

Kwaliteitsbeeld

De Zorgprofessional U.A.

2025

Inhoudsopgave

Introductie.....	4
Even voorstellen.....	4
Organisatiestructuur	4
Missie en visie	4
Missie.....	4
Visie	4
Ontwikkelingen 2025.....	5
Generiek Kompas en Kwaliteitsbeeld.....	5
Generiek Kompas	5
Indeling Kwaliteitsbeeld	5
Maatschappelijke context en doelstellingen	6
Onderscheiden van andere zorgaanbieders	6
Terugblik op (strategische) doelstellingen van de coöperatie	6
Continuïteit bestuur	6
Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften.....	7
Het open gesprek	7
Wensen en behoeften cliënten.....	7
Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken	7
Netwerk van mensen met een zorgvraag	7
Samenwerking met anderen	7
Bouwsteen 3 Het werk organiseren	8
Organisatie	8
Contracten.....	8
Kwaliteitskeurmerk	8
Overzicht van het aantal cliënten met een zorgvraag en hun indicaties	8
Afspraken ten behoeve van een passende deskundigheidsmix binnen teams	8
Beleid en resultaten inzet innovaties/hulpmiddelen.....	8
Hulpmiddelen voor steunkousen	8
Rechtmatigheid en doelmatigheid van zorg	9
Zelfstandige zorgverleners - leden	9
Samenwerkingsafspraken bereikbaarheid bij ongeplande of in complexiteit toenemende zorgvraag	9
Ziekteverzuim zorgverleners	9
Ledentevredenheid	9
Zeggenschap.....	10

Zeggenschap van de cliënten	10
Zeggenschap van de leden	10
Zorgverlening.....	10
Informeel netwerk.....	10
Vrijwilligers	10
Veilige zorg	10
Proactieve zorgplanning en Samen beslissen	10
Medicatieveiligheid	10
Onvrede en klachten over de zorgverlening	11
Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen	12
Zorgverleners	12
Leren en ontwikkelen binnen De Zorgprofessional	12
Team	12
Verpleegkundig kwaliteitscoach.....	12
Samenwerking scholingspartner	12
Bedrijfsbureau	12
ISO certificering	12
Cliëntenzorg	13
Meldingen-incident-cliënt (MIC)	13
Calamiteiten	13
Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit.....	14
Cliënttevredenheid.....	14
Cliënttevredenheidsonderzoek	14
Totstandkoming van het Kwaliteitsbeeld.....	15
Bijlage I Factsheet CTO GK 2025	16

Introductie

Even voorstellen

Onze coöperatieve ledenvereniging De Zorgprofessional U.A. is in 2010 opgericht om de solistische zorgaanbieder te faciliteren op diverse terreinen: kwalitatief zorgaanbod, verantwoord ondernemerschap en het voldoen aan de eisen voor het leveren van zorg, zoals gesteld door zorgverzekeraars en zorgkantoren. De coöperatie heeft een vergunning voor de Wtza.

Omdat de coöperatie haar activiteiten als zorgverlening en de klachten en geschillenregeling per 1 januari heeft beëindigd, wordt dit Kwaliteitsbeeld in de vorm van verleden tijd geschreven.

Organisatiestructuur

- De coöperatie is eigendom van de leden die allen zelfstandig zorgverlener in de zorg zijn. Een deel van hen verleent gecontracteerde zorg welke bekostigd wordt vanuit de Zvw en de Wlz en valt onder de reikwijdte van het Generiek Kompas. De Algemene ledenvergadering (ALV) is het hoogste orgaan van de coöperatie, waarin de leden minimaal tweemaal per jaar bijeenkomen om beleid vast te stellen en eventuele besluiten die zijn voorbereid door het bestuur en het bedrijfsbureau te bekrachtigen.
- De coöperatie heeft een bestuur dat bestaat uit twee coöperatieleden en daarnaast is het toezicht geregeld door een drieledige raad van toezicht. Bij beiden is de Governancecode leidend.
- De leden bekostigen een bedrijfsbureau waar een manager bedrijfsbureau de dagelijkse processen managede, er 2 administratief medewerkers waren in de front- en backoffice en waar een verpleegkundige kwaliteitscoach de leden tot halverwege het jaar ondersteunde en adviseerde, alsmede de doelmatigheid en rechtmatigheid van zorg bewaakte middels interne audits.
- Er was een cliëntenraad, welke de belangen van de cliënten behartigde en daarbij wettelijke bevoegdheden had. Ze dacht vanuit cliëntperspectief mee over beleid en kwaliteit van zorg, volgde de coöperatie kritisch en kon gevraagd en ongevraagd het bestuur/ de ALV van advies voorzien.
- De coöperatie had een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- De coöperatie had een eigen door het ministerie erkende Geschilleninstantie
- De coöperatie had een vertrouwenspersoon waar naast de medewerkers van het bedrijfsbureau ook de zzp-leden een beroep op konden doen.

