



zesta

ZORGGROEP

Kwaliteitsbeeld

2025

Dit kwaliteitsbeeld geeft een beeld van hoe wij werken aan de kwaliteit van bestaan van onze cliënten. We kijken terug op de afgelopen periode en vooruit naar wat komt.



Inhoudsopgave

Bericht van de bestuurder	01
Raad van Bestuur	02
Raad van Commissarissen	02
1. Inleiding	03
2. Zesta Zorggroep in beeld	04
3. Reflectie op context en strategische koers	07
4. Werken met de bouwstenen van het Generiek Kompas	08
5. Totstandkoming van het kwaliteitsbeeld 2025	37
6. Vooruitblik 2026	38

**Jij telt.
Elke dag!**

Bericht van de bestuurder

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van Zesta Zorggroep. Dit kwaliteitsbeeld vervangt het Kwaliteitsbeeld 2024 en biedt een reflectie op hoe wij in de afgelopen periode hebben gewerkt aan kwaliteit van bestaan voor onze cliënten, met een vooruitblik op de ontwikkelingen die voor ons liggen.

Als directie kijken wij met trots naar de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers, die zich dagelijks inspannen om persoonsgerichte en passende zorg te bieden in een steeds complexer zorglandschap. Tegelijkertijd vraagt dit kwaliteitsbeeld ook om eerlijk te kijken naar wat beter kan. Alleen door samen te reflecteren en te leren, kunnen wij blijven verbeteren en toekomstbestendig blijven.

Het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' helpt ons daarbij. Het biedt richting en houvast, zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen. Wij nodigen u uit om dit kwaliteitsbeeld te lezen als een uitnodiging tot dialoog: met cliënten, medewerkers, samenwerkingspartners en toezichthouders.



Rik van Loo

Bestuurder Zesta Zorggroep

Bericht van de Raad

Raad van Bestuur

Zesta Zorggroep staat midden in de samenleving en ontwikkelt zich voortdurend. De naamswijziging van Ambulante Thuiszorg naar Zesta Zorggroep markeert deze ontwikkeling en weerspiegelt onze bredere inzet op samenhangende zorg en ondersteuning, van ambulante zorg tot woonzorgvormen zoals de Zonnewijzer.

Als Raad van Bestuur zien wij kwaliteit niet als een vaststaand gegeven, maar als een continu proces van leren, verbeteren en vooruitkijken. Dit kwaliteitsbeeld is daarbij geen afvinklijst, maar een instrument om koers te houden, verantwoording af te leggen en richting te geven aan verdere ontwikkeling.

Wij blijven ons samen met medewerkers, cliënten en partners inzetten voor zinnige zorg: dichtbij, persoonlijk en met oog voor de toekomst.

Raad van Commissarissen

De rol en de functie van de Raad van Commissarissen is vastgelegd in de statuten van Zesta Zorggroep. De Raad van Commissarissen ziet toe op het bestuur en beleid van Zesta Zorggroep en is het klankbord voor de Raad van Bestuur.

De Raad van Commissarissen vergadert ongeveer zes keer per jaar met de Raad van Bestuur.

De Raad van Commissarissen bestaat uit:

- Mw. Beckers, zij werd op 1 september 2024 benoemd. Mw. Beckers is een ervaringsdeskundige op het gebied van (mantel)zorg.
- De heer R. van den Hove, hij werd op 1 april 2018 benoemd. De heer van den Hove heeft jarenlange ervaring in de financiële sector en heeft een opleiding in de gezondheidszorg genoten.

De bevoegdheden en de wijze van functioneren van de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in het Reglement Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen werkt voor het bepalen van zijn samenstelling met een profielschets. Hierin staan onder meer de kennis, ervaring en vaardigheden beschreven die de raad nodig heeft voor zijn functioneren.

1. Inleiding

Onze aanpak is gestoeld op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:

1. Het kennen van wensen en behoeften

We luisteren naar onze cliënten en medewerkers en vertalen hun wensen naar maatwerkzorg.

2. Het bouwen van netwerken

Zorg is een gezamenlijke inspanning, waarbij we samenwerken met mantelzorgers, gemeenten en andere zorgaanbieders.

3. Het werk organiseren

Efficiënt en flexibel werken, ondersteund door technologie en slimme zorgoplossingen.

4. Leren en ontwikkelen

Een continu proces van scholing, innovatie en reflectie binnen ons team.

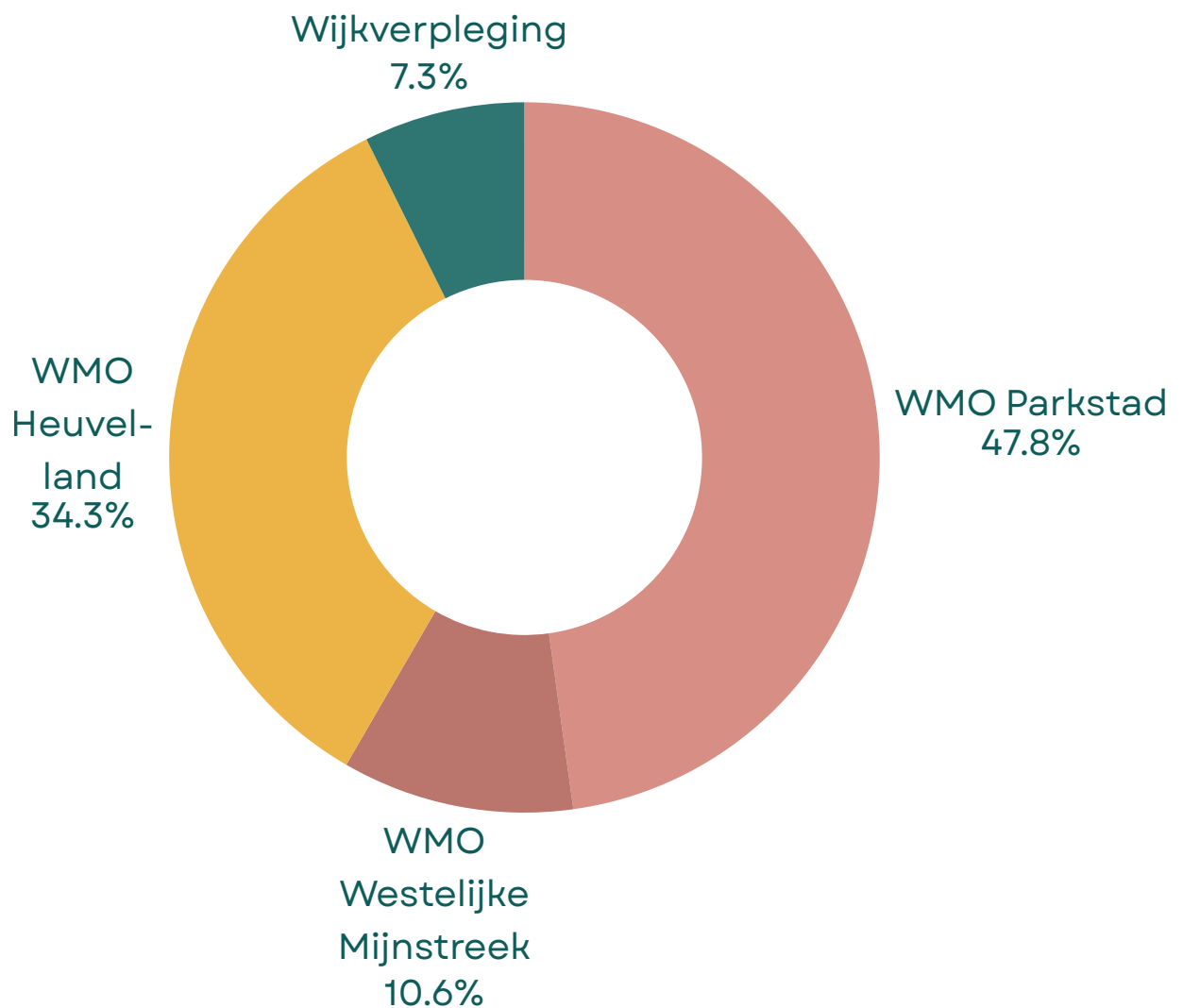
5. Inzicht in kwaliteit

Doorlopend monitoren en verbeteren van onze prestaties om de best mogelijke zorg te leveren.

