



ADOZorg

Algemene Dagelijkse Ondersteuning

Kwaliteitsbeeld

“Aandacht die blijft, kwaliteit die groeit”

ADOZorg
Kwaliteitsbeeld2025
Maart2026

Voorwoord

Rotterdam, 20 maart 2026

Beste lezer,

Ook het afgelopen jaar heeft ADOZorg zich met toewijding ingezet voor wat wij verstaan onder aandachtvolle zorg. Zorg die niet alleen gericht is op handelingen en processen, maar die recht doet aan wie iemand is, wat iemand belangrijk vindt en wat bijdraagt aan kwaliteit van bestaan.

Waar 2024 in het teken stond van verdieping en het verder eigen maken van het Generiek Kompas, kenmerkt 2025 zich door verdere bestendiging en doorontwikkeling. De manier van werken die de afgelopen jaren is opgebouwd, krijgt steeds meer vorm in het dagelijks handelen van medewerkers en in de ervaringen van cliënten en hun naasten. In 2025 is daarnaast de bestuurlijke structuur versterkt met de toetreding van een tweede bestuurder. Per 1 januari 2025 is Naciye Ayhan toegetreden tot het bestuur van ADO Zorg

We zien dat persoonsgerichte zorg, cultuursensitiviteit en het werken vanuit verbinding niet langer alleen uitgangspunten zijn, maar steeds meer zichtbaar worden in de praktijk. Medewerkers weten beter aan te sluiten bij de leefwereld van cliënten, mantelzorgers worden vaker en structureler betrokken, en teams nemen steeds meer eigenaarschap in het verbeteren van hun eigen werkprocessen. Tegelijkertijd blijven we ons bewust van de dynamiek waarin wij werken. De zorgvraag verandert, de complexiteit neemt toe en ook binnen de organisatie vragen thema's zoals werkdruk, samenwerking en verdere borging van kwaliteit blijvende aandacht. Juist daarom blijven wij inzetten op reflectie, leren en het voeren van het goede gesprek met elkaar, met cliënten en met onze partners.

Het kwaliteitsbeeld 2025 is opgesteld vanuit deze gedachte. Niet als een document waarin alleen resultaten worden weergegeven, maar als een eerlijke en betekenisvolle terugblik op wat goed gaat, wat beter kan en wat we daarvan leren. De inzichten uit de jaarplanevaluatie, cliënt- en medewerkerservaringen en teamreflecties vormen hiervoor de basis.

Wij zijn dankbaar voor de inzet en betrokkenheid van al onze medewerkers, cliënten, naasten, de cliëntenraad en samenwerkingspartners. Samen geven zij dagelijks vorm aan de kwaliteit van zorg zoals wij die voor ogen hebben. Wij nodigen u uit om dit kwaliteitsbeeld te lezen als een weergave van onze gezamenlijke beweging: een organisatie die blijft leren, zich blijft ontwikkelen en zich blijft inzetten voor zorg die ertoe doet.

Veel leesplezier gewenst!

Gulsum Tekin en Naciye Ayhan

Bestuurders ADOZorg

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Managementsamenvatting	4
1. Inleiding	6
2. Terugblik op het kwaliteitsbeeld 2024	8
3. Bouwstenen van het Generiek Kompas	10
3.1 <i>Het open gesprek</i>	11
3.2 <i>Het bouwen van netwerken</i>	13
3.3 <i>Het werk organiseren</i>	15
3.4 <i>Leren en ontwikkelen</i>	17
3.5 <i>Inzicht in kwaliteit</i>	18
4. Reflectie op kwaliteit	20
5. Resultaten uit verplichte metingen	22
6. Medewerkersperspectief	24
7. Psychosociale gezondheid en mentaal welzijn	26
8. Sociale inclusie en cultuursensitieve zorg	28
9. Perspectief naar volgend jaar	30

Managementsamenvatting

Het kwaliteitsbeeld 2025 van **ADOZorg** geeft een reflectieve terugblik op de ontwikkeling van de organisatie en de kwaliteit van zorg in het afgelopen jaar. Op basis van het Generiek Kompas wordt zichtbaar hoe **ADOZorg** werkt aan kwaliteit van bestaan, niet als afzonderlijk doel, maar als integraal onderdeel van het dagelijks handelen.

In 2025 is duidelijk dat de organisatie zich verder heeft ontwikkeld ten opzichte van het voorgaande jaar. In datzelfde jaar is ook de bestuurlijke structuur versterkt met de toetreding van een tweede bestuurder. Waar 2024 nog in het teken stond van het eigen maken van het Generiek Kompas, laat 2025 zien dat deze manier van werken steeds meer is verankerd in de praktijk. Medewerkers sluiten beter aan bij de wensen en behoeften van cliënten, mantelzorgers worden vaker betrokken en teams nemen meer verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van zorg.

Cliënten zijn overwegend tevreden over de zorg die zij ontvangen. De resultaten uit het cliëntenonderzoek laten een stabiel positief beeld zien, met een gemiddelde waardering van 7,9. Cliënten geven aan dat zij zich gehoord voelen en vertrouwen hebben in de deskundigheid van medewerkers. Tegelijkertijd worden er ook aandachtspunten genoemd, zoals communicatie, bereikbaarheid en de wens voor meer continuïteit in zorgverleners.

Ook vanuit het medewerkersperspectief ontstaat een genuanceerd beeld. Medewerkers ervaren werkplezier en betrokkenheid en waarderen de samenwerking binnen teams en de ondersteuning door leidinggevenden. Tegelijkertijd geven zij aan dat werkdruk, planning en communicatie aandacht vragen. Deze factoren hebben invloed op het dagelijks functioneren en daarmee indirect ook op de kwaliteit van zorg.

Binnen de organisatie is zichtbaar dat leren en ontwikkelen steeds meer onderdeel wordt van het dagelijks werk. Reflectie, scholing en het bespreken van praktijkervaringen dragen bij aan een lerende werkwijze. Ook het gebruik van kwaliteitsinformatie is toegenomen. Resultaten uit metingen, audits en meldingen worden vaker besproken en benut om verbeteringen door te voeren.

Daarnaast is er in 2025 meer aandacht voor thema's zoals psychosociale gezondheid en sociale inclusie. Medewerkers hebben meer oog voor het welzijn van cliënten in brede zin en sluiten beter aan bij verschillende achtergronden en leefwerelden. Deze ontwikkeling draagt bij aan zorg die niet alleen professioneel is, maar ook persoonlijk en passend.

Tegelijkertijd laat het kwaliteitsbeeld zien dat verdere ontwikkeling nodig blijft. De samenwerking met netwerken, met name binnen het sociaal domein, is nog niet overal structureel ingericht. De samenhang tussen verschillende kwaliteitsbronnen kan worden versterkt en de opvolging van verbeteracties kan consistentier. Ook de balans in werkdruk en organisatie van het werk vraagt blijvende aandacht.

Samenvattend laat het kwaliteitsbeeld 2025 zien dat **ADOZorg** zich bevindt in een fase van doorontwikkeling. De basis is stevig, de betrokkenheid van medewerkers is groot en de richting is duidelijk. De organisatie laat zien dat zij leert van ervaringen, openstaat voor signalen en bereid is om te verbeteren.

De komende periode ligt de nadruk op het verder verdiepen en borgen van deze ontwikkelingen, zodat kwaliteit niet alleen zichtbaar is in intentie, maar duurzaam verankerd raakt in de praktijk van alledag.