Missie en visie

De missie en visie in 2025 was als volgt:

Missie

Wij ondersteunen onze leden om hoogstaande kwaliteit en verantwoord ondernemerschap te ontwikkelen en het onderling vertrouwen te genereren bij alle strategische partners in de zorgketen.

Visie

Onderstaande visie is ons fundament van drie pijlers, die alle activiteiten van de coöperatie stutten:

- De zelfstandige zorgverlener, die bewust kiest om aan de kwaliteitseisen van de zorgsector te voldoen en een maatschappelijk verantwoord ondernemer wil zijn, heeft een volwaardige plaats in de zorgmarkt.
- De Zorgprofessional is een coöperatie, een samenwerkingsverband van zelfstandige zorgverleners die werkzaam zijn als verzorgende, verpleegkundige of begeleider.
- De aangesloten leden zijn voor alle ketenpartners een volwaardige en gelijkwaardige keuze.

Ontwikkelingen 2025

Gaandeweg 2025 hebben we helaas moeten vaststellen dat de toegevoegde waarde van onze coöperatie voor de leden en haar cliënten onvoldoende was om het bestaansrecht langer te rechtvaardigen. De Algemene Ledenvergadering heeft in september 2025 het besluit genomen om op 31 december 2025 haar activiteiten (zoals zorgverlening en het uitvoeren van de klachten- en geschillenregeling) te gaan staken en in 2026 na een periode van afwikkeling de coöperatie te willen gaan ontbinden.

Generiek Kompas en Kwaliteitsbeeld

Generiek Kompas

Sinds 1 juli 2024 is het “Generiek kompas – samenwerken aan kwaliteit van bestaan” het nieuwe kwaliteitskader, dat dat het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het addendum over de Wlz zorg thuis en het Kwaliteitskader Wijkverpleging vervangt.

Het Generiek kompas wil richting geven aan de beweging dat de komende jaren de zorgvraag stijgt door o.a. vergrijzing, toename van het aantal chronisch zieken en leefstijlfactoren. Mensen blijven steeds langer thuis wonen en de wijze waarop zorg georganiseerd en geleverd wordt verandert.

Om hierbij te blijven aansluiten op de kwaliteit van bestaan in een veranderende samenleving, is een andere manier van kijken naar, vormgeven en organiseren van kwaliteit van zorg nodig. Hier geeft het Generiek kompas richting aan, waarbij gericht wordt op kwaliteit van bestaan, voldoening uit het werk voor zorgprofessionals en een voor hen passende bijdrage van mantelzorgers.

Het kompas biedt handvatten voor zorgvragers, naasten, mantelzorgers, vrijwilligers, het sociaal netwerk en zorg- en welzijnsprofessionals om met elkaar in gesprek te gaan over wat passende zorg is, als onderdeel van kwaliteit van bestaan voor de mensen met een zorgvraag.

Daarnaast is eind 2024 de handreiking ‘Inzicht in kwaliteit verslagjaar 2025’ verschenen, welke handvatten geeft voor het Kwaliteitsbeeld 2025.

Indeling Kwaliteitsbeeld

Omdat wij in 2025 hebben toegewerkt naar het staken van de activiteiten hebben we ervoor gekozen de opbouw van het Kwaliteitsbeeld grotendeels op dezelfde wijze vorm te geven zoals afgelopen jaar. Wel hebben we de handvatten vanuit de handreiking meegenomen om de inhoud vorm te geven en de indeling waar nodig aan te passen.

Maatschappelijke context en doelstellingen

Coöperatie De Zorgprofessional U.A. bood via de bij haar aangesloten zelfstandige zorgverleners zorg, gericht op kwaliteit en persoonlijke benadering aan cliënten op agb code van de coöperatie.

Onderscheiden van andere zorgaanbieders

Wat Coöperatie de Zorgprofessional onderscheidde van andere zorgaanbieders, is de combinatie van zelfstandige zorgprofessionals met een verbindend bedrijfsbureau dat hen ontzorgde op gebied van inkoop en declaratie bij de financiers. Deze solide ondersteunende infrastructuur zorgde voor administratieve efficiëntie en de mogelijkheid tot samenwerking met andere zorgprofessionals. De zelfstandige zorgprofessionals bieden zorg die is afgestemd op de individuele wensen en het welzijn van de cliënt, wat zorgt voor een hoge cliënttevredenheid. Zij zijn zeer betrokken, werken in een klein team en voeren regie over het hele zorgtraject, waarbij mantelzorgers betrokken en begeleid worden. Zij kunnen snel en flexibel inspelen op de zorgbehoeften van de cliënt en veranderende omstandigheden daarin. Binnen de coöperatie werden zij ondersteund door een stevig kwaliteitsmanagementsysteem dat zorgt voor continue monitoring en verbeteringen in de zorgverlening.