2. Zesta Zorggroep in beeld

Zesta Zorggroep is een zorgorganisatie met diepe wortels in Zuid-Limburg. Al sinds 2005 bieden wij ondersteuning en zorg aan mensen die thuis willen blijven wonen, ook wanneer de zorgvraag toeneemt.

Wat ons kenmerkt is de persoonlijke benadering, korte lijnen en een sterke verbondenheid met cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners in de regio.



Nieuwe naam: Zesta Zorggroep

De kracht van een nieuwe naam.

Waarom deze verandering?

De naam Ambulante Thuiszorg stond jarenlang voor vertrouwde, betrokken zorg in de wijk. In de afgelopen jaren is de organisatie echter verder gegroeid en ontwikkeld. Naast hulp bij het huishouden en wijkverpleging bieden wij inmiddels meerdere vormen van zorg en ondersteuning, waaronder begeleiding en innovatieve woonzorgoplossingen. Om deze bredere koers en samenhang beter tot uitdrukking te brengen, is in 2025 gekozen voor de nieuwe naam Zesta Zorggroep.

Betekenis van de naam

De introductie van de naam Zesta Zorggroep werd ondersteund door een marketingcampagne waarin de betekenis van de naam centraal stond. De naam Zesta is bewust gekozen en symboliseert onze visie op zorg.

- Zest staat voor lef, energie en initiatief, terwijl Esta – afgeleid van het Spaanse werkwoord 'zijn' – verwijst naar het er zijn voor elkaar.

- Samen staat Zesta voor de boodschap: jij telt, elke dag, zowel voor cliënten als voor medewerkers.
- Het zon-symbool in ons logo onderstreept dit: zoals de zon iedere dag opnieuw opkomt, zien wij iedere dag als een nieuwe kans om met aandacht, betrokkenheid en vertrouwen zorg te bieden.

“Zesta Zorggroep is meer dan een naam. Het is een belofte: dat ieder mens telt. Elke dag opnieuw.”

Afsluiter

Met Zesta Zorggroep begint een nieuw hoofdstuk. Een naam die warmte en optimisme uitstraalt en die de komende jaren symbool staat voor onze zorg.



Groei en innovatie

Een belangrijke stap in deze ontwikkeling is de realisatie van de Zonnewijzer, de eerste geclusterde woonvorm van Zesta Zorggroep op basis van het Volledig Pakket Thuis (VPT). In 2026 opent de Zonnewijzer haar deuren voor 27 cliënten met een WLZ-indicatie (VV5), met een specifieke focus op dementiezorg.

Met de Zonnewijzer spelen wij in op de veranderende zorgvraag en de maatschappelijke opgave om passende zorg en wonen te combineren. Cliënten wonen in een veilige, herkenbare omgeving waar zorg, ondersteuning en welzijn samenkomen. Tegelijkertijd blijft de verbinding met de wijk en onze ambulante zorgverlening belangrijk. De ervaringen die wij opdoen binnen de Zonnewijzer gebruiken wij om ons VPT-aanbod verder te ontwikkelen en te verbeteren.

Onze visie blijft hierbij leidend: zinnige zorg, dichtbij en persoonlijk, met oog voor de toekomst.

Een andere belangrijke ontwikkeling binnen Zesta Zorggroep is de realisatie van een nieuwe hoofdlocatie. Begin 2025 is het nieuwe kantoorpand aangekocht, waarna een grondige verbouwing heeft plaatsgevonden. Tijdens deze verbouwing is nadrukkelijk ingezet op het verduurzamen van het pand, zodat het beter aansluit bij de ambities van de organisatie op het gebied van toekomstbestendigheid en verantwoord ondernemen.

Begin 2026 nemen medewerkers hun intrek in het vernieuwde hoofdkantoor. De nieuwe locatie biedt ruimte voor samenwerking, ontmoeting en ondersteuning van de groeiende organisatie. Het hoofdkantoor vormt daarmee een belangrijke basis voor verdere ontwikkeling van Zesta Zorggroep en draagt bij aan het versterken van de verbinding tussen medewerkers, teams en partners in de regio.

3. Reflectie op context en strategische koers

De reflectie in dit kwaliteitsbeeld is gebaseerd op: - het kwaliteitsbeeld 2024; - interne en externe audits (2024–2025); - de SWOT-analyse 2025; - het Meerjarenbeleidsplan 2025–2028.

Wat gaat goed?



Cliënttevredenheid

Hoge cliënttevredenheid (Meetinstrument Generiek Kompas)



Benadering

Persoonlijke, warme zorgrelaties en laagdrempelige benadering.



Samenwerking

Sterke regionale samenwerking met gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoor.



Innovatie

Innovatie in zorgvormen, zoals VPT en integrale intake.

Wat vraagt aandacht?



Arbeidsmarkt

Arbeidsmarktkrapte en uitstroom van personeel.



Verzuim

Hoog ziekteverzuim.



Werkdruk

Toenemende werkdruk.



Gedragsvormen

Omgaan met onbegrepen en ongewenst gedrag.



Taal

Communicatiebarriere bij inzet arbeidsmigranten.



Structuur

Interne opleidingsstructuur en intercollegiale samenwerking vragen verdere uitwerking.

4. Werken met de bouwstenen van het Generieke Kompas

In dit hoofdstuk beschrijven wij hoe Zesta Zorggroep in de praktijk werkt met de bouwstenen van het Generiek Kompas. De bouwstenen vormen voor ons geen losstaand model, maar sluiten aan bij hoe wij dagelijks zorg organiseren, uitvoeren en verbeteren. Per bouwsteen beschrijven wij hoe dit er in de praktijk uitziet, wat goed gaat, waar wij leerpunten zien en hoe cliënten en medewerkers hierbij zijn betrokken.

In 2025 heeft Zesta Zorggroep een GAP-analyse uitgevoerd ter voorbereiding op de implementatie van Volledig Pakket Thuis (VPT) binnen de wijkverpleging en de nieuwe woonzorglocatie de Zonnewijzer. Met deze analyse is systematisch in kaart gebracht in hoeverre bestaande processen, beleid en werkwijzen aansluiten bij de vereisten voor VPT-zorg en waar verdere ontwikkeling nodig is.

De analyse is uitgevoerd aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Per bouwsteen is gekeken welke onderdelen al aanwezig zijn binnen de organisatie, welke acties nog nodig zijn en welke stappen in 2025 zijn gezet om de organisatie verder voor te bereiden op de toekomstige VPT-zorg.

