

A close-up, high-resolution photograph of an elderly woman's face, showing her eyes, nose, and lips. The skin is wrinkled and has a natural, aged appearance. The image is split diagonally, with the top-left portion showing her face and the bottom-right portion being white.

# Kwaliteitsbeeld 2024



Echte mensen, echte zorg

# Inhoud

## Mooie momenten



Echte mensen, echte zorg



Naar HMC  
Bronovo



Beeldzorg



Antroposofische  
zorg

Bestuurlijke terugblik	3
Echte mensen, echte zorg	7
Kerncijfers	8
Werken aan strategische samenwerking	9
Bedrijfsvoering verstevigen	10
Medewerkers in hun kracht	11
Zorgvernieuwing en innovatie	12
Reflectie op de bouwstenen	13
Bestuurlijke vooruitblik	19

# Bestuurlijke terugblik

Als HWW zorg kijken we terug op een jaar vol uitdagingen en successen. We zijn trots op de inzet van al onze collega's en de positieve impact die we samen hebben gerealiseerd voor onze mooie cliënten, *echte mensen, echt zorg*.

We hebben veel mooie kansen gepakt in 2024. Zo gaf de nieuwbouw van locatie Eshoeve ruimte om het Antroposofische gedachtengoed beter vorm te geven. Is er een nieuwe visie opgesteld voor onze geriatrische revalidatiezorg en is er hard gewerkt aan de pijlers van het programma HWW op Koers.

Maar naast kansen, waren er ook *echte zorgen*, halverwege het jaar nam de zorgproductie af, heeft HWW zorg de overhead te hard laten groeien en introduceerde de overheid een sterkere handhaving op de wet DBA.

Maar HWW zorg, zou HWW zorg niet zijn, als we niet met volle overtuiging blijven streven naar de beste ondersteuning voor onze cliënten. Met diezelfde inzet en toewijding gaan we 2025 tegemoet. Samen zetten we onze schouders eronder om er een mooi en positief jaar van te maken.

*Jeltje Schraaeverus & Menna Riemersma*



## Wat gaat goed?

- Onze arbeidsmarktcampagne is aansprekend.
- Onze collega's zijn altijd bereid om een stap extra te zetten voor elkaar en voor onze cliënten.
- We zijn dé zorgaanbieder voor ouderen in Den Haag die behoren tot de meest kwetsbare groepen.

## Wat willen we behouden?

- Het bieden van een warm welkom aan kwetsbare ouderen in de regio Den Haag.
- Het zijn van een aantrekkelijke werkgever in regio Den Haag.

## Wat willen we verbeteren?

- Weer volop investeren in het zelf opleiden en duurzame inzetbaarheid van onze collega's.
- Betere afstemming tussen ondersteunende diensten en de zorgteams. We gaan het samen doen.

# Missie, visie en jaardoelen 2024

## Visie

**HWW zorg is een warme omgeving waarin iedereen zich welkom voelt.**

Een omgeving waarin familieleden, medewerkers en zorgpartners allemaal bijdragen aan het welzijn van onze cliënten. Warmte die we ook samen meenemen naar mensen die zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving willen blijven. En iedereen krijgt precies die zorg die ze nodig hebben. Samen ontdekken we de mogelijkheden, samen maken we de zorg waarin iedereen zich thuisvoelt. Echte zorg. Voor echte mensen, door echte mensen.

## Missie

Dit bereiken we door echte zorg te **durven** bieden die past bij de situatie en zorgbehoefte van iedere cliënt. Samen **ontdekken** we wat nodig is. Zowel voor de cliënt als de zorgverlener. Daarin werken we **samen met elkaar**, met onze cliënten en partners binnen en buiten onze organisatie.

## Kernwaarden

### Lef, Open blik, (Haagse) Humor

Onze kernwaarden zeggen iets over onze overtuiging. Ze zeggen waar wij in geloven en waar wij ons veilig bij voelen. En ze geven aan hoe wij in het leven staan, wat ons beweegt en drijft.



## Jaardoelen 2024

Wij bieden een optimaal zorgaanbod, onder andere door middel van verbinding tussen wijk- en woonzorg, doelgroepenbeleid, VPT, zorgprogramma's en een aantrekkelijk voedingsconcept.