1. Inleiding

Van implementatie naar doorontwikkeling

Sinds 2024 werkt **ADOZorg** vanuit het Generiek Kompas; Samen werken aan kwaliteit van bestaan. Waar het eerste jaar vooral in het teken stond van kennismaking, duiding en het eigen maken van dit denkkader, kenmerkt 2025 zich door verdere verdieping en doorontwikkeling.

Het Generiek Kompas heeft binnen **ADOZorg** steeds meer een plek gekregen in het dagelijks handelen. Het denken in termen van kwaliteit van bestaan, het voeren van het open gesprek en het werken vanuit gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn niet langer nieuwe uitgangspunten, maar vormen steeds meer de basis van hoe zorg wordt georganiseerd en beleefd.

Deze ontwikkeling sluit nauw aan bij de visie van **ADOZorg**. Zorg is voor ons niet alleen gericht op veiligheid, doelmatigheid en het uitvoeren van handelingen, maar vooral op het ondersteunen van mensen in hun dagelijks leven. Wat voor iemand van waarde is, staat daarbij centraal. Het Generiek Kompas biedt ruimte om die visie niet alleen te benoemen, maar ook daadwerkelijk vorm te geven in de praktijk.

Een reflectieve terugblik

Dit kwaliteitsbeeld is, net als in 2024, geen beleidsdocument of vooruitblik, maar een reflectieve terugblik op het afgelopen jaar. Het doel is niet om plannen te presenteren, maar om inzicht te geven in hoe de zorg is verleend, hoe de organisatie zich heeft ontwikkeld en welke lessen daaruit voortkomen.

Daarbij wordt nadrukkelijk gekeken naar:

- wat goed gaat en zichtbaar resultaat heeft opgeleverd;
- waar nog ontwikkelpunten liggen;
- en hoe ervaringen uit de praktijk bijdragen aan leren en verbeteren.

De reflectie is gebaseerd op verschillende bronnen, waaronder de jaarplanevaluatie 2025, cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken (PREM en MTO), interne audits, incidentanalyses en teamreflecties. Deze combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve informatie zorgt voor een breed en gelaagd beeld van kwaliteit.

Kwaliteit als gedeelde verantwoordelijkheid

Binnen **ADOZorg** wordt kwaliteit steeds minder gezien als iets wat wordt vastgelegd in systemen of bewaakt door één functionaris. In plaats daarvan ontwikkelt zich een werkwijze waarin kwaliteit een gedeelde verantwoordelijkheid is van iedereen die betrokken is bij de zorg: medewerkers, cliënten, naasten, teamleiders en het management.

In de praktijk betekent dit dat het gesprek over kwaliteit vaker en op verschillende niveaus wordt gevoerd. Teams reflecteren op hun eigen handelen, cliënten en naasten worden betrokken bij evaluaties, en kwaliteitsinformatie wordt steeds vaker gebruikt als uitgangspunt voor verbetering.

Deze beweging vraagt om een cultuur waarin ruimte is voor openheid, reflectie en leren. Tegelijkertijd vraagt het om structuur, zodat inzichten niet verloren gaan maar worden omgezet in concrete verbeteringen en borging in de organisatie.

Leeswijzer

In dit kwaliteitsbeeld wordt, in lijn met het Generiek Kompas, gewerkt met vijf bouwstenen die samen richting geven aan het denken over kwaliteit van bestaan:

- Het kennen van wensen en behoeften;
- Het bouwen van netwerken;
- Het werk organiseren;
- Leren en ontwikkelen;
- Inzicht in kwaliteit.

Per bouwsteen wordt gereflecteerd op de praktijk van 2025: wat ging goed, wat kan beter en wat leren we daarvan? Daarnaast wordt in dit kwaliteitsbeeld aandacht besteed aan aanvullende thema's die binnen **ADOZorg** nadrukkelijk naar voren komen, zoals het medewerkersperspectief, psychosociale gezondheid en sociale inclusie.

Samen geven deze onderdelen een integraal beeld van hoe **ADOZorg** werkt aan kwaliteit van zorg, niet als eindpunt, maar als een continue beweging van leren, reflecteren en verbeteren.

2. Terugblik op het kwaliteitsbeeld 2024

In het kwaliteitsbeeld 2024 heeft ADOZorg stilgestaan bij een aantal duidelijke ontwikkelpunten die richting gaven aan de verdere verbetering van de organisatie. Deze punten hadden betrekking op zowel de inhoud van zorg als de manier waarop deze werd georganiseerd, geëvalueerd en doorontwikkeld. In deze terugblik wordt gereflecteerd op hoe deze thema's zich in 2025 hebben ontwikkeld, mede op basis van de jaarplanevaluatie 2025, de resultaten uit cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken en inzichten uit de dagelijkse praktijk.

Een belangrijk thema in 2024 was het versterken van de betrokkenheid van familie en mantelzorgers. In 2025 is hierin verdere groei zichtbaar. Mantelzorgers worden vaker en eerder betrokken bij het zorgproces, niet alleen bij de start van zorg, maar ook tijdens evaluatiemomenten en in het dagelijks contact. In de praktijk blijkt dat dit bijdraagt aan een betere afstemming van zorg en aan een groter gevoel van vertrouwen bij zowel cliënten als hun naasten. Tegelijkertijd blijft het een aandachtspunt om deze betrokkenheid structureel te borgen en niet afhankelijk te laten zijn van individuele medewerkers of situaties.

Ook het thema cultuursensitieve zorg, dat in 2024 nadrukkelijk is ingezet, heeft zich in 2025 verder ontwikkeld. Medewerkers zijn zich bewuster geworden van de invloed van culturele achtergrond, taal en leefgewoonten op de zorgbeleving van cliënten. Dit vertaalt zich in de praktijk naar meer afgestemde zorg en betere aansluiting bij de leefwereld van cliënten. De diversiteit binnen de cliëntenpopulatie vraagt echter om blijvende aandacht en verdieping, zodat deze vorm van zorg niet incidenteel, maar structureel onderdeel blijft van het dagelijks handelen.

Werkdruk en taakverdeling vormden in 2024 een belangrijk aandachtspunt en zijn dat in 2025 nog steeds. Hoewel er stappen zijn gezet in het verdelen van taken, het bespreekbaar maken van belasting en het ondersteunen van teams, blijkt uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek dat dit thema blijvend aandacht vraagt. Medewerkers ervaren over het algemeen werkplezier en betrokkenheid, maar geven ook aan dat balans in werkzaamheden, duidelijkheid in verantwoordelijkheden en goede planning essentieel blijven voor duurzame inzetbaarheid.

De inzet om cliëntfeedback beter te benutten, met name via de PREM, heeft in 2025 duidelijk meer vorm gekregen. Waar deze feedback eerder vooral werd geregistreerd, wordt deze nu vaker besproken binnen teams en vertaald naar concrete verbeteracties. De resultaten laten zien dat cliënten overwegend tevreden zijn, met een stabiele waardering van 7,9. Tegelijkertijd geven cliënten ook signalen over verbeterpunten, zoals communicatie, bereikbaarheid en continuïteit van zorgverleners. Deze signalen worden steeds vaker gebruikt als input voor het verbeteren van werkprocessen.

Op het gebied van digitale vaardigheden en het gebruik van systemen is eveneens voortgang geboekt. Medewerkers zijn beter in staat om met het elektronisch cliëntendossier te werken en ervaren minder drempels in het gebruik ervan. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om te blijven investeren in gebruiksgemak, ondersteuning en het vertalen van registraties naar bruikbare informatie voor de praktijk.

