



**Kwaliteits-
beeld
2025**

Inhoud

Inleiding	3
Het kwaliteitsbeeld	4
De client	5
De rol van de wijkverpleegkundige	6
Onze medewerkers	7
Concentrix thuiszorg als werkgever	10
Kwaliteit	11
Veiligheid	14
Vooruitblik 2026	15

Inleiding

Concentrix Thuiszorg is een thuiszorgorganisatie die zich richt op het leveren van persoonlijke zorg op maat in de regio's Nissewaard Vlaardingen en Schiedam. Ons zorgaanbod omvat huishoudelijke hulp, persoonlijke begeleiding voor jeugd en volwassenen, specialistische verpleging en wondzorg, verpleging en verzorging, en palliatieve thuiszorg.

Het ontstaan van Concentrixthuiszorg.

Concentrix thuiszorg is in 2019 opgericht als antwoord op de toenemende commercialisering en uitholling van de thuiszorg. Concentrix Thuiszorg streeft juist naar meer kwaliteit in de thuiszorg. Dit doen we onder andere door oog te hebben voor de mens achter de zorgvraag en door de zorg op maat te bieden.

Visie

Het leveren van goede zorg staat voorop en de zorg dient persoonlijk te blijven. Wij willen dit bereiken door in te zetten op een organisatie met korte lijnen tussen cliënten, medewerkers en overige zorgverleners. Het doel is het duurzaam binden van cliënten en medewerkers. Communicatie met cliënten en naasten of eventuele collega zorgverleners is een vast gegeven.

Concentrix Thuiszorg staat voor kwaliteit van zorg.

Concentrix Thuiszorg vindt kwaliteit van zorg erg belangrijk. Om de kwaliteit te waarborgen werken we nauw samen met o.a. huisartsen, ziekenhuis-specialisten en andere zorg en welzijnsorganisaties. We werken met een vast team en zijn in korte tijd uitgegroeid tot zeer gewaardeerde en betrouwbare zorgpartner in de regio Nissewaard en regio Schiedam.

Concentrix Thuiszorg bestaat uit 3 afdelingen:

Afdeling Huishouding: Gemeente Nissewaard

Afdeling Begeleiding volwassenen en jeugd: Gemeente Nissewaard

Afdeling persoonlijke verzorging en verpleging: Team Spijkenisse, team Schiedam en Team Vlaardingen/Maassluis



Het Kwaliteitsbeeld

In lijn met het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', dat op 1 juli 2024 is opgenomen in het Register van Zorginstituut Nederland, presenteren wij ons Kwaliteitsbeeld 2025. Dit document biedt zowel een terugblik op onze ervaringen en behaalde resultaten in 2025 als een vooruitblik op onze doelstellingen voor 2026.

Het Generiek Kompas is een kwaliteitskader dat gericht is op het bevorderen van de kwaliteit van leven van mensen met een zorgvraag, ongeacht waar zij wonen of het niveau van zorg dat zij nodig hebben.

Het Kwaliteitsbeeld 2025 geeft inzicht in:

- De kwaliteit van bestaan van onze cliënten.
- De manier waarop medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers bijdragen aan de kwaliteit van bestaan van cliënten.
- De activiteiten die wij ondernemen om aandacht te hebben voor medewerkers en de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers.
- De verschillende activiteiten die wij ondernemen om kwaliteit inzichtelijk te maken, te stimuleren en te borgen.
- De manier waarop wij samenwerken met organisaties in de regio om cliënten van zo goed en passend mogelijke zorg te voorzien.

Met dit Kwaliteitsbeeld willen wij transparant zijn over onze inspanningen en resultaten, en blijven wij ons inzetten voor het continu verbeteren van de zorg die wij leveren.