### Voor de cliënt betekent dit een optimaal zorgaanbod

De gewenste cultuur, leiderschap en eigenaarschap, zijn bij iedereen bekend. Continu verbeteren zit in het DNA van de medewerkers.

### Voor de cliënt betekent dit kwalitatief optimale zorg

De medewerker op 1.

### Voor de cliënt betekent dit zorg ontvangen van betrokken en professionele medewerkers

We werken efficiënt en gestructureerd, onder andere met behulp van integraal management, procesmanagement, risicomanagement en datagedreven werken. Dit zorgt voor eigenaarschap, monitoring en doelmatig werken.

### Voor de cliënt betekent dit kwaliteit en veiligheid van zorg

De bedrijfsvoering is gezond door het sturen op financiële doelmatigheid.

### Voor de cliënt betekent dit continuïteit van zorg

Wij positioneren de organisatie duidelijker en steviger op de arbeidsmarkt.

### Voor de cliënt betekent dit professionele hulp van medewerkers die graag bij HWW zorg willen werken

# Bestuurlijke terugblik op de jaardoelen 2024

**Jaardoel 1** – In 2024 is er gestart met de transformatie naar netwerkzorg in de wijk. Om dit goed vorm te geven, zijn er twee regiomanagers aangesteld om de wijk- en woonzorg integraal aan te sturen. De transformatie zal in 2025 verder worden vormgegeven, hiervoor is een duidelijke roadmap opgesteld. HWW zorg zal in 2025 stappen voorwaarts gaan zetten op het vlak van informele zorg. Het doelgroepenbeleid is opgesteld en we zijn er heel trots op dat het nieuwe voedingsconcept geïmplementeerd wordt in 2025.

**Jaardoel 2** – HWW op Koers geeft ons richting voor onze warme cultuur, leiderschap en eigenaarschap. Eén van de speerpunten is Continu verbeteren, waarbij we de kwaliteit van zorg én ons werkplezier naar een hoger niveau tillen. In drie jaar tijd volgen medewerkers uit verschillende afdelingen de Lean GreenBelt-training, waarin ze met de verbeter-A3 hun eigen ideeën uitwerken. In 2024 organiseerden we het eerste Continu Verbetercafé, waar deelnemers samen verbetertrajecten verkenden. Zo blijven we samen leren, ontwikkelen en groeien!



# Bestuurlijke terugblik op de jaardoelen 2024

**Jaardoel 3** – HWW zorg heeft de strategische koers geformuleerd: Op weg naar een gezonde toekomst. Om ons fundament te verstevigen, heeft er in 2024 een leiderschapsprogramma plaatsgevonden voor alle leidinggevenden. De inhoudelijke thema's van het leiderschapsprogramma waren gebundeld in de onderdelen *ik*, *team*, *prestaties*, *context* en *continu ontwikkelen & verbeteren*.

**Jaardoel 4** – De eerste helft van 2024 lag HWW zorg goed op koers, maar halverwege het jaar werd het even lastig. De instroom in de langdurige zorg daalde regionaal. Dit effect werd versterkt door de aankondiging van de verhuizing van de kortdurende zorg naar HMC, locatie Bronovo en een te snelle afbouw op locatie Vrederust-West. Daarnaast groeide de overhead te sterk. Dankzij hard werk aan procesverbetering en werkafspraken kijken we vol vertrouwen naar 2025, waarin we samen de stijgende lijn voortzetten.

**Jaardoel 5** – De arbeidsmarktcampagne 'Maak het mee bij HWW zorg' heeft veel nieuwe collega's aangetrokken en ons werkgeversmerk in de regio Haaglanden versterkt. Door inspirerende verhalen van medewerkers te delen en gerichte wervingsacties in te zetten, wisten we meer mensen te bereiken en enthousiasmeren. Met creatieve online campagnes, het bijwonen van evenementen en samenwerkingen hebben we niet alleen vacatures ingevuld, maar ook laten zien wat werken bij HWW zorg zo bijzonder maakt. Dankzij deze succesvolle aanpak blijven we bouwen aan een sterk en betrokken team!