Bouwsteen 1

Het kennen van wensen en behoeften

Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken

Bouwsteen 3

Het werk organiseren

Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit



**Jij telt.
Elke dag!**

Bouwsteen 1

Het kennen van wensen en behoeften

Het kennen van de wensen en behoeften van cliënten vormt de basis van ons handelen. Zorg en ondersteuning starten altijd met een persoonlijk gesprek waarin we samen met de cliënt en, waar gewenst, mantelzorgers verkennen wat iemand nodig heeft om zo prettig en zelfstandig mogelijk te kunnen leven.

In zowel de wijkverpleging als de hulp bij het huishouden werken wij met vaste intake- en evaluatiemomenten. Cliënten worden actief betrokken bij het opstellen van het zorgplan en hebben inzage in hun dossier via CarenZorgt. Uit de meetresultaten wijkverpleging blijkt dat cliënten deze manier van werken waarderen en zich gehoord en serieus genomen voelen. Tegelijkertijd zien wij dat zorgvragen complexer worden en vaker veranderen. Om beter zicht te krijgen op onderliggende oorzaken en risico's, kiezen wij er in 2026 voor om verbeterpunten systematischer te analyseren.

Uit de GAP-analyse blijkt dat het netwerk van cliënten binnen Zesta Zorggroep al structureel wordt meegenomen in het zorgproces. De sociale kaart van cliënten wordt vastgelegd in het zorgdossier en maakt onderdeel uit van het zorgplan. Hierdoor is inzichtelijk welke personen en organisaties betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt.

In 2025 zijn daarnaast stappen gezet om afspraken en verantwoordelijkheden rondom de inzet van het steunend netwerk verder vast te leggen. Tegelijkertijd laat de analyse zien dat verdere ontwikkeling nodig is op het gebied van samenwerking met aanvullende vormen van ondersteuning, zoals logeerszorg.

Wijkverpleging

1. Aanmelding zorgvrager

- Via de eigen omgeving: zorgvrager, familie of mantelzorg
- Via de eerstelijnszorg: huisartsen, praktijkondersteuners of centrale aanmeldpunten van thuiszorgbureaus
- Via de tweedelijnszorg: ziekenhuis, revalidatie of psychische hulpverleners

2. Cliëntdossier opstarten

- Aanmelding komt binnen op kwaliteitsdashboard wijkverpleegkundige

4. Zorgplan en zorgindicatie

- Wijkverpleegkundige stelt zorgplan op
- Zorgplan is input voor zorgindicatie
- Zorgvrager accordeert zorgplan

3. Intakegesprek

- Bij zorgvrager thuis
- Binnen 5 werkdagen na in zorg nemen zorgvrager
- Anamnesegesprek voeren
- Cliëntdossier aanvullen
- Zorgovereenkomst opstellen
- Inregelen inzage dossier door zorgvrager via CarenZorgt

5. Uitvoering Wijkverpleging

6. Evaluaate van zorg

- 6 weken
- Halfjaarlijks
- Op verzoek van cliënt

7. Ontzorgfase en eindevaluatie

- Toewerken na beëindiging wijkverpleging
- Eindevaluatie
- Feedbackpunten worden opgevolgd door Zesta Zorggroep

Hulp in het huishouden

1. Aanmelding nieuwe cliënt

- Rechtstreekse aanmelding bij Zesta Zorggroep door gemeente op vraag van client.
- Via Centraal Wachtlijstbeheer (wachtlijsttool)
- Vanuit vernieuwde werkwijze hulp bij het huishouden

2. Verwerken cliëntgegevens

- Door medewerkers
Zorgbureau

3. Plannen zorg

- Warm welkom bij wachtlijst: wanneer een cliënt op de wachtlijst komt, neemt Zesta Zorggroep binnen 3 werkdagen contact op met de cliënt. Tijdens dit contactmoment wordt de cliënt welkom geheten en geïnformeerd over de actuele stand van zaken, zoals de verwachte wachttijd.
- Uitzondering Vernieuwde Toegang: cliënten die via de Vernieuwde Toegang binnenkomen, worden rechtstreeks ingepland door de intakekers en hoeven daarom niet eerst op de wachtlijst te worden geplaatst. Zij worden benaderd zodra er ruimte is voor een intake.
- Start intakeprocedure: zodra er plek beschikbaar is voor de cliënt, start de planner de intakeprocedure op en wordt het intakegesprek ingepland.

4. Intake

- Start intakeprocedure: zodra de intakeprocedure wordt gestart, ontvangt de cliënt per e-mail de zorgovereenkomst, algemene voorwaarden en de Zesta Zorgwaarden. De cliënt wordt hierbij gevraagd deze documenten digitaal te ondertekenen.
- Vooronderzoek via de Vernieuwde Toegang: in het kader van de Vernieuwde Toegang doorloopt de intaker samen met de cliënt een traject van 12 uur. Tijdens dit traject wordt gekeken naar de mogelijkheden van de cliënt om eigen regie, zelfredzaamheid en eigen kracht zoveel mogelijk te behouden. De intaker werkt samen met de cliënt in de thussituatie om de ondersteuningsvraag goed in kaart te brengen en op basis daarvan een onderbouwd indicatieadvies te formuleren.

- Bespreken van verwachtingen en afspraken: tijdens de intake worden ook de do's en don'ts besproken. Hierbij wordt toegelicht wat nodig is om de ondersteuning goed te laten verlopen en worden afspraken gemaakt over verwachtingen, rechten en plichten van zowel de cliënt als Zesta Zorggroep. Zodra intakeprocedure gestart wordt, krijgt de cliënt de zorgovereenkomst + algemene voorwaarden + Zesta Zorgwaarden toegestuurd via de e-mail met een ondertekenverzoek.
- Er wordt een Arbocheck uitgevoerd in de woning van de cliënt.

6. Start en uitvoering van Hulp in het huishouden

5. Matching

- Medewerker matchen aan cliënt

7. Jaarlijkse evaluatie

- Kwaliteit van leven, zelfredzaamheid en de regie van de cliënt staan centraal
- Middels een clienttevredenheidsonderzoek

8. Eindevaluatie en ontzorgfase

- Evaluatie huishoudelijk dienstverleningsproces
- Reden tot stoppen wordt besproken
- Feedbackpunten worden opgevolgd door Zesta Zorggroep

Raadpleging cliënten en medewerkers

Cliënten zijn geraadpleegd via cliëntgesprekken en signalen uit klachten en complimenten. Medewerkers hebben input geleverd via teamoverleggen, audits en reflectiebijeenkomsten. In 2025 heeft geen MTO plaatsgevonden. Dit staat weer op de planning voor 2026.

Wat gaat goed?

Persoonsgericht en laagdrempelig

Zesta Zorggroep slaagt erin om cliënten op een persoonsgerichte en laagdrempelige manier te ondersteunen. De hoge cliënttevredenheid laat zien dat cliënten zich gezien en gehoord voelen. De warme organisatiecultuur en de focus op kwaliteit van bestaan blijven herkenbaar, ook in een periode van groei en ontwikkeling.

