

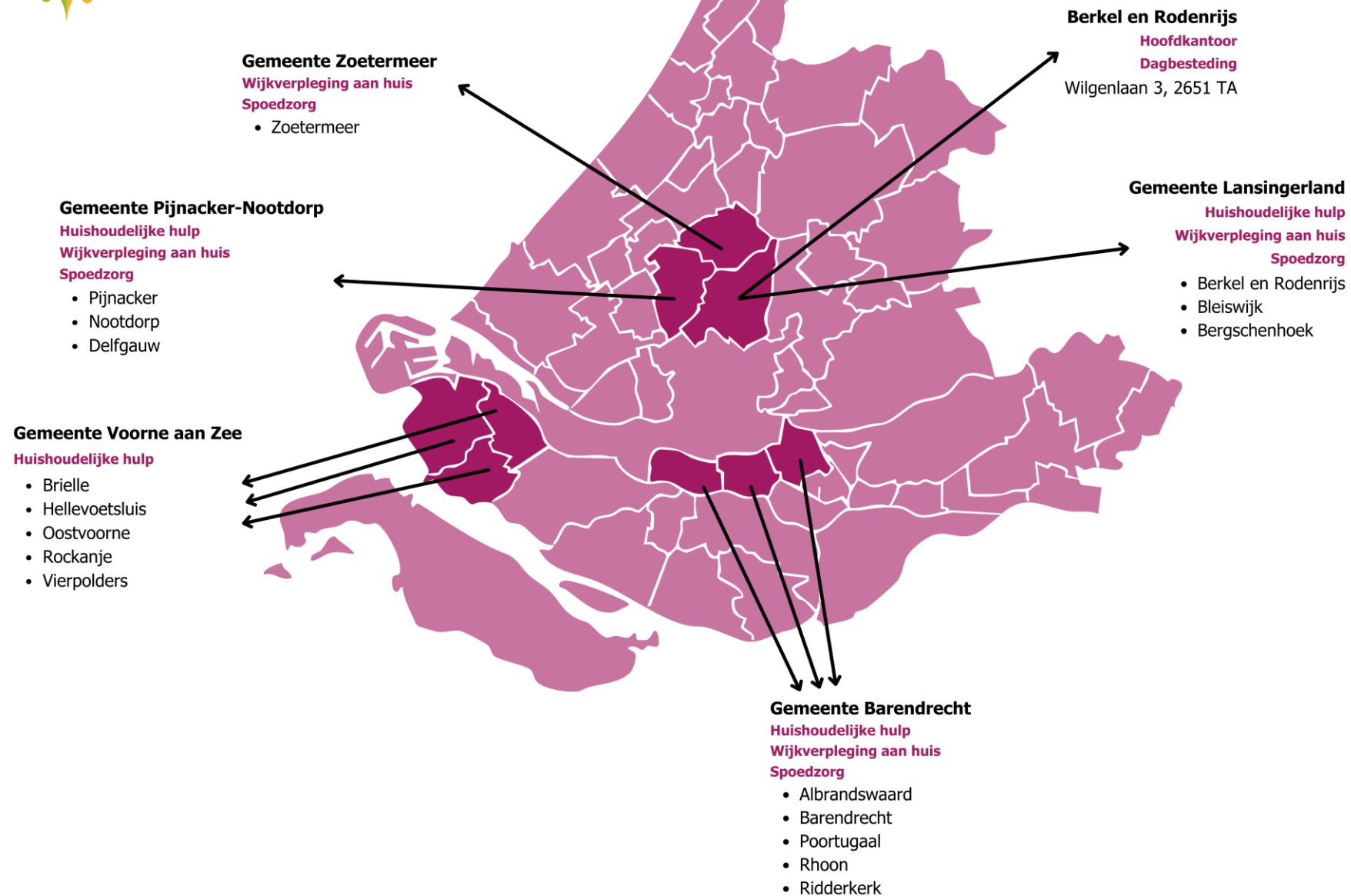


Kwaliteitsverslag Hollandse Zorg groep 2025

Samen werken aan kwaliteit van bestaan



Hollandse Zorg Groep





**Want wat je
aandacht geeft
groeit!**



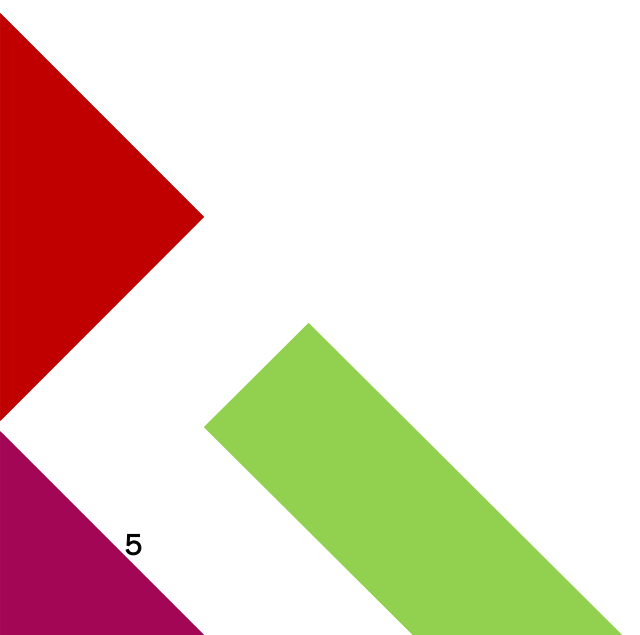
Voorwoord

Samen werken aan kwaliteit van bestaan

In onze dienstverlening komen we in aanraking met mooie mensen die ons iedere dag weer weten te raken. Of we nu helpen bij het samen leefbaar maken van het huis, hulp bieden bij het douchen of een zinvolle dagbesteding organiseren. Bij ons heeft iedereen hetzelfde doel. Wij zijn flexibel, betrokken en betrouwbaar.

Alles wat je aandacht geeft groeit. Dit is zichtbaar in de Hollandse Zorg Groep. Want wij groeien in medewerkers en in zorgvragers. Met ambitie kijken wij vooruit naar 2026, waarin we dit graag voortzetten. In ons kwaliteitsverslag nemen we alle geïnteresseerden mee in de uitdagingen van 2025 en de resultaten die daaruit voortkwamen. Ook nemen we ieder mee in hoe we in 2026 door gaan met nieuwe doelen en kansen.

Inhoudsopgave



Pagina 6. Inleiding.

Pagina 8. Onze visie.

Pagina 9. Bouwsteen 1: Wensen en behoeften kennen.

Pagina 11. Bouwsteen 2: Bouwen van netwerken.

Pagina 14. Bouwsteen 3: Het werk organiseren.

Pagina 16. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen.

Pagina 18. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit.

Pagina 23. Onze kernwaarden.

Pagina 24. Vooruitkijken naar 2026.

Pagina 27. Bijlage I :Cliënttevredenheidsonderzoek in de verpleging en verzorging.

Inleiding

Afgelopen jaar kijken wij terug op een periode van groei, maar ook op een jaar waarin we samen hebben stilgestaan bij mooie mijlpalen. Op 1 februari 2025 bestond de Hollandse Zorg Groep vijf jaar. Dit jubileum hebben wij gevierd met onze collega's, samenwerkingspartners, leveranciers en andere betrokkenen.

Ons jaarlijkse uitje werd op 16 september 2025 opnieuw georganiseerd, waarbij we kozen voor het vertrouwde Blijdorp. De groepen worden steeds groter en we passen nog maar net in de ruimte van de dagbesteding, maar ieder jaar is het weer een feest.