Naast deze ontwikkelpunten zijn er ook thema's die in 2024 al benoemd zijn, maar in 2025 nog verdere uitwerking vragen. De samenwerking met welzijnsorganisaties en informele netwerken is hiervan een belangrijk voorbeeld. Hoewel er op individueel niveau goede samenwerkingen ontstaan, ontbreekt het nog aan structurele inbedding en vaste werkafspraken. Dit maakt dat kansen in de ondersteuning van cliënten niet altijd volledig worden benut.

Ook het versterken van de kwaliteitscyclus, waarin meten, reflecteren, verbeteren en borgen met elkaar verbonden zijn, blijft een aandachtspunt. In 2025 is zichtbaar dat teams vaker reflecteren en kwaliteitsinformatie bespreken, maar de structurele opvolging en borging van verbeteracties kan nog consistentier worden ingericht.

In 2025 heeft ook op bestuurlijk niveau een belangrijke ontwikkeling plaatsgevonden. Met de toetreding van Naciye Ayhan als bestuurder per 1 januari 2025 is de bestuurlijke capaciteit versterkt. Dit draagt bij aan verdere ontwikkeling en borging van kwaliteit binnen de organisatie.

Samenvattend laat deze terugblik zien dat **ADOZorg** in 2025 duidelijke stappen heeft gezet in het verder ontwikkelen van eerder benoemde verbeterpunten. De beweging richting meer bewust, reflectief en samenhangend werken aan kwaliteit is zichtbaar in de hele organisatie. Tegelijkertijd wordt ook duidelijk dat kwaliteit een continu proces blijft, waarin verdieping, borging en samenwerking blijvend aandacht vragen.

3. Bouwstenen van het Generiek Kompas

Het Generiek Kompas vormt ook in 2025 het fundament onder het kwaliteitsbeeld van **ADOZorg**. Waar het in 2024 nog ging om het leren kennen en toepassen van dit denkkader, is in 2025 zichtbaar dat de bouwstenen steeds meer verweven raken met de dagelijkse praktijk. Het werken vanuit kwaliteit van bestaan krijgt concreet vorm in hoe medewerkers handelen, hoe teams samenwerken en hoe het gesprek over zorg wordt gevoerd.

De kracht van het Generiek Kompas ligt in het bieden van richting zonder voor te schrijven hoe zorg precies moet worden ingericht. Dit geeft ruimte om aan te sluiten bij de eigen context van de organisatie en bij de unieke situatie van iedere cliënt. Binnen **ADOZorg** wordt deze ruimte steeds bewuster benut. Medewerkers geven aan dat zij zich meer vrij voelen om het gesprek met cliënten te voeren, af te stemmen op wat iemand belangrijk vindt en samen keuzes te maken in de zorgverlening.

De vijf bouwstenen van het Generiek Kompas vormen samen een samenhangend geheel. Ze zijn niet los van elkaar te zien, maar versterken elkaar in de praktijk. Het kennen van wensen en behoeften staat niet op zichzelf, maar vraagt om goede samenwerking met het netwerk rondom de cliënt. Het organiseren van het werk heeft direct invloed op de ruimte die er is voor het open gesprek. En leren en ontwikkelen krijgt pas betekenis als inzichten uit de praktijk worden verbonden aan kwaliteitsinformatie en verbeteracties.

In 2025 is zichtbaar dat deze samenhang beter wordt herkend en benut. Teams kijken niet meer alleen naar afzonderlijke thema's, maar proberen verbanden te leggen tussen wat zij zien in de praktijk en wat dat betekent voor hun manier van werken. Kwaliteit wordt daarmee minder een verzameling losse onderwerpen en steeds meer een integraal onderdeel van het dagelijks handelen.

De reflecties in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op verschillende bronnen. Naast de ervaringen van medewerkers en cliënten is gebruikgemaakt van inzichten uit de jaarplanevaluatie, PREM- en MTO-resultaten, audits en teamreflecties. Deze combinatie zorgt ervoor dat niet alleen wordt gekeken naar wat meetbaar is, maar ook naar wat voelbaar en zichtbaar is in de praktijk.

In de volgende paragrafen wordt per bouwsteen beschreven hoe **ADOZorg** hier in 2025 invulling aan heeft gegeven. Daarbij wordt steeds stilgestaan bij wat goed gaat, waar ontwikkeling zichtbaar is en welke aandachtspunten blijven bestaan. De nadruk ligt niet op het geven van een volledig beeld per onderwerp, maar op het laten zien van de beweging die de organisatie doormaakt. Deze bouwstenen vormen daarmee het hart van het kwaliteitsbeeld. Ze laten zien hoe **ADOZorg** werkt aan zorg die niet alleen goed georganiseerd is, maar vooral betekenisvol is voor de mensen om wie het gaat.

3.1 Het open gesprek

Het kennen van de wensen en behoeften van cliënten vormt ook in 2025 het vertrekpunt van de zorgverlening binnen ADOZorg. Het open gesprek is daarbij geen eenmalig moment, maar een doorlopend proces waarin medewerkers samen met cliënten en hun naasten verkennen wat voor iemand van waarde is in het dagelijks leven. In de praktijk betekent dit dat niet alleen wordt gekeken naar de zorgvraag, maar vooral naar de mens achter die vraag.

In 2025 is zichtbaar dat het voeren van dit open gesprek steeds meer een vanzelfsprekend onderdeel is geworden van het dagelijks werk. Medewerkers nemen bewuster de tijd om te luisteren, door te vragen en aan te sluiten bij de leefwereld van cliënten. Tijdens intakegesprekken wordt uitgebreid stilgestaan bij persoonlijke voorkeuren, gewoonten, achtergrond en verwachtingen. Deze informatie vormt de basis voor het zorgplan en wordt gedurende de zorgverlening regelmatig opnieuw besproken en bijgesteld.

De resultaten uit de PREM-meting bevestigen deze ontwikkeling. Cliënten geven aan dat zij zich gehoord en serieus genomen voelen en waarderen de manier waarop medewerkers met hen omgaan. De gemiddelde score van 7,9 laat zien dat er sprake is van een stabiel en positief beeld van de zorgervaring. Met name op het gebied van bejegening, persoonlijke aandacht en vertrouwen scoren medewerkers sterk. Dit sluit aan bij het beeld uit de praktijk, waarin cliënten aangeven dat zij zich gezien voelen als persoon en niet alleen als zorgvrager.

Tegelijkertijd laten de PREM-resultaten ook zien dat er nog verbeterpunten zijn die direct raken aan het open gesprek. Zo geven cliënten aan dat communicatie en afstemming in sommige situaties beter kan, bijvoorbeeld rondom planning, bereikbaarheid en het tijdig informeren over wijzigingen. Ook de wens naar meer continuïteit in zorgverleners komt naar voren. Deze signalen maken duidelijk dat het open gesprek niet alleen gaat over het kennen van wensen, maar ook over het nakomen van verwachtingen en het bieden van duidelijkheid.

In de praktijk blijkt dat het vastleggen van wensen en behoeften in het cliëntdossier steeds beter verloopt, maar nog niet overal eenduidig is. Sommige medewerkers vinden het lastig om persoonlijke en kwalitatieve informatie concreet en bruikbaar te registreren. Hierdoor bestaat het risico dat waardevolle informatie niet altijd goed wordt gedeeld binnen het team. Ook de overdracht tussen medewerkers vraagt aandacht, zodat belangrijke inzichten over cliënten niet verloren gaan.

Daarnaast blijft het in sommige situaties complex om wensen goed in beeld te krijgen, bijvoorbeeld bij cliënten met taalbarrières, cognitieve achteruitgang of beperkte communicatiemogelijkheden. In deze gevallen is extra aandacht en deskundigheid nodig, evenals het betrekken van naasten of het inzetten van ondersteunende middelen.