Vernieuwde Toegang

Binnen de hulp bij het huishouden werkt Zesta Zorggroep in 2025 en 2026 in de context van de Vernieuwde Toegang tot de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze vernieuwde toegang sluit aan op landelijke en regionale ontwikkelingen waarbij betreffende gemeenten verantwoordelijk zijn voor ondersteuning van inwoners die (tijdelijk) niet zelfredzaam zijn. Kenmerkend is dat inwoners ondersteuning aanvragen via het Wmo-loket van de gemeente, waarna een gesprek plaatsvindt om de persoonlijke situatie te onderzoeken en te bepalen welke maatwerkvoorzieningen passend zijn. Daarbij is er ruimte voor het indienen van een persoonlijk plan dat helpt om de benodigde hulp en doelen scherp te krijgen. Ook speelt de decentralisatie een rol: bij vormen van ondersteuning zoals beschermd wonen wordt de verantwoordelijkheid vaker regionaal gedeeld, waardoor ook kleinere gemeenten een grotere rol hebben in het toewijzen en organiseren van passende ondersteuning. Deze wijzigingen zijn bedoeld om ondersteuning beter te personaliseren en de toegang tot hulp voor kwetsbare inwoners te verbeteren.

Werkwijze

In 2025 hebben hierover meerdere gesprekken plaatsgevonden met betrokken gemeenten om samenwerking en implementatie voor te bereiden. In Kerkrade is deze werkwijze inmiddels onderdeel van de vaste werkwijze. In Voerendaal en Simpelveld is op 16 juni 2025 gestart met een pilot. In 2026 wordt gewerkt aan verdere aansluiting van andere gemeenten bij deze werkwijze.

GAP-analyse

Binnen de wijkverpleging speelt het netwerk rondom de cliënt eveneens een belangrijke rol. Uit de GAP-analyse blijkt dat het netwerk van cliënten binnen Zesta Zorggroep al structureel wordt meegenomen in het zorgproces. De sociale kaart van cliënten wordt vastgelegd in het zorgdossier en maakt onderdeel uit van het zorgplan, waardoor inzichtelijk is welke personen en organisaties betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt. In 2025 zijn daarnaast stappen gezet om afspraken en verantwoordelijkheden rondom de inzet van het steunend netwerk verder vast te leggen. Tegelijkertijd laat de analyse zien dat verdere ontwikkeling mogelijk is in de samenwerking met aanvullende vormen van ondersteuning, zoals logeerszorg, zodat cliënten en hun netwerk in de toekomst nog beter ondersteund kunnen worden.

Wat kan beter?

Uniforme werkwijzen

Door de groei van de organisatie en regionale verschillen in uitvoering is de borging van uniforme werkwijzen nog niet overal volledig gerealiseerd. Met name in het intakeproces, de evaluatiemomenten en de vastlegging van cliëntsignalen zijn tussen regio's nog verschillen zichtbaar. Dit kan invloed hebben op de eenduidigheid van de ondersteuning die wij bieden.

Verzuim

Daarnaast vormen het relatief hoge verzuim en de krapte op de arbeidsmarkt een uitdaging voor het waarborgen van continuïteit in de dienstverlening.

Onderliggende oorzaken

Tegelijkertijd zien wij de behoefte om beter inzicht te krijgen in de onderliggende oorzaken van knelpunten en risico's, zodat verbetermaatregelen gericht kunnen worden onderbouwd, opgevolgd en geborgd.

PDCA



Plan

analyseren van cliëntsignalen en ervaringen met de vernieuwde Wmo-werkwijze.



Do

Verdere uitrol van de vernieuwde werkwijze, onder andere in Heerlen.



Check

Monitoring van cliënttevredenheid, zorgdoelen en effecten op zelfredzaamheid.



Act

Waar nodig aanscherpen en borgen van intake- en evaluatieprocessen.

Hulp bij het huishouden

**Zorg is meer dan
hulp bieden. Het is
gezien worden,
gehoord worden
en weten dat je
ertoe doet.**



Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken

Zorg en ondersteuning staan nooit op zichzelf. Zesta Zorggroep werkt nauw samen met mantelzorgers, gemeenten, huisartsen, zorgverzekeraars, het zorgkantoor en andere zorgpartners in de regio. Deze samenwerking is essentieel om passende ondersteuning te bieden en tijdig te kunnen inspelen op veranderingen in de zorgvraag.

In 2025 heeft Zesta Zorggroep verschillende momenten benut om de verbinding met medewerkers en regionale partners te versterken. Ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan organiseerde Zesta Zorggroep op 30 augustus 2025 een gezamenlijke dag in de Efteling voor medewerkers. Dit moment werd tevens gebruikt om de rebranding naar Zesta Zorggroep intern onder de aandacht te brengen en medewerkers actief te betrekken bij deze nieuwe fase van de organisatie.

Daarnaast was Zesta Zorggroep op 8 november 2025 aanwezig op de Parkstad Gezondheidsbeurs. Deze beurs bood een waardevolle gelegenheid om het netwerk in de regio verder te versterken en de naamswijziging en positionering van Zesta Zorggroep ook extern kenbaar te maken.

Tot slot vond op 17 december 2025 een kerstviering op de nieuwe hoofdlocatie plaats in de vorm van een kerstmarkt. Voor deze gelegenheid werden negen lokale ondernemers uitgenodigd om deel te nemen. Medewerkers konden hier hun kerstwaardering uitzoeken, terwijl tegelijkertijd de verbinding met lokale ondernemers en de regionale gemeenschap werd versterkt.

Raadpleging cliënten en medewerkers

Inbreng is opgehaald via casuïstiekbesprekingen, teamoverleggen en evaluaties met netwerkpartners.

Hulp in het huishouden

Integrale aanpak

De integrale intake-aanpak die is ontwikkeld in de pilot Kerkrade laat zien dat samenwerking bijdraagt aan beter afgestemde zorg en ondersteuning. Medewerkers ervaren korte lijnen en persoonlijk contact met netwerkpartners als helpend.

Verschillende werkwijzen

Tegelijkertijd constateren wij dat samenwerking soms nog te afhankelijk is van individuele professionals en dat afspraken niet overal structureel zijn vastgelegd. Dit kan leiden tot verschillen in werkwijze tussen regio's.

Samenwerkingsafspraken

In 2026 werken wij aan het verder borgen van samenwerkingsafspraken en het structureel evalueren van samenwerking.

Wat gaat goed?

Regionaal verankerd

Zesta Zorggroep is sterk regionaal verankerd en werkt intensief samen met gemeenten, ketenpartners en andere zorgaanbieders. In 2025 heeft de organisatie 10 van de 16 aanbestedingen opnieuw doorlopen en succesvol gecontracteerd voor langdurige perioden. Dit biedt stabiliteit en continuïteit voor zowel cliënten als medewerkers.

Overlegtafels

Daarnaast is de regionale samenwerking binnen de Wmo verder geïntensiveerd. Zesta Zorggroep neemt actief deel aan overlegtafels met gemeenten en betrokken zorgaanbieders, waarbij gezamenlijk wordt meegedacht over regionale vraagstukken en contractvorming. In Kerkrade is de pilot vervangen door de Vernieuwde Toegang, een nieuwe werkwijze waarbij gemeenten en zorgaanbieders nauwer samenwerken rondom de toegang tot ondersteuning.

Wachlijsttool

Om de regionale samenwerking verder te versterken heeft Zesta Zorggroep daarnaast een wachlijsttool ontwikkeld. Met dit instrument kunnen gemeenten en zorgaanbieders op een transparante en uniforme manier inzicht krijgen in de regionale wachtlijsten. Hierdoor kijken betrokken partijen naar hetzelfde overzicht en kunnen knelpunten gezamenlijk en sneller worden aangepakt.

Wat kan beter?