Onze ervaring heeft ons geleerd dat persoonsgerichte zorg, ondersteund door innovatie en flexibiliteit, de sleutel is tot het leveren van kwalitatief goede doelmatige zorg die aansluit bij de behoeften van de cliënt.

Terugblik op (strategische) doelstellingen van de coöperatie

In het meerjarenplan 2025-2027 jaarplan voor 2025 staan een aantal aspecten beschreven:

- Toegevoegde waarde van De Zorgprofessional voor leden, cliënten en financiers;
- Kwaliteit t.a.v. leden, het bedrijfsbureau, het bestuur en de cliëntenraad;
- Betrokkenheid van leden, het bedrijfsbureau, het bestuur en de RvT;
- Communicatie e marketing t.a.v. ledenwerving;
- Externe samenwerking om de missie en visie krachtiger te verwezenlijken;
- Financiën t.a.v. de contributie, contractering, subsidies etc.

In he Jaarplan 2025 stond als thema beschreven: **Bestaanrecht en Stabiliteit**

Gaandeweg 2025 hebben we helaas moeten vaststellen dat de toegevoegde waarde van onze coöperatie voor de leden en haar cliënten onvoldoende was om het bestaansrecht langer te rechtvaardigen.

In 2025 hebben te weinig leden aan te weinig cliënten gecontracteerde zorg via coöperatie De Zorgprofessional geleverd. De achterblijvende inkomsten uit gecontracteerde zorg met tegelijkertijd gelijkblijvende kosten zorgde ervoor dat het vermogen moest worden aangesproken.

De andere activiteiten van de coöperatie hadden geen dusdanige meerwaarde dat deze het bestaansrecht zouden rechtvaardigen.

De Algemene Ledenvergadering heeft in september 2025 het besluit genomen om op 31 december 2025 haar activiteiten als zorgverlening en het uitvoeren van een de klachten- en geschillenregeling te gaan staken en in 2026 na een periode van afwikkeling de coöperatie te willen gaan ontbinden.

Continuïteit bestuur

Vanwege de financiële situatie is het bestuur in 2025 voortgezet met twee ledenbestuurders. Er waren geen financiële middelen voor het aantrekken van een nieuwe operationeel bestuurder. De ledenbestuurders werden ondersteund door de manager en medewerkers van het bedrijfsbureau.

Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften

Het open gesprek

Het open gesprek met de cliënt en zijn mantelzorgers is belangrijk om de wensen en behoeften te verkennen en afspraken over de zorg en ondersteuning goed vast te kunnen leggen in het zorgplan. Groot aandachtspunt bij onze cliënten bleef de aandacht voor het versterken van eigen regie en zelfredzaamheid al dan niet met ondersteuning van hulpmiddelen, zorgtechnologie of mantelzorgers. Naast de indicierend en regievoerend wijkverpleegkundige lag hier ook een belangrijke signalerende en motiverende rol voor de zorgverleners die de dagelijkse zorg leveren aan de cliënt. Hoe meer er ook van buitenaf door bijvoorbeeld overheid wordt gecommuniceerd over deze beweging in de zorg, hoe makkelijker ook daarbij aan te haken was in het open gesprek met cliënten en hun mantelzorgers. Dit zagen wij ook terug in het vastleggen van afspraken in de indicatie/zorgplan.

Wensen en behoeften cliënten

Cliënten geven in het tevredenheidsonderzoek aan dat ze graag meer zorgverleners zouden willen om overbelasting van anderen te verminderen. Daarnaast goede afstemming over zorgtijden en vervanging.

Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken

Netwerk van mensen met een zorgvraag

Bij iedere cliënt die in zorg kwam werd een uitgebreid intakegesprek gehouden, waarin de regievoerend wijkverpleegkundige een anamnese afnam, waarbij ook aandacht was voor het netwerk van de cliënt. Het informele netwerk van mantelzorgers, overige familieleden, vrijwilligers, betrokken welzijnsorganisaties, verenigingen, geloofsgemeenschappen etc. Daarnaast aandacht voor het professionele netwerk van andere professionals die betrokken waren bij de cliënt of betrokken moesten gaan worden, zoals het inzetten van een ergotherapeut om de mogelijkheden tot zelfredzaamheid te objectiveren.