Een ander aandachtspunt is de balans tussen tijd voor het gesprek en de druk van de dagelijkse zorgpraktijk. Medewerkers geven aan dat zij het belang van het open gesprek erkennen, maar dat tijdsdruk soms een belemmering vormt om hier voldoende ruimte voor te nemen. Dit vraagt om blijvende aandacht voor werkstructuren die het mogelijk maken om aandachtvolle zorg daadwerkelijk te realiseren.

Wat in 2025 vooral zichtbaar wordt, is dat het open gesprek niet langer een losse interventie is, maar steeds meer onderdeel wordt van de manier van werken. De houding van medewerkers, de betrokkenheid bij cliënten en het bewustzijn van wat persoonsgerichte zorg betekent, zijn duidelijk versterkt. De volgende stap ligt in het verder borgen van deze werkwijze, zodat het open gesprek niet afhankelijk is van individuele inzet, maar verankerd is in de dagelijkse praktijk van alle teams.

3.2 Het bouwen van netwerken

Binnen **ADOZorg** wordt steeds duidelijker dat goede zorg niet alleen ontstaat vanuit de inzet van professionals, maar juist in de samenwerking met het netwerk rondom de cliënt. Het bouwen en benutten van dit netwerk is daarom een belangrijk onderdeel van het dagelijks werk. In 2025 is zichtbaar dat deze gedachte steeds meer wordt meegenomen in de zorgverlening, maar ook dat de verdere uitwerking hiervan nog aandacht vraagt.

In de praktijk is er duidelijke vooruitgang geboekt in het betrekken van mantelzorgers en naasten. Zij worden vaker gezien als volwaardige partners in de zorg en niet alleen als betrokkenen op afstand. Tijdens intakegesprekken en evaluatiemomenten wordt bewuster stilgestaan bij hun rol, mogelijkheden en belasting. Dit draagt bij aan een betere afstemming van zorg en aan een groter gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Medewerkers geven aan dat zij zich meer bewust zijn van het belang van het sociale netwerk van cliënten. Er wordt vaker gekeken naar wie een rol kan spelen in het dagelijks leven van de cliënt en waar ondersteuning vanuit het netwerk mogelijk is. Dit zorgt er in sommige situaties voor dat cliënten langer zelfstandig kunnen blijven functioneren en dat zorg beter aansluit bij hun leefomgeving.

Ook de samenwerking met formele zorgpartners, zoals huisartsen, wijkteams en andere zorgverleners, verloopt over het algemeen goed. Er zijn korte lijnen en er is bereidheid tot afstemming. In complexe situaties wordt vaker multidisciplinair samengewerkt, wat bijdraagt aan een breder en beter afgestemd zorgaanbod. Tegelijkertijd laat de praktijk zien dat de samenwerking met welzijnsorganisaties en informele netwerken nog onvoldoende structureel is ingericht. Hoewel er op individueel niveau mooie voorbeelden zijn van samenwerking, ontbreekt het vaak aan vaste werkafspraken, duidelijke structuren en een gezamenlijke aanpak. Hierdoor blijft de samenwerking in veel gevallen afhankelijk van het initiatief van individuele medewerkers.

Een ander aandachtspunt is het ondersteunen van cliënten die weinig of geen sociaal netwerk hebben. In deze situaties ligt de verantwoordelijkheid vaak volledig bij de zorgprofessional, wat kan leiden tot een zwaardere belasting en een groter risico op sociaal isolement bij de cliënt. Hier liggen kansen om meer verbinding te zoeken met wijkgerichte initiatieven en om actief te werken aan het versterken van sociale netwerken.

Daarnaast vraagt ook de ondersteuning van mantelzorgers blijvende aandacht. Hoewel zij vaker betrokken worden, is het signaleren van overbelasting nog niet overal structureel ingebed. Het tijdig herkennen van signalen en het bieden van passende ondersteuning kan verder worden ontwikkeld.

Wat in 2025 zichtbaar wordt, is dat de beweging naar netwerkgerichte zorg in gang is gezet en steeds beter wordt begrepen. Medewerkers erkennen de meerwaarde en nemen vaker initiatief om netwerken te betrekken. De volgende stap ligt in het verder professionaliseren en borgen van deze werkwijze, zodat samenwerking met zowel formele als informele netwerken een vanzelfsprekend onderdeel wordt van de zorgpraktijk.

3.3 Het werk organiseren

De manier waarop het werk georganiseerd is, heeft directe invloed op de kwaliteit van zorg en op hoe medewerkers hun werk ervaren. Binnen ADOZorg wordt het organiseren van het werk steeds meer benaderd als een samenspel tussen deskundigheid, samenwerking, structuur en professionele ruimte. In 2025 is zichtbaar dat hierin verdere stappen zijn gezet, maar ook dat er nog aandachtspunten blijven bestaan.

Medewerkers ervaren over het algemeen een prettige werkomgeving waarin samenwerking centraal staat. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt dat collega's elkaar weten te vinden, elkaar ondersteunen en dat er sprake is van een positieve teamsfeer. Ook de rol van leidinggevendenden wordt overwegend positief beoordeeld. Teamleiders worden gezien als toegankelijk en ondersteunend, wat bijdraagt aan een gevoel van veiligheid en betrokkenheid binnen teams.

Daarnaast is er in toenemende mate ruimte voor professionele zeggenschap. Medewerkers worden gestimuleerd om mee te denken over werkprocessen, kwaliteit en verbeterpunten. In teamoverleggen en reflectiemomenten is er ruimte om signalen te delen en samen te zoeken naar oplossingen. Dit draagt bij aan eigenaarschap en betrokkenheid bij het werk.

Tegelijkertijd laat het MTO ook zien dat er aandachtspunten zijn in de organisatie van het werk. Met name werkdruk, planning en bezetting worden genoemd als thema's die impact hebben op het dagelijks functioneren. Medewerkers geven aan dat de balans tussen zorgtaken, administratieve werkzaamheden en overige verantwoordelijkheden niet altijd optimaal is. Ook wordt benoemd dat de communicatie rondom planning en organisatie soms duidelijker en consistent kan.

In de praktijk is hier in 2025 al aandacht voor geweest. Er is gewerkt aan een betere verdeling van taken en verantwoordelijkheden, en er wordt vaker gekeken naar wat passend is bij de draagkracht en expertise van medewerkers. Toch blijkt dat deze verbeteringen nog niet overal op dezelfde manier worden ervaren. Dit maakt duidelijk dat verdere afstemming en borging nodig zijn.

De inzet van deskundigheid binnen teams sluit over het algemeen goed aan bij de zorgvraag van cliënten. Teams bestaan uit een mix van verschillende functies en ervaringsniveaus, waardoor er ruimte is voor afstemming en samenwerking. Tegelijkertijd leeft de wens om deze inzet nog meer bewust en systematisch te organiseren, zodat beter kan worden ingespeeld op veranderingen in zorgzwaarte en cliëntbehoeften.

Ook de eenduidigheid in werkafspraken en processen vraagt aandacht. Uit audits en signalen uit de praktijk blijkt dat werkwijzen soms verschillen tussen teams of situaties. Dit kan leiden tot onduidelijkheid en variatie in uitvoering. Het verder ontwikkelen van heldere en gedragen werkafspraken kan bijdragen aan meer stabiliteit en duidelijkheid.

Wat in 2025 vooral zichtbaar wordt, is dat het organiseren van het werk steeds meer wordt gezien als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Niet alleen leidinggevenden, maar ook teams zelf spelen hierin een actieve rol. De basis is aanwezig: betrokken medewerkers, open communicatie en ruimte voor ontwikkeling. De uitdaging ligt in het verder versterken van structuur, duidelijkheid en balans, zodat medewerkers hun werk duurzaam en met aandacht kunnen blijven uitvoeren.

3.4 Leren en ontwikkelen

Binnen ADOZorg wordt leren en ontwikkelen steeds meer gezien als een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijks werk. Het gaat daarbij niet alleen om het volgen van scholing, maar vooral om het continu reflecteren op het eigen handelen, het delen van ervaringen en het samen verbeteren van de zorgpraktijk. In 2025 is zichtbaar dat deze manier van werken verder is gegroeid en meer is ingebed in de organisatie.

Medewerkers maken gebruik van verschillende vormen van leren. Er zijn scholingen en e-learningen beschikbaar die aansluiten bij belangrijke thema's binnen de zorg, zoals communicatie, veiligheid en cultuursensitief werken. Daarnaast is er steeds meer aandacht voor leren in de praktijk. Casuïstiekbesprekingen, intervisies en teamreflecties worden vaker ingezet om stil te staan bij situaties uit het dagelijks werk en om daarvan te leren.

Wat opvalt is dat medewerkers deze vormen van leren waarderen en steeds vaker actief deelnemen. Het bespreken van praktijkvoorbeelden helpt om inzichten direct te vertalen naar het eigen handelen. Hierdoor ontstaat een leerklimaat waarin kennis niet alleen wordt opgedaan, maar ook gedeeld en toegepast. Ook in het begeleiden van nieuwe medewerkers is vooruitgang zichtbaar. Inwerktrajecten zijn duidelijker ingericht en er is meer aandacht voor begeleiding op de werkvloer. Dit draagt bij aan een betere start en aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen bij nieuwe collega's.

Tegelijkertijd blijkt dat de borging van leren nog niet overal even sterk is. Het is niet altijd duidelijk welke scholing is gevolgd en hoe de opgedane kennis wordt toegepast in de praktijk. Hierdoor blijft de impact van leeractiviteiten soms beperkt tot het individuele niveau, terwijl het doel juist is om ook teams en de organisatie als geheel te versterken. Daarnaast geven medewerkers aan dat het aanbod van scholing niet altijd volledig aansluit bij de vragen uit de praktijk. Er is behoefte aan meer verdieping op specifieke thema's, zoals communicatie in complexe situaties of omgaan met diversiteit en culturele verschillen. Dit vraagt om een betere afstemming tussen leerbehoeften en het beschikbare aanbod.

Een ander aandachtspunt is het delen van kennis tussen teams. Er ontstaan binnen teams waardevolle inzichten en goede voorbeelden, maar deze blijven vaak binnen de eigen werkomgeving. Het verder ontwikkelen van manieren om kennis breder te delen kan bijdragen aan een sterkere organisatie als geheel.

Wat in 2025 duidelijk naar voren komt, is dat de basis voor een lerende organisatie aanwezig is. Medewerkers staan open voor ontwikkeling, er is ruimte voor reflectie en er wordt actief gezocht naar verbetering. De volgende stap ligt in het verder verbinden van leren aan het dagelijks werk en aan teamontwikkeling, zodat leren niet iets is wat ernaast gebeurt, maar een integraal onderdeel vormt van hoe zorg wordt geleverd en verbeterd.

3.5 Inzicht in kwaliteit

Binnen ADOZorg wordt inzicht in kwaliteit steeds meer gezien als een middel om te leren en te verbeteren, en niet alleen als een manier om te verantwoorden. Het gaat niet uitsluitend om cijfers of rapportages, maar om het begrijpen van wat er in de praktijk gebeurt en wat dat betekent voor cliënten, medewerkers en de organisatie als geheel.

In 2025 is zichtbaar dat het gebruik van kwaliteitsinformatie verder is ontwikkeld. Verschillende bronnen, zoals cliënttevredenheidsonderzoeken, medewerkerstevredenheid, incidentmeldingen, audits en signalen uit de praktijk, worden steeds vaker naast elkaar gelegd. Hierdoor ontstaat een breder beeld van kwaliteit, waarin zowel ervaringen als meetbare resultaten een plek krijgen.

De PREM-resultaten laten zien dat cliënten overwegend tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen, met een gemiddelde score van 7,9. Met name de manier waarop medewerkers omgaan met cliënten, de betrokkenheid en het vertrouwen worden positief beoordeeld. Tegelijkertijd geven cliënten ook aan dat er verbeterpunten zijn op het gebied van communicatie, bereikbaarheid en continuïteit van zorgverleners. Deze signalen worden in toenemende mate besproken binnen teams en gebruikt als input voor verbetering.

Ook de resultaten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek dragen bij aan het inzicht in kwaliteit. Medewerkers geven aan dat zij zich betrokken voelen bij hun werk en de organisatie, maar benoemen ook aandachtspunten zoals werkdruk, planning en communicatie. Deze combinatie van waardering en kritische signalen geeft richting aan verdere ontwikkeling van de organisatie.

Op het gebied van veiligheid en risicobeheersing wordt eveneens informatie verzameld en benut. Incidentmeldingen worden geregistreerd, geanalyseerd en besproken. De toename in meldingen wordt gezien als een teken van een groeiende openheid en bereidheid om te leren van situaties die zich voordoen. Teams reflecteren op deze meldingen en passen waar nodig hun werkwijze aan.

Daarnaast leveren audits en kwaliteitscontroles waardevolle inzichten op. Deze laten zien dat veel processen op orde zijn, maar ook dat er aandachtspunten blijven, bijvoorbeeld in de uniformiteit van dossiervoering en de overdracht van informatie. Door deze bevindingen te bespreken en te vertalen naar concrete acties, wordt gewerkt aan verdere verbetering.

Tegelijkertijd blijkt dat de samenhang tussen verschillende kwaliteitsbronnen nog verder kan worden versterkt. Informatie wordt nog niet altijd integraal bekeken, waardoor verbanden soms minder zichtbaar zijn. Ook de opvolging van verbeterpunten kan consistentier worden ingericht, zodat duidelijk is welke acties zijn ingezet en wat het effect daarvan is.

Wat in 2025 duidelijk zichtbaar wordt, is dat er een beweging gaande is richting een meer lerende kwaliteitscultuur. Teams nemen vaker verantwoordelijkheid voor kwaliteit, bespreken signalen en zoeken actief naar verbeteringen. De volgende stap ligt in het verder versterken van de samenhang en het structureel borgen van verbeteracties, zodat inzichten niet alleen worden gedeeld, maar ook daadwerkelijk leiden tot duurzame verandering.

4. Reflectie op kwaliteit

Wanneer we terugkijken op 2025, ontstaat het beeld van een organisatie die zich verder heeft ontwikkeld in het werken vanuit kwaliteit van bestaan. De vijf bouwstenen van het Generiek Kompas bieden daarbij houvast, maar de praktijk laat zien dat kwaliteit vooral zichtbaar wordt in hoe medewerkers, cliënten en naasten met elkaar omgaan en samenwerken.

Op het gebied van het kennen van wensen en behoeften is duidelijk dat persoonsgerichte zorg stevig verankerd is in de werkwijze van **ADOZorg**. Medewerkers nemen de tijd om cliënten te leren kennen en sluiten steeds beter aan bij wat voor hen belangrijk is. Dit wordt bevestigd door de ervaringen van cliënten, die aangeven zich gehoord en serieus genomen te voelen. Tegelijkertijd blijft het een aandachtspunt om deze informatie eenduidig vast te leggen en goed over te dragen binnen teams, zodat het niet afhankelijk blijft van individuele medewerkers.

In het bouwen van netwerken is een positieve ontwikkeling zichtbaar in de betrokkenheid van mantelzorgers en naasten. Zij worden vaker actief betrokken bij de zorg en spelen een steeds duidelijkere rol in het ondersteunen van cliënten. De samenwerking met formele zorgpartners verloopt over het algemeen goed. Tegelijkertijd blijkt dat de samenwerking met welzijnsorganisaties en informele netwerken nog onvoldoende structureel is ingericht. Dit maakt dat kansen voor ondersteuning en participatie niet altijd volledig worden benut.

De organisatie van het werk laat zien dat er een sterke basis is van betrokken medewerkers en goede samenwerking binnen teams. Medewerkers ervaren ruimte om hun werk uit te voeren en voelen zich gesteund door leidinggevendenden. Tegelijkertijd blijven werkdruk, planning en taakverdeling belangrijke aandachtspunten. Deze hebben niet alleen invloed op medewerkers, maar ook op de ruimte die er is voor aandachtvolle zorg.

Op het gebied van leren en ontwikkelen is zichtbaar dat er een beweging is naar een meer lerende organisatie. Reflectie, scholing en het bespreken van praktijkervaringen worden steeds meer onderdeel van het dagelijks werk. Medewerkers staan open voor ontwikkeling en zoeken actief naar manieren om hun handelen te verbeteren. De uitdaging ligt in het beter verbinden van deze leeractiviteiten aan concrete verbeteringen in de praktijk en in het delen van kennis tussen teams.

Het inzicht in kwaliteit is in 2025 verder gegroeid. Verschillende bronnen van informatie worden gebruikt om een beeld te vormen van hoe de zorg wordt ervaren en uitgevoerd. De resultaten uit cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken, incidentmeldingen en audits geven samen een breed beeld van kwaliteit. Tegelijkertijd blijkt dat de samenhang tussen deze informatie nog verder kan worden versterkt en dat de opvolging van verbeterpunten consistent kan worden ingericht.

Wanneer deze bouwstenen in samenhang worden bekeken, ontstaat een beeld van een organisatie die zich ontwikkelt in de richting van een lerende en reflectieve werkwijze. Er is sprake van betrokkenheid, eigenaarschap en de wil om te verbeteren. Kwaliteit wordt steeds minder gezien als iets wat wordt gecontroleerd, en steeds meer als iets wat samen wordt vormgegeven.

De resultaten uit de verschillende metingen ondersteunen dit beeld. Cliënten zijn overwegend tevreden over de zorg, medewerkers voelen zich betrokken bij hun werk en de meldingsbereidheid rondom incidenten neemt toe. Tegelijkertijd laten deze resultaten ook zien waar verdere ontwikkeling nodig is, bijvoorbeeld in communicatie, continuïteit, werkdruk en samenwerking.

De belangrijkste thema's die in 2025 naar voren komen, zijn het verder versterken van samenwerking met netwerken, het verbeteren van de balans in werkdruk en organisatie van het werk, het beter benutten en verbinden van kwaliteitsinformatie en het blijven investeren in persoonsgerichte en inclusieve zorg.

Deze reflectie laat zien dat **ADOZorg** zich bevindt in een fase van doorontwikkeling. De basis is stevig en de richting is duidelijk. De uitdaging ligt in het verder verdiepen en borgen van wat in gang is gezet, zodat kwaliteit niet alleen zichtbaar is in intentie, maar in alle lagen van de organisatie duurzaam verankerd raakt.

5. Resultaten uit verplichte metingen

Binnen **ADOZorg** worden verschillende metingen uitgevoerd om inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg, de ervaringen van cliënten en medewerkers en de veiligheid van het zorgproces. Deze metingen vormen een belangrijke aanvulling op de reflecties uit de praktijk en helpen om ontwikkelingen te onderbouwen en gerichte verbeteringen door te voeren. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten en inzichten samengebracht.

PREM – cliëntervaringen

In 2025 is een cliëntenervaring onderzoek uitgevoerd volgens de PREM-methodiek, waaraan 68 cliënten hebben deelgenomen vanuit verschillende zorgvormen. De resultaten laten een overwegend positief beeld zien. Met een gemiddelde score van 7,9 kan worden geconcludeerd dat cliënten tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen.

Cliënten geven aan dat zij zich gehoord voelen en vertrouwen hebben in de deskundigheid van medewerkers. De bejegening wordt als respectvol en betrokken ervaren, en het persoonlijk contact wordt gewaardeerd. Dit bevestigt het beeld dat binnen **ADOZorg** aandacht voor de cliënt en diens leefwereld centraal staat.

Tegelijkertijd geven cliënten ook verbeterpunten aan. Er is behoefte aan meer continuïteit in zorgverleners, zodat vaker met vaste gezichten wordt gewerkt. Daarnaast worden communicatie en bereikbaarheid genoemd als aandachtspunten, met name wanneer er wijzigingen zijn in de planning. Ook de afstemming rondom vervoer en dagbesteding kan volgens cliënten in sommige gevallen beter. Deze signalen worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de organisatie.

MTO – medewerkerstevredenheidsonderzoek

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek laat zien dat medewerkers over het algemeen positief zijn over hun werk en de organisatie. Werkplezier, collegiale samenwerking en de ondersteuning door leidinggevenden worden als sterke punten ervaren. Medewerkers voelen zich betrokken bij hun werk en ervaren ruimte om hun functie met aandacht en professionaliteit uit te voeren.

Tegelijkertijd komen er ook aandachtspunten naar voren die invloed hebben op het dagelijks functioneren. Werkdruk blijft een belangrijk thema, evenals de organisatie van het werk en de planning. Medewerkers geven aan dat duidelijkheid in taakverdeling en stabiliteit in roosters bijdragen aan meer rust en overzicht. Ook communicatie binnen de organisatie wordt genoemd als een punt dat verdere verbetering vraagt.

Deze resultaten geven richting aan de verdere ontwikkeling van werkprocessen en ondersteuning van medewerkers.

Incidentmeldingen en veiligheid

Binnen **ADOZorg** worden incidenten systematisch gemeld, geregistreerd en geanalyseerd. In 2025 is zichtbaar dat de meldingsbereidheid binnen de organisatie is toegenomen. Dit wordt gezien als een positief signaal en duidt op een open cultuur waarin medewerkers zich veilig voelen om situaties te bespreken en van elkaar te leren.

De meeste meldingen hebben betrekking op situaties in de thuissituatie of op kleine afwijkingen in het zorgproces. Door deze meldingen te analyseren en te bespreken binnen teams, ontstaat inzicht in patronen en mogelijke verbeterpunten. Deze worden waar nodig vertaald naar aanpassingen in werkwijzen en afspraken.

Klachten en complimenten

In 2025 is een beperkt aantal klachten geregistreerd, wat wijst op een stabiel en overwegend positief beeld van de zorgverlening. Klachten die worden ingediend, worden zorgvuldig behandeld en bieden waardevolle inzichten in hoe de zorg verder kan worden verbeterd.

Naast klachten ontvangt de organisatie ook complimenten van cliënten en naasten. Deze hebben vaak betrekking op de betrokkenheid en inzet van medewerkers en bevestigen het belang van persoonlijke aandacht in de zorg.

Interne audits en kwaliteitsmetingen

Interne en externe audits leveren aanvullende informatie op over de kwaliteit van zorg en de inrichting van processen. De resultaten laten zien dat de basis binnen **ADOZorg** op orde is en dat wordt gewerkt volgens de geldende richtlijnen en kwaliteitsnormen.