Samen namen we afscheid van locatie Vrederust-West



# Echte mensen, echte zorg

**HWW zorg heeft een nieuw motto voor de toekomst:  
Echte mensen, echte zorg.**

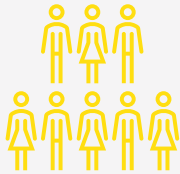
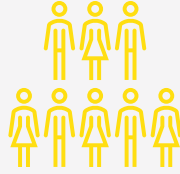
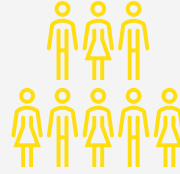












Als je 'Echte mensen, echte zorg' tegen een collega zegt, dan weet iedereen binnen HWW zorg wat dat betekent: ik kom heel dicht bij mijn cliënten. Omdat ik wil weten waar ze vandaan komen, wil weten wat ze meegemaakt hebben en wie ze echt zijn. En zo weet ik wat belangrijk is voor hen en hun omgeving. Ik zie ze, ik voel ze. Van heel dichtbij. Echte mensen. Die allemaal precies die zorg verdienen die nodig is. En ik weet welke. Dus ik doe wat nodig is. En zorg er tegelijkertijd voor dat het hen en hun geliefden aan niets ontbreekt.

Want uiteindelijk gaat het om één ding: **HWW zorg geeft echte zorg, door echte mensen, aan echte mensen, aan iedereen die dat nodig heeft!**



# Kerncijfers 2024

\*Dit is het totaal aantal unieke cliënten per zorgvorm, niet het totaal aantal unieke cliënten

Totaal aantal cliënten*	Totaal aantal cliënten wijkzorg	Totaal aantal cliënten woonzorg	Totaal aantal cliënten behandeling	Totaal aantal unieke cliënten Lang Leve Thuis
7.261	5.233	1.389	613	26
				
Totaal aantal bedden	Aantal vrijwilligers	Totaal aantal wijkteams	Aantal zorglocaties	Aantal VPT teams
641	335	46	9	5
				
Totaal aantal medewerkers	Gemiddeld ziekteverzuim	Totaal verloop medewerkers	Totaal medewerkers opgeleid als Green Belt	Tevredenheid cliënten
1317	11,0%	23%	50	7.3
				

# Werken aan strategische samenwerking

- Met een breed netwerk van partners streeft HWW zorg ernaar om ouderen in regio Den Haag zo lang mogelijk zelfstandig en comfortabel thuis te laten wonen.
- In 2024 heeft HWW zorg alle voorbereidingen gedaan om haar revalidatiezorg te verplaatsen naar het HMC, locatie Bronovo.
- HWW zorg heeft in 2024 met partners besloten om voor VPO Haaglanden een coöperatie op te richten en voor wijkverpleging een centraal aanmeldpunt te starten.
- Het communicatieteam van HWW zorg heeft een mooie bijdrage geleverd aan de website van het programma Haaglanden Gezonder en VPO Haaglanden. Volgend jaar participeert HWW zorg in verschillende actielijnen.



# Bedrijfsvoering verstevigen

- Er ligt een stevige vastgoedstrategie voor de komende jaren om te komen tot een stabiele vastgoedportefeuille.
- Het proces om projecten te starten en te beheren, is geoptimaliseerd.
- Er is voor gekozen om in bedrijfskleding te gaan werken. Het merendeel van de medewerkers heeft inmiddels de kleding gepast en zijn heel enthousiast.
- We houden ons aantoonbaar aan de wettelijke norm van de NEN7510:2017.
- Er is getest hoe we op een goede wijze cliënttevredenheid kunnen meten.
- Alle voorbereidingen zijn getroffen om in 2025 het nieuwe voedingsconcept uit te rollen.

## Wat gaat goed?

- Veel protocollen en beleid zijn geactualiseerd (o.a. doelgroepenbeleid, verschillende zorgprogramma's)
- HWW zorg kreeg een nieuw motto, logo en huisstijl

## Wat willen we behouden?

- De warme sfeer op onze locaties
- Onze interne nieuwsbrief HWW zorg op Koers

## Wat willen we verbeteren?

- Nieuwbouw van de Schildershoek opstarten
- Het proces van zorginkoop tot declaratie optimaliseren
- Processen inrichten op basis van de cliëntreis

# Medewerkers in hun kracht

Het doel van 2024 was dat alle collega's in staat zijn om hun eigen kwaliteiten optimaal te benutten en zich gehoord en gewaardeerd voelen.

Alle teamleiders hebben een training gevolgd om hun gespreksvaardigheden te versterken. De toolkit persoonlijk leiderschap en samen veranderen van Gabriel Anthonio is als extra ondersteuning aangeboden om samen met het team aan de slag te gaan over persoonlijk leiderschap.