Persoonsafhankelijk

De samenwerking in netwerken is op onderdelen nog persoonsafhankelijk. Daarnaast ontbreekt op dit moment formele cliëntenmedezeggenschap, waardoor structurele inbreng van cliënten nog onvoldoende is geborgd.

PDCA



Plan

Evalueren van regionale samenwerking en netwerkafspraken.



Do

Voortzetten en formaliseren van structurele afstemming met gemeenten en partners.



Check

Volgen van instroom, continuïteit en samenwerkingsresultaten.



Act

Vastleggen en bestendigen van netwerkafspraken en versterken van cliëntbetrokkenheid middels het aanstellen van een cliëntenraad.

Bouwsteen 3

Het werk organiseren

Binnen Zesta Zorggroep wordt het primaire proces ondersteund door een goede onboarding van nieuwe medewerkers, passende bedrijfsmiddelen en digitale toepassingen. Medewerkers werken met verschillende ondersteunende systemen en apps, zoals Axiom, ONS Nedap en AFAS, die bijdragen aan efficiënte zorgverlening en goede dossiervoering. Daarnaast worden technologische innovaties ingezet, zoals Medido, de inzet van AI-toepassingen en slimme technologieën binnen de Zonnewijzer, om zorgprocessen te ondersteunen en de kwaliteit en zelfstandigheid van cliënten te versterken.

Hulp in het huishouden

Samen doen

Hulp in het huishouden is voor mensen die (tijdelijk) niet meer in staat zijn om zelf het huishouden te doen. Een hulp in het huishouden van Zesta Zorggroep kijkt samen met de cliënt welke taken nog zelf gedaan kunnen worden en wat (eventueel met inzet van hulpmiddelen) nog aangeleerd kan worden. Datgene dat de cliënt echt niet meer kan en overblijft, neemt Zesta Zorggroep over.

Intakegesprek

Voordat de zorg start, komt een medewerker op intakegesprek. Samen wordt besproken wat de wensen en behoeften zijn en wordt de thuissituatie van de cliënt bekeken. Aan de hand hiervan wordt een zorgplan opgesteld. Dit zorgplan is onderdeel van het zorgdossier. Het zorgdossier wordt digitaal bijgehouden. Daarnaast ontvangt de cliënt een noodmap met de belangrijkste cliëntgegevens en relevante organisatorische informatie, zodat essentiële informatie ook in noodsituaties direct beschikbaar is.

Vertrouwensband

Zesta Zorggroep zorgt zoveel mogelijk voor dezelfde HBH-medewerker. Dat is voor beide partijen prettig. De cliënt hoeft zodoende niet elke keer uit te leggen welke ondersteuning nodig is en hoe de cliënt wil dat deze uitgevoerd wordt. De vaste medewerker weet waar alles staat bij de cliënt en de cliënt hoeft niets meer uit te leggen. Samen wordt een vertrouwensband opgestart. Dat geeft de cliënt rust, gezelligheid en een schoon huis waar u prettig kunt blijven wonen. Het inzetten van een vaste medewerker blijft een streven, in sommige gevallen bemoeilijkt de krapte op de arbeidsmarkt dit.



“Ik doe veel meer dan schoonmaken. Vaak is mijn bezoek het moment van de dag voor de cliënt. We drinken samen koffie, praten over van alles en nog wat en ik zie hoe iemand ervaart. Dat maakt mijn werk waardevol. Ik voel me echt deel van hun leven.”

Danny, hulp in het huishouden

Wijkverpleging

Zelfstandigheid ondersteunen

Zesta Zorggroep realiseert zich dat het voor cliënten een grote stap kan zijn wanneer zij (gedeeltelijk) afhankelijk worden van thuiszorg. Daarom wordt samen met de cliënt gekeken welke ondersteuning nodig is, met als uitgangspunt dat cliënten zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en de regie over hun eigen leven behouden. De ondersteuning wordt afgestemd op de wensen, behoeften en het dagelijks leefpatroon van de cliënt.

Teams

De zorg wordt georganiseerd vanuit kleine, wijkgerichte teams bestaande uit (wijk)verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden. Door deze kleinschalige werkwijze heeft de cliënt te maken met een beperkte groep zorgverleners, wat bijdraagt aan continuïteit van zorg en het opbouwen van een vertrouwde zorgrelatie. Binnen de wijkteams vervult de wijkverpleegkundige een centrale rol in de coördinatie van zorg en de afstemming met andere zorgverleners, zoals huisartsen, apotheken en andere disciplines in de wijk.

Professionaliseren

Digitale ondersteuning, zoals het elektronische cliëntdossier en het kwaliteitsdashboard, helpt medewerkers om het zorgproces inzichtelijk te houden en de zorg goed te organiseren. Tegelijkertijd zorgt de toenemende zorgvraag en de krapte op de arbeidsmarkt voor druk op de organisatie. Om de continuïteit van zorg te waarborgen wordt daarom, waar nodig, gebruikgemaakt van externe zorgverleners. Uit de externe audit van 2025 blijkt dat het beleid rondom de inzet, bevoegdheid en bekwaamheid van deze zorgverleners nog niet volledig was vastgelegd. In 2026 ligt de focus daarom op het verder professionaliseren en borgen van deze processen.

VPT Zorg

De uitgevoerde GAP-analyse heeft daarnaast inzicht gegeven in de organisatorische randvoorwaarden voor het leveren van VPT-zorg. In 2025 zijn hiervoor eerste stappen gezet, waaronder het ontwikkelen van een rekenmodule om beter inzicht te krijgen in de inzet van zorg en ondersteuning. Ook is gewerkt aan het verkrijgen van meer inzicht in de inzet van onderaannemers en aan het ontwikkelen van een format voor samenwerking met deze partijen.



“We zien dat mensen steeds langer thuis willen blijven wonen. Met de juiste zorg en ondersteuning kan dat ook. Ons team combineert deskundigheid met warmte en dat maakt het verschil. Of het nu gaat om een praktische handeling of gewoon een luisterend oor, wij zijn er.”

Petra, manager wijkverpleging

Wonen en zorg

Opening

In 2026 opent de Zonnewijzer haar deuren voor 27 cliënten met een WLZ-indicatie (VV5), met een specifieke focus op dementiezorg.

Eerste woonvorm

In 2025 zijn belangrijke stappen gezet in de realisatie van deze nieuwe zorglocatie in Heerlen waar VPT-zorg zal worden aangeboden. Na de voorbereidende fase in 2024 is gestart met de verdere ontwikkeling en inrichting van deze kleinschalige woonvorm. De locatie biedt cliënten een eigen woonunit. De woonomgeving wordt bewust kleinschalig en huiselijk ingericht, zodat cliënten zich zo veel mogelijk thuis kunnen voelen en tegelijkertijd passende zorg en ondersteuning ontvangen.

“Met de Zonnewijzer laten we zien dat wonen met dementie anders kan: persoonlijk, kleinschalig en midden in de wijk.”



Raadpleging cliënten en medewerkers

Medewerkers hebben via audits, werkoverleggen en signalen vanuit de praktijk input geleverd over knelpunten in organisatie en werkdruk.

Wat gaat goed?

Kleinschalig

De organisatie van het werk binnen Zesta Zorggroep is duidelijk en overzichtelijk ingericht. De zorg wordt geleverd vanuit kleinschalige, wijkgerichte teams, wat bijdraagt aan continuïteit van zorg, korte lijnen en het opbouwen van een vertrouwde relatie tussen cliënt en zorgverlener. Binnen deze teams vervult de wijkverpleegkundige een belangrijke rol in de coördinatie en afstemming van zorg.

