

'Quality is not an act, it is a habit' Aristoteles

Kwaliteitsbeeld 2024



Auteur : Zorgstaf TWB, Wendy Ooms (CNO),
Eindredactie : Judith Jansen (manager Communicatie)

Datum: 31 maart 2025

Inhoudsopgave

Kwaliteitsbeeld.....	3
Twee strategische sporen.....	3
Lees meer over ons Kwaliteitsbeeld.....	4
1. Het kennen van wensen en behoeften.....	4
2. Het bouwen van netwerken.....	4
3. Het werk anders organiseren.....	5
4. Leren en ontwikkelen.....	7
5. Reflectie op kwaliteit.....	8
Afsluiting.....	9

Kwaliteitsbeeld

TWB is een innovatieve thuiszorgorganisatie. Wij ondersteunen mensen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen. Want thuis, daar ben je op je best. In ons werk gaan we uit van de zelf- en samenredzaamheid en eigen regie van cliënten. Daarbij focussen we op het voorkomen van zorg (preventie en reablement). En zetten we in op AI en technologie. Zo bieden we de kans om daar waar zorg het meest nodig is, fysiek aanwezig te zijn en andere taken efficiënter en slimmer te organiseren. Zodat zorg op maat beschikbaar blijft voor wie het echt nodig heeft.

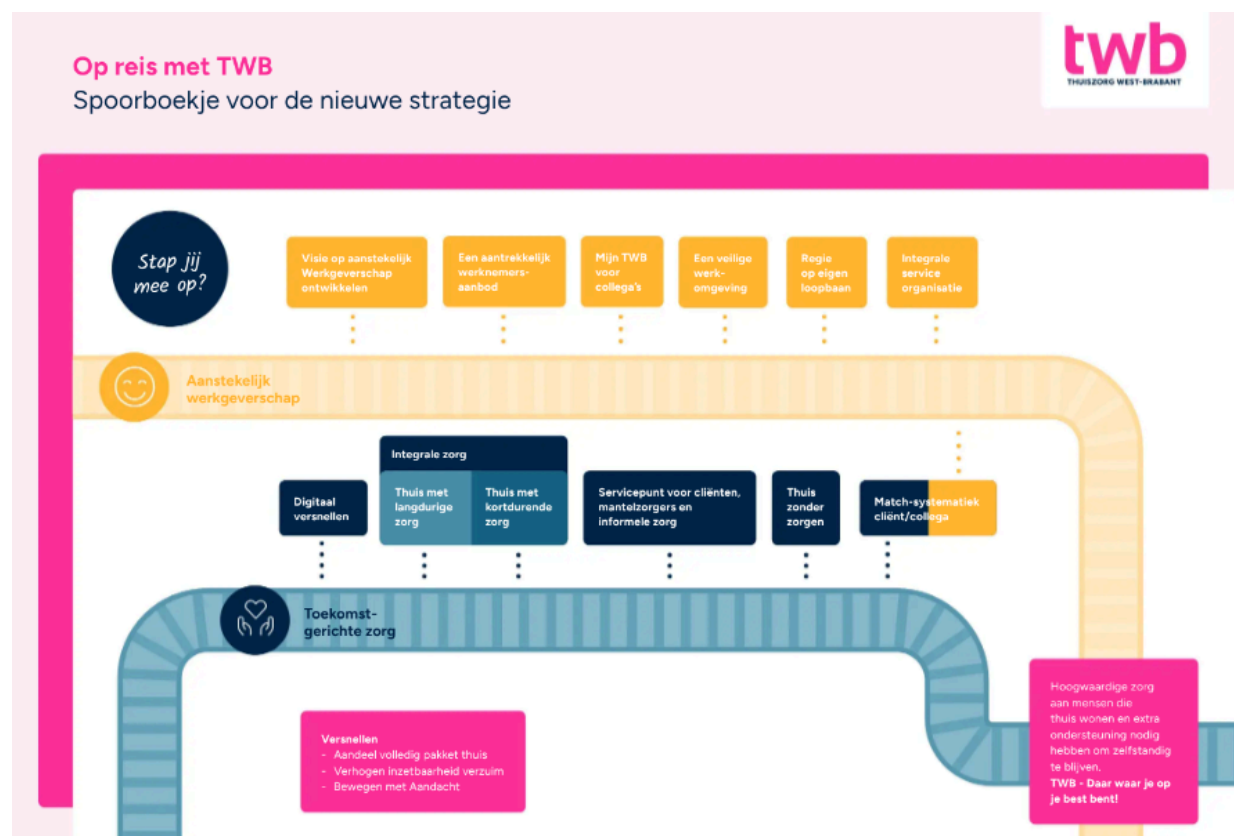
Onze koers voor de komende jaren is samengevat in een animatie. Bekijk