In 2025 gaan we hier mee verder zodat ook het persoonlijk leiderschap van onze medewerkers verder wordt versterkt.

In 2024 is er geen medewerkerstevredenheidsmeting geweest. Het streven is om in 2025 een continue meting voor medewerkerstevredenheid te implementeren.



# Zorgvernieuwing en innovatie

**Lang Leve Thuis** - Lang Leve Thuis is een Volledig Pakket Thuis (VPT) en is afgestemd op de behoeften van de cliënt. Samen kijken we naar de best passende invulling binnen de beschikbare zorguren. Zo bieden we maatwerk, vergelijkbaar met de zorg die we bieden binnen onze woonzorg.

**Beeldzorg** - Zorg op afstand heeft de afgelopen jaren een enorme vlucht genomen. In 2023 is een al snel succesvol team opgestart dat beeldzorg verleent. De cliënten die op deze manier zorg ontvangen, zijn positief over de geleverde zorg. In toenemende mate is beeldzorg ondersteunend aan zorgverlening bij de cliënt thuis.

**Continu verbetercafé** - Binnen het Continu Verbeterprogramma worden mensen opgeleid tot GreenBelt. Met als doel om zelfstandig aan de slag te kunnen gaan om problemen op te pakken in het eigen team of samen met andere teams. In het verbetercafé hebben we enkele problemen van teams opgehaald om dit te bespreken. We zijn hier praktisch mee aan de slag gegaan om tot oplossingen te komen.



# Reflectie als proces

Met de komst van het Generiek Kompas heeft HWW zorg een brede inventarisatie binnen de organisatie gedaan. In gesprek met zorgmedewerkers, behandelaren, leidinggevenden en medezeggenschap is bewustwording tot stand gekomen over de inhoud en de bedoeling van het generiek kompas.

Aan de hand van de bouwstenen heeft het gesprek vorm gekregen en zijn ontwikkelingen benoemd. Ontwikkelingen waarvan we zien dat een maatschappelijke transitie noodzakelijk is. HWW zorg is onderdeel van deze transitie en kan, wil en moet hierin meebewegen.

Samen met de diverse gesprekspartners hebben we gekeken naar wat er goed gaat, wat we kunnen ontwikkelen en binnen de eigen invloedssfeer van locatie, team of ondersteuning kunnen vorm geven.

De reflectie op 2024 en ontwikkeling in 2025 is geen doel op zich. Het is een proces dat gaande is. Dit kwaliteitsbeeld is een weergave van de ontwikkeling en inventarisatie tot nu toe. Binnen de bestaande kwaliteitsstructuren zal het generiek kompas in 2025 steeds verder vorm krijgen.

## Wat gaat goed?

- Bewustwording op de thema's van het generiek kompas.
- Diverse en enthousiaste gesprekken met medewerkers en medezeggenschap.

## Wat willen we behouden?

- Reflectie is een continu proces. In 2025 willen we samen met de teams waarmee we dit proces gestart zijn, op verschillende momenten reflecteren op de bouwstenen.

## Wat willen we verbeteren?

- In 2025 willen we het generiek kompas verder integreren binnen de bestaande kwaliteitsstructuren van HWW zorg.
- Doorontwikkeling kwaliteitscontrole binnen de P&C cyclus.
- Meer teams bereiken in de bewustwording en reflectie op het generiek kompas.

# Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

HWW zorg werkt al geruime tijd met een PDCA structuur van cliëntgesprekken en cliënt team overleg (CTO of MDO). Afhankelijk van welke zorg een cliënt ontvangt, vindt deze cyclus halfjaarlijks (Wlz), jaarlijks (Zvw) of tweewekelijks (GRZ/ELV/crisis) plaats.

De basis is altijd het gesprek tussen de eigen zorgmedewerker en de cliënt en/of diens naasten. Daar waar behandeling onderdeel is van het zorgaanbod, heeft ook de regiebehandelaar een belangrijke rol in deze gesprekken.

Cliëntervaringen maken onderdeel uit van dit cyclische proces. Al jaren maakt HWW zorg gebruik van interne vragenlijsten, verankerd in het cliëntdossier. Dit biedt een waardevolle database van interne stuurinformatie, maar veel belangrijker geven de open antwoorden richting aan het gesprek en mogelijkheid om de wensen en behoeften van de cliënt beter te verkennen.