Bestuursstructuur

Daarnaast zorgt de éénkoppige bestuursstructuur voor slagvaardige besluitvorming en een heldere koers binnen de organisatie. Ook versterkt de nieuwe hoofdlocatie de samenwerking en onderlinge verbinding binnen de organisatie doordat medewerkers elkaar gemakkelijker kunnen ontmoeten en kennis kunnen uitwisselen.

Wat kan beter?

Persoonsafhankelijk

Het hoge verzuimpercentage en de krappe arbeidsmarkt hebben geleid tot verhoogde werkdruk en personele uitstroom. Onboarding, interne communicatie en ondersteuning van medewerkers zijn nog onvoldoende uniform ingericht om verdere groei goed te kunnen dragen.

PDCA



Plan
Analyseren van uitstroom, werkdruk en knelpunten in organisatie en processen.



Do
Ontwikkelen en implementeren van een vernieuwd onboardingprogramma, een rekenmodule voor inzicht in zorginzet en een samenwerkingsformat voor onderaannemers.



Check
Monitoren van uitstroom, verzuim en medewerkers-tevredenheid.



Act
Bijstellen en borgen van processen, waaronder beleid rondom bevoegd en bekwaam handelen, om duurzame groei en continuïteit van zorg te ondersteunen.

Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

Zesta Zorggroep hecht veel waarde aan de ontwikkeling van medewerkers. In dit kader heeft de organisatie de SLIM-subsidie toegekend gekregen. Met behulp van deze subsidiegelden wordt de komende jaren gewerkt aan een goed doordacht en herkenbaar opleidings- en ontwikkelbeleid. Medewerkers worden hierbij actief gestimuleerd om hun competenties en vaardigheden verder te ontwikkelen, zodat zij op een passend niveau kunnen functioneren en cliënten de best mogelijke ondersteuning en zorg kunnen bieden.

Uit interne audits en signalen van medewerkers blijkt dat de kennis van beleid en protocollen niet altijd voldoende geborgd is, met name bij medewerkers in de hulp bij het huishouden. Dit vraagt om leerinterventies die beter aansluiten bij de dagelijkse praktijk en het werkritme van medewerkers. Daarom zet Zesta Zorggroep in 2026 nadrukkelijk in op het toegankelijker en concreter maken van leren en ontwikkelen.

De uitgevoerde GAP-analyse laat zien dat binnen Zesta Zorggroep al verschillende elementen aanwezig zijn op het gebied van leren en ontwikkelen, zoals een opleidingsbeleid, beschikbare scholingsbudgetten en het werken met zorgplandoelen. In 2025 zijn daarnaast stappen gezet om de deskundigheidsontwikkeling rondom VPT-zorg te versterken. Het VPT-team is voorbereid op de werkwijze en inhoud van het product VPT. Daarnaast wordt gekeken hoe intervisie en multidisciplinaire samenwerking verder kunnen worden ingericht, zodat kennisdeling en samenwerking tussen disciplines verder worden versterkt.

Raadpleging cliënten en medewerkers

Medewerkers zijn geraadpleegd via audits, persoonlijke gesprekken en teamoverleggen. Cliëntsignalen zijn meegenomen bij het bepalen van scholingsthema's.

Wat gaat goed?

Betrokkenheid

In 2025 is inhoudelijk gewerkt aan een sterkere scholingscarrousel. Er is een duidelijke ambitie om te investeren in deskundigheidsbevordering, persoonlijke ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden voor medewerkers. Bovendien zien we een grote betrokkenheid en leerbereidheid van medewerkers.

Wat kan beter?

Scholing en ontwikkeling

Scholing en ontwikkeling zijn nog onvoldoende structureel en organisatiebreed geborgd. Kennisdeling en interne communicatie vragen verdere versterking, zodat leren beter aansluit bij de dagelijkse praktijk.

PDCA



Plan
Vaststellen van leerprioriteiten op basis van audits, signalen en POP-gesprekken.



Do
Implementeren van onboarding, microlearning en gerichte scholing.



Check
Evalueren van deelname, toepassing in de praktijk en effecten op functioneren.



Act
Leerprogramma's aanscherpen en borgen in beleid en werkafspraken.

Wijkverpleging

**Met aandacht,
vertrouwen en
deskundigheid
bieden we zorg in de
eigen omgeving.**

Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit en leren verbeteren

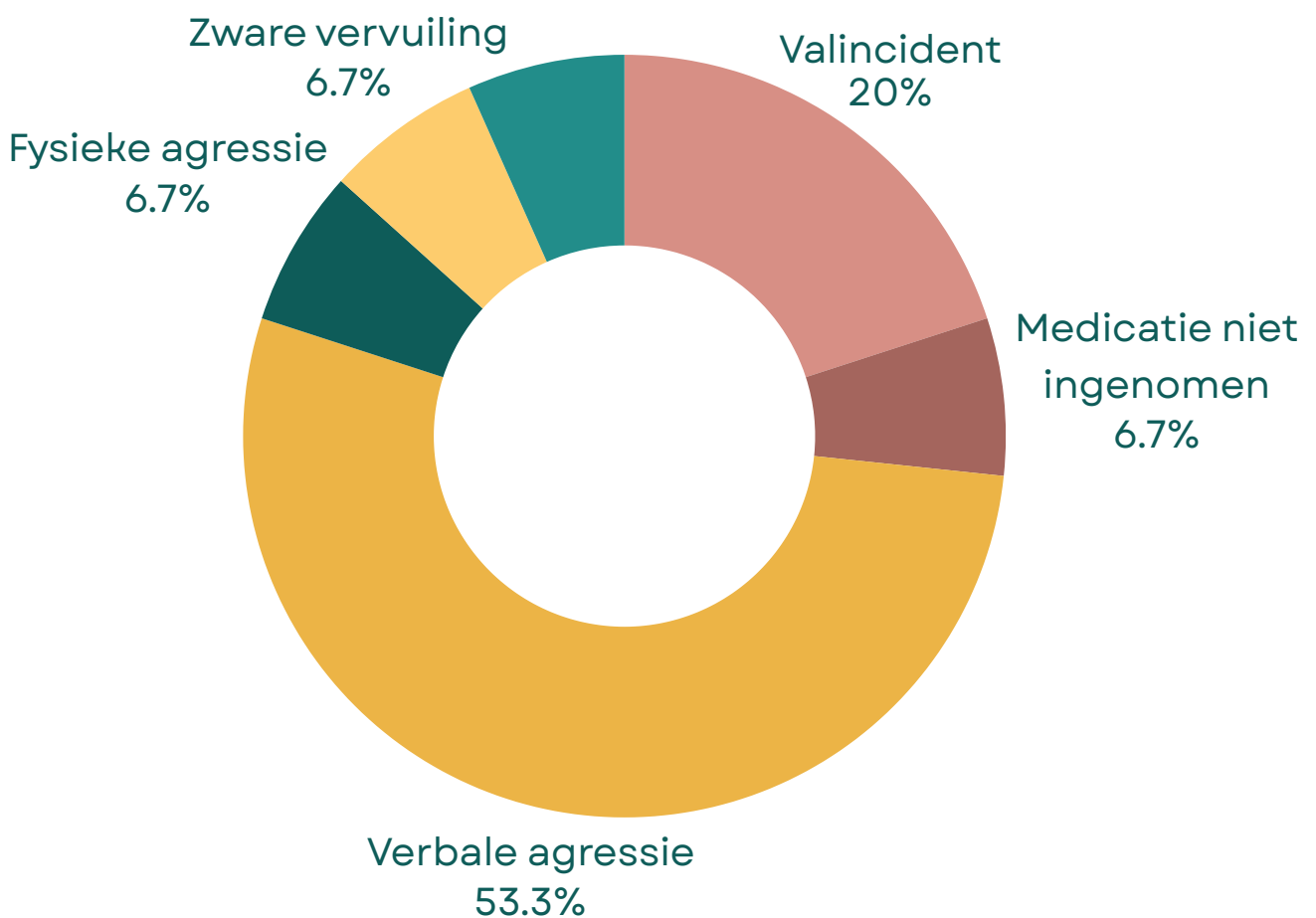
Binnen Zesta Zorggroep wordt kwaliteit structureel gemonitord en gebruikt als basis voor leren en verbeteren. Hiervoor maakt de organisatie gebruik van verschillende instrumenten, zoals cliënttevredenheidsmetingen, interne en externe audits en het kwaliteitsbeeld. Daarnaast wordt een ervaringsmeting ingezet die aansluit bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas. De uitkomsten van deze metingen worden geanalyseerd en gebruikt om verbetermaatregelen te formuleren en op te volgen.

