als zorgtaken op een verantwoorde manier kunnen combineren.

Om ervoor te zorgen dat dit onderwerp organisatie breed wordt gedragen, zijn er trainingen georganiseerd voor managers, sleutelfiguren binnen de teams en collega's die mantelzorg zijn. Deze trainingen helpen niet alleen om bewustwording te creëren, maar bieden ook handvatten om mantelzorg in de werkomgeving goed te ondersteunen. Op deze manier zorgt Vierstroom Zorg Thuis ervoor dat medewerkers die mantelzorg combineren zich gewaardeerd en ondersteund voelen, wat bijdraagt aan hun welzijn en werkplezier.

In 2024 heeft Vierstroom Zorg Thuis de erkenning "**Mantelzorgvriendelijke Werkgever**" ontvangen. In 2025 ligt de focus op het borgen van deze erkenning, het organiseren van vervolgt trainingen en het analyseren van het beleid om te zorgen dat mantelzorg binnen de organisatie wordt ondersteund en verder wordt verankerd in ons beleid en processen.

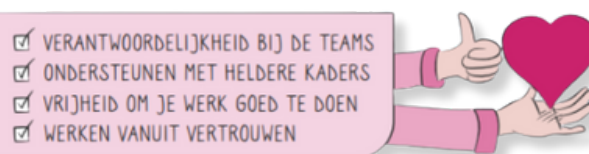


In de visie van Vierstroom Zorg Thuis is beschreven dat de medewerker op de eerste plaats staat, "**de medewerker is het fundament van onze organisatie**". Wij willen dit concreet maken door het verminderen van de administratieve lasten, het creëren van gezonde roosters en aandacht voor een juiste werk-privé balans. Medewerkers zijn het kapitaal van onze organisatie waarvoor goed gezorgd moet worden. Met name nu waarbij de maatschappelijke opgave steeds groter wordt (meer cliënten, minder personeel, minder middelen, complexere hulpvraag) is het van groot belang om gezondheid en werkplezier bij collega's in het oog te houden en te stimuleren. Want, zonder medewerkers, geen cliënten.

In het kader hiervan heeft in 2024 voor de eerste keer het **Medewerker op 1** -evenement plaatsgevonden.

Deze twee middagen draaiden om bewustwording op het gebied van fysieke en mentale gezondheid. Zo zijn er praktische workshops georganiseerd over grenzen aangeven, stilstaan bij verlies, de overgang, beter slapen, hoe om te gaan met ongewenst gedrag, gezond en vitaal én informatie over het pensioen. Het gemiddelde cijfer voor deze twee middagen was een 8,4!

Het **Medewerker op 1**-evenement was een groot succes in 2024, waardoor er voor 2025 opnieuw budget is vrijgemaakt om dit evenement te organiseren. De dag zal in het teken staan van het thema "Zorgen voor de ander begint bij zorgen voor jezelf", waarbij de feedback en wensen over thema's uit het vorige evenement zijn meegenomen. Het is van belang dit evenement (verder) te borgen binnen de organisatie en regelmatig aandacht te besteden aan gerelateerde trainingen en workshops.

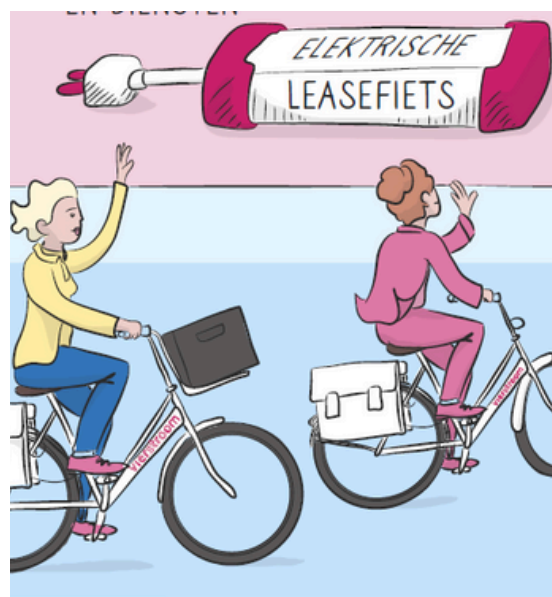


Vierstroom Zorg Thuis hecht veel waarde aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, zodat ze gezond, gemotiveerd en effectief kunnen blijven werken. Wij bieden verschillende mogelijkheden – zoals het aanvragen van de **leasefiets** - en adviseren medewerkers om contact op te nemen met de Casemanager Verzuim of HR voor eventuele andere opties. Het is belangrijk om in een vroeg stadium keuzes te maken die passen bij de medewerker, aangezien wij geloven in de **invloed van medewerkers op hun eigen duurzame inzetbaarheid**. Ter ondersteuning is de providerboog ontwikkeld, die inzicht biedt in de mogelijkheden die Vierstroom Zorg Thuis kan aanbieden.



Naast de focus op onboarding, richt Vierstroom Zorg Thuis zich ook op **off boarding**, gezien de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Wij vinden het belangrijk dat medewerkers de organisatie met een goed gevoel verlaten. In dit kader wordt met elke vertrekkende medewerker een uitstroomgesprek ingepland. Het doel van dit gesprek is om de medewerker de ruimte te geven zich gehoord te voelen en zijn of haar verhaal kwijt te kunnen. Tegelijkertijd worden er vragen gesteld om de reden van vertrek in kaart te brengen. Elke zes maanden worden de gegevens uit deze gesprekken geanalyseerd. Deze analyse wordt besproken binnen HR en vervolgens

teruggekoppeld aan het managementteam (MT). Door zowel de instroom als de uitstroom zorgvuldig te begeleiden, creëren we een leerzame en verbeterende cyclus die de organisatie helpt om beter in te spelen op de behoeften van medewerkers en de dynamieken van de arbeidsmarkt. Wat uiteindelijk resulteert in het aantrekken van de juiste nieuwe collega's en het behoud hiervan. Voor 2025 staat het professionaliseren van de analyse op de agenda, zodat de cijfers en gegevens gemakkelijker oproepbaar worden.