[▶ Animatie koers TWB](#) en ontdek waar TWB voor staat en gaat.

Onze 2300 professionals spelen hierin een sleutelrol in het waarmaken van onze zorg. Zonder hen, geen TWB. Wij geven richting, bieden ruimte en vragen om resultaten. Binnen deze kaders verwachten we eigen regie. Dat noemen wij persoonlijk leiderschap. Ons doel is een veilige werkomgeving waarin collega's gelukkig, geïnspireerd en met plezier werken. Want gelukkige medewerkers maken voor cliënten het verschil.

Twée strategische sporen

Onze reis de komende jaren richt zich op 2 strategische sporen. Namelijk het zijn van een aantekelijk werkgever en het borgen van toegankelijke en toekomstbestendige zorg. Dit wordt hieronder schematisch weergegeven. De thema's uit het Kwaliteitsbeeld komen hierin terug.



Lees meer over ons Kwaliteitsbeeld

In dit kwaliteitsbeeld beschrijven we per thema voorbeelden, initiatieven en projecten die wij als organisatie ontwikkelen en uitvoeren. Waarbij we nooit klaar zijn en continu kijken hoe het nog beter kan. Altijd met het perspectief van cliënt en collega in ons achterhoofd:

1. Bouwsteen 1 'Het kennen van wensen en behoeften'
2. Bouwsteen 2 'Het bouwen van netwerken'
3. Bouwsteen 3 'Het werk organiseren'
4. Bouwsteen 4 'Leren en ontwikkelen'
5. Bouwsteen 5 'Inzicht in kwaliteit'

1. Het kennen van wensen en behoeften

De samenleving verandert en we zien de komende jaren het aantal ouderen stijgen. Tegelijkertijd neemt de druk op de arbeidsmarkt toe. Om kwalitatief goede zorg te kunnen blijven verlenen, moeten we het anders organiseren. We zoeken daarom continu naar nieuwe oplossingen waarbij de cliënt en mantelzorger worden gehoord en kwaliteit van bestaan het uitgangspunt is.



Digitale pre-intake (Startzorg)

Onze samenwerking met [Startzorg](#) is hier een goed voorbeeld van. Hierdoor kunnen nieuwe cliënten hun persoonlijke gesprek met de (gespecialiseerd) wijkverpleegkundige digitaal voorbereiden. We noemen dit de pre-intake. Bestaande gegevens uit het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) worden hierbij direct meegenomen. Wijkverpleegkundigen hebben door dit nieuwe werkproces meer tijd voor hun cliënt en ervaren substantieel minder administratieve last. Door te digitaliseren, houden collega's meer tijd over voor het open gesprek met de cliënt. Ze krijgen eerder en beter zicht op de ondersteuningsvraag. En dat draagt weer bij aan het werkplezier van onze professionals. Omdat de pre-intake door de cliënt zelf wordt gedaan, ervaart de cliënt meer verantwoordelijkheid en regie over de eigen gezondheid. Naast de tijdsbesparing is dit misschien wel de grootste winst in de manier waarop we de zorg van de toekomst willen organiseren.