Daarnaast werd het lidmaatschap gelanceerd. 'Lunch en Leut' groeide uit tot een wekelijks terugkerend initiatief in de wijk, gericht op het versterken van de verbinding met buurtbewoners. Mensen kunnen hier zonder indicatie terecht voor ontmoeting, gezelligheid en een passende activiteit.

Voor de komende periode kijken wij uit naar de uitbreiding van onze verpleging en verzorging naar andere gemeenten. Zoals op de kaart is weergegeven, richten wij ons hierbij op de gemeenten Barendrecht, Ridderkerk en Albrandswaard. In deze gebieden is HZG reeds bekend door de huishoudelijke ondersteuning die wij daar bieden.

Vooruitblikkend zien wij ook de uitdagingen die 2026 met zich meebrengt. Verdere uitbreiding vraagt om medewerkers die onze visie niet alleen onderschrijven, maar deze ook actief uitdragen. In een tijd van personeelsschaarste blijft HZG daarom kritisch in de selectie van nieuwe collega's. Op deze manier waarborgen wij het persoonlijke contact en de kwaliteit van zorg voor onze cliënten.





Samen even uit de sleur, anders doen en zijn.

Blijdorp 2025

Onze Visie

De Hollandse Zorg Groep biedt een compleet pakket aan zorg voor alle inwoners in haar werkgebied. Wij sluiten niets uit en willen alle zorg en diensten bieden waaraan behoefte is. Hierbij is de vraag van de cliënt leidend. Het is onze zorg om de cliënt in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen. Daarnaast regelt de Hollandse Zorg Groep afstemming tussen benodigde voorzieningen en zorgt voor samenwerking met derden.

Juist het persoonlijke contact en de aandacht voor de wensen van de cliënt maakt dat de kwaliteit van de zorg hoog blijft. Bij ons gaat het om het leveren van zorg aan cliënten, waarbij er afspraken over de inhoud van de werkzaamheden gemaakt worden. Deze afspraken worden opgenomen in een zorgplan en vastgelegd in een zorgdossier.

Voor medewerkers zijn wij een stabiele werkgever die tijd en aandacht heeft voor individuele wensen. Alle medewerkers zijn betrokken bij de koers van de organisatie en proberen voortdurend in te spelen op ontwikkelingen binnen het werkterrein. We streven we naar: gemotiveerde, cliëntgerichte medewerkers, die trots zijn op hun vak en hun organisatie.