**Hoe tevreden zijn onze collega's?** Omdat onze medewerkers het fundament van onze organisatie zijn vinden wij het belangrijk om hen in het kader van goed werkgeverschap te bevragen en écht te horen. Elke twee jaar laat Vierstroom Zorg Thuis door een onafhankelijke partner, Effectory, een onderzoek uitvoeren om de tevredenheid te achterhalen. Hierin worden onder andere vragen gesteld op de thema's het eigen werk, persoonlijke ontwikkeling, energie & vitaliteit en veiligheid & ongewenst gedrag. Het eigen team en de organisatie komen ook aan bod. De uitkomsten van de gehele organisatie (de rode draad) wordt met het MT besproken waarop een actieplan wordt gemaakt op organisatieniveau. Daarnaast ontvangt het team de uitkomsten op teamniveau en gezamenlijk met de wijkteamcoach wordt hierop een actieplan gemaakt.

Bij Vierstroom Zorg Thuis vinden we **medezeggenschap** erg belangrijk. Collega's moeten goed en vaak genoeg mee kunnen denken over van alles dat in de organisatie speelt. Deze is vormgegeven als een gemeenschappelijke ondernemingsraad (OR) van Fundis. In 2024 is de structuur hiervan herzien en zijn er commissies opgesteld. Iedere commissie houdt zich bezig met een aantal van de Fundisbedrijven. Op deze manier kan de OR ontwikkelingen met meer aandacht volgen en zich beter richten op wat er van hen gevraagd wordt. In 2024 hebben we nagedacht hoe we specifieke medezeggenschap binnen onze eigen organisatie kunnen vormgeven. Hiervoor heeft een voorbereidende afspraak plaatsgevonden. In 2025 start de projectgroep 'medezeggenschap' met als doel een nieuwe vorm van medezeggenschap uit te denken en in te richten.



Vierstroom Zorg Thuis gelooft dat inzet van **slimme ICT-oplossingen** regeldruk en administratielast kunnen verminderen. Om de zorgprofessionals optimaal te ondersteunen zet de afdeling ICT in op innovatieve, digitale oplossingen. Zij beheren de devices waar de organisatie mee werkt; Surfaces voor de wijkverpleegkundigen en backoffice, tablets voor alle andere zorgprofessionals uit de wijk, en werktelefoons. Veiligheid en werken conform de huidige wet- en regelgeving staat bij Vierstroom Zorg Thuis hoog in het vaandel. Daarom zijn alle devices en apps beveiligd, en faciliteren we veilige communicatie via mail, Nedap en Siilo.

ICT heeft ingezet om volledig **cloud-based** te werken. Zo kan gegevensverlies beter voorkomen worden. Daarnaast is er ingezet om alle processen en workflows te digitaliseren, ook voor de backoffice, om zo administratielast te verminderen en de kans op fouten te verminderen. Daarnaast is de afdeling ICT altijd bereikbaar, zowel telefonisch als digitaal. Medewerkers kunnen in **TOPdesk** een melding maken van de problemen die ze ervaren. Door deze helpdesk tool kan er gemakkelijk prioriteit bepaald worden, om zo efficiënt mogelijk te kunnen troubleshooten. Ook maakt TOPdesk het mogelijk te

monitoren wat voor soort meldingen binnenkomen, om zo de trends te kunnen observeren en effectief verbetermaatregelen in te zetten.



Met de implementatie van **SUP** hebben wij een pioniersrol ingenomen. Dit is een platform waar wijkteams bestellingen kunnen plaatsen. Door een koppeling in Nedap is deze toepassing toegankelijk, gekoppeld aan de cliënt én ligt de afwikkeling bij SUP. Op deze manier hoeft men geen rekening meer te houden met bestelprocessen bij verschillende leveranciers, en de bijbehorende telefonische wachrijen. SUP is een oplossing in ontwikkeling. In de toekomst zal SUP op meerdere domeinen uitgerold kunnen worden, zodat alle soorten benodigdheden via dit platform besteld kunnen worden.

In 2024 is er een grote verbetering gemaakt; voor alle wijkteams zijn de tablets en werktelefoons geüpdatet naar nieuwere modellen. Ook voor de backoffice zijn de telefoons vervangen. Voor 2025 staat een upgrade van de Microsoft Surfaces gepland, geïntegreerd met Microsoft Copilot. Zo worden de medewerkers ondersteund in het creëren van documenten, en kunnen collega's makkelijker van complexe functies van gebruikmaken.

Om ervoor te zorgen dat alle medewerkers weten dat en vooral hoe hun devices en apps werken, werkt de afdeling ICT samen met een **digicoach**. Een digicoach houdt iedere maandbijeenkomsten voor nieuwe werknemers waarin zij nieuwe apparatuur en applicaties leren kennen. Een digicoach heeft de kennis en kan de vertaalslag maken van de techniek naar de praktijk. Daarnaast is de digicoach ook altijd benaderbaar voor wijkteams, en kunnen er ook naar behoefte afspraken ingepland worden.

### **Martijn (verpleegkundige):**

Ik heb mijn hart verpacht aan de wijkverpleging. Achter de voordeur maak je zulke bijzondere verhalen mee.