Samenwerking met anderen

De uitvoerende zorgverleners hebben als zzp'er zelfstandig contacten in de wijk met het sociaal team van de gemeente, de huisarts en andere deskundigheden. Doordat zij zelfstandig werken kunnen zij snel en flexibel schakelen. Voor iedere zorgverlener ziet deze samenwerking er anders uit, mede ook doordat onze zzp'ers over het hele land verspreid wonen en werken.

Bouwsteen 3 Het werk organiseren

Om passende doelmatige en rechtmatige zorg te kunnen leveren is een goede organisatie van zorg noodzakelijk.

Organisatie

Contracten

Binnen de Zorgprofessional leverden wij alleen gecontracteerde zorg met onze zzp-leden. In 2025 hadden wij voor Menzis zorgkantoor een betaalovereenkomst in plaats van een contract. Verder hadden wij contracten bij zorgkantoor Zilveren Kruis en zorgkantoor VGZ.

Bij de zorgverzekeraars hadden wij in 2025 een contract met Menzis, Zilveren Kruis Achmea, VGZ, Zorg en Zekerheid, a.s.r en DSW.

Bij alle verzekeraars was in 2025 voldoende budget om zorg te kunnen leveren.

Kwaliteitskeurmerk

De coöperatie heeft haar ISO 9001-certificering opnieuw behaald.

Van de leden werd verwacht dat zij zelfstandig een eigen kwaliteitskeurmerk hadden zoals HKZ voor zzp'ers of KIWA Keurmerk zzp'er in de zorg.

Overzicht van het aantal cliënten met een zorgvraag en hun indicaties

In 2025 hebben wij vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) wijkverpleging geleverd aan 98 cliënten. Zij werden geïndiceerd in de doelgroepen 1032 1033, 1034 en 1035. Onze onderaannemer Palliplus leverde terminale zorg binnen doelgroep 1037.

Binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) werd zorg verleend in de zorgzwaartepakketten 3VV, 4VV, 5VV, 6VV, 2GGZW en 4GGZW.

Afspraken ten behoeve van een passende deskundigheidsmix binnen teams

Onze leden konden lid worden vanaf deskundigheidsniveau 3. Zij werkten in teamverband, waarbij elk team bestond uit een indicierend wijkverpleegkundige, een wijkverpleegkundige, en teamleden op niveau 3 en niveau 4. De indicierend wijkverpleegkundige voerde de regie over de zorg van de cliënt en bepaalde, aan de hand van de indicatiestelling, welk niveau zzp'ers betrokken moesten worden voor de uitvoering van de zorg. De indicierend wijkverpleegkundige droeg zorg voor evaluaties en zorgde er samen met het team zorgverleners voor dat de zorg passend en doelmatig bleef.

Beleid en resultaten inzet innovaties/hulpmiddelen

Onze verpleegkundig kwaliteitscoach besprak met de indicierend wijkverpleegkundigen de mogelijkheden voor het inzetten van hulpmiddelen ook ter ondersteuning van doelmatige zorg

Druppelbrillen

Druppelbrillen werden steeds vaker ingezet.

Hulpmiddelen voor steunkousen

Er zijn veel verschillende soorten aan- en uittrek hulpmiddelen, sommigen bevorderen de zelfredzaamheid van de cliënt, anderen ondersteunen de mantelzorger of zorgverlener die de steunkous zorg uitvoert.

Medido

In 2024 zijn wij gestart met de inzet van Medido's bij cliënten. In 2025 maakten minimaal 3 cliënten gebruik van deze technologie.

Rechtmatigheid en doelmatigheid van zorg

Rechtmatigheid van de geleverde zorg

Samen met de aangesloten wijkverpleegkundigen en onze kwaliteitscoach zijn wij in de zomer van 2024 gericht op zoek gegaan naar onterecht gedeclareerde zorg. Als daarbij onterecht gedeclareerde zorg werd opgespoord is deze na afstemming met de leden gecrediteerd bij de betreffende zorgverzekeraar. We willen alleen rechtmatige zorg declareren. Dit beleid werd in 2025 voortgezet.

Doelmatigheid van de geleverde zorg

Vanwege de doelmatigheid, de te lage budgetplafonds in 2024 en de interne terugbetaling van gelden door leden, zijn in de loop van 2024 veel cliënten uit zorg gegaan en hebben leden opgezegd. In 2025 zijn slechts ruim 30 van de eerder 80 leden doorgegaan met het leveren van gecontracteerde zorg. Doelmatigheid speelde hierbij ook een grote rol. Het sturen op doelmatigheid heeft als keerzijde gehad dat leden hun cliënten met ondoelmatige zorg niet onder agb van de coöperatie zorg verleenden, maar via PGB of met ongecontracteerde zorg.