De uitgevoerde GAP-analyse heeft aanvullend inzicht gegeven in de wijze waarop kwaliteit binnen de organisatie wordt geborgd en waar verdere ontwikkeling mogelijk is. Uit audits en signalen van medewerkers blijkt echter dat kennis van beleid en protocollen niet altijd voldoende geborgd is, met name bij medewerkers in de hulp bij het huishouden. Deze signalen worden gebruikt om gerichte verbeteracties te formuleren. In 2026 ligt de focus daarom op het toegankelijker en concreter maken van leren en ontwikkelen, zodat kennis beter aansluit bij de dagelijkse praktijk van medewerkers.

Daarnaast zijn in 2025 stappen gezet om de deskundigheidsontwikkeling rondom VPT-zorg te versterken. Het VPT-team is voorbereid op de werkwijze en inhoud van het product VPT. De inzichten uit audits, metingen en analyses worden gebruikt om processen verder te verbeteren en de organisatie goed voor te bereiden op toekomstige ontwikkelingen, zoals de start van VPT-zorg binnen de Zonnewijzer.

De externe audit van 2025 bevestigt dat het kwaliteitsmanagementsysteem effectief functioneert. Tegelijkertijd zijn aandachtspunten benoemd, zoals het verder borgen van beleid rondom de inzet van zzp'ers en het verbeteren van kennisdeling richting uitvoerende medewerkers. Deze punten zijn opgenomen in het verbeterregister en worden opgevolgd via de PDCA-cyclus.

In 2025 zijn in totaal 11 VIM-meldingen en 4 MIC-meldingen geregistreerd. Er is een duidelijk stijging te zien ten opzichte van 2024. Vooral het aantal meldingen van verbale agressie valt hierbij op.



In 2026 wordt ingezet op het stimuleren van melden en het verbeteren van het meldproces inclusief een tijdige en correcte opvolging van de gedane meldingen. Het totaalbeeld van klachten en complimenten en VIM/MIC meldingen wordt gebruikt om processen, communicatie en verwachtingsmanagement verder te verbeteren.

Raadpleging cliënten en medewerkers

Input is opgehaald via audits, VIM/MIC-meldingen, klachten, clienttevredenheidsonderzoek, teamoverleggen en werkoverleg.

Wat gaat goed?

Betrokkenheid

Zesta Zorggroep stuurt op samenhangende KPI's zoals cliënttevredenheid, uitstroom, verzuim, productie en financiën. Deze indicatoren worden structureel besproken in directieoverleggen en managementrapportages. De PDCA-gedachte vormt de basis van de sturing.

Wat kan beter?

Scholing en ontwikkeling

Het verbeterregister (AFAS) wordt nog onvoldoende structureel ingezet. Daarnaast ontbreekt het gebruik ervan in een centraal MT-overleg, waardoor de PDCA-cyclus op organisatieniveau versterkt kan worden.

PDCA



Plan

Herijken van overlegstructuur en eigenaarschap van verbeterpunten.



Do

Structureel inzetten van het verbeterregister als sturingsinstrument.



Check

Periodieke bespreking van voortgang en resultaten.



Act

Borging van verbeteringen via centrale besluitvorming en vastlegging.



Klachten

In 2025 zijn binnen Zesta Zorggroep twee klachten ontvangen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Quasir) die na behandeling zijn afgesloten. Hoewel het aantal klachten beperkt is, worden deze signalen binnen de organisatie serieus genomen en gebruikt als input voor leren en verbeteren.

De eerste melding had betrekking op het niet kunnen vinden van de juiste contactgegevens op de website om een afspraak af te zeggen. De cliënt kon hierdoor niet rechtstreeks contact opnemen met de organisatie en heeft zich daarom via een andere weg gemeld. De melding is intern doorgegeven zodat de vindbaarheid van contactinformatie op de website kon worden gecontroleerd en waar nodig verbeterd. Uiteindelijk bleek het te gaan om een signaal over bereikbaarheid en communicatie, en niet om een inhoudelijke klacht over de zorgverlening.

De tweede klacht had betrekking op de beëindiging van huishoudelijke hulp vanwege een vervuilde woonsituatie. De cliënt gaf daarnaast aan dat er zonder toestemming foto's van de woning waren gemaakt door de medewerker. Naar aanleiding van deze melding is contact opgenomen met de cliënt en is de situatie besproken. De ondersteuning in het huishouden is vervolgens weer opgestart. Daarnaast is intern aandacht besteed aan de manier waarop medewerkers omgaan met situaties rondom vervuilde woningen en het maken van beeldmateriaal, zodat duidelijk blijft welke afspraken gelden rondom privacy en communicatie met cliënten.

Deze klachten zijn besproken binnen de organisatie en gebruikt om te reflecteren op de uitvoering van zorg en ondersteuning. De inzichten worden meegenomen in teamoverleggen en waar nodig vertaald naar werkafspraken, zodat medewerkers hierin de praktijk van kunnen leren. Op deze manier draagt ook een beperkt aantal klachten bij aan het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen Zesta Zorggroep.

Analyse

Cliënttevredenheid Zesta Zorggroep

Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2025 heeft Zesta Zorggroep een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten via SurveyMonkey, conform de uitgangspunten van het Generiek Kompas. De vragenlijst is breed uitgezet onder cliënten, waarvan 439 cliënten de vragenlijst hebben ingevuld. De resultaten geven inzicht in hoe cliënten de ondersteuning en zorg ervaren.

Score

De gemiddelde score op de gesloten vragen bedraagt 80,2%. Het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten hun zorgverleners geven is 8,0. Deze resultaten laten zien dat cliënten de ondersteuning van Zesta Zorggroep over het algemeen positief waarderen.

Met name de persoonlijke benadering van medewerkers wordt door cliënten als positief ervaren. Zo geeft 90% van de cliënten aan dat zorgverleners hun situatie goed kennen en geeft bijna 89% aan dat medewerkers goed luisteren en dat zij met vragen terecht kunnen bij hun zorgverlener.