# BOUWSTEEN 4

## LEREN EN ONTWIKKELEN



### ONZE VISIE

- Beroeps opleiden als investering in de teams en toekomstgericht in de organisatie
- Ondersteunen van de zorgprofessionals in hun professionele kennis en kunde
- Onze zorgprofessionals uitdagen en kansen bieden om individueel en als team te blijven ontwikkelen

### IN DE PRAKTIJK

- Aandacht voor stagiaires en leerlingen
- Doorstromingsprogramma vanuit Hulp Thuis
- Persoonlijk Opleidings Budget
- Implementeren methodisch werken
- Uitvoeren van carrousels als toegankelijke verdieping

### 2024

- Investeren in het leerwerkklimaat met LWWL
- Borgen en ondersteunen van het beleid VRH
- Ondersteunen van methodisch werken middels PidW

### 2025 EN VERDER

- Ontwikkelen van Strategisch opleidingsplan
- Uitvoeren van de plannen en acties uit het SOP
- Uitbreiden van aantal BBL/Duale studenten
- Actualiseren van beleid VRH
- Borgen van Methodisch werken (PidW)

# ONZE VISIE

Om de wijkteams op hun professionele kennis en kunde te ondersteunen, blijven wij kansen bieden om onze werknemers **blijvend te ontwikkelen**. Zowel vakinhoudelijk als persoonlijk. Dit doen wij door het jaarlijks beschikbaar stellen van een **opleidingsbudget**.

De afgelopen twee jaar lag de focus binnen onze organisatie op het professionaliseren van de begeleiding van stagiaires in de praktijk. Vanaf nu willen we naast stagiaires meer leerlingen gaan opleiden en begeleiden in BBL en duale trajecten, al dan niet verkort. Momenteel loopt een pilot vanuit **Leren Werken Werken Leren (LWWL)**, waarbij praktijkleerbijeenkomsten voor studenten op clusterniveau worden georganiseerd. Als deze pilot succesvol blijkt, willen we het uitbreiden naar meer clusters. Daarnaast willen we sterker investeren in de samenwerking met Mbo's om de aansluiting tussen onderwijs en het werkveld te verbeteren. Met behulp van de vier vermogens van het leerwerkklimaat van LWWL verbeteren we ons leerwerkklimaat. Op basis van metingen onder stagiaires en jobcoaches hebben we verschillende interventies uitgevoerd, zoals een feedbackboekje waarmee stagiaires feedback kunnen vragen aan alle collega's met wie ze meelopen. Daarnaast hebben we een terugkerende cyclus van feedback over het leerwerkklimaat en organiseren we halfjaarlijkse themabijeenkomsten voor jobcoaches, gericht op het versterken van het leerwerkklimaat en verhogen van de kwaliteit van begeleiding. Binnenkort starten we een pilot waarbij studenten onderling feedback geven en casussen delen, waardoor werkbegeleiders ontlast worden. We hopen LWWL volgend jaar breder in te zetten binnen de organisatie, bijvoorbeeld in onboarding, het versterken van samenwerking (verbindend vermogen) en

mogelijk ook in leiderschap, zodat we ons leerwerkklimaat verder kunnen verbeteren.

**Het Goede Gesprek**, dat verplicht is vanuit de cao, sluit perfect aan bij onze visie "medewerker als fundament van onze organisatie". Dit gesprek biedt een waardevolle kans om, naast het bespreken hoe iemand zich voelt, de ontwikkelwensen van medewerkers in kaart te brengen. Door actief in gesprek te gaan, krijgen we beter inzicht in de behoeften en ambities van onze medewerkers. Vervolgens kijken we samen naar de beste manier om deze wensen te realiseren en bepalen we het juiste moment voor de benodigde leerinterventies. Deze gezamenlijke aanpak zorgt ervoor dat we medewerkers optimaal ondersteunen in hun ontwikkeling en hen in staat stellen hun volledige potentieel te benutten, wat bijdraagt aan een sterkere organisatie.

De instroom van Verzorgenden IG (VIG) wordt steeds lastiger, dit maakt het voor ons als organisatie moeilijker om voldoende gekwalificeerd personeel aan te trekken. Om deze uitdaging het hoofd te bieden, zijn we een **traject** gestart met **Vierstroom Hulp Thuis**, waarin we samen kijken naar de mogelijkheden om personeel vanuit hun organisatie naar ons te laten doorstromen. Dit biedt niet alleen kansen voor medewerkers om bij ons aan de slag te gaan, maar versterkt ook de samenwerking tussen onze organisaties. Door deze samenwerking hopen we de instroom van VIG-personeel te vergroten

en zo bij te dragen aan de continuïteit en kwaliteit van onze zorgverlening. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden om **skillsgericht** op te leiden, naast de bestaande samenwerkingen die Vierstroom Zorg Thuis al heeft met Vierstroom Hulp Thuis. Deze aanpak biedt flexibiliteit en maatwerk in de opleiding, zodat medewerkers op hun eigen tempo en niveau kunnen groeien binnen de organisatie. Professionele en vakinhoudelijke ontwikkeling.

Vanaf 2025 gaan we ons beleid rondom voorbehouden- en risicovolle handelingen actualiseren. Dit betekent dat we dit in lijn gaan brengen met de kernwaarden uit onze nieuwe besturingsfilosofie: Betrouwbaar, eigenaarschap, innovatief en samenwerken. Dus leren en handelen vanuit vertrouwen in vakmanschap met de kaders van de wet BIG.

Naast dat medewerkers zelf hun opleidingsbehoeften kunnen aangeven, organiseren we ook **vakinhoudelijke carrousels** als onderdeel van onze ontwikkelingsstrategie. Deze carrousels bieden medewerkers de kans om verschillende aspecten van hun werk in de praktijk te ervaren, kennis uit te breiden en nieuwe vaardigheden te ontwikkelen. De inhoud en opzet van de carrousels worden bepaald door een werkgroep, bestaande uit zes collega's werkzaam in de wijkverpleging. Deze werkgroep zorgt dat de carrousels aansluiten bij de daadwerkelijke behoeften van de medewerkers en dat deze bijdragen aan hun professionele groei. Door deze gezamenlijke en interactieve aanpak creëren we een dynamische leeromgeving waarin medewerkers actief betrokken zijn bij hun eigen ontwikkeling.