Zelfstandige zorgverleners - leden

Samenwerkingsafspraken bereikbaarheid bij ongeplande of in complexiteit toenemende zorgvraag Bereikbaarheid en vervanging

Ook voor 2025 sloten onze leden intern een nieuwe overeenkomst met De Zorgprofessional om gecontracteerde zorg te leveren. Zij legden hierbij ook een teamplan voor, waarin zij aangaven hoe zij de samenwerking en 24-uurs bereikbaarheid hadden geborgd. Tevens gaven zij aan wie hen zou vervangen tijdens vakantie of ziekte. In speciale WhatsApp-groepen, ingedeeld per regio, konden zij elkaar ook vinden voor ondersteuning bij onvoorziene situaties.

Ziekteverzuim zorgverleners

Onze leden zijn als zelfstandige zorgprofessionals (zzp'ers) zelf verantwoordelijk voor hun arbeidsomstandigheden en vangnet bij ziekte en andere onvoorziene omstandigheden alsook hun vervanging bij afwezigheid. De coöperatie beschikt daarom niet over specifieke cijfers t.a.v. het ziekteverzuim.

Ledentevredenheid

Wij voerden iedere twee jaar een tevredenheidsonderzoek uit onder onze leden om inzicht te krijgen in hun ervaringen en de kwaliteit van de samenwerking onderling en binnen de coöperatie. De resultaten van dit onderzoek boden waardevolle feedback waarmee we onze processen en samenwerking konden verbeteren. Gezien de ontwikkelingen heeft in 2025 het leden tevredenheids-onderzoek niet plaats gevonden.

Zeggenschap

Zeggenschap van de cliënten

De Zorgprofessional had in 2025 een cliëntenraad, welke bij de ALV's vertegenwoordigd was en die vanuit cliëntperspectief in de zomer van 2025 advies en instemming heeft gegeven bij het voorgenomen besluit om de activiteiten van de coöperatie te gaan staken.

Zeggenschap van de leden

Als coöperatie van leden organiseren wij minimaal twee keer per jaar een Algemene Leden Vergadering (ALV). In 2025 werd drie maal een ALV georganiseerd, 2 reguliere vergaderingen en 1 extra ALV waarin werd besloten om de activiteiten te gaan staken en de coöperatie op termijn te gaan ontbinden.

De ALV is het hoogste orgaan, leden beslissen hier over de koers van de coöperatie. De leden hebben gezamenlijk een bestuur en een bedrijfsbureau ingehuurd. Vanuit deze gremia worden voorstellen gedaan die ter stemming worden voorgelegd aan de leden. De ALV besluit in ieder geval over het jaarplan, de jaarrekening, de begroting, de contributie, de marges (en daarmee de tarieven) voor de zorgverleners.

Zorgverlening

Informeel netwerk

Het is belangrijk het informele netwerk te betrekken bij de zorgverlening en tegelijkertijd evt. overbelasting bij mantelzorgers tijdig te signaleren en op te acteren. Afspraken met het informele netwerk werden vastgelegd in het zorgplan (indicatie). Het gevalideerde meetinstrument Caregiver Strain Index (CSI), om de overbelasting bij mantelzorgers te meten, was geïntegreerd in het Elektronisch Cliëntdossier ZILLIZ en werd meegenomen bij de evaluatie van zorg en zo nodig eerder.

Vrijwilligers

Er was samenwerking tussen de indicierend wijkverpleegkundigen en de organisatie "Zorgmaatje aan huis", een landelijk georiënteerde organisatie gericht op ondersteunende mantelzorg.

Veilige zorg

Bevoegd en bekwaam

Om goede en veilige zorg te verlenen zorgden onze zzp-leden ervoor dat zij bevoegd en bekwaam bleven voor de zorghandelingen die zij verrichtten (zie ook Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen). De Zorgprofessional stelde de Vilans protocollen beschikbaar aan de leden.

Risicoseñalering

Bij de anamnese die bij iedere cliënt bij aanvang van zorg werd afgenomen en ook bij de herindicaties werd gekeken naar risico's zoals medicatieveiligheid, valgevaar, incontinentie, depressie, ondervoeding en huidletsel. Wanneer er risico's waren werd dit als aandachtspunt meegenomen in het zorgplan.

Proactieve zorgplanning en Samen beslissen

De zorg vond plaats op basis van proactieve zorgplanning, waarbij al in een vroeg stadium gekeken werd naar wensen, maar ook naar grenzen van zorgverlening in de thuissituatie. Samen beslissen was hierbij het uitgangspunt.

Wanneer een zorgvraag in complexiteit toenam werd tijdig extra expertise ingeschakeld, de wijkverpleegkundige was in de lead, casemanager, huisarts, ergotherapeut etc. werden betrokken. Bij iedere cliënt was een dergelijk professioneel netwerk aanwezig.