Het houden van een open gesprek vraagt (gespreks)vaardigheden van medewerkers. In verschillende reflectiegesprekken komt dit als ontwikkelpunt naar voren. Dit vraagt van de organisatie om binnen verschillende projecten en de aansturing van medewerkers aandacht te hebben voor de inhoud van dit gesprek.

## Wat gaat goed?

- Vaste structuur waarin het 'open gesprek' gehouden wordt.
- Cliëntervaringen als vast onderdeel in het open gesprek.

## Wat willen we behouden?

- Voortgangsgesprekken bieden ruimte om de lijn van het generiek kompas te ontwikkelen.

## Wat willen we verbeteren?

- Het zorgplan geeft vaak nog een weergave van zorginhoudelijke handelingen. Welzijn, wensen en waarden worden hierin beperkt opgenomen.
- Wensen en mogelijkheden van mantelzorgers en naasten vormen nog geen vast onderdeel van het open gesprek.
- Medewerkers handvatten geven voor het houden van het open gesprek.

## Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Het in bouwsteen 1 genoemde open gesprek, geeft mogelijkheid tot het in kaart brengen van het netwerk van de cliënt. Regelmatig leidt dit tot goede afspraken over waar informele zorg, mantelzorg en professionele zorg elkaar kunnen ondersteunen. Helaas komen deze afspraken nog niet overal en nog niet vanzelfsprekend tot stand en nemen we de zorg nog vaak 'over'.

Werken met vrijwilligers is in onze intramurale locaties niet meer weg te denken. De coördinatoren vrijwilligerswerk begeleiden dit. Het certificaat Goed Geregeld keurt hoe wij dit doen.

Professionele samenwerking rondom de cliënt kan binnen HWW zorg vorm krijgen. HWW zorg heeft veel disciplines in huis en werkt samen met andere partijen waar wij de expertise niet hebben of wanneer de cliënt daarom vraagt.

Het bouwen van netwerken gaat niet alleen over het netwerk rondom de cliënt, maar ook over professionele netwerken in Den Haag. Netwerkzorg in de wijk is expliciet opgenomen in het jaarplan van 2025. Brede samenwerking in het Verwijspunt Ouderenzorg Den Haag (VPO) en samenwerking binnen Spoedzorg Haaglanden voor de alarmopvolging en samenwerking met HMC, locatie Bronovo zijn hier slechts enkele voorbeelden van.

### Wat gaat goed?

- Inzet en ondersteuning van vrijwilligers binnen HWW zorg.
- Professionele samenwerking rondom de cliënt.

### Wat willen we behouden?

- Professionele samenwerking rondom de cliënt.
- Enthousiaste vrijwilligers die zich graag willen inzetten voor HWW zorg.

### Wat willen we verbeteren?

- Het open gesprek gebruiken om het netwerk van de cliënt in kaart te brengen.
- Netwerkzorg in de wijk verdiepen, bestendigen en constructief samenwerken.

## Bouwsteen 3: Het werk organiseren

De afgelopen jaren heeft HWW zorg een ontwikkeling doorgemaakt in de inzet van zorgtechnologie. Van kleine initiatieven (vaker gebruik maken van een oogdruppelbril) tot de ontwikkeling van beeldzorg. Van de uitrol van digitale toedienregistratie in de wijk met een start in 2024, naar de ontwikkeling van slimme inco en de uitrol van leefpatroon monitoring binnen Lang Leve Thuis in 2025. Het zijn allemaal voorbeelden waar technologie ons helpt om het werk beter te organiseren.

Een andere technologie betreft de transitie naar open huizen. Vanuit de Wzd en PG zorg geen gesloten afdelingen meer, maar ruimte voor de cliënt. Dit wordt ondersteund met technologie, maar vraagt nog veel vaker een andere manier van werken en het begeleiden van cliënten en naasten in dit proces.

Het werk organiseren gaat ook over empowerment van medewerkers. De arbeidsmarkt vraagt van ons te kijken naar functiedifferentiatie. Zo is in 2024 een start gemaakt met een psycholoog als regiebehandelaar. In 2025 werkt HWW zorg aan de ontwikkeling van een nieuw functiehuis.

### Wat gaat goed?

- Digitale middelen zien als een vast onderdeel van onze zorgverlening.