Optimale samenwerking binnen en buiten de teams ondersteunen we onder andere actief door het inzetten van teamontwikkeling met behulp van onze **teamcoaches**.

### **Christianne (opleidingsadviseur):**

Leren is groter dan opleidingen, cursussen en trainingen.

Het is dan ook niet per se aan school of een diploma gekoppeld. Het belangrijkste is dat het leren aansluit bij de praktijk. Je leert voor jezelf én voor de client, om die nog beter te helpen. En dat leren doe je overal, misschien nog wel het meest van collega's.



Beroepsopleiden wordt doelbewust ingezet als strategie om personeelstekorten tegen te gaan. Daarnaast houdt het opleiden en begeleiden onze gediplomeerde zorgprofessionals scherp en flexibel. Ook investeren we in professionele en vakinhoudelijke ontwikkeling. Dit kan zich richten op persoonlijk en op teamniveau. Dit doen we omdat we medewerkers zien als het fundament van onze organisatie, we samenwerking als kernwaarde zien en we op deze manier actief bijdragen aan de kwaliteit van zorg. Zo dragen we actief bij aan de gezondheid van onze organisatie.

Vanuit opleiden en ontwikkelen wordt in 2025 een **strategisch opleidingsplan** opgesteld, met een duidelijke toekomstbestendige visie op opleiden, leren en ontwikkelen. Dit plan richt zich enerzijds op het beroeps opleiden en anderzijds op het leren en ontwikkelen van onze (zorg)professionals.

Dit strategisch opleidingsplan beschrijft straks hoe we in onze organisatie de instroom en de doorstroom van onze zorgprofessionals gaan stimuleren. Daarnaast geeft het inzicht in de manier waarop we proactief met leren en ontwikkelen gaan inzetten op het verminderen van de uitstroom. Hiermee dragen we bij aan voldoende competente (zorg)professionals om de hulpvraag binnen Vierstroom Zorg Thuis de komende jaren te beantwoorden. Met een rijk aanbod van uitdagende leer- en ontwikkelmogelijkheden voor de (zorg)professionals laat Vierstroom Zorg Thuis zien een aantrekkelijke werkgever te zijn.



Zo worden medewerkers optimaal ondersteund in hun professionele groei en kunnen zij zich aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie. Denk hierbij aan thema's op het gebied van *Bekwaam is bevoegd/inzetbaar* en *Met en van elkaar leren op de werkplek*.

Als onderdeel van Planning = Realisatie heeft de organisatie ook ingezet op het programma **Professionaliseren in de Wijk**: hernieuwde aandacht voor methodisch werken. Een goed geschreven zorgplan is de basis. De uitvoering (realisatie) is een vertaling van het zorgplan. Wanneer er iets verandert in de situatie van een cliënt, zullen al deze aspecten mee veranderen. De leidraad methodisch werken is ook gepubliceerd in bondige verwoording als "zakkaartje", zodat het altijd makkelijk te raadplegen is. In de loop van het jaar zijn er door gekwalificeerde wijkverpleegkundigen steekproefsgewijs dossierchecks uitgevoerd.

Op basis hiervan is een terugkoppeling per wijkteam gegeven. In groepsbijeenkomsten hebben alle wijkteams onder begeleiding benoemd welke korte en lange termijn doelen ze voor zichzelf willen stellen, en welke elementen ze graag willen behouden.

Professionalisering in de Wijk zal in 2025 actief inzetten op het aan de slag gaan met de leerdoelen die er naar aanleiding van de groepsbijeenkomsten opgesteld zijn. Op grote thema's die meerdere teams als leerdoel hebben opgesteld zullen er workshops georganiseerd worden, voor andere thema's zal er individuele begeleiding geboden worden. Ook zullen wijkteams aan elkaar gekoppeld worden, om de onderlinge uitwisseling en verbintenis te versterken.

In de loop van 2025 zal er geëvalueerd worden hoe het borgingstraject eruit zal zien.



# BOUWSTEEN 5

## INZICHT IN KWALITEIT



### ONZE VISIE

- Heldere kaders voor de wijkteams
- Kwaliteit van zorg waarborgen
- Professionele standaarden hanteren
- Toekomstbestendig maken van de zorg
- Leren en verbeteren

### IN DE PRAKTIJK

- Backoffice team Kwaliteit overkoepelend, teamrol Kwaliteit belegd in de wijkteams
- Kwaliteitsreviews, audits, dossiercontroles
- Trendmonitoring op verschillende onderwerpen
- ISO 9001 gecertificeerd

### 2024

- Implementatie afdeling Innovatie
- Praktijkgerichte aandacht voor Wet zorg en dwang, Grensoverschrijdend Gedrag
- Verbeterslag MIC meldingen en monitoring
- PREM Wijkverpleging gemiddelde 8,8
- NPS-score 57

### 2025 EN VERDER

- Implementatie nieuw cliënttevredenheidsonderzoek
- Uitrol projectgroep Grensoverschrijdend Gedrag
- Evaluatie pilotfase monitoring MIC meldingen
- Actieve verbeterlagen en implementaties Team Innovatie
- Acties op het gebied van duurzaamheid

# ONZE VISIE

Vierstroom Zorg Thuis is **koploper** in de wijkverpleging. Door het creëren van **heldere kaders** voor de wijkteams zorgen wij ervoor dat we kunnen vertrouwen op hun professionaliteit. Zo waarborgen we de kwaliteit van zorg vanuit **professionele standaarden**. Zo willen we de zorg toekomstbestendig maken vanuit het perspectief van onze cliënten én onze medewerkers. Samen zijn we gericht op **leren en verbeteren**.

Vierstroom Zorg Thuis is een koploper in de wijkverpleging. In de praktijk betekent dat voor de organisatie dat we investeren in zorgkwaliteit én samenwerken binnen de sector. We zijn ervan overtuigd dat investeren in innovatie bijdraagt aan de kwaliteit van zorg, het regiebehoud van cliënten, het samenwerken met het informele netwerk en het ondersteunen van medewerkers.