Medicatieveiligheid

Wat betreft medicatieveiligheid werd gebruik gemaakt van de Medido en konden de zorgverleners voor de registratie van medicatie gebruik maken van nCare.

Meldcode

De leden waren bekend met de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en het stappenplan dat hiervoor geldt binnen de zorg.

Incidenten en calamiteiten

Wanneer zich incidenten of calamiteiten voordeden wisten zorgverleners waar en hoe zij deze veilig konden melden met als doel daarvan te leren om de kwaliteit van zorg in z'n geheel te verbeteren.

Onvrede en klachten over de zorgverlening

Wanneer cliënten (of nabestaanden) onvrede hadden over hun zorg of bejegening door de zorgverlener, dan konden zij zich melden bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zij keek of laagdrempelig en informeel een oplossing gevonden kon worden. Mocht dat niet zo zijn dan werd een formele klacht ingediend bij de betreffende zorgverlener. Mocht de uitkomst daarvan onvoldoende zijn geweest dan kon de cliënt of nabestaande zich richten tot de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional.

In 2025 zijn 10 nieuwe klachten door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen en tot tevredenheid afgehandeld. Deze klachten gingen over de werkwijze, bejegening, urenregistratie en communicatie omtrent afschalen van zorg bij ziekte en het verplichte ECD.

Waar in 2024 de vindbaarheid van de klachtenfunctionaris nog een aandachtspunt was, daar bleek de klachtenfunctionaris in 2025 goed vindbaar.

De Geschilleninstantie van De Zorgprofessional heeft in 2025 geen meldingen ontvangen.

Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen

Zorgverleners

Zelfstandig zorgverleners zijn zelf verantwoordelijk voor 'leren en ontwikkelen' en hun bevoegd- en bekwaamheid.

Wij stelden als coöperatie wel verschillende voorwaarden:

- De zzp'er heeft een kwaliteitskeurmerk (KIWA of HKZ) of behaalde deze binnen 3 maanden na lidmaatschap
- De zzp'er heeft een eigen scholingsplan
- De zzp'er staat ingeschreven in het Kwaliteitsregister V&V.

Bij gecontracteerde zorgverlening lieten wij de zorgverleners tekenen voor:

- Minimaal 36 uur per jaar bijscholing conform de eis van het kwaliteitsregister.
- Minimaal twee keer per jaar deelname aan intervisie.

Dit werd ook meegenomen bij de audits die door de verpleegkundig kwaliteitscoach werden uitgevoerd.

Leren en ontwikkelen binnen De Zorgprofessional

Daarnaast vindt leren en ontwikkelen op meer plekken plaats zoals binnen het team van zorgprofessionals.

Team

Alle zelfstandig verpleegkundigen werken samen in een team van zzp'ers bij de individuele cliënt. Ieder team heeft een indicierend wijkverpleegkundige aan zich verbonden en werkt hier nauw mee samen door het opstellen van een zorgplan (indicatie) maar ook de monitoring van zorg en regievoering daarop. Een taak van de indicierend wijkverpleegkundige is ook het coachen van collega's.

Verpleegkundig kwaliteitscoach

De leden hebben samen een verpleegkundig kwaliteitscoach aangesteld.

Zij deed audits en bewaakte het verpleegkundig proces en coachte en ondersteunde de leden bij de dagelijkse praktijk en droeg daarmee bij aan 'leren en verbeteren'.

Helaas was de financiële situatie in 2025 de oorzaak dat deze kwaliteitscoach na haar vertrek niet kon worden vervangen.

Samenwerking scholingspartner

Voor de intercollegiale toetsing waren wij aangesloten bij de Wijkzorg Academie die hierbij de professionele begeleiding bood. Daarnaast bood de wijkzorgacademie ook andere scholingen aan. Onze zzp-leden konden deze met 50% korting volgen.

Bedrijfsbureau

ISO certificering

Jaarlijks vond op het bedrijfsbureau de ISO audit plaats, waarbij de beschreven processen in het kwaliteitsmanagementsysteem van het bedrijfsbureau werden geaudit. Een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) hielp ons om de kwaliteit van diensten en processen te waarborgen en continu te verbeteren. Risico beheersing en duidelijke actielijsten met deadlines zijn hier voorbeelden van.

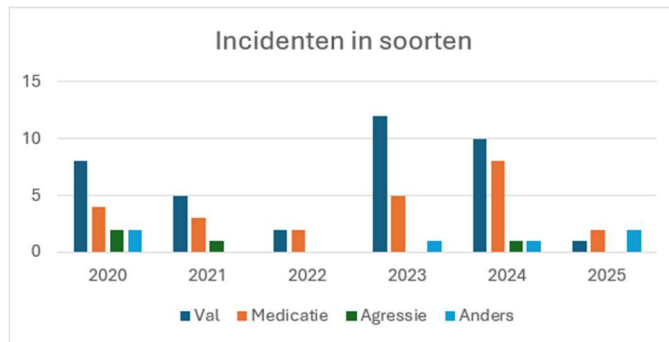
De coöperatie heeft in 2025 haar ISO 9001-certificering opnieuw behaald.