De cliënt

Bij Concentrix Thuiszorg staat de cliënt centraal. Onze persoonsgerichte benadering begint bij de aanmelding, waarbij we in gesprek gaan met de cliënt en hun naasten om de specifieke zorgbehoeften te achterhalen. Door de cliënt en hun omgeving goed te leren kennen, kunnen we samen bepalen welke zorg het beste aansluit bij hun wensen en behoeften.

Intake en Zorgplan

Alle cliënten starten bij aanvang zorg met een intake. Het open gesprek staat hierin centraal. Samen kijken we wat gaat er goed en wat kan er beter. En wie en wat kan daarbij helpen? Tijdens deze procedure brengen we aandachtspunten zoals medicatiegebruik en valrisico's in kaart om veilige zorg te garanderen. In een persoonlijk zorgplan leggen we vast welke zorg en ondersteuning de cliënt ontvangt. Dit plan wordt opgeslagen in het elektronische cliëntdossier van Nedap ONS. Alle zorgplannen worden regelmatig, samen met de cliënt en diens naasten, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Alle cliënten kunnen via Caren zorg toegang krijgen tot hun eigen dossier.

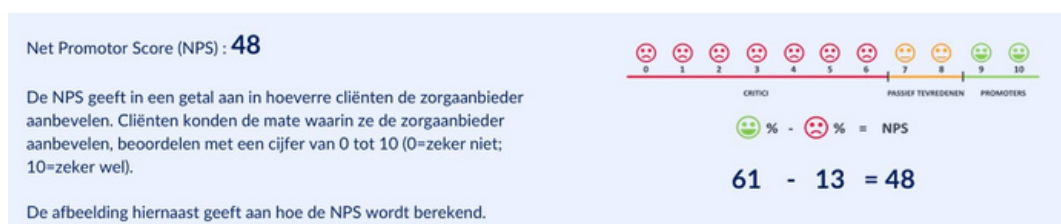
Dagelijkse Rapportage

Om op de hoogte te blijven van de actuele gezondheidssituatie van onze cliënten, rapporteren wij dagelijks in ONS over hun welbevinden en de geleverde zorg. Hierdoor kunnen we eventuele veranderingen snel signaleren en adequaat reageren.



Tevredenheidsonderzoek

Wij hechten veel waarde aan de tevredenheid van onze cliënten en hun naasten. Daarom voeren we jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Onderzoeksbureau Triqs voert de clienttevredenheidsonderzoeken uit op basis van het Generiek kompas en voorziet ons van een rapportage van de onderzoek uitslagen. Daarnaast kunnen cliënten een beoordeling achterlaten op Zorgkaart Nederland. Concentrix Thuiszorg heeft op Zorgkaart Nederland een gemiddelde score van 8,3 gebaseerd op 96 waarderingen. Hoog gewaardeerde aspecten zijn onder andere aandacht, bejegening en passende zorg en ondersteuning. De Net Promotor Score bedraagt:48



Feedback en Verbetering

Cliënten en hun naasten kunnen altijd feedback aan ons geven. Deze feedback gebruiken we om onze zorg continu te verbeteren en nog beter af te stemmen op de behoeften van onze cliënten. Feedback kan gegeven worden via telefoon, whatsapp bericht of mail. Daarnaast kunnen cliënten en familieleden uiteraard ook tijdens een zorgmoment de medewerker aanspreken. Indien een client echt een klacht wilt indienen dan kan dat via 'Er is iets mis gegaan'.

De rol van de wijkverpleegkundige

Binnen Concentrix Thuiszorg vervult de wijkverpleegkundige in 2025 een centrale en regisserende rol in de zorgverlening aan onze cliënten. Als hoogopgeleide zorgprofessional is de wijkverpleegkundige verantwoordelijk voor het indiceren, organiseren en coördineren van passende zorg, met als doel cliënten zo lang mogelijk veilig en zelfstandig thuis te laten wonen.