We betrekken medewerkers in de deelname aan regionale en landelijke pilots en initiatieven, zoals Gedeelde Zorg Midden-Holland, die uiteengezet zijn onder Het bouwen van netwerken.

Onze zelfsturende teams dragen een grote verantwoordelijkheid voor het functioneren van het team, en zijn daarmee een belangrijke speler in de kwaliteit van de zorg die zij leveren in de wijk. Door middel van de **Teamrolhouders Kwaliteit** worden veel aspecten in wijkteams en het casemanagement zelfstandig aangekaart. Onderwerpen als het bijhouden van de cliënttevredenheid, MIC-meldingen van het team, medicatieveiligheid en het monitoren of er achterstanden op het gebied van dossiervorming zijn vallen in het takenpakket. Ook andere onderwerpen gerelateerd aan de kwaliteit van zorg zoals het zorgen dat collega's de juiste instructies en protocollen kunnen raadplegen, kennis over voorbehouden- en risicovolle handelingen, en het bijhouden of het wijkteam up-to-date is met de te volgen trainingen zijn

belangrijke componenten om te monitoren en waar nodig bij te sturen.

Om de verbinding tussen de wijkteams en de backoffice te versterken houdt de afdeling Kwaliteit een aantal keer per jaar digitaal inloopspreekuur, waar op een laagdrempelige manier vragen gesteld kunnen worden en over meer complexe casuïstiek gespard kan worden. Eens per jaar worden alle teamrolhouders Kwaliteit uitgenodigd voor deze bijeenkomst op het hoofdkantoor.

**Afdeling Kwaliteit** is een belangrijk aanspreekpunt voor de wijkteams, bijvoorbeeld voor complexe casuïstiek. Deze afdeling volgt ook de landelijke ontwikkelingen op zorggebied en relevant beleid, en maakt de vertaalslag voor Vierstroom Zorg Thuis. Zo kunnen de zorgprofessionals op intranet op een toegankelijke toon belangrijke informatie en beslisbomen vinden die hen ondersteunen in de praktijk. Daarnaast hebben zij een actieve signalerende en adviserende rol richting het MT op alle aspecten die kwaliteit van zorg raken, en waar op het operationele vlak extra aandacht voor moet zijn. Door de kennis van de wijkteams, de organisatie en het landelijk toneel is afdeling Kwaliteit vaak een belangrijke speler binnen grote projecten die organisatie aangaat. Zo hebben kwaliteitsadviseurs in 2024 een leidende rol gespeeld in de eerdergenoemde projecten Werken in Diensten en Professionalisering in de Wijk.

Door de brede betrokkenheid op alle lagen van de organisatie vervullen ze een belangrijke “thermometerfunctie”. Omdat zij zicht hebben op data van alle teams, zijn zij bij uitstek de spelers die kunnen monitoren, grote trends kunnen waarnemen en hier acties op kunnen uitzetten. Deze data verkrijgen zij onder andere uit het uitvoeren van audits en dossiercontroles, het verwerken van klachten, incidentmeldingen en calamiteiten. Ook hebben zij een leidende rol in het begeleiden van auditoren die Vierstroom Zorg Thuis auditeren. De organisatie is dan ook **ISO9001** gecertificeerd.

Omdat we op alle plekken binnen de organisatie innovatie hoog in het vaandel hebben staan, heeft Vierstroom Zorg Thuis een **Team Innovatie** geïntroduceerd. Door actief inzetten op innovatie wil Vierstroom Zorg Thuis haar bijdrage leveren aan de maatschappelijke opgave die zorginstellingen hebben, de efficiëntie en kwaliteit van zorg vergroten en een actieve bijdrage te leveren aan de professionalisering van de wijkverpleging. Daarnaast heeft de vakgroep het

Het bestelplatform SUP is enthousiast ontvangen door de zorgprofessionals in de wijk. Het uitrollen en trainen zal doorlopen in 2025, waarna het traject geëvalueerd zal worden. Er zal een plan opgesteld worden om meer bestelmodules beschikbaar te maken. Ook zal Team Innovatie zich in 2025 verdiepen in de werkprocessen “achter de schermen” om vervolgens een advies uit te brengen welke geautomatiseerd kunnen worden.

**Meldingen van cliëntgerelateerde incidenten (MIC)** zijn een belangrijke parameter. De zelfsturende teams houden zelf het overzicht van de meldingen die in hun teams gemaakt worden, dit vormt de basis om fouten en incidenten te voorkomen. Ze nemen zo gericht initiatief om bij te sturen en verbeteringen door te voeren. In 2024 heeft afdeling Kwaliteit een tool laten ontwikkelen waardoor ze in staat zijn om bijvoorbeeld individuele teams te vergelijken met elkaar en het organisatie-gemiddelde.

### **Margriet (manager innovatie & wijkverpleegkundige):**

Werken aan de zorg voor morgen betekent vandaag investeren in innovatie.

werkplezier en de duurzame inzetbaarheid van zorg voor ogen, door het leveren van passende zorg aan onze cliënten en het participeren in netwerken om hen heen. Voor Vierstroom Zorg Thuis is innovatie allesomvattend: we kijken breder naar de processen, software, applicaties en werkwijzen. Waar de inzet van virtuele thuiszorg en hulpmiddelen inmiddels vertrouwde vormen van innovatieve oplossingen zijn, denkt niet iedereen aan het onderzoeken van de mogelijkheden die spraakgestuurd rapporteren, kunstmatige intelligentie (AI) of een digitaal gecentraliseerd bestelplatform voor de organisatie kunnen betekenen. Dit laatste is SUP, zoals toegelicht in *Het werk vormgeven*.