Cliëntenzorg

Meldingen-incident-cliënt (MIC)

In de periode 01-01 t/m 31-12-2025 zijn er in totaal 5 incidenten gemeld. Dat zijn er 15 minder dan in 2024. Er is 1 melding gedaan via het ECD Zilliz en 4 meldingen via onze website.

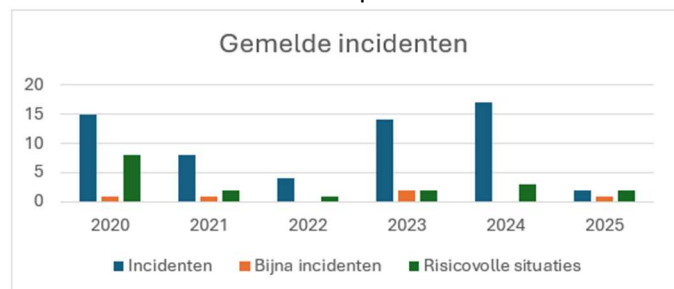
Van de gemaakte meldingen gingen er 2 over voorgevallen incidenten 2 over risicovolle situaties en 1 over een bijna incident.



De voorgevallen incidenten waren zoals in de voorjaren met name medicatie-incidenten. Het valincident heeft plaatsgevonden in de thuissituatie, als gevolg van een onverwachte beweging van een cliënt.

De meldingen over medicatie gingen over een verder nog zelfstandige cliënt die vergeten was een medicijn in te nemen en een verkeerd recept.

Verder was er nog één melding van Stoten, Knellen, Botsen en een melding dat bij een nieuwe cliënt na een zorghandeling de beenbrace niet werd omgedaan, waardoor de cliënt ten val had kunnen komen.



Samenvattend zijn er ook in 2025 fors minder meldingen binnengekomen dan in de voorjaren. Een mogelijke verklaring hiervoor is het verminderde aantal aan leden van de coöperatie en met name het aantal dat gebruik maakte van de contractering bij zorgverzekeraars. Door beiden hebben zorgverleners minder gebruik gemaakt van ons aanbod om incidenten te registreren. Met het staken van alle activiteiten in het vooruitzicht zijn leden erop gewezen andere aanbieders voor deze dienst te contracteren waardoor zij ook hun incidentmelding elders hebben ondergebracht.

Net als in de voorgaande jaren is er 0x gebruik gemaakt van de mogelijkheid om contact op te nemen met de MIC-commissie om te overleggen over een incident of risicovolle situatie.

Gezien de coöperatie inmiddels al haar activiteiten inmiddels gestaakt heeft, heeft de MIC-commissie het bestuur bedankt voor al haar inspanningen om de relevantie en noodzaak van incidentmeldingen als leermomenten ter verbetering van de kwaliteit van zorg onder de aandacht te brengen.

Calamiteiten

Er hebben zich in 2025 geen calamiteiten voorgedaan.

Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit

Cliënttevredenheid

Kwaliteit is altijd relatief. De ISO 9001 definieert kwaliteit als “het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften” (Passionned Groep, 2025).

Omdat kwaliteit door verschillende stakeholders verschillend kan worden beleefd, heeft de coöperatie De ZorgProfessional ervoor gekozen de cliënttevredenheid door een onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfokuZ uit te laten vragen, waarbij in 2025 alle cliënten die in zorg waren rechtstreeks door ZorgfokuZ werden aangeschreven, zonder tussenkomst van de zorgverlener.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek in 2025 heeft De ZorgProfessional op meerdere vlakken een andere aanpak gekozen om meer te leren uit de verzamelde gegevens te verzamelen en verbeterpotentiaal maximaal te benutten voor een nog betere kwaliteit van zorg.

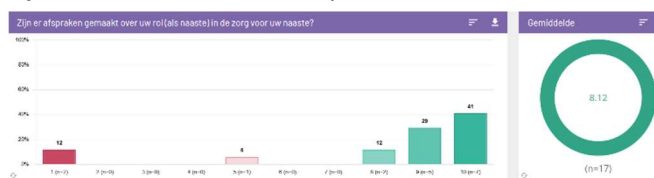
Zo hebben we de meetperiode vervroegd, zodat de uitslag eerder bekend is en breder in de organisatie gereflecteerd kan worden bij het maken van het jaarplan voor 2026.