Bouwsteen 1

Het kennen van de wensen en behoeften

Wensen en behoeften

In het jaar 2025 biedt de Hollandse Zorg Groep drie vormen van zorg aan. Namelijk huishoudelijke ondersteuning, dagbesteding en wijkverpleging.

Bij onze wijkverpleging ondersteunden we gemiddeld 150 cliënten per week. Hierin zien wij dat kortdurende zorg de trend wordt. Daarnaast zien we ook een toename in mensen met dementie die de wens hebben om thuis te blijven wonen. Met verschillende vormen van zorg. HZG heeft hierop ingespeeld door meer casemanagers dementie in dienst te nemen en op te leiden tot casemanager dementie. Hierin is nog steeds uitbreiding wenselijk.



Wij bij HZG sluiten aan bij het generieke kompas en delen de visie, dat mensen zelf zorgen tenzij zij of het netwerk dit niet meer kunnen. Daarnaast geloven we er sterk in dat thuis de plek is waar mensen willen zijn.

HZG heeft de ambitie om komende jaar zich te richten in het opzetten van intramurale zorg. Waarbij we ook net iets anders willen zijn dan anderen. Dit zal verder vorm krijgen in 2026.

Waardering van onze cliënten is voor ons ook dit jaar weer van groot belang. Door groei maar ook invloed van verschuivingen in het zorgland zien wij ook de zorg veranderen. Hierdoor krijgen wij meer complexe zorgvragen, meer verpleegtechnische vragen. Hier spelen wij op in door ziekenhuizen te ontlasten op momenten van pieken. Zo ook hebben wij de spoedzorg opgezet, om huisartsen, verpleeghuizen en andere thuiszorg te ontlasten in onplanbare zorgmomenten. In 2026 hopen we dat dit nog meer vorm zal krijgen.

Wij laten jaarlijks onze cliënttevredenheid meten door bureau Trigs. Ook voor het jaar 2025 is dit weer aan bod gekomen. Wat ons gebracht heeft op een gemiddelde score van 8,04. Het plannen van de zorg blijft voor ons een uitdaging. We willen dat de mensen tevreden zijn, maar vooral dat de zorg veilig en verantwoord is. Dit betekent dat bij ons de urgente zorg altijd voorrang krijgt op de zorg die niet medisch noodzakelijk is. Zo gaat een insulinemoment voor een moment waarbij iemand geholpen wordt met douchen. Dit is soms voor de beleving van de cliënten niet goed uit te leggen, maar wel medisch noodzakelijk om het zo te plannen.



Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken

Bouwen van netwerken

In 2025 heeft de Hollandse Zorg Groep (HZG) extra geïnvesteerd in de verbinding met de wijk en de gemeenschap. Waar de organisatie al vier dagen per week dagbesteding verzorgde voor cliënten met een indicatie, ontstond het idee om ook iets te betekenen voor buurtbewoners zonder indicatie, maar met een duidelijke behoefte aan contact, activiteiten of ondersteuning.

Binnen de wijk wonen veel mensen die behoefte hebben aan gezelschap of een leuke invulling van hun dag. Denk bijvoorbeeld aan mensen die zich eenzaam voelen en behoefte hebben aan sociale contacten of mensen die graag activiteiten willen ondernemen, maar daar thuis moeilijk toe komen. Vanuit deze gedachte heeft het team Events het initiatief **"Lunch en Leut"** bedacht. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen mensen uit de wijk samenkomen voor een lunch, gezelligheid en activiteiten. Het doel hiervan is om sociale verbinding te stimuleren en een laagdrempelige plek te creëren waar mensen elkaar kunnen ontmoeten.

Deze ontwikkeling sluit goed aan bij de visie van de Hollandse Zorg Groep, waarin niet alleen zorg centraal staat, maar ook welzijn en sociale betrokkenheid. De organisatie werkt hierbij samen met mantelzorgers, vrijwilligers en buurtbewoners om mensen te ondersteunen en ervoor te zorgen dat niemand zich alleen hoeft te voelen.

Naast de activiteiten in de wijk kreeg ook de ledenservice van de Hollandse Zorg Groep meer vorm. In 2025 werd de website van de ledenservice gelanceerd: <https://ledenvandehollandsezorggroep.nl/>

Via deze website kunnen mensen zich aanmelden als lid en krijgen zij toegang tot verschillende voordelen, activiteiten en ondersteuning. De ledenservice richt zich niet alleen op zorg, maar ook op sociale verbinding, workshops, uitjes en persoonlijke ondersteuning. Het doel hiervan is om mensen zowel fysiek als sociaal goed te laten voelen en hen eenvoudig toegang te geven tot passende zorg en activiteiten.

De ledenservice maakt het mogelijk om voor een laag bedrag lid te worden en deel te nemen aan activiteiten en evenementen die georganiseerd worden door de Hollandse Zorg Groep. Hiermee wordt een netwerk gecreëerd waarin leden elkaar kunnen ontmoeten en ondersteuning kunnen vinden wanneer dat nodig is.