In 2025 start een pilotfase waarin de afdeling Kwaliteit in gesprek gaat met wijkteams aan de hand van deze data, om zo het verhaal achter de cijfers te leren kennen. Op deze manier zal een beter beeld worden gevormd over incidenten en trends binnen de organisatie, en waar het nodig is verbeteracties worden ingezet.

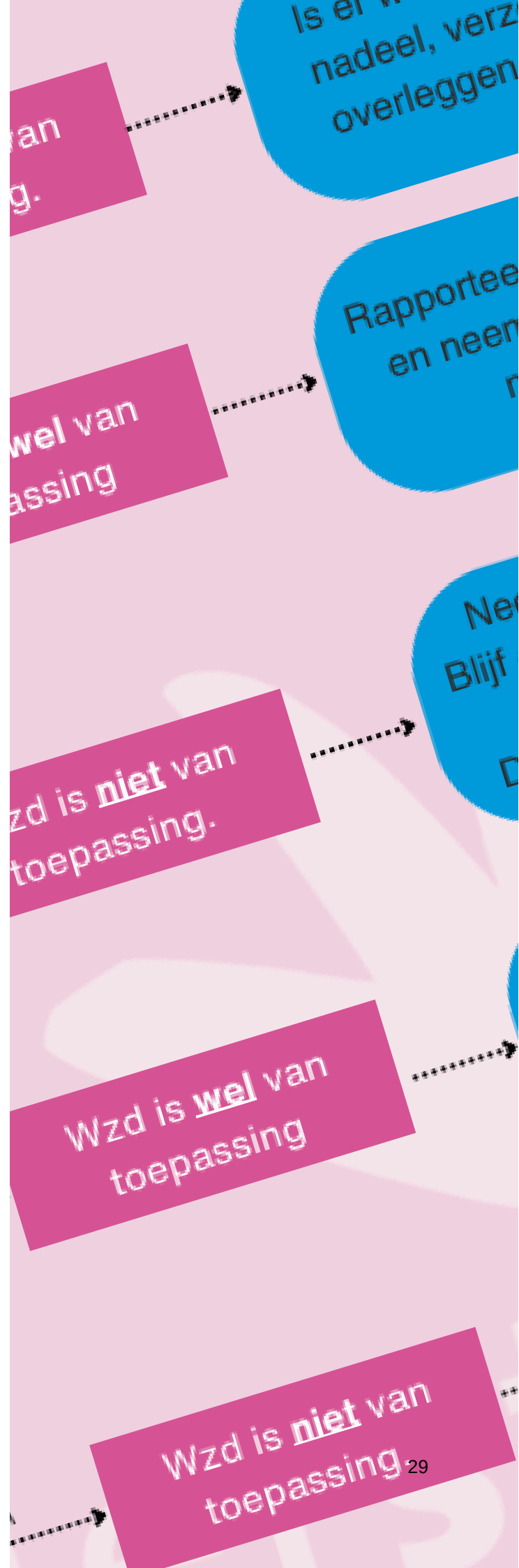
**Grensoverschrijdend en ongewenst gedrag** komen helaas ook voor in de zorg. Het is een item dat in landelijke media steeds vaker aandacht krijgt. Vierstroom Zorg Thuis heeft deze signalen altijd serieus genomen en wil zowel medewerkers als cliënten beschermen.



Door het analyseren van recente casuïstiek op het gebied van grensoverschrijdend gedrag zijn verbeterpunten opgesteld die tot een vernieuw beleid zullen leiden. Het beleid richt zich op bewustwording, preventie, melden, opvolgen, monitoren, leren en verbeteren ten aanzien van medewerkers, cliënten, het informele netwerk en andere betrokkenen. Het is onze wens dit gedrag eerder te kunnen signaleren en er proactief op te acteren. Zo willen we de kwaliteit van zorg en het werkplezier waarborgen. In de loop van 2025 zal een projectgroep vorm geven aan de implementatie van het nieuwe beleid en dit na verloop van tijd evalueren.

Om te waarborgen dat ingezette onvrijwillige zorg verantwoorde zorg is, ondersteunt de organisatie de wijkteams en het casemanagement actief doormiddel van een multidisciplinaire **Wzd-commissie**. Deze commissie is het aanspreekpunt voor de betrokken zorgverleners voor checkvragen tot het bespreken van voor complexe casuïstiek rondom (on)vrijwillige zorg. De commissie staat in contact met de Wzd-functionaris, een specialist ouderengeneeskunde, die alle dossiers met onvrijwillige zorg beoordeelt. Daarnaast melden de wijkteams situaties waarin onvrijwillige zorg ingezet wordt, en worden commissieleden gekoppeld aan casussen als de niet bij de zorg betrokken deskundigen.

De **CSRD-wetgeving (Corporate Sustainability Reporting Directive)** is een Europese richtlijn die bedrijven verplicht om transparanter te zijn over hun milieu-, sociale en governanceprestaties (ESG). Voor medewerkers heeft de CSRD een aantal gevolgen, vooral op het gebied van werkplek, welzijn en sociale verantwoordelijkheid. In het afgelopen jaar is het MT van Vierstroom Zorg Thuis verkennend aan de slag gegaan om later de vertaalslag te kunnen maken. Bedrijven moeten gedetailleerd rapporteren over hun impact op de samenleving en het milieu. Dit kan ook gevolgen hebben voor de werkomstandigheden en het welzijn van medewerkers, omdat bedrijven ook hun prestaties op het gebied van diversiteit, gelijkheid, arbeidsomstandigheden en gezondheid moeten rapporteren. Medewerkers kunnen meer betrokken raken bij duurzaamheidsinitiatieven binnen het bedrijf, omdat de CSRD bedrijven aanspoort om niet alleen ecologische impact, maar ook sociale kwesties te verbeteren. Dit kan betekenen dat bedrijven meer aandacht besteden aan diversiteit op de werkvloer, het verminderen van werkdruk, en het bevorderen



van werkplezier. Daarnaast kunnen we merken dat er een cultuurverandering plaatsvindt, waarbij bedrijven zich sterker moeten inzetten voor ethisch handelen en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit kan invloed hebben op de bedrijfscultuur en de manier waarop medewerkers zich verhouden tot het bedrijf.