Dit bevestigt dat de zorgverlening binnen Zesta Zorggroep wordt gekenmerkt door betrokkenheid en aandacht voor de cliënt.

Ook het vertrouwen in de kennis en deskundigheid van zorgverleners scoort hoog (84%). Daarnaast geeft 83% van de cliënten aan Zesta Zorggroep te willen aanbevelen aan anderen met een zorgvraag.

Open- en gesloten vragen

Naast de gesloten vragen bevatte het onderzoek ook meerdere open vragen waarin cliënten hun ervaringen konden toelichten. In totaal zijn 758 tekstreacties ontvangen. Deze reacties zijn thematisch geanalyseerd om inzicht te krijgen in wat cliënten waarderen en waar mogelijke verbeterpunten liggen. Uit de open antwoorden blijkt dat veel cliënten positief zijn over de persoonlijke benadering en betrokkenheid van medewerkers. Cliënten geven aan dat zij zich gehoord voelen en dat de ondersteuning goed aansluit bij hun situatie.

Ook worden de vriendelijkheid en inzet van medewerkers regelmatig genoemd. Veel cliënten geven in hun reactie aan tevreden te zijn over de geboden ondersteuning en hebben weinig of geen verbeterpunten, met opmerkingen als "prima", "alles goed" of "zeer tevreden".

Tegelijkertijd laten de open antwoorden ook enkele aandachtspunten zien. Een deel van de reacties heeft betrekking op de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning. Zo geven sommige cliënten aan dat de kwaliteit van het schoonmaken wisselend kan zijn of dat zij te maken hebben gehad met meerdere wisselingen van medewerkers. Ook wordt soms aangegeven dat er behoefte is aan meer tijd of duidelijkere afspraken.

Deze signalen sluiten aan bij de uitkomsten van de gesloten vragen. Zo blijkt uit het onderzoek dat afspraken met mantelzorgers niet altijd structureel worden vastgelegd. Ongeveer 42% van de respondenten geeft aan dat hierover duidelijke afspraken zijn gemaakt. Dit laat zien dat er nog ruimte is om de samenwerking met het netwerk rondom de cliënt verder te versterken.

Resultaten

De resultaten van het onderzoek worden gebruikt als input voor de PDCA-cyclus en vormen een belangrijke basis voor het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning binnen Zesta Zorggroep.



Reflectie volgens Generiek Kompas

Wat gaat goed?

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek laten zien dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning door Zesta Zorggroep. Met name de persoonlijke benadering van medewerkers wordt positief ervaren. Cliënten geven aan dat zorgverleners goed luisteren, hun situatie kennen en dat zij met vragen terecht kunnen bij hun zorgverlener. Ook het vertrouwen in de deskundigheid van medewerkers is groot en een ruime meerderheid van de cliënten zou Zesta Zorggroep aanbevelen aan anderen met een zorgvraag. Deze resultaten sluiten aan bij de kernwaarden van de organisatie waarin persoonsgerichte ondersteuning centraal staat.

Wat kan beter?

Uit het onderzoek blijkt dat de betrokkenheid van mantelzorgers en het maken van duidelijke afspraken over hun rol nog niet altijd structureel plaatsvindt. Niet alle cliënten en naasten ervaren dat hierover duidelijke afspraken zijn gemaakt. Daarnaast blijkt uit de open antwoorden dat cliënten soms wisselingen van medewerkers ervaren of verschillen in de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning. Dit vormt een belangrijk aandachtspunt, omdat het netwerk rondom de cliënt een belangrijke rol speelt bij het ondersteunen van zelfredzaamheid en het versterken van de regie van de cliënt.

PDCA



Plan

Analyseren van de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek en signaleren van verbeterpunten, met specifieke aandacht voor de betrokkenheid van mantelzorgers en het vastleggen van afspraken rondom hun rol.



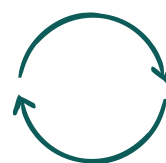
Do

Aandacht voor het bespreken en vastleggen van afspraken met mantelzorgers tijdens de intake en evaluatiemomenten. Daarnaast wordt het netwerk van de cliënt explicieter meegenomen in het zorgplan en in evaluaties van de ondersteuning.



Check

Periodiek monitoren van cliënttevredenheid en evalueren van de betrokkenheid van mantelzorgers tijdens zorgplanbesprekingen en evaluatiemomenten.



Act

De uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek worden besproken binnen het management en de teams. Op basis hiervan worden gerichte verbeteracties uitgezet, zoals het versterken van de samenwerking met mantelzorgers en het beter vastleggen van afspraken hierover in het zorgplan. De voortgang van deze verbeteracties wordt gemonitord en waar nodig worden werkafspraken bijgesteld.

Wonen

**In onze woonvormen
draait het om
huiselijkheid,
persoonlijke
aandacht en samen
het leven vieren.**

5. Totstandkoming van het kwaliteitsbeeld 2025

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen als resultaat van een gezamenlijke reflectie op de kwaliteit van zorg en ondersteuning binnen Zesta Zorggroep. Het document vervangt het kwaliteitsbeeld 2024 en is opgesteld volgens de handreiking Inzicht in kwaliteit – verslagjaar 2025 behorend bij het Generiek Kompas.

Betrokkenheid van cliënten

Cliënten zijn betrokken bij de totstandkoming van dit kwaliteitsbeeld via verschillende kanalen. Hun ervaringen en signalen zijn opgehaald via cliëntervaringsmetingen, cliëntgesprekken en signalen uit klachten en complimenten. Deze input is gebruikt om te reflecteren op wat goed gaat in de zorgverlening en waar verbeteringen nodig zijn.

Betrokkenheid van medewerkers en professionals

Medewerkers en professionals zijn actief betrokken via teamoverleggen, werkoverleggen, audits, reflectiebijeenkomsten en gesprekken met leidinggevenden. Zij hebben input geleverd over knelpunten in de dagelijkse praktijk, werkdruk, samenwerking en leerbehoeften. Deze signalen vormen een belangrijke basis voor de beschreven verbeteracties en de PDCA-cyclus per bouwsteen.

Medezeggenschap

In 2024 en 2025 is actief gewerkt aan het verder versterken van de medezeggenschap binnen Zesta Zorggroep. In deze periode is input van cliënten en medewerkers opgehaald via verschillende kanalen, zoals cliënttevredenheidsonderzoeken, teamoverleggen en gesprekken met cliënten en medewerkers. Deze signalen en ervaringen zijn meegenomen bij het opstellen van het kwaliteitsbeeld. In de komende periode wordt de medezeggenschap verder geformaliseerd en worden cliënten en medewerkers structureel betrokken bij kwaliteitsbeleid, evaluaties en toekomstige kwaliteitsbeelden.

Reflectie en vaststelling

Het kwaliteitsbeeld is opgesteld door de directie, Manager Thuiszorg – Wmo, PR&communicatie en kwaliteitsfunctionaris van Zesta Zorggroep, op basis van beschikbare kwaliteitsinformatie, audits en strategische documenten. Het document is bedoeld als lerend instrument en wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

6. Vooruitblik 2026

In 2026 richt Zesta Zorggroep zich op het borgen van wat goed gaat en het gericht verbeteren van knelpunten, met als doel toekomstbestendige, persoonsgerichte en kwalitatief hoogwaardige zorg.

Samen met cliënten, medewerkers en partners blijven wij werken aan zorg die ertoe doet.





CBS weg 15 in Heerlen

088-5610855

www.zesta.nl

Volg ons op:

