

# Generiek Kompas

## ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’

---



**Het Baken**  
Thuiszorg

Verslagjaar 2025

### Inleiding

Bij Thuiszorg Het Baken staat kwaliteit van zorg centraal. Wij werken dagelijks aan het leveren van veilige, betrouwbare en cliëntgerichte ondersteuning, waarbij de wensen en behoeften van de cliënt altijd het uitgangspunt vormen.

Wij zijn ISO 9001 gecertificeerd en behalen deze certificering jaarlijks opnieuw. Dit betekent dat wij onze processen structureel evalueren, verbeteren en borgen. Het behouden van deze certificering is voor ons een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit en professionaliteit van onze organisatie.

De ervaringen van onze cliënten vormen een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsbeleid. Jaarlijks meten wij de cliënttevredenheid aan de hand van een vragenlijst. Aan de meest recente meting hebben 10 cliënten deelgenomen, met een gemiddelde score van 8,4. Dit resultaat bevestigt dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over onze dienstverlening.

Tegelijkertijd zien wij deze uitkomst niet als eindpunt, maar als basis voor verdere ontwikkeling. Ons doel is om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren en waar nodig te waarborgen. Wij analyseren de uitkomsten van cliënttevredenheid en gebruiken deze actief om verbeterpunten te signaleren en door te voeren in onze werkwijze.

Binnen onze organisatie is er continu aandacht voor:

- Het verbeteren en borgen van de kwaliteit van zorg
- Het versterken van deskundigheid van medewerkers
- Het optimaliseren van communicatie met cliënten en hun netwerk
- Het signaleren en structureel oppakken van verbeterpunten

Wij streven ernaar om zorg te leveren die niet alleen voldoet aan de gestelde eisen, maar die ook aansluit bij wat cliënten daadwerkelijk nodig hebben in hun dagelijks leven.

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld op basis van de bouwstenen van het Generiek Kompas en geeft inzicht in hoe Thuiszorg Het Baken werkt aan het leveren en continu verbeteren van kwalitatief goede zorg.

## **Reflectie op het verslagjaar 2025**

In het verslagjaar 2025 heeft Thuiszorg Het Baken zich verder ontwikkeld op het gebied van kwaliteit, professionalisering en cliëntgericht werken. Wij hebben actief ingezet op het verbeteren van interne processen en het versterken van de deskundigheid van medewerkers.

Een belangrijk aandachtspunt was het verbeteren van communicatie, zowel richting cliënten als binnen het team. Door hier gericht aandacht aan te besteden, is de duidelijkheid in de

Op basis van signalen uit de praktijk en cliënttevredenheid hebben wij verbeterpunten geïdentificeerd en opgepakt, waaronder:

- Het verbeteren van communicatie richting cliënten

Deze acties dragen bij aan een stabiele en professionele organisatie waarin kwaliteit centraal staat. Voor de komende periode blijven wij ons richten op het verbeteren en borgen van kwaliteit.

## **Bouwsteen 1: Wensen en behoeften kennen**

Binnen Thuiszorg Het Baken staat de cliënt centraal. Wij starten de zorg altijd met een persoonlijk gesprek waarin wij niet alleen de zorgvraag, maar ook de wensen, mogelijkheden en leefomgeving van de cliënt in kaart brengen.

Tijdens dit gesprek kijken wij naar wat een cliënt zelf nog kan, waar ondersteuning nodig is en wat belangrijk is voor het welzijn, zoals dagstructuur en sociale contacten. Deze informatie wordt vastgelegd en regelmatig geëvalueerd, zodat de zorg blijft aansluiten bij de actuele situatie van de cliënt.

Voorbeeld uit de praktijk:

Bij een cliënt die moeite had met structuur in de dag, hebben wij samen met de cliënt en mantelzorger een vast dagritme opgesteld. Dit heeft geleid tot meer rust en overzicht.

## **Bouwsteen 2: Netwerken bouwen**

Wij vinden het belangrijk dat zorg onderdeel is van een breder geheel. Daarom betrekken wij actief het sociale netwerk van de cliënt, zoals familie en mantelzorgers.

Daarnaast werken wij samen met andere zorgverleners, zoals huisartsen en betrokken instanties. Wij stemmen de zorg af en delen signalen wanneer de situatie van een cliënt verandert.

Voorbeeld uit de praktijk:

Wanneer wij signaleren dat een cliënt achteruitgaat, nemen wij contact op met de huisarts en bespreken wij dit met familie, zodat tijdig passende zorg kan worden ingezet.

### **Bouwsteen 3: Werk organiseren (deskundigheidsmix)**

De zorg binnen Thuiszorg Het Baken wordt georganiseerd op basis van de zorgvraag van de cliënt. Wij zetten medewerkers in met verschillende opleidingsniveaus, passend bij de complexiteit van de zorg.

Ons team bestaat uit:

- Begeleiders
- Helpende
- Medewerkers in opleiding
- Huishoudelijke ondersteuning
- Verzorgenden

Wij zorgen voor:

- Een duidelijke planning en taakverdeling
- Continuïteit van zorg (vaste gezichten waar mogelijk)
- Goede bereikbaarheid bij vragen of problemen

Medewerkers worden begeleid en aangestuurd waar nodig. Voor medewerkers die de Nederlandse taal minder goed beheersen, wordt extra uitleg en ondersteuning geboden.

Voorbeeld uit de praktijk:

Bij cliënten met complexere zorgvragen wordt een ervaren medewerker ingezet, terwijl lichtere ondersteuning wordt uitgevoerd door helpenden of huishoudelijke medewerkers.

### **Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen**

Binnen onze organisatie stimuleren wij medewerkers om zich te blijven ontwikkelen. Dit doen wij door:

- Scholing en instructie (bijvoorbeeld hygiëne, communicatie en zorginhoudelijke onderwerpen)
- Begeleiding van medewerkers zonder diploma
- Training in rapportage en werken met zorgsystemen

Daarnaast worden ervaringen uit de praktijk besproken, zodat medewerkers van elkaar leren en de kwaliteit van zorg wordt verbeterd.

Voorbeeld uit de praktijk:

Tijdens teammomenten worden situaties besproken waarin communicatie met cliënten lastig was, zodat medewerkers handvatten krijgen om hiermee om te gaan.

### **Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit**

Thuiszorg Het Baken werkt continu aan het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van zorg.

Wij doen dit door:

- Jaarlijkse cliënttevredenheidsmetingen
- Evaluaties met cliënten en mantelzorgers
- Het signaleren en bespreken van verbeterpunten binnen het team

De uitkomsten hiervan worden actief gebruikt om de zorgverlening te verbeteren en waar nodig aan te passen.

Voorbeeld uit de praktijk:

Uit cliëntgesprekken bleek dat communicatie soms duidelijker kon. Hierop hebben wij extra aandacht besteed aan heldere uitleg en afstemming met cliënten.

## **Conclusie**

Thuiszorg Het Baken levert betrokken, betrouwbare en cliëntgerichte zorg. Door te werken volgens de bouwstenen van het Generiek Kompas en continu te evalueren en verbeteren, blijven wij werken aan het leveren van kwalitatief goede ondersteuning die aansluit bij de behoeften van onze cliënten.

19 maart 2026

**Thuiszorg Het Baken**