Bedrijven moeten duurzaamheid in hun strategieën en processen integreren, wat kan leiden tot veranderingen in de werkprocessen. Medewerkers kunnen hierdoor nieuwe taken of verantwoordelijkheden krijgen die verband houden met het rapporteren van duurzaamheidsprestaties of bijdragen aan duurzame initiatieven.

Vierstroom Zorg Thuis vindt het belangrijk te investeren in duurzaamheid. Voor 2025 zijn diverse aspecten op het gebied van milieu, governance en medewerkers opgenomen in het jaarplan.



“Ik vind de samenwerking heel prettig. Er wordt aandacht aan mij besteed en voel mij serieus genomen. Ik heb een vast aanspreekpunt die wekelijks bij mij komt, dit vind ik heel fijn.”

“Het zijn allemaal lieve mensen, die meedenken. Als er iets is wordt er altijd contact opgenomen. De zorg gaat in goed overleg. Als dochter heb ik veel vertrouwen in de zorgverleners.”

“Ze zijn prettig in contact, ik voel mij op het gemak als ze mij helpen. Ze geven goede adviezen. Ze zijn goed gehumeurd. Ze denken mee en letten goed op de veiligheid.”

“Persoonlijke toenadering, vriendelijkheid, deskundigheid. De zorgverlening neemt de tijd voor je.”

“Zorgverleners houden alles goed in de gaten. Laten mij wat ik zelf kan, ook zelf doen. Hebben indien nodig contact met arts.”



BRON: VZT PREM WIJKVERPLEGING 2024 || ANONIEME ANTWOORDEN OP VRAAG WAAROVER BENT U ZEER TEVREDEN WAT BETREFT DE ZORGVERLENING?

Op verschillende manieren proberen wij de **cliëntervaring** te meten. Cliënten hebben laagdrempelig de mogelijkheid om een reactiekaart op te sturen, die zij ontvangen bij het opstarten van het zorgverleningstraject. Ook is het mogelijk om op Zorgkaart Nederland een reactie te geven. De cliënttevredenheid wordt ook meegenomen in de evaluatiegesprekken die eens per halfjaar gevoerd worden met de cliënt en het informele netwerk.

Uiteraard wordt ook het **Patiëntervaringsonderzoek (PREM) Wijkverpleging** afgenomen. Vierstroom Zorg Thuis kiest al een aantal jaar om dit telefonisch af te nemen. Wij geloven dat we op deze manier de meeste cliënten in de gelegenheid brengen om vrij hun ervaringen te delen. Over alle wijkteams heen zijn er 1170 cliënten die aan de inclusiecriteria voldeden geselecteerd en benaderd, waarop we een respons van 57% hebben bereikt. Gemiddeld geven onze cliënten onze zorgverlening een 8,8 en behaalden we een NPS score van 57. In de bovenstaande afbeelding zijn antwoorden te vinden waar onze cliënten tevreden over zijn. We scoren al jaren stabiel op het branchegemiddelde van de wijkverpleging. Op onderdelen als de ervaren kwaliteit van zorg, bejegening van en aandacht voor onze cliënten scoort Vierstroom Zorg Thuis boven het branchegemiddelde, iets waar we trots op zijn en willen behouden.

KWALITEITSBEELD 2024

---



**vierstroom**  
Zorg Thuis



---

# SAMENGEVAT

---

### HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE

In 2024 heeft Vierstroom Zorg Thuis actief geïnvesteerd in Passende Zorg. De preventie verpleegkundigen zijn de spil in het gedachtegoed Positieve Gezondheid. Casemanagement 2.0 is succesvol uitgerold.



### IN 2025...

zal ingezet worden op de borgingstrajecten van Passende Zorg en Casemanagement 2.0. Er zal verder geïnvesteerd worden in het gedachtegoed van Positieve Gezondheid door scholing en gespreksvoering.



### HET BOUWEN VAN NETWERKEN

Vierstroom Zorg Thuis en haar medewerkers actief in regionale en nationale netwerken als iZi, Gedeelde Zorg Midden-Holland, Samen Zoetermeer Gezond en de Alliantie Wijkverpleging.



### IN 2025...

zullen we actief blijven participeren in deze veelbelovende projecten, en ons inzetten de bijbehorende mijlpalen en doelstellingen te behalen. Ook zullen we betrokken zijn in het traject Visie Eerstelijnszorg 2030.





## HET WERK ORGANISEREN

2024 stond in het teken van een verbeterd on- en offboardingsproces. Nieuwe collega's ontmoeten elkaar tijdens het Warm Welkom, en worden gekoppeld aan een buddy om wegwijs te worden.

Werken in Diensten is een revolutionaire manier om administratielast te verminderen en een betere werk-privébalans te bewerkstelligen. Ook is het *Medewerker op 1* event georganiseerd. Het keurmerk Mantelzorgvriendelijke Werkgever is behaald.

Belangrijke ICT hulpmiddelen zijn geüpdatet en vervangen. Innovatieve softwareoplossingen zijn geïmplementeerd.



## IN 2025...

zal wederom een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden. Er zullen weer *Medewerker op 1* events georganiseerd worden. Het borgingstraject voor Werken in Diensten zal vorm krijgen. Medezeggenschapsstructuur binnen Vlerstroom Zorg Thuis zal vernieuwd worden.



## LEREN EN ONTWIKKELEN

Vierstroom Zorg Thuis heeft dit jaar geïnvesteerd in het leerwerkklimaat door het programma LWWL. Er is een impuls gegeven aan methodisch werken door Professionalisering in de Wijk, onderdeel van P=R. Carrouzels zijn georganiseerd als toegankelijke verdieping.