Startzorg ondersteunt wijkverpleegkundigen bij alle stappen van het verpleegkundig proces. Dat levert een ondersteuningsplan op dat volledig op de cliënt is afgestemd. Dit plan wordt automatisch opgenomen in het zorgdossier. Zo hebben cliënten, mantelzorgers en zorgprofessionals helder inzicht in ieders rol en verwachting. En is een stevige basis voor effectieve en afgestemde zorg gelegd.

2. Het bouwen van netwerken

Zorg verlenen waar deze het best passend is, dichtbij de leefomgeving van mensen. Namelijk in de vertrouwde omgeving thuis. Daarvoor is het van groot belang dat partners op het gebied van zorg en welzijn intensief samenwerken. Denk aan huisartsen, ziekenhuizen, welzijnsorganisaties, zorgverzekeraars, GGD en gemeenten. Want samen zie je meer, weet je meer en kun je meer.



Zorgzame buurt

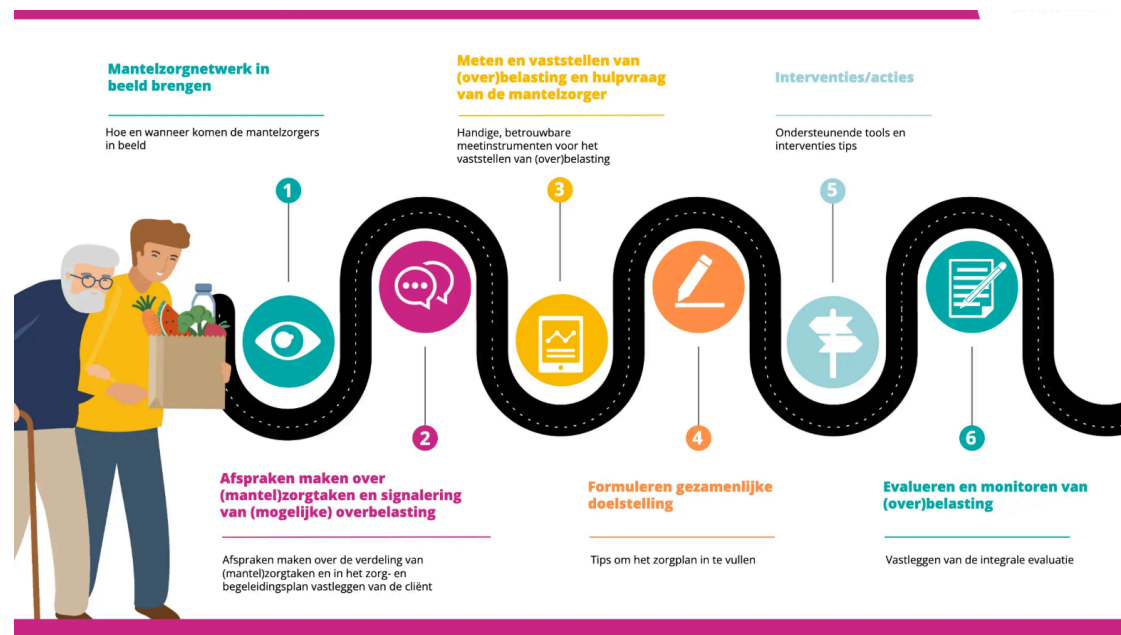
Al geruime tijd werken wij samen met WijZijn in verschillende gemeenten in West-Brabant. Een van onze initiatieven is Zorgzame Buurt West-Brabant. Hiermee zetten wij een volgende stap om welzijn, wonen en zorg nog beter op elkaar af te stemmen. Ook nu met als doel om mensen langer in hun vertrouwde omgeving te laten wonen, met behoud van kwaliteit van leven. We sluiten hiermee goed aan bij landelijke en regionale ontwikkelingen op het gebied van samenredzaamheid en zorg dichtbij huis.

Binnen Zorgzame Buurt West-Brabant staat de bewoner centraal. Het betreft een aanpak, waarbij ondersteuning zoveel mogelijk wordt geboden in de directe leefomgeving. Door de krachten van Sociaal Werk en Thuiszorg te bundelen, ontstaat een netwerk waarin zorg en ondersteuning nog beter op elkaar aansluiten. Zo kunnen wij bewoners gericht en op een laagdrempelige manier ondersteunen, afgestemd op hun behoeften en leefomgeving.