Start van spoedzorg:

In hetzelfde jaar werd er ook een start gemaakt met de ontwikkeling van spoedzorg binnen de organisatie. Voor deze nieuwe dienst werd een aparte website ontwikkeld en werd er actief reclame gemaakt om de dienst onder de aandacht te brengen. Het doel hiervan was om mensen sneller en beter te kunnen ondersteunen wanneer er onverwacht zorg nodig is.

Door deze ontwikkelingen heeft de Hollandse Zorg Groep in 2025 niet alleen haar zorgaanbod uitgebreid, maar ook sterker ingezet op preventie, sociale verbinding en toegankelijkheid van zorg voor mensen in de wijk.

Hollandse Zorg Groep

Op eerste paasdag organiseerde HZG een mooi verzorgde en drukbezochte paasbrunch. Nadat iedereen goed en wel aan de koffie zat, was het even schrikken. Het brandalarm ging af, maar gelukkig was het loos alarm. Bestaan er tal van kerstliedjes, met Pasen ligt dat wat moeilijker. De leadzangeres maakte er een 'sing-along' van met allerlei bekende nummers. Dat lukte wonderwel.

Het HZG-concept betekent: omzien naar elkaar, het bevorderen van het onderling contact, een beroep kunnen doen op vrijwilligers in een wereld waarin we steeds ouder worden en het gevaar van eenzaamheid steeds vaker op de loer ligt.

Dáárom heeft HZG die prachtige tuin aangelegd, dáárom wordt er veel tijd gestoken in allerlei vormen van dagbesteding, dáárom kunt u op 5 mei a.s. (als lid) met HZG weer op stap, deze keer naar de Keukenhof. Ook voor deze paasbrunch waren er de nodige vrijwilligers die zich geheel belangeloos heel wat uurtjes wilden inzetten. Dank daarvoor!

Han van Doornik
Berkel en Rodenrijs

HZG organiseert meerdere keren per jaar activiteiten voor mensen uit de wijk, waaronder ook onze eigen cliënten. Een dankbare bezoeker van de paasbrunch, schreef daarom een stukje in de krant. Leuk om op terug te kijken!



Bouwsteen 3

Het werk organiseren

Het werk organiseren

Binnen Hollandse Zorg Groep hebben wij het afgelopen jaar belangrijke stappen gezet in het anders organiseren van ons werk, met name binnen de verpleging en verzorging. Door de groei van onze organisatie en het toenemende aantal cliënten werd duidelijk dat de bestaande aansturingsstructuur niet langer toereikend was. Daarom is er een teamleider aangesteld. Deze rol draagt bij aan meer structuur en overzicht, met name op het gebied van planning en de aanname van nieuwe cliënten. Tegelijkertijd zorgt deze verandering voor meer aandacht voor medewerkers, wat een positief effect heeft op het werkplezier en de onderlinge betrokkenheid.

Ook binnen Team Events is een professionaliseringsslag gemaakt. Door het aannemen van medewerkers die zich specifiek richten op de organisatie van evenementen en bijeenkomsten, werken wij planmatiger en kunnen activiteiten zonder onnodige druk of stress worden gerealiseerd. Dit draagt bij aan een prettige werkomgeving en versterkt de verbinding binnen de organisatie.

Daarnaast heeft het lidmaatschap verder vorm gekregen. De ledensite is ontwikkeld en succesvol live gegaan. [ledenvandehollandsezorggroep.nl](https://www.ledenvandehollandsezorggroep.nl).

In 2026 zullen wij ons nadrukkelijk richten op de verdere invulling en groei hiervan, met name op het gebied van acquisitie. Het lidmaatschap is bedoeld als verbindend iets voor onze cliënten en voor iedereen die ondersteuning of aansluiting zoekt binnen de maatschappij.

Een andere belangrijke ontwikkeling is de start van spoedzorg. Hiervoor is een aparte website gerealiseerd: <https://www.spoedzorghollandsezorggroep.nl>. Spoedzorg richt zich op onplanbare zorg, voortkomend uit acute zorgvragen van zowel bestaande als nieuwe cliënten. Personenalarmering speelt hierin een belangrijke rol, doordat cliënten in staat worden gesteld om in acute situaties snel hulp in te schakelen. Daarnaast is spoedzorg ook toegankelijk voor huisartsen, zodat zij bepaalde zorgtaken aan ons kunnen uitbesteden. Ook bieden wij ondersteuning aan andere thuiszorgorganisaties en verpleeghuizen wanneer passende professionals niet direct beschikbaar zijn. In dit soort situaties staan wij paraat.