### Wat willen we behouden?

- De psycholoog in de rol van regiebehandelaar.

### Wat willen we verbeteren?

- Zorgarrangementen en ONS planning om de inzet van medewerkers beter in lijn te brengen met de zorgvraag.
- Leefpatroonmonitoring binnen Lang Leve Thuis.
- Open huizen voor alle cliënten.

## Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

De wereld om ons heen verandert continu. Ook op het gebied van kwaliteit. Wet- en regelgeving vraagt ons om snel mee te kunnen bewegen, de arbeidsmarkt vraagt om een flexibele aanpak en ook de landelijke (kwaliteits)kaders zijn nog in ontwikkeling.

We zien het kwaliteitsbeleid niet als doel op zich, maar als benadering van kwaliteit binnen en buiten HWW zorg.

Voor HWW zorg ligt de essentie van kwaliteit van zorg in het (samen) continu verbeteren. Alleen door continu te verbeteren, kunnen wij meebewegen met de cliënt, de zorgbehoefte en de mogelijkheden van deze tijd en onze medewerkers in staat stellen de juiste, de beste en de veiligste zorg te bieden.

Het eerder genoemde continu verbeterprogramma vormt de basis van leren en ontwikkelen binnen het cultuurprogramma HWW op Koers. Het continu verbeteren wordt ondersteund vanuit het leiderschapsprogramma. In de Verbeter A3 signaleren medewerkers zelf de knelpunten, dragen oplossingen aan en zijn regiehouder van de in te zetten ontwikkeling. Dit heeft in de afgelopen jaren al tot mooie oplossingen en verbeteringen geleid.

De dagstart of weekstart geeft richting aan de kortcyclische ontwikkelingen en geeft regie op het proces.

### Wat gaat goed?

- Continu verbeteren als basis binnen HWW op Koers.
- Verbeter A3, Green Belt opleidingen.

### Wat willen we behouden?

- Kwaliteit sluit aan bij de individuele zorgbehoefte van de cliënt en draagt bij aan diens kwaliteit van leven.
- Goede zorg kan alleen tot stand komen in de relatie tussen cliënt en professional die is gebaseerd op vertrouwen.
- Systemen, protocollen en richtlijnen zijn hierbij een hulpmiddel.

### Wat willen we verbeteren?

- Doorontwikkeling van het kortcyclisch werken het liefst op basis van een (near)realtime kwaliteitsdashboard.

## Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

HWW op Koers geeft richting aan de gewenste cultuur, leiderschap en eigenaarschap. Datagedreven werken is één van de vijf programma's binnen HWW op Koers. In 2024 is een start gemaakt met het ontwikkelen van dashboards voor het ontsluiten van stuurinformatie. De eerste dashboards zijn in 2024 opgeleverd, in 2025 wordt er steeds meer stuurinformatie ontsloten via deze dashboards.

Een belangrijke ontwikkeling binnen deze bouwsteen is de doorontwikkeling naar een continue meting voor cliëntervaringen. Er is een start gemaakt met een meting rondom het project voeding. In 2025 gaat dit traject verder met onder andere het meten van cliëntervaringen op basis van de nieuwe indicatoren vanuit het kompas.

Incidenten, calamiteiten en klachten maken eveneens onderdeel uit van deze bouwsteen. Het in 2024 opzette calamiteitenoverleg wordt in 2025 doorgezet.

De kwaliteitsstructuur is enkele jaren geleden opgezet en in 2024 herzien. Met de komst van het Generiek Kompas en ontwikkelingen binnen de organisatie vraagt dit een continue reflectie op processen en de effectiviteit daarvan.

### Wat gaat goed?

- Cliëntervaringen verankerd in HWW zorg structuur.

### Wat willen we behouden?

- Dynamische kwaliteitsstructuur die uitnodigt tot.
- Maandelijkse kwaliteitsrapportage als onderdeel van de integrale P&C cyclus.

### Wat willen we verbeteren?

- Continu meting cliëntervaringen op basis van 11+2 vragen vanuit het Generiek kompas.
- Ontwikkeling kwaliteitsdashboard.
- Kwaliteitssturing en verantwoordelijkheid dicht bij het primair proces.