Kijk voor meer informatie op: zorgzamebuurtwestbrabant.nl

Aandacht voor mantelzorgers

Mantelzorgers spelen een cruciale rol in de ondersteuning van hun naasten. Het is ook een zware rol die veel van mensen kan vragen. Om mantelzorgers te ondersteunen en (over)belasting tijdig te signaleren en te verlichten ontwikkelen wij een mantelzorgreis. Een gestructureerde aanpak met 6 stappen die bijdraagt aan een evenwichtige verdeling van zorgtaken. Zo zorgen we er voor dat cliënten en mantelzorgers op een duurzame manier worden begeleid in het zorgtraject.



3. Het werk anders organiseren

Iedereen krijgt steeds meer regie over zijn eigen gezondheid. Dat geldt ook voor onze cliënten. Het is onze intentie om cliënten zelfredzamer te maken zodat zij langer zelfstandig kunnen blijven, minder afhankelijk zijn van zorgverleners en hun gezondheid verbetert. Dat betekent dat wij ons werk anders moeten organiseren. Op afstand en digitaal waar het kan en met de geruststelling van zorg dichtbij als het moet. Zodat zorgcontinuïteit en toegankelijkheid gewaarborgd blijven. Zorgtechnologie en andere praktische hulpmiddelen bieden daarbij vaak uitkomst.



De ZELF-academie

Een van de samenwerkingsinitiatieven is opgezet met het Bravis ziekenhuis, Groenhuysen en tanteLouise. De ZELF-academie draagt bij aan ons strategische spoor: de thuiszorg toegankelijk houden voor wie het écht nodig heeft.

Binnen de ZELF-academie leren speciaal getrainde instructieverpleegkundigen cliënten verpleegkundige handelingen aan, zoals het wisselen van een katheterzak, het toedienen van sondevoeding, onderhouds injecties en stomaverzorging. Deze instructie vindt plaats in het Bravis ziekenhuis. Door deze handelingen zelf uit te voeren, hebben cliënten minder of zelfs geen professionele zorg meer nodig. Naast het aanleren van verpleegkundige handelingen richt de ZELF-academie zich ook op het inzetten van hulpmiddelen, zoals e-health. En het ondersteunen van mensen met een chronische ziekte. De instructie verpleegkundigen zijn werkzaam bij Bravis en TWB, en ook Groenhuysen en tanteLouise zijn aangesloten. Dit zorgt ervoor dat het aanleren van handelingen overal op dezelfde manier gebeurt – we doen het echt samen!

Het Huis van Morgen

In het Huis van Morgen kan iedereen kennismaken met slimme zorginnovaties die bijdragen aan langer zelfstandig thuis wonen. Of je nu hulpbehoevend bent, mantelzorger, zorgprofessional of student. Hier kun je op een laagdrempelige manier nieuwe producten en diensten ontdekken die het dagelijks leven makkelijker maken.

Gevestigd in het Gezondheidscentrum Borchwerf in Roosendaal speelt het Huis ook een actieve rol in het opleiden van toekomstige zorgprofessionals. Het biedt hen de mogelijkheid om tijdens hun opleiding al kennis te maken met de nieuwste technieken en innovaties in de (thuis)zorg.

Kijk voor meer informatie op: www.huis-van-morgen.nl.

TWB Altijd

Als zorgverlener zijn wij altijd bereikbaar voor cliënten. Via mail, internet en ook telefonisch. Vanaf 2024 verzorgen wij de gehele telefonische dienstverlening aan cliënten in huis. Zo staan we dichtbij cliënten en krijgen we grip op de kwaliteit en efficiëntie van onze dienstverlening. We hebben kwalitatief goede stuurinformatie in huis en kunnen daardoor verbetermaatregelen sneller en effectiever doorvoeren. Onze Zorgcentrale kent ook een wijkverpleegkundig team. Deze ontwikkeling biedt de geruststelling van nabije zorg, zelfs als fysieke interacties niet mogelijk zijn. En ondersteunt de verdere ontwikkeling van zorg op afstand.