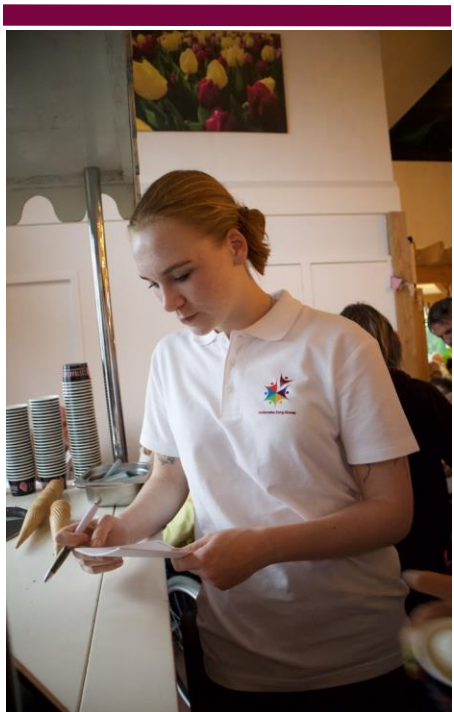
Tot slot ontlast de Hollandse Zorg Groep haar zorgmedewerkers bewust van administratieve lasten. Taken zoals het doen van bestellingen, het aanvragen van hulpmiddelen of bedden en het onderhouden van contact met apotheken worden zoveel mogelijk centraal georganiseerd. Hierdoor kunnen zorgprofessionals de geplande tijd volledig besteden aan de cliënt, wat direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en werktevredenheid.



Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen



Hollandse Zorg Groep is een bedrijf dat gek is op leren. Het laten leren van medewerkers, maar ook het opleiden en doorontwikkelen. Wij zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een sterke en toekomstbestendige zorg- en welzijnssector. Daarom bieden wij structureel stage- en leerplekken aan voor studenten binnen verschillende disciplines. Wij zijn een erkend leerbedrijf bij SBB en Elbho.

In 2025 hebben wij opnieuw meerdere stagiaires begeleid binnen de opleidingen Zorg en Welzijn. Door hen praktijkervaring te laten opdoen binnen onze organisatie dragen wij actief bij aan de ontwikkeling van nieuwe zorgprofessionals. Naast zorggerichte opleidingen bieden wij ook stageplaatsen aan binnen ondersteunende vakgebieden, zoals software & development en grafische vormgeving. Hiermee versterken wij niet alleen onze organisatie, maar bieden wij studenten ook de mogelijkheid om hun kennis en vaardigheden in een realistische werkomgeving te ontwikkelen.

Daarnaast investeren wij gericht in de verdere professionalisering van onze medewerkers. Binnen de organisatie zijn meerdere medewerkers gestart met of bezig met de opleiding tot casemanager dementie. Hiermee vergroten wij onze deskundigheid op het gebied van dementiezorg en kunnen wij cliënten en hun naasten nog beter begeleiden.

Ook onze wijkverpleegkundigen worden actief ondersteund in het volgen van scholing en bijscholing. Door middel van gerichte trainingen en opleidingen zorgen wij ervoor dat zij beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om te blijven voldoen aan de geldende normen voor verantwoorde en kwalitatief goede zorg.

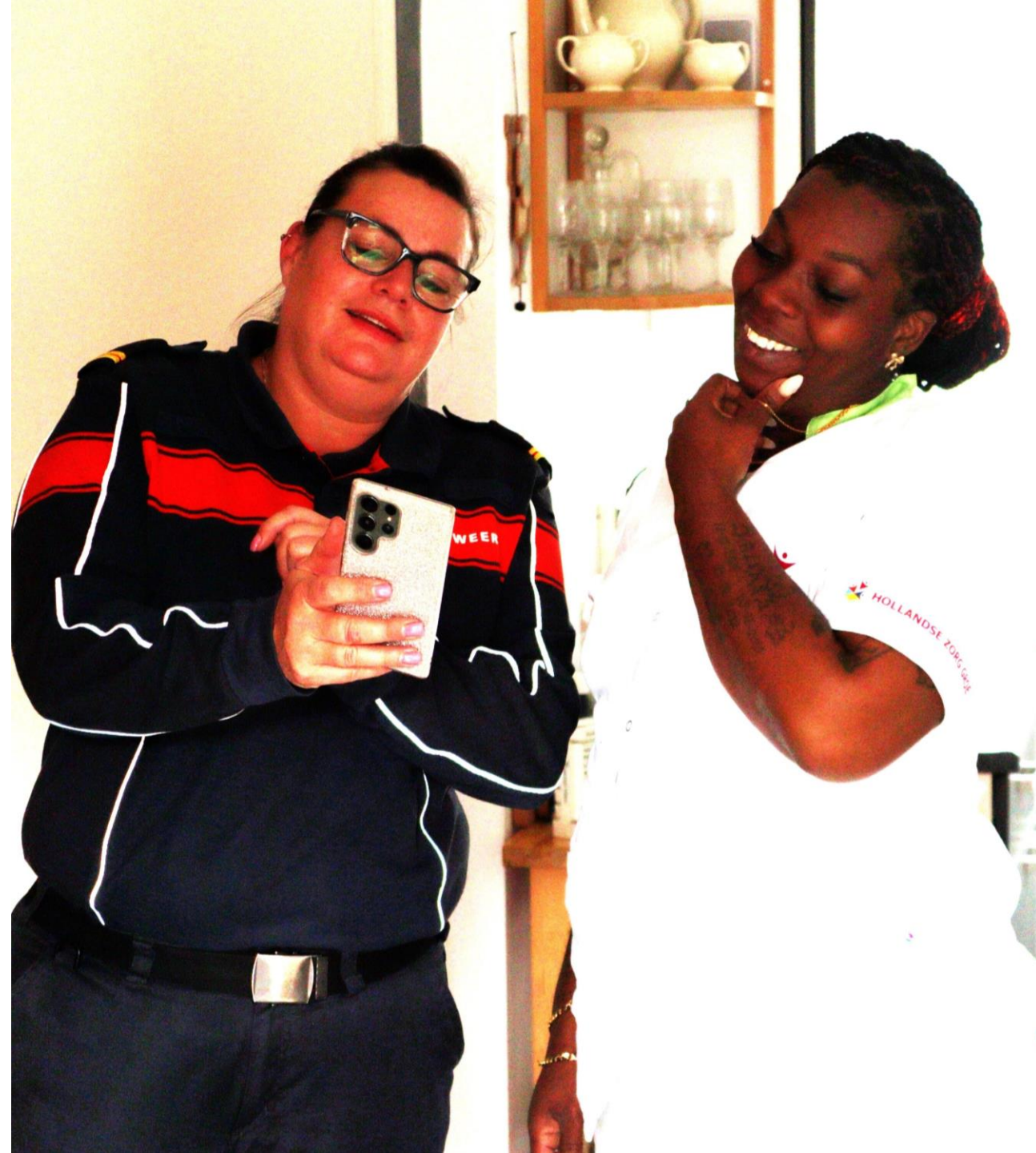
Door continu te investeren in opleiding, ontwikkeling en kennisdeling blijft Hollandse Zorg Groep werken aan het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg voor onze cliënten.