Tegelijkertijd worden er aandachtspunten gesignaleerd, met name op het gebied van eenduidigheid in dossiervoering en de overdracht van informatie. Door deze bevindingen te bespreken en te vertalen naar concrete acties, wordt gewerkt aan verdere verbetering en borging.

Conclusie

Wanneer de verschillende metingen in samenhang worden bekeken, ontstaat een consistent en herkenbaar beeld. Cliënten zijn overwegend tevreden en ervaren betrokkenheid en aandacht in de zorg. Medewerkers voelen zich verbonden met hun werk, maar vragen aandacht voor werkdruk en organisatie van het werk. De organisatie laat zien dat zij openstaat voor signalen en deze gebruikt als basis voor verbetering.

De uitdaging ligt in het verder versterken van de samenhang tussen de verschillende kwaliteitsbronnen en het structureel opvolgen van verbeterpunten. Op deze manier kunnen inzichten niet alleen worden gedeeld, maar ook duurzaam worden verankerd in de praktijk.

6. Medewerkersperspectief

De kwaliteit van zorg binnen **ADOZorg** is nauw verbonden met de mensen die deze zorg dagelijks verlenen. Medewerkers spelen daarin een centrale rol. Hun betrokkenheid, deskundigheid en werkplezier bepalen in grote mate hoe zorg wordt ervaren door cliënten. In 2025 is zichtbaar dat het medewerkersperspectief niet alleen wordt meegenomen, maar steeds meer wordt gezien als een essentieel onderdeel van kwaliteit.

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek komt naar voren dat medewerkers over het algemeen positief zijn over hun werkomgeving. Zij ervaren een prettige samenwerking met collega's en voelen zich gesteund door hun leidinggevenden. De onderlinge betrokkenheid binnen teams wordt als een belangrijke kracht gezien. Medewerkers geven aan dat zij zich gehoord voelen en dat er ruimte is om signalen en ideeën te delen.

Wat ook opvalt, is dat medewerkers zich in toenemende mate verantwoordelijk voelen voor de kwaliteit van zorg. In teamoverleggen en reflectiemomenten wordt actief meegedacht over verbeteringen en wordt er gezocht naar oplossingen voor knelpunten in de praktijk. Deze ontwikkeling draagt bij aan een gevoel van eigenaarschap en betrokkenheid bij het werk.

Tegelijkertijd laten de resultaten zien dat er aandachtspunten zijn die invloed hebben op het dagelijks functioneren. Werkdruk blijft een terugkerend thema. Medewerkers geven aan dat de combinatie van zorgtaken, administratieve verplichtingen en organisatorische aspecten soms als belastend wordt ervaren. Hoewel er stappen zijn gezet in het beter verdelen van taken en het bespreekbaar maken van deze belasting, blijft het vinden van een goede balans een belangrijk aandachtspunt.

Ook de planning en organisatie van het werk worden genoemd als onderwerpen die verbetering vragen. Medewerkers hebben behoefte aan meer duidelijkheid en stabiliteit in roosters en werkafspraken. Wanneer deze goed op orde zijn, ervaren zij meer rust en overzicht, wat direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg.

Op het gebied van communicatie binnen de organisatie is eveneens ruimte voor ontwikkeling. Medewerkers geven aan dat zij behoefte hebben aan heldere en tijdige informatie over veranderingen, beleid en organisatieontwikkelingen. Dit onderstreept het belang van goede afstemming en transparantie binnen de organisatie.

Naast deze aandachtspunten is er ook een duidelijke ontwikkeling zichtbaar in de professionele groei van medewerkers. Er is meer aandacht voor scholing, reflectie en begeleiding. Medewerkers worden gestimuleerd om zich te ontwikkelen en hun kennis en vaardigheden te versterken. Dit draagt bij aan vakmanschap en aan het vertrouwen in het eigen handelen.

Wat in 2025 vooral naar voren komt, is dat medewerkers zich verbonden voelen met hun werk en met de organisatie. Er is sprake van betrokkenheid en de wil om goede zorg te leveren. Tegelijkertijd wordt ook duidelijk dat deze betrokkenheid vraagt om ondersteuning, duidelijke structuren en aandacht voor de balans tussen werk en belasting.

Het medewerkersperspectief laat daarmee een genuanceerd beeld zien. Enerzijds is er een sterke basis van betrokken en gemotiveerde medewerkers, anderzijds zijn er duidelijke aandachtspunten die invloed hebben op hun werkbeleving. De uitdaging voor de komende periode ligt in het verder ondersteunen van medewerkers, het versterken van werkstructuren en het blijven investeren in een werkomgeving waarin zij hun werk duurzaam en met aandacht kunnen uitvoeren.

7. Psychosociale gezondheid en mentaal welzijn

Binnen **ADOZorg** wordt steeds duidelijker dat goede zorg niet alleen draait om fysieke ondersteuning, maar ook om het welzijn van mensen in bredere zin. Psychosociale gezondheid en mentaal welzijn spelen daarin een belangrijke rol. Het gaat om hoe cliënten zich voelen, hoe zij hun dagelijks leven ervaren en in hoeverre zij zich gezien, gehoord en veilig voelen. Tegelijkertijd geldt dit ook voor medewerkers, voor wie het kunnen omgaan met de emotionele en mentale aspecten van het werk essentieel is.

In de praktijk is zichtbaar dat medewerkers steeds meer oog hebben voor deze dimensie van zorg. Tijdens contactmomenten met cliënten wordt niet alleen gekeken naar de directe zorgvraag, maar ook naar signalen van eenzaamheid, onzekerheid of spanning. Medewerkers nemen vaker de tijd om hier aandacht aan te geven en bespreken deze signalen ook binnen teams. Hierdoor ontstaat meer bewustzijn en worden situaties eerder herkend.

Cliënten geven in algemene zin aan tevreden te zijn over de aandacht en betrokkenheid die zij ervaren. Dit sluit aan bij de resultaten uit het cliëntenonderzoek, waarin vertrouwen, bejegening en persoonlijke aandacht positief worden beoordeeld. Tegelijkertijd laten signalen uit de praktijk zien dat psychosociale problematiek niet altijd direct zichtbaar is. Dit vraagt om blijvende alertheid en om het versterken van vaardigheden in het herkennen en bespreekbaar maken van deze thema's.

Ook mantelzorgers spelen hierin een belangrijke rol. Zij zijn vaak nauw betrokken bij het dagelijks leven van cliënten en signaleren veranderingen in gedrag of stemming. In 2025 is zichtbaar dat zij vaker worden betrokken bij het zorgproces en dat er meer aandacht is voor hun rol. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om ook oog te houden voor hun eigen belasting. Overbelasting bij mantelzorgers kan invloed hebben op zowel hun eigen welzijn als op de situatie van de cliënt.

Voor medewerkers zelf is psychosociaal welzijn eveneens een belangrijk thema. Het werk in de zorg vraagt veel, zowel fysiek als mentaal. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt dat medewerkers zich betrokken voelen en plezier ervaren in hun werk, maar dat werkdruk en belasting ook invloed hebben op hun welzijn. In gesprekken en teamoverleggen wordt dit steeds vaker besproken, wat bijdraagt aan openheid en wederzijds begrip.

De organisatie zet in op het creëren van een werkomgeving waarin medewerkers zich veilig voelen om signalen te delen en ondersteuning te vragen. Leidinggevenden spelen hierin een belangrijke rol door ruimte te bieden voor gesprek en door aandacht te hebben voor de balans tussen werk en draagkracht. Er wordt gezocht naar manieren om medewerkers te ondersteunen, bijvoorbeeld door begeleiding, aanpassingen in werkzaamheden of het versterken van samenwerking binnen teams.