Integrale zorg

De komende jaren richten we onze zorg anders in. Alleen zo behouden cliënten regie over hun gezondheid en blijft de zorg toegankelijk en betaalbaar. We kijken naar individuele behoeften van de cliënt en naar de totale situatie waarin hij of zij zich bevindt. Daarbij betrekken wij ook de omgeving. Zoals het netwerk aan mantelzorgers en andere partners in de zorgketen. De regieverpleegkundige heeft hierin een belangrijke rol. Deze coördineert het zorgproces waardoor iedereen weet wat er moet gebeuren en wie wat doet. Zowel de betrokken zorgprofessionals als cliënten en het netwerk daaromheen. Deze aanpak noemen we integrale zorg. Daarvoor gaan we ook anders plannen en roosteren. Zo worden routes stabiel en weet iedereen beter en eerder waar ze aan toe zijn. Hiervoor gebruiken we een nieuwe software voor route- en capaciteitsplanning.

We verleggen ook de focus van functie gestuurde inzet naar taakgestuurde inzet. Dat betekent dat we kijken welke niveaus elkaar het beste kunnen ondersteunen in zorgtaken.

Cliëntenraad

De zeggenschap van cliënten is middels een formele cliëntenraad binnen TWB georganiseerd. De cliëntenraad heeft een belangrijke taak in het raadplegen van de achterban. Daarvoor hebben de leden in januari 2025 cliënten gebeld, die bij de uitvraag van de PREM vragenlijst (kwartaal 4, 2024) hadden aangegeven open te staan voor een gesprek. De cliëntenraad haalt hiermee positieve- en verbeterpunten op. Deze inzichten worden gekoppeld aan de formele uitkomsten van de PREM. En vormen de basis voor een verbeterplan.

Verpleegkundig Leiderschap

Binnen de organisatie werkten we al met senior wijkverpleegkundigen die zowel zorginhoudelijk als hiërarchisch verantwoordelijk zijn voor een cluster. Zij vormen samen met de zorgmanager een duaal leiderschapsteam, wat de kwaliteit en coördinatie van de zorg ten goede komt.

Per 1 januari 2024 zijn er ook 2 Chief Nursing Officers (CNO's) aangesteld. Deze functie is relatief nieuw binnen de wijkverpleging. De CNO's werken clusteroverstijgend met als voornaamste doel de zorg kwalitatief goed en toegankelijk te houden.

Hun focus ligt op drie thema's:

1. preventie
2. onderzoek
3. waardegedreven zorg.

Met de introductie van de CNO krijgt verpleegkundig leiderschap een duidelijkere stem en een strategische positie binnen onze organisatie. Dit zorgt ervoor dat verpleegkundige expertise een integraal onderdeel is van de organisatiebrede besluitvorming. En dat draagt bij aan voortdurende kwaliteitsverbetering en patiëntveiligheid.

4. Leren en ontwikkelen

Bij TWB hechten we veel waarde aan professionele groei. Niet voor niets is 1 van onze werkgeversbeloftes 'ruimte voor individuele ontwikkeling'. Wij geloven namelijk dat mensen in hun kracht komen als ze de ruimte krijgen om hun talent te ontdekken. Dat vraagt om een veilige leeromgeving waar werkplezier en groeimogelijkheden ruimschoots aanwezig zijn.



Samen leren in de wijk

Bij TWB kun je een opleiding volgen waarbij jij regie hebt over jouw leerproces. Dit betekent dat leren wordt afgestemd op echte praktijksituaties. Een groot voordeel van deze flexibele manier van opleiden is dat iedereen op elk moment kan instromen. Het leertempo wordt bepaald op basis van ontwikkeling en leerbehoefte. Dat is dus altijd maatwerk. De opleiding vindt plaats binnen het programma Samen Leren in de Wijk. Hierin werken wij samen met Kruisvereniging Noord-Brabant, Surplus, DAT en opleidingsinstituut STOC. Dit innovatieve leertraject combineert werken en leren, waarbij je vanaf je eerste werkdag direct ervaring opdoet bij cliënten thuis.