De ervaring leert dat medewerkers die kiezen voor de zorg, zich laten boeien en binden door zich verder te ontwikkelen in opleidingen en scholingen. Zo zijn twee van onze verpleegkundigen gestart met de opleiding tot wondverpleegkundige bij het Erasmus MC. Daarnaast is ook een verpleegkundige gestart met de palliatieve zorg opleiding voor verpleegkundigen aan het Erasmus MC.

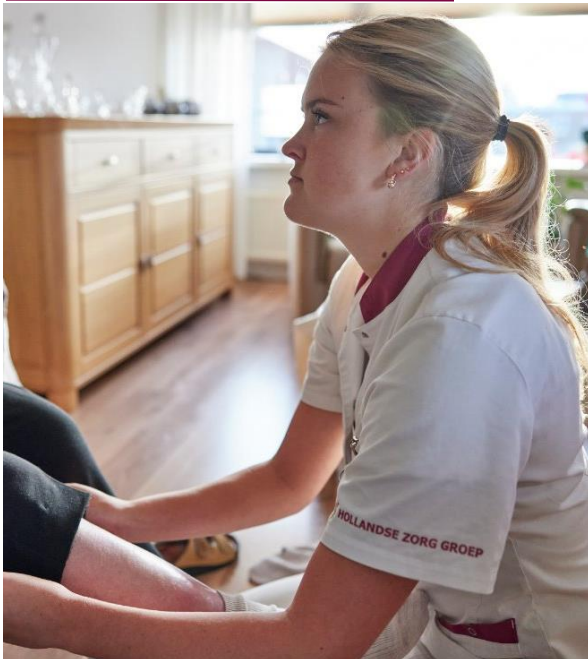
De Hollandse Zorg Groep draagt graag bij aan het opleiden van medewerkers. In 2025 mochten we onze erkenning voor begeleiding van de HBO opleidingen weer verlengen bij Elbho. In september 2026 zullen we weer de verlengingen voor de MBO opleidingen gaan doorlopen.

Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit



Inzicht in kwaliteit



Bij de Hollandse Zorg Groep stond 2025 nadrukkelijk in het teken van groei. Deze ontwikkeling bracht veel positieve beweging, maar maakte tegelijkertijd zichtbaar dat het borgen van bevoegd- en bekwaamheid binnen de organisatie een grotere uitdaging werd. De toename van medewerkers, cliënten en verschillende zorgvormen vraagt om een stevige en toekomstbestendige basis op het gebied van leren en ontwikkelen.

Om hierop in te spelen, wordt in het tweede kwartaal van 2026 gestart met het actualiseren en verfrissen van het bestaande beleid. De nadruk ligt hierbij op het versterken van de borging: het structureel en aantoonbaar waarborgen van de deskundigheid en inzetbaarheid van medewerkers. Ter ondersteuning hiervan wordt het team Kwaliteit uitgebreid met een extra stafmedewerker. Dit creëert meer ruimte om werkzaamheden te verdelen en gericht te werken aan het verder ontwikkelen, implementeren en borgen van het kwaliteitsbeleid binnen de organisatie.

Op het gebied van deskundigheidsbevordering zijn in 2025 en richting 2026 al meerdere concrete stappen gezet. Zo volgt het team casemanagement dementie scholing om te voldoen aan de juiste kwalificaties, in samenwerking met Breederode Hogeschool. Daarnaast starten twee collega's met de opleiding tot praktijkopleider, waarmee het aantal praktijkopleiders binnen de organisatie groeit naar drie. Deze uitbreiding is noodzakelijk gezien de toename van leerlingen en stagiaires en de bijbehorende behoefte aan goede begeleiding.