Wat in 2025 zichtbaar wordt, is dat psychosociale gezondheid steeds meer wordt gezien als een integraal onderdeel van kwaliteit van zorg. Het is geen los thema, maar verweven met hoe zorg wordt verleend en hoe medewerkers hun werk ervaren. De volgende stap ligt in het verder versterken van deze aandacht, zowel in het herkennen van signalen als in het bieden van passende ondersteuning.

Door blijvend aandacht te hebben voor het welzijn van cliënten, mantelzorgers en medewerkers, werkt **ADOZorg** aan zorg die niet alleen goed georganiseerd is, maar ook bijdraagt aan een gevoel van veiligheid, verbondenheid en betekenis.

8. Sociale inclusie en cultuursensitieve zorg

ADOZorg werkt in een omgeving waarin diversiteit een vanzelfsprekend gegeven is. Cliënten verschillen in achtergrond, taal, cultuur, religie en levenswijze. Deze diversiteit vraagt om zorg die niet alleen professioneel en persoonsgericht is, maar ook aansluit bij wie iemand is en hoe iemand zijn of haar leven vormgeeft. Sociale inclusie en cultuursensitieve zorg spelen daarin een belangrijke rol.

In 2025 is zichtbaar dat dit thema verder is ontwikkeld en meer verankerd raakt in de dagelijkse praktijk. Medewerkers zijn zich bewuster van de invloed van culturele en sociale factoren op de zorgbeleving van cliënten. In gesprekken wordt vaker rekening gehouden met achtergrond, gewoonten en waarden, en er is meer aandacht voor hoe deze aspecten doorwerken in het zorgproces.

De inzet op scholing en bewustwording in eerdere jaren heeft hierin bijgedragen. Medewerkers geven aan dat zij zich beter in staat voelen om signalen te herkennen en hier passend op te reageren. Casuïstiek rondom cultuur en diversiteit wordt vaker besproken in teamoverleggen, wat helpt om ervaringen te delen en van elkaar te leren.

In de praktijk vertaalt dit zich naar meer afgestemde zorg. Er wordt rekening gehouden met bijvoorbeeld taalgebruik, religieuze gebruiken, voedingsvoorschriften en omgangsvormen. Ook wordt vaker gezocht naar manieren om communicatie begrijpelijk te maken voor cliënten met beperkte taalvaardigheid, bijvoorbeeld door eenvoudiger taalgebruik of door het betrekken van naasten.

Tegelijkertijd blijkt dat cultuursensitieve zorg geen vaststaand gegeven is, maar een continu proces van leren en afstemmen. Niet iedere situatie is hetzelfde en niet iedere behoefte is direct zichtbaar. Dit vraagt van medewerkers dat zij open blijven kijken, vragen blijven stellen en bereid zijn om hun eigen referentiekader ter discussie te stellen.

Sociale inclusie gaat daarnaast verder dan culturele afstemming alleen. Het heeft ook betrekking op de toegankelijkheid van zorg voor cliënten die zich in een kwetsbare positie bevinden, bijvoorbeeld door beperkte gezondheidsvaardigheden, een klein netwerk of complexe sociale omstandigheden. In deze situaties is extra aandacht nodig om ervoor te zorgen dat zorg begrijpelijk, bereikbaar en passend blijft.

Binnen de organisatie is er steeds meer aandacht voor deze bredere kijk op inclusie. Er wordt nagedacht over hoe drempels kunnen worden verlaagd en hoe zorg voor iedereen toegankelijk kan blijven. Tegelijkertijd is dit een thema dat verdere uitwerking vraagt, met name in het structureel verankeren van werkwijzen en het delen van kennis tussen teams.

Wat in 2025 duidelijk naar voren komt, is dat sociale inclusie en cultuursensitieve zorg niet langer worden gezien als een aanvullend thema, maar als een integraal onderdeel van goede zorg. De basis is aanwezig in houding en bewustzijn. De volgende stap ligt in het verder versterken en borgen van deze werkwijze, zodat iedere cliënt zich gezien en begrepen voelt, ongeacht achtergrond of situatie.

9. Perspectief naar volgend jaar

Dit kwaliteitsbeeld biedt een terugblik op het afgelopen jaar, maar geeft tegelijkertijd richting aan de verdere ontwikkeling van ADOZorg. De inzichten die zijn opgedaan in 2025 laten zien dat de organisatie zich verder heeft ontwikkeld in het werken vanuit kwaliteit van bestaan. De basis is stevig en de beweging naar een meer lerende, reflectieve en persoonsgerichte werkwijze is duidelijk zichtbaar.

Wat opvalt is dat veel thema's die in eerdere jaren als ontwikkelpunt werden benoemd, in 2025 verder zijn gebracht en steeds meer onderdeel zijn geworden van het dagelijks handelen. Het open gesprek met cliënten, de betrokkenheid van mantelzorgers, het bewustzijn rondom cultuursensitieve zorg en de aandacht voor leren en ontwikkelen zijn hierin belangrijke voorbeelden. Deze ontwikkelingen laten zien dat de organisatie in staat is om inzichten daadwerkelijk te vertalen naar de praktijk.

Tegelijkertijd maakt deze terugblik ook duidelijk dat kwaliteit geen eindpunt kent. In verschillende onderdelen van de organisatie zijn nog aandachtspunten zichtbaar die vragen om verdere verdieping en borging. Werkdruk en organisatie van het werk blijven thema's die invloed hebben op medewerkers en daarmee ook op de ruimte voor aandachtvolle zorg. De samenwerking met netwerken, met name in het sociaal domein, vraagt om meer structuur en samenhang. Ook het beter verbinden van kwaliteitsinformatie en het consequent opvolgen van verbeteracties blijft een belangrijk ontwikkelpunt.

De ervaringen uit 2025 laten zien dat de kracht van ADOZorg ligt in de betrokkenheid van medewerkers en in de bereidheid om te reflecteren en te verbeteren. Deze kracht vormt de basis voor de verdere ontwikkeling van de organisatie. Het vraagt echter ook om blijvende aandacht voor ondersteuning, duidelijke werkafspraken en het creëren van randvoorwaarden die het mogelijk maken om goede zorg te blijven leveren.

Voor cliënten en hun naasten betekent dit dat zij mogen blijven rekenen op zorg die aansluit bij hun leven, hun wensen en hun achtergrond. De organisatie blijft zich inzetten voor zorg die niet alleen veilig en professioneel is, maar ook persoonlijk en betekenisvol. Voor medewerkers betekent dit dat zij mogen blijven rekenen op een werkomgeving waarin hun vakmanschap wordt gewaardeerd en waarin ruimte is voor ontwikkeling en ondersteuning.

De komende periode zal in het teken staan van het verder verdiepen en borgen van wat in gang is gezet. Niet door nieuwe richtingen in te slaan, maar door bestaande ontwikkelingen te versterken en consistentier te maken. Het gaat daarbij om het verbinden van wat al aanwezig is, het vasthouden van wat goed gaat en het gericht werken aan de punten die verbetering vragen.

Samenvattend laat dit kwaliteitsbeeld zien dat **ADOZorg** zich blijft ontwikkelen als een organisatie waarin kwaliteit wordt gedragen door mensen. De beweging is ingezet, de betrokkenheid is aanwezig en de richting is duidelijk. Dit vormt een stevige basis om ook in de komende periode verder te bouwen aan zorg die ertoe doet.