Bij de start van de zorg wordt samen met de cliënt en diens naasten zorgvuldig in kaart gebracht wat iemand zelf kan, waar het netwerk kan ondersteunen en welke professionele zorg noodzakelijk is. Hierbij staat de eigen regie van de cliënt centraal. De uitkomsten worden vastgelegd in een persoonlijk en doelgericht zorgplan. In dit zorgplan staat beschreven welke zorg wordt verleend, met welk doel, op welke momenten, door wie en in samenwerking met welke betrokkenen.

Het zorgplan bevat onder andere:

- concrete zorgdoelen en evaluatiemomenten;
- afspraken rondom medicatieveiligheid;
- risico-inventarisaties;
- relevante aandachtspunten voor het zorgteam.



Het zorgplan wordt vastgelegd in het digitale zorgdossier Nedap ONS. Hiermee zijn cliëntgegevens veilig opgeslagen en toegankelijk voor bevoegde zorgverleners. Via het Caren cliëntportaal kunnen cliënten en mantelzorgers, indien gewenst, inzage krijgen in het zorgplan en de rapportages. Dit bevordert transparantie en betrokkenheid.

De wijkverpleegkundige onderhoudt structureel contact met de cliënt, mantelzorgers, huisarts en andere ketenpartners. Zorgverleners rapporteren dagelijks in het zorgdossier over voortgang, bijzonderheden en veranderingen in de zorgvraag. Op basis hiervan wordt het zorgplan waar nodig bijgesteld.

Deze werkwijze sluit aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas – Samen werken aan kwaliteit van bestaan, waarin persoonsgerichte zorg, samenwerking en continu leren centraal staan.

Met deze aanpak blijft Concentrix Thuiszorg in 2025 gericht op het bevorderen van kwaliteit van leven, het versterken van zelfredzaamheid en het leveren van veilige, professionele en samenhangende zorg in de thuissituatie.

Waar voorheen de nadruk lag op het volledig ontzorgen van cliënten, richt Concentrix Thuiszorg zich in 2025 nadrukkelijk op het versterken van zelfredzaamheid en eigen regie. Wij kijken eerst naar wat een cliënt zelf kan, welke rol het netwerk kan vervullen en welke hulpmiddelen ondersteuning kunnen bieden. Professionele zorg wordt ingezet waar dit daadwerkelijk noodzakelijk is.

Dit vraagt om heldere en realistische verwachtingen bij cliënten en hun naasten over onze rol en mogelijkheden. Deze verwachtingen worden besproken bij de start van de zorgverlening en periodiek geëvalueerd.

Door iedere zorgvraag zorgvuldig te analyseren en beschikbare wijkverpleegkundige uren doelmatig in te zetten, dragen wij bij aan duurzame zorg, passende ondersteuning en het behoud van zelfstandigheid. Hiermee sluiten wij aan bij de maatschappelijke ontwikkeling waarin eigen kracht en samenwerking centraal staan.

medewerkers

Bij Concentrix Thuiszorg vormen onze medewerkers het hart van onze organisatie. Zij zetten zich dagelijks in om hoogwaardige en persoonlijke zorg te bieden aan onze cliënten.

Concentrix Thuiszorg werkt met betrokken en deskundige medewerkers die zijn georganiseerd in verschillende teams:

- Team Huishouding in de regio Nissewaard
- Wijkverplegingsteams in Spijkenisse, Schiedam en Vlaardingen/ Maasluis
- Team begeleiding in regio Nissewaard

De organisatie beschikt over twee kantoorlocaties, in Spijkenisse en Schiedam. Deze locaties fungeren als ontmoetingsplek voor medewerkers, als uitvalsbasis voor overleg en scholing en als opslag voor materialen, waaronder persoonlijke beschermingsmiddelen.

Binnen Concentrix Thuiszorg werken verschillende disciplines samen, waaronder huishoudelijk medewerkers, verzorgenden IG en verpleegkundigen op mbo- en hbo-niveau. Deze multidisciplinaire samenstelling stelt ons in staat om passende zorg te bieden bij uiteenlopende en complexe zorgvragen.