Ook binnen de huishoudelijke ondersteuning is geïnvesteerd in ontwikkeling. Medewerkers hebben bij- en nascholing gevolgd op het gebied van arbeidsomstandigheden, ziektebeelden en wet- en regelgeving. Deze bijeenkomsten gaven niet alleen inhoudelijke verdieping, maar ook ruimte voor ontmoeting en verbinding. Juist omdat deze medewerkers elkaar in de dagelijkse praktijk weinig zien.

Daarnaast is binnen de huishoudelijke ondersteuning gekeken naar doorgroeimogelijkheden. De casemanagers dementie hebben geïnventariseerd of medewerkers interesse hebben om zich verder te ontwikkelen richting andere rollen, zoals individuele begeleiding. Dit heeft geleid tot concrete ontwikkelvragen: twee medewerkers hebben de wens uitgesproken om de opleiding tot Verzorgende IG te volgen en één medewerker heeft interesse in een rol als individuele begeleider. Deze groep wordt actief gestimuleerd om zich verder te ontwikkelen, met oog voor de persoonlijke situatie van iedere medewerker.

Binnen de dagbesteding is in 2025 meer stabiliteit ontstaan in het personeelsbestand. De aanwezigheid van vaste gezichten draagt bij aan vertrouwen en continuïteit voor deelnemers. Door de uitbreiding van het aantal casemanagers dementie is ook het aantal deelnemers aan de dagbesteding toegenomen, wat zorgt voor verdere versteviging van dit aanbod. In 2026 ligt er een duidelijke ambitie om het aanbod van de dagbesteding zichtbaarder te maken. De manager dagbesteding zal hier actief mee aan de slag gaan, zodat beter wordt uitgedragen wat Hollandse Zorg Groep te bieden heeft.



HZG heeft in het voorjaar van 2025 een kraamkamer gehad op de dagbesteding. Onze deelnemers keken vol verwachting uit naar de kuikens. Het bracht leuke gesprekken op gang. De kuikens lopen inmiddels weer buiten bij de boer.

Nieuw leven op de dagbesteding!



Het Blijdorputje staat altijd garant voor succes.

Samen genieten bij De Hollandse Zorg Groep

7 september 2025, 11:08 Zakelijk 822 keer gelezen

Berkel en Rodenrijs - Bij De Hollandse Zorg Groep staat samen beleven centraal. Twee bijzondere activiteiten staan binnenkort op de agenda: een dagje Blijdorp en de start van Lunch & Leut.

Op 16 september trekken cliënten, vrijwilligers en begeleiders er weer op uit naar Diergaarde Blijdorp. Voor velen is dit hét uitje van het jaar: dieren bewonderen, lachen om de apen en genieten van de buitenlucht. Het belooft opnieuw een dag vol mooie herinneringen te worden. Wie mee wil helpen om dit mogelijk te maken, kan zich melden bij de zorggroep. Een week later start een nieuw wekelijks initiatief: Lunch & Leut. Iedere dinsdag bereiden cliënten samen met vrijwilligers een warme lunch. Voor en na het eten is er volop gezelligheid. Bezoekers kunnen creatief aan de slag, spelletjes spelen zoals rummikub of XXL Jenga, een potje klaverjassen of biljarten. Of gewoon bijpraten met een kop koffie. Deelname kost 10 euro voor niet-leden en 7,50 euro voor leden.

Vrijwilligers gezocht

Om dit alles mogelijk te maken, zoekt de Hollandse Zorg Groep nieuwe vrijwilligers. Of het nu gaat om het begeleiden van het uitje, helpen bij Lunch & Leut, tuinonderhoud, dagbesteding, vogelverzorging of chauffeurswerk: iedere inzet telt. Wekelijks, maandelijks of af en toe – alles is welkom.

Doe mee!

Wie het verschil wil maken, kan zich melden via events@hollandsezorggroep.nl of bellen naar 085 - 130 99 55.



HZG heeft inmiddels en vaste groep aan vrijwilligers die zich dagelijks en wekelijks inzetten voor onze organisatie. Het besturen van de bus, koken op de dagbesteding, het netjes houden van onze werkomgeving, het doen van een spelletje met een deelnemer van de dagbesteding. Kortom teveel om op te noemen. Zonder vrijwilligers, is er geen HZG!

Onze vrijwilligers zijn goud waard!

Onze Kernwaarden

De Hollandse Zorg Groep B.V. is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. De Hollandse Zorg Groep is de handelsnaam van de thuiszorg. De dagelijkse leiding berust bij de Raad van Bestuur (directie) en het wettelijk toezicht wordt uitgeoefend door de Raad van Commissarissen. De drie kernwoorden van de Hollandse Zorg Groep zijn:

Kernwaarde	Toelichting
Flexibel	Snel oproepbaar, inzetbaar en bereikbaar. In situaties van overmacht vragen wij soms om uw begrip.
Betrokken	Zorg is meer dan alleen zorg; wij denken actief met u mee.
Betrouwbaar	Wij zijn te gast in uw omgeving en bieden veiligheid en deskundigheid ter ondersteuning.