Kennis en vaardigheden ontwikkel je in werkplaatsen. Hier krijg je professionele begeleiding van docenten, coaches en vakspecialisten. Zij ondersteunen je bij jouw vakinhoudelijke vragen en persoonlijke groei. Naast deze begeleiding leer je ook samen met en van je collega's. Zo komen praktijkervaring en theoretische kennis optimaal samen.

Aan het einde van je opleiding behaal je een erkend mbo-diploma of mbo-certificaat. Daarmee heb je een stevige basis voor een carrière in de zorg. Dit maakt leren bij TWB naast flexibel, ook praktijkgericht en toekomstbestendig.

Leerplatform (Studytube)

Het versterken van de professionele ontwikkeling van onze collega's gebeurt in een nieuw leerplatform. Studytube ondersteunt een leven lang leren en staat bekend om zijn gebruiksvriendelijke en geïntegreerde benadering van leren. Dit sluit aan bij onze ambitie om professionals te inspireren en te ondersteunen in hun groei. Noordhoff biedt hoogwaardige content die naadloos aansluit op onze leerbehoeften.

Studytube biedt medewerkers de mogelijkheid om hun talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen. Met functies zoals een ontwikkel- en ontdek pagina hebben zij directe invloed op hun eigen leertraject, wat bijdraagt aan een persoonlijke en betrokken leerervaring.

Loopbaanondersteuning

Wij willen onze professionals langdurig voor de organisatie behouden. Dat doen we onder andere door ze passende ontwikkelingsmogelijkheden te bieden. En als het loopbaanpad even niet zo duidelijk is, bieden we steun bij het maken van belangrijke carrière beslissingen. Samen met Werving en Selectie en Leren en Ontwikkelen, wordt gekeken naar talenten en worden loopbaanpaden verkend. We kijken naar interesses en potentie, zodat de collega zelf beslissingen kan maken voor de toekomst.

Op basis van het gesprek wordt een plan van aanpak opgesteld met doelen en acties. Dit kan bestaan uit een competentiemeting, een drijfverentest, persoonlijke coaching, een snuffelstage of sollicitatietrainingen. Gedurende dit traject is er ook afstemming met de leidinggevende, en wordt de voortgang nauwlettend gevolgd.

Traineeship hbo-verpleegkundigen bij TWB

Ons traineeship biedt hbo-verpleegkundigen een gestructureerde en inspirerende start in de thuiszorg. Dit programma is gericht op zowel professionele als persoonlijke ontwikkeling en gaat verder dan alleen een opleiding tot wijkverpleegkundige. Trainees krijgen de kans om de veelzijdigheid van de thuiszorg te verkennen en zich te specialiseren in een vakgebied dat bij hen past.

Gedurende 12 maanden maken zij kennis met de wijk, de organisatie en hun carrièremogelijkheden binnen TWB. De 1e zes maanden staan in het teken van kennismaking, samenwerking en de ontwikkeling van de CanMEDS-rollen. Vervolgens ligt de focus op gespecialiseerde zorg.

Begeleiding speelt een essentiële rol binnen het traineeship. Trainees worden ondersteund door een trainee-coach en een senior wijkverpleegkundige of casemanager dementie.

De 1e drie maanden zijn bedoeld om vertrouwd te raken met de werkomgeving en de praktijk. Ook ervaren verpleegkundigen kunnen deelnemen, wat bijdraagt aan een uniform en effectief inwerkproces.

5. Reflectie op kwaliteit

Om te weten of we als organisatie op de goede weg zijn en onze dienstverlening aansluit bij de behoeften van cliënten, voeren we regelmatig evaluaties uit. Dat doen we zelf, maar we vragen ook anderen om ons te beoordelen. Zo toetsen we onze kwaliteitskaders (procedures en protocollen) aan de praktijk. We pakken door op wat succesvol is en stellen we bij waar nodig.