# Reflectie Centrale Cliëntenraad op de bouwstenen

Op 11 oktober 2024 heeft de Centrale Cliëntenraad (CCR) gesproken met een kwaliteitsadviseur over de inhoud van het generiek kompas. Op 24 januari 2025 heeft de cliëntenraad in een prettig en open gesprek aangegeven waar zij de ontwikkeling binnen HWW zorg ziet. Ook in 2025 zal de centrale cliëntenraad nauw betrokken blijven bij de ontwikkeling van het generiek kompas binnen de organisatie.

**Bouwsteen 1:** De CCR ziet dat er nog ontwikkeling zit in de wijze waarop het open gesprek gevoerd wordt. Zij geeft de organisatie mee om een handreiking te geven aan medewerkers hoe ze het open gesprek kunnen voeren en goed kunnen doorvragen. Ook het moment wanneer het gesprek gehouden wordt is van belang. Tot slot hecht de CCR belang aan dat het open gesprek zowel gezamenlijk met cliënt én mantelzorger, alsóók met de cliënt alleen gehouden wordt.

**Bouwsteen 2:** Met betrekking tot het bouwen van netwerken vraagt de cliëntenraad aandacht voor de overdracht tussen verschillende professionals. Het belang van een goede rapportage wordt extra benoemd.

**Bouwsteen 3:** Bij het werk organiseren, spreekt de CCR over het doorontwikkelen van informele zorg.

**Bouwsteen 4:** In leren en ontwikkelen is er behoefte vanuit de CCR om écht te leren van cliëntervaringen, klachten en incidenten. En op cliëntniveau en op teamniveau met elkaar hierover te spreken.

**Bouwsteen 5:** De cliëntenraad blijft in 2025 graag nauw betrokken bij het HWW brede project 'continumeting cliëntervaringen'.

## Wat gaat goed?

- In gesprek met de CCR over de bouwstenen van het generiek kompas.
- Fijne en open feedback in onderling beraad.

## Wat willen we behouden?

- Reflectie is een continu proces. In 2025 willen we samen met de lokale cliëntenraad op locatie en in de wijk reflecteren op de bouwstenen.
- Betrokkenheid van de CCR bij het project continumeting cliëntervaringen.

## Wat willen we verbeteren?

- Medewerkers handvatten geven voor het open gesprek.
- Aandacht voor een goede overdracht en rapportage, zodat de cliënt kan rekenen op continuïteit van zorg en de naasten goed geïnformeerd zijn.
- Samenwerking en ontwikkeling van informele zorg rondom de cliënt.
- Leren van cliëntervaringen! Klachten, complimenten, incidenten en cliëntervaringen vormen een basis om de zorg en kwaliteit van leven te verbeteren.

## Bestuurlijke vooruitblik

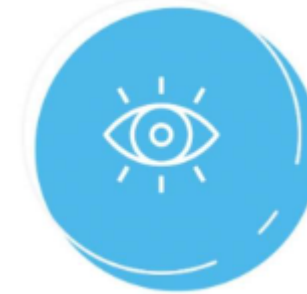
In 2025 gaat HWW zorg zich nog meer richten op samenwerking tussen zorg en haar ondersteunende diensten. Het bestuur en het managementteam beloven naast de zorgcollega's te staan, actief mee te lopen en te luisteren naar de ervaringen van onze collega's die dicht bij de cliënt staan. Dit doen we door het organiseren van *gemba walks*.

Zo willen we samen de werkelijke uitdagingen bepalen en pragmatische oplossingen met elkaar bedenken. Zo zorgen we ervoor dat we de zorg en ondersteuning met elkaar continu blijven verbeteren.

In 2025 zullen we het eerste half jaar uitvoering geven aan het verbeterplan, om met elkaar het huishoudboekje weer op orde te krijgen, zodat de nieuwbouwplannen voor De Schildershoek verder vorm kunnen worden geven. We gaan op voor de hercertificering HKZ in de zomer. Daarna zullen we overstappen op een ander normenschema HKZ zorg en welzijn dat ons meer past.

We gaan de revalidatiezorg verhuizen naar HMC, Bronovo! We hopen eind 2025 voor alle domeinen inclusief kwaliteit de (near)realtime dashboards gereed te hebben, zodat we sneller kunnen bijsturen. Dat we de interactieve thermometer geïmplementeerd hebben om continu te weten of we het goede aan het doen zijn voor onze medewerkers.

## Gemba Walk



Ga en zie



Vraag waarom



Toon respect



Echte mensen, echte zorg