De Hollandse Zorg Groep stimuleert haar zelfstandige zorgverleners om hun verantwoordelijkheid te nemen en biedt ondersteuning en scholing waar nodig. Plezier in het werk en flexibiliteit zijn daarom onze uitgangspunten. De Hollandse Zorg Groep biedt zorg aan cliënten met een ZVW indicatie, WLZ indicatie, WMO indicatie, PGB en particulieren. Indien nodig helpen of begeleiden wij de cliënt bij het aanvragen van de benodigde toestemmingen of indicaties. Bij het bieden van thuiszorg is de zorgvraag, behoefte en de wens van de cliënt de leidraad. De Hollandse Zorg Groep gaat conform deze vraag en wens na of er succesvol zorg kan worden verleend in kwalitatieve en kwantitatieve zin.



In 2026 ligt de focus op het verder vormgeven en versterken van de organisatie, met bijzondere aandacht voor zowel groei als kwaliteit. De ontwikkeling van de spoedzorg krijgt hierin een belangrijke plaats, waarbij wordt ingezet op verdere professionalisering en toegankelijkheid. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan het vergroten van de bekendheid van het lidmaatschap, zodat meer mensen de weg weten te vinden naar de ondersteuning en diensten die worden geboden.

Daarnaast wordt een volgende stap gezet in de uitbreiding naar andere gemeenten, waarbij zowel de verpleging als de verzorging ingezet kan worden. Ook wordt een start gemaakt met intramurale zorgverlening, waarmee het zorgaanbod verder wordt verbreed en beter aansluit op de behoeften van cliënten.

Binnen de organisatie is er aandacht voor het versterken van de teams. Zo wordt het team Casemanagement uitgebreid om cliënten nog beter te kunnen begeleiden. Ook krijgen medezeggenschapsraden verder vorm, zodat betrokkenheid en inspraak binnen de organisatie worden vergroot (Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht).

Bij al deze ontwikkelingen blijft kwaliteit een uitgangspunt. De organisatie zet zich in om de hoge kwaliteitsstandaard te behouden, juist in combinatie met de beoogde groei en uitbreiding. Onze cliënten en medewerkers zijn daarbij het uitgangspunt.

Vooruitkijken naar 2026



Werken vanuit je hart!



Bijlage I :Cliënttevredenheidsonderzoek in de verpleging en verzorging.

Samenvatting

Algemeen

In opdracht van Hollandse Zorg Groep heeft Triqs de ervaringsmeting Generiek kompas uitgevoerd. De periode waarin het Generiek kompas is uitgevoerd is februari 2026.

Respons

In totaal zijn 116 cliënten (of vertegenwoordigers van cliënten) van Hollandse Zorg Groep terecht benaderd voor de meting. De respons is 75 (64,66%).

Algeheel oordeel

Aan respondenten is gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat ze de organisatie bij anderen zouden aanbevelen. De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag bedraagt (op een schaal van -100 tot 100): 42.

Gemiddelde scores cliëntervaringen

De gemiddelde scores van de ervaringsvragen op volgorde van hoog naar laag:

10 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat? (n=73)	8,2
3 Weten de zorgverleners wat uw situatie is? (n=75)	8,1
2 Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners? (n=70)	8,1
4 Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan? (n=72)	8,1
1 Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren? (n=75)	8,1
9 Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners? (n=75)	8,0
5 Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken? (n=70)	8,0
7 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? (n=69)	7,9
6 Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken? (n=71)	7,7
8 Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen? (n=60)	7,7

De gemiddelde scores van de ervaringsvragen over mantelzorg zijn:

12 Voelt u zich, als mantelzorger/naaste, gehoord door de zorgverleners? (n=21)	8,7
13 Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als mantelzorger/naaste) in de zorg voor uw naaste? (n=13)	8,0

Totaalscore Generiek Kompas 2025

Hollandse Zorg Groep

In dit document wordt de totaalscore op organisatieniveau gepresenteerd van de cliëntervaringsmeting Generiek Kompas, uitgevoerd in 2025. De totaalscore is berekend conform de richtlijnen zoals beschreven in het *Handboek Generiek kompas*.

Uw totaalscore is:

8,04

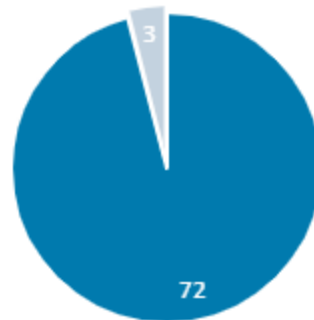
Dit is gebaseerd op

72

ingevulde vragenlijsten.

Overzicht van het aantal meegenomen respondenten in de berekening van de totaalscore

■ Inclusie
■ Exclusie



		N	Percentage
Totaal	Totaal aantal ingevulde vragenlijsten voor deze meting	75	100,0%
Exclusie	Aantal ingevulde vragenlijsten <u>uitgesloten</u> voor totaalscore	3	4,0%
Inclusie	Aantal ingevulde vragenlijsten meegenomen in totaalscore	72	96,0%