Deskundigheid en ontwikkeling

Het waarborgen van deskundigheid en het inzetten van bevoegd en bekwaam personeel heeft hoge prioriteit. Scholing en professionele ontwikkeling vormen een structureel onderdeel van ons personeelsbeleid. Wij stimuleren medewerkers zich verder te ontwikkelen, bijvoorbeeld door doorstroom van mbo- naar hbo-niveau. Daarnaast bieden wij:

- E-learnings via het ExpertCollege
- Training on the job
- Intervisiebijeenkomsten
- Werkoverleggen
- Klinische lessen

In 2024 zijn twee oefenpoppen aangeschaft waarop verpleegtechnische handelingen veilig kunnen worden geoefend. Hiermee versterken wij de praktische bekwaamheid van onze medewerkers.



Kwaliteitsborging

Om de kwaliteit en veiligheid van zorg te waarborgen werken wij conform de Vilans-protocollen. Daarnaast is Concentrix Thuiszorg aangesloten bij V&VN (Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland). Van alle verpleegkundigen en verzorgenden wordt verwacht dat zij lid zijn van V&VN; het lidmaatschap wordt door de organisatie gefaciliteerd en vergoed. Hiermee stimuleren wij professionele standaarden, permanente ontwikkeling en vakbekwaamheid.

In 2025 is Concentrix thuiszorg ook lid geworden van Actiz.

Samenwerking en teamontwikkeling

Samenwerking is een belangrijke kernwaarde binnen Concentrix Thuiszorg. Niet alleen de samenwerking met externe partners, maar juist ook de onderlinge samenwerking binnen de teams krijgt structurele aandacht.

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers elkaar weten te vinden, elkaar ondersteunen en zich verbonden voelen met de organisatie. Een goede teamdynamiek draagt direct bij aan de kwaliteit en continuïteit van zorg.

Om de onderlinge band te versterken organiseert Concentrix Thuiszorg regelmatig teamactiviteiten. In het afgelopen jaar zijn onder andere gezamenlijke lunches en informele bijeenkomsten georganiseerd. Daarnaast komen teams regelmatig samen op kantoor voor overlegmomenten en gezamenlijke activiteiten. Dit bevordert de teamgeest, verbetert de communicatie en versterkt de onderlinge samenwerking.



Als waardering voor de fantastische prestaties van onze medewerkers kregen zij eind 2025 een mooi kerstpakkert. Daar hebben we leuke berichten op ontvangen.



medewerkerstevredenheidsonderzoek

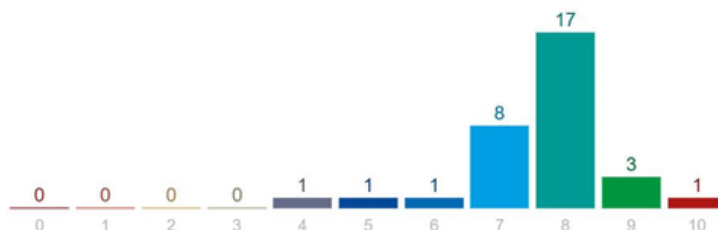
In 2024 hebben we via HappySurvey een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen en tevredenheid van onze medewerkers. De resultaten van dit onderzoek zijn in 2024 gebruikt om de werkomgeving continu te verbeteren en nog beter af te stemmen op de behoeften van onze medewerkers.

Happy Survey | MTO Concentrix Thuiszorg | 22 maart 2024

Hoe tevreden ben je als medewerker?

Categorie: Algemene tevredenheid (cijfer)

Geef een cijfer, tussen 0 en 10, over je algemene tevredenheid



Zeggenschap

Medewerkers hebben zeggenschap bij Concentrix thuiszorg doormiddel van werkoverleg en direct contact met bestuur. De bestuurder van Concentrix thuiszorg is actief betrokken bij de teams en werkt nauw met hen samen. Zij weet dan ook wat er binnen de organisatie speelt op team niveau, maar ook op individueel niveau.