Ten tweede hebben zijn de vragenlijsten niet meer verstuurd aan de leden voor de verder verspreiding bij hun cliënten. De vragenlijst is direct verstuurd naar de cliënten bij wie de zorg via de contracten met zorgverzekeraars wordt gefinancierd. Op deze manier konden zorgverleners niet meer beïnvloeden wie bevraagd werd, en kunnen wij evalueren in hoeverre de financiering van de zorg invloed heeft op de tevredenheid van de zorg.

We hebben ons opnieuw laten ondersteunen door onderzoeksbureau ZorgfokuZ in de uitvoering.

Een eerste zeer positief resultaat is een hogere participatie van de zorgvragers. Tegenover een respons van 14,43% in 2024, reageerden vorig jaar 30.91% van de bevraagden.

De totale tevredenheidsscore is een lager dan 2024. Met een 8,9 scoren nog steeds net hoger dan met de andere zorgaanbieders gemiddeld. Op bijna alle vragen scoren we hoger dan de benchmark. We zijn trots dat we dit als coöperatie van ZZP'ers hebben kunnen bereiken.

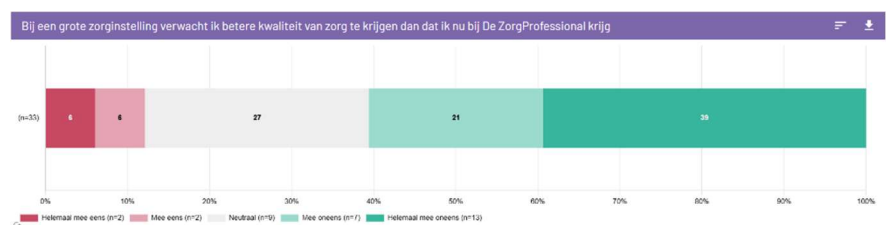


Wat bij de resultaten bijzonder opvalt, is dat 3 bevraagde ontevreden zijn over de mate van afspraken over welke rol zij en hun naasten in de zorgverlening vervullen. 1 bevraagde vindt zorgverleners onvoldoende

in de gaten hebben hoe het met hem of haar gaat. Op alle andere vragen antwoordden met goede of heel goede cijfers.

Op onze eigen vraag of mensen verwachten bij een bij een grotere zorginstelling ook een betere kwaliteit van zorg, gaven een kleine 10% van de

ondervraagden aan dit wel te verwachten, bijna 30% hadden geen verwachting hierover en ruim 60% verwachtte dit juist niet (ZorgfokuZ, 2025).



Na afronding van het CTO vatte het bestuur in overleg met de RvT het besluit om per einde 2025 alle activiteiten te staken. Er is zijn dan ook geen plannen gemaakt op basis van de uitkomst. De uitslag is wel uitvoerig gedeeld en besproken met onze leden, zodat zij wel kunnen leren en verbeteren voor hun eigen kwaliteit van zorg.

Totstandkoming van het Kwaliteitsbeeld

Omdat op moment van schrijven van het Kwaliteitsbeeld 2025 er geen cliëntenraad meer bestaat en ook de medewerkers van het Bedrijfsbureau uit dienst zijn, is er geen betrokkenheid van hen bij de totstandkoming van het Kwaliteitsbeeld 2025 geweest.

De beide bestuurders hebben de beschikbare informatie in het Kwaliteitsbeeld verwerkt en dit vervolgens digitaal voorgelegd aan de in 2026 ingeschreven leden en hebben hen gevraagd om feedback en aanvullingen.

Daarnaast is het Kwaliteitsbeeld voorgelegd aan de Raad van Toezicht en met hen besproken in een overleg.

Bijlage I Factsheet CTO GK 2025



Ervaringsmeting Generiek Kompas De Zorgprofessional - 2025



Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek aan de hand van het Generiek Kompas. Het onderzoek is uitgevoerd samen met onderzoeksbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit cliënten die in 2025 zorg hebben ontvangen vanuit de Zvw of Wlz van De Zorgprofessional. Cliënten hebben een uitnodigingsbrief en vragenlijst gekregen. Aan cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk in te vullen.

Respons



34 van de 110 aangeschreven mensen hebben deelgenomen aan het onderzoek

Organisatie Benchmark

Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?

9,0 | 8,5

Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?

9,1 | 8,5

Weten de zorgverleners wat uw situatie is?

9,1 | 8,6

Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?

8,9 | 8,4

Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?

8,8 | 8,3

Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?

8,8 | 8,3

Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

8,8 | 8,2

Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?

9,0 | 8,4

Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?

9,2 | 8,4

Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?

8,9 | 8,5

Totaalscore

8,9 | 8,4

NPS-EU score

75.00

75.07