Kwaliteitshandboek

We optimaliseren continu ons kwaliteitshandboek. Dit handboek geeft onze professionals houvast in het dagelijks werk. Samen met inhoudsdeskundigen en -eigenaren structureren en actualiseren we alle documenten, die vervolgens eenvoudig ontsloten worden via een applicatie. Zo is het kwaliteitshandboek praktisch bruikbaar voor alle professionals. En voldoet het aan de gestelde ISO normen.

Toetsen kwaliteitssysteem (ISO)

Jaarlijks toetsen wij ons kwaliteitssysteem aan de hand van de ISO-audit. In 2024 is ons certificaat weer voor de periode van 3 jaar verlengd.

Clïëntwaardering - PREM

In kwartaal 4 2024 heeft TWB de cliënttevredenheid gemeten aan de hand van de verplichte PREM vragenlijst. In bijgaande factsheet [FS24102 Factsheet TWB PREM Wijkverpleging 2024.pdf](#) staan de resultaten weergegeven. Daarnaast hebben in 2024 meer dan 300 cliënten een waardering achtergelaten op [Zorgkaart Nederland](#). De uitkomsten uit de cliëntwaarderingen zijn voor teams waardevolle input om door te gaan op dat wat goed gaat en aan te pakken daar waar het beter moet. Het versterkt ons in het zijn van een lerende organisatie.

Medewerker-waardering - MTO

Elk kwartaal ontvangen collega's van TWB een vragenlijst voor het medewerkerstevredenheidsonderzoek. De resultaten over 2024 staan in onderstaande sheet:

MTO-2024					
	TWB Overall	Verpleging & Verzorging (V&V)	Maatschappelijke Ondersteuning (MO)	JGZ	Overhead
Veiligheid					
Ik voel me veilig genoeg om mijn mening te geven	8	7,9	8,1	8,3	7,8
Wanneer ik mijn mening geef, wordt er naar mij geluisterd	7,5	7,4	7,6	7,6	7,4
Wanneer ik een fout maak, wordt dat niet tegen mij gebruikt	7,6	7,8	7,4	8,1	7,7
Mijn collega's houden zich aan de regels	7	7,1	6,7	8	7,5
Waardering					
Wanneer ik goed werk lever wordt dat gezien	7,2	7,3	7,2	7,2	7,2
Ontwikkelmogelijkheden					
Ik heb voldoende mogelijkheden om door te groeien	7,9	8	7,8	7,5	7,5
Werkdruk					
Ik kan mijn werk afkrijgen in de tijd die ervoor staat	7	7	7	6,8	7,4
Planning & Roostering					
Ik ben tevreden over de manier waarop mijn uren worden ingepland	7,8	7,6	8	8,6	8,4
TWB is voldoende flexibel als ik mijn rooster op korte termijn wil aanpassen.	7,7	7,4	8,1	7,6	8,4
Gemiddelde score	7,6	7,5	7,6	7,7	7,7

Vanuit onze visie op 'Aanstekelijk werkgeverschap' hebben we in 2024 4 beloftes geformuleerd:

1. Ruimte voor persoonlijke aandacht
2. Ruimte voor iedereen
3. Ruimte voor individuele ontwikkeling
4. Ruimte om veilig te werken

Om te weten hoe wij scoren op deze beloftes zijn ze per 2025 meegenomen in het nieuwe MTO en worden ze voor het eerst uitgevraagd.

Afsluiting

Aristoteles zei het al: 'Kwaliteit is geen kunstje, maar een gewoonte'. Het zit in het dna van mensen die met elkaar een organisatie vormen. Bij Thuiszorg West-Brabant werken 2300 professionals dagelijks aan kwaliteit van bestaan van circa 10.000 cliënten in West-Brabant. Gedreven en gepassioneerd zijn we op reis naar de (thuis)zorg van morgen. Dat vraagt lef, vertrouwen en volharding. En bovenal ook plezier om samen alle uitdagingen aan te gaan. Wij doen het!

TWB, daar waar je op je best bent!