Samenwerken

Een essentieel onderdeel van het werk bij Concentrix thuiszorg is samenwerking. Niet alleen op team niveau maar ook vind er samenwerking plaats tussen medewerkers en mantelzorgers en zijn er samenwerkingen met andere organisaties en disciplines. Onze medewerkers maken deel uit van een netwerk waarin wordt samengewerkt met ziekenhuizen (Maasstad, Ikazia, St franciscus en Vlietland) en huisartsen in de regio. Door met elkaar samen te kijken wie, welke bijdrage levert komt er een samenwerking tot stand waarin wordt gewerkt aan een snelle en veilige zorgoverdracht en continuïteit van zorg.

Daar waar mogelijk wordt er gekeken naar vrijwilligers en inzet van hulpmiddelen en zorginnovaties.

Ondersteuning en Coaching

Bij uitdagingen binnen teams zetten we coaches in om medewerkers te ondersteunen en te begeleiden. Deze aanpak bevordert een positieve werksfeer en draagt bij aan de professionele ontwikkeling van onze medewerkers.

Daarnaast is er een bedrijfsmaatschappelijk werkster, tevens vertrouwenspersoon aanwezig, waarbij medewerkers een afspraak in kunnen plannen als zij ergens tegen aan lopen. Dit kan op het gebied van werk zijn, maar ook voor privezaken, bijv relatieproblemen en schulden.



Concentrix thuiszorg als werkgever

Flexibele en ondersteunende werkomgeving

Bij Concentrix Thuiszorg vormen medewerkers het hart van de organisatie. Wij hechten grote waarde aan een werkomgeving waarin ruimte is voor flexibiliteit, betrokkenheid en ondersteuning. Het behoud van gemotiveerde en deskundige medewerkers is essentieel voor het leveren van kwalitatief goede en continuïteitsgerichte zorg.

Wij werken met een systeem van zelfroosteren, waardoor medewerkers hun werktijden zoveel mogelijk kunnen afstemmen op hun persoonlijke situatie. Deze flexibiliteit draagt bij aan een gezonde werk-privébalans en vergroot de medewerkerstevredenheid. Daarnaast gaan wij zorgvuldig en flexibel om met vakantie- en verlofaanvragen, zodat medewerkers voldoende ruimte krijgen voor herstel en privéverplichtingen.

Deze manier van werken versterkt de betrokkenheid bij de organisatie en draagt bij aan duurzame inzetbaarheid.

Wederzijdse betrokkenheid

Binnen Concentrix Thuiszorg staat wederzijds respect centraal. Wij hanteren het uitgangspunt dat inzet en flexibiliteit van medewerkers wordt gewaardeerd en waar mogelijk wordt gefaciliteerd. Deze wederzijdse betrokkenheid draagt bij aan een positieve werkcultuur, open communicatie en een laagdrempelige sfeer waarin medewerkers zich gehoord voelen.

Door toegankelijk en benaderbaar te zijn als werkgever, creëren wij een omgeving waarin knelpunten tijdig bespreekbaar worden gemaakt.

Dit helpt om uitval te voorkomen en gezamenlijk naar passende oplossingen te zoeken.

Verzuimbeleid

Concentrix Thuiszorg heeft met name te maken met kortdurend en frequent ziekteverzuim. In 2024 is het verzuimbeleid aangescherpt en is de verzuimdrempel verduidelijkt. Het beleid richt zich op zowel preventie als tijdige begeleiding.

Er wordt waar nodig preventief gebruikgemaakt van de arbodienst (Alpina Work) en bedrijfsmaatschappelijk werk om langdurige uitval te voorkomen. Door vroegtijdig in gesprek te gaan en ondersteuning aan te bieden, wordt actief gestuurd op duurzame inzetbaarheid.

Alpina Work en Select Salarisadviseurs spelen hierbij een belangrijke rol in de begeleiding van verzuimprocessen en de administratieve afhandeling.

HR en procesoptimalisatie

In 2024 is Concentrix Thuiszorg gestart met Select Salarisadviseurs voor HR-ondersteuning en salarisadministratie. In samenwerking met deze externe partner zijn in 2025 diverse personele processen verder geprofessionaliseerd en geautomatiseerd.

Er wordt gewerkt met een preboardingproces, waarbij nieuwe medewerkers digitaal hun gegevens kunnen aanleveren. Contracten en overige documenten worden automatisch gegenereerd en digitaal ter ondertekening aangeboden. Dit bevordert efficiëntie, vermindert administratieve fouten en zorgt voor een professionele start van het dienstverband.

Select Salarisadviseurs ondersteunt de organisatie daarnaast bij personele vraagstukken, arbeidsrechtelijke advisering en correcte salarisverwerking.

Strategische personeelsontwikkeling

Om de continuïteit en kwaliteit van zorg te waarborgen, zet Concentrix Thuiszorg in op behoud van deskundige medewerkers en duurzame inzetbaarheid. Flexibele werktijden, scholing en een ondersteunende werkomgeving dragen bij aan motivatie, betrokkenheid en een stabiel team.

De professionalisering van HR-processen en strategische personeelsplanning ondersteunt ons in het toekomstbestendig maken van de organisatie en het leveren van betrouwbare, kwalitatief hoogwaardige zorg.

Kwaliteit

Bij Concentrix Thuiszorg staat het leveren van hoogwaardige zorg centraal. Om dit te realiseren, hebben we diverse systemen en processen ingericht die bijdragen aan voortdurende kwaliteitsverbetering en borging.

In 2025 wordt het kwaliteitssysteem van Concentrix Thuiszorg volledig ondersteund door Qlink, onze digitale tool voor kwaliteits- en risicomangement. Qlink biedt een geïntegreerde aanpak waarmee wij alle processen rondom kwaliteit, veiligheid en prestaties efficiënt kunnen registreren, volgen en verbeteren.

Met de verschillende modules van Qlink kunnen wij:

- **Q-base:** alle kwaliteitsregistraties beheren, zoals audits, protocollen en beleidsdocumenten.
- **Q-safe:** risicoanalyses uitvoeren om potentiële risico's in zorgprocessen te signaleren en beheersmaatregelen te treffen.
- **Q-perform:** prestatie-indicatoren meten en analyseren, waarmee de effectiviteit van onze zorgprocessen continu kan worden gevolgd.

Het systeem ondersteunt de PDCA-cyclus volledig. Meldingen van klachten, (bijna-)incidenten en MIC/MIM-meldingen worden direct geregistreerd en gekoppeld aan acties en verantwoordelijken. Zo is opvolging snel inzichtelijk en wordt leren van ervaringen structureel geborgd.

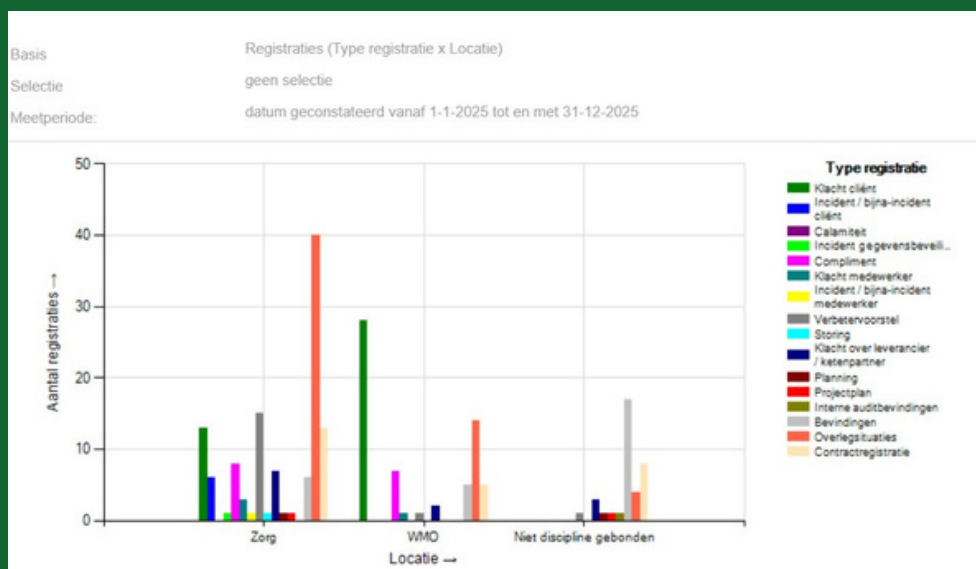
Daarnaast maakt Qlink het mogelijk om verbeteracties te koppelen aan specifieke processen, teams of personen. Dit versterkt de transparantie, stimuleert eigenaarschap bij medewerkers en bevordert dat verbeteringen daadwerkelijk worden doorgevoerd.

Door het geïntegreerde gebruik van Qlink in 2025 kan Concentrix Thuiszorg nog beter sturen op kwaliteit, cliëntveiligheid en het continu verbeteren van de zorgverlening. Het systeem draagt bij aan een aantoonbaar kwaliteitsbeleid, dat zowel intern als richting externe toezichthouders helder en overzichtelijk is.

Leren van Incidenten: MIC en MIM Meldingen

Binnen onze organisatie maken we gebruik van MIC (Meldingen Incidenten Cliënten) en MIM (Meldingen Incidenten Medewerkers) meldingen. Deze meldingen dienen om incidenten die zich voordoen in de zorgverlening te registreren en te analyseren. Door regelmatig MIC en MIM meldingen te doen, kunnen we patronen herkennen en gerichte verbetermaatregelen implementeren.

Het systematisch registreren van klachten, complimenten en andere vormen van feedback is essentieel voor het verbeteren van de zorgkwaliteit. Door deze gegevens te verzamelen en te analyseren, kunnen zorginstellingen trends identificeren en gerichte verbeter- en beheersmaatregelen implementeren. Hieronder een uitdraai van de registratie in Q link 2025.



Interne en externe audit:

Als onderdeel van de ISO certificering worden er interne audits uitgevoerd volgens een jaarplanning. In begin 2025 is er een interne audit geweest op de primaire processen en hier zijn een aantal verbeterpunten uit naar voren gekomen, welke in 2025 zijn opgepakt.

In 2024 zijn wij van de HKZ over gegaan naar de ISO 9001:2015 omdat deze beter bij onze organisatie en diensten aansluit. Na een intense drie daagse controle zijn wij met vlag en wimpel geslaagd voor onze ISO certificaat.



Jaarlijks worden er door Dekra externe audits gedaan om te beoordelen of wij nog voldoen aan de eisen van de ISO. Voor 2026 staat deze controle gepland in Mei.



Clientervaringen en kwaliteit van zorg

Concentrix Thuiszorg hecht veel waarde aan het systematisch ophalen van ervaringen van cliënten om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. Tot en met 2024 werd hiervoor de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measure) gebruikt, een gestandaardiseerde vragenlijst waarmee cliënten hun ervaringen konden delen over deskundigheid van zorgverleners, communicatie, betrokkenheid en het nakomen van afspraken.

Vanaf 2025 is de PREM vervangen door de Ervaringsmeting binnen het Generiek Kompas, conform de landelijke richtlijnen van het Zorginstituut Nederland. Deze nieuwe landelijke standaard sluit beter aan bij het bredere perspectief op kwaliteit van bestaan en het cliëntperspectief, en maakt het mogelijk ervaringen op een valide en samenhangende manier te verzamelen.