### IN 2025...

wordt het Strategisch Opleidingsplan ontwikkeld. Het borgen van methodisch werken onder Professionalisering in de Wijk zal een belangrijk thema zijn. De focus zal gelegd worden op BBL/Duale studenten.



## INZICHT IN KWALITEIT

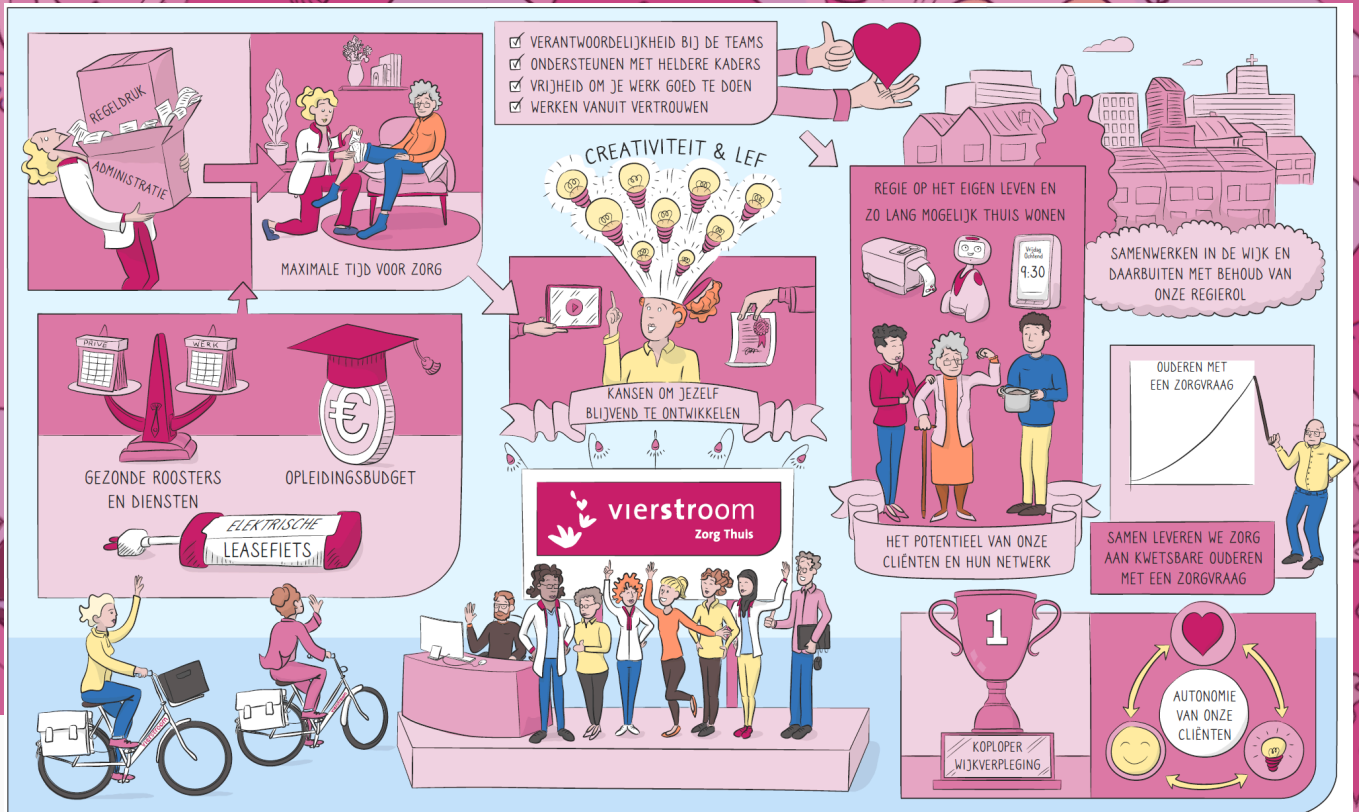
Team Innovatie heeft in 2024 vorm gekregen. Het Wzd-beleid is hernieuwd en praktijkgerichte communicatie is geplaatst op intranet. Er is gestart met het vernieuwen van het MIC en Grensoverschrijdend Gedrag beleid. Er is begonnen met het onderzoek op het gebied van Duurzaamheid. Het CTO is uitgevoerd met een gemiddelde score van 8,8 en een NPS score van 57.

### IN 2025...

zal Team Innovatie verbeterlagen formuleren en actief aan het werk gaan deze te implementeren. De projecten MIC en GOG zullen uitgerold en geëvalueerd worden. Er zullen acties op het gebied van Duurzaamheid uitgevoerd worden.



## SAMENGEVAT



## COLOFON


Kwaliteitsbeeld 2024

### Uitgave van:

Vierstroom Zorg Thuis  
Postbus 292  
2800 AG Gouda

 [www.vierstroom.nl](http://www.vierstroom.nl)

 [info@vierstroomzorgthuis.nl](mailto:info@vierstroomzorgthuis.nl)

 088 - 0444 888

### Redactie en samenstelling:

Afdeling Kwaliteit  
Afdeling HR  
Afdeling Opleidingen  
MT Vierstroom Zorg Thuis

### Vormgeving en opmaak:

Sanne Oosterom

### Fotografie:

Recruitment VZT

**kom mee  
werken**  
[werkenbijzorgthuis.nl](http://werkenbijzorgthuis.nl)

ALLE UITINGEN UIT DE VISIEPLAAT EN AFBELDINGEN VAN PERSONEN ZIJN VOORBEHOUDEN AAN VIERSTROOM ZORG THUIS. GEEN ENKEL DEEL VAN DIT DOCUMENT MAG ZONDER SCHRIFTELIJKE TOESTEMMING VAN VIERSTROOM ZORG THUIS WORDEN VERSPREID. GEKOPIËERD OF GEREPRODUCEERD. DIGITALE PUBLICATIEDATUM: 27 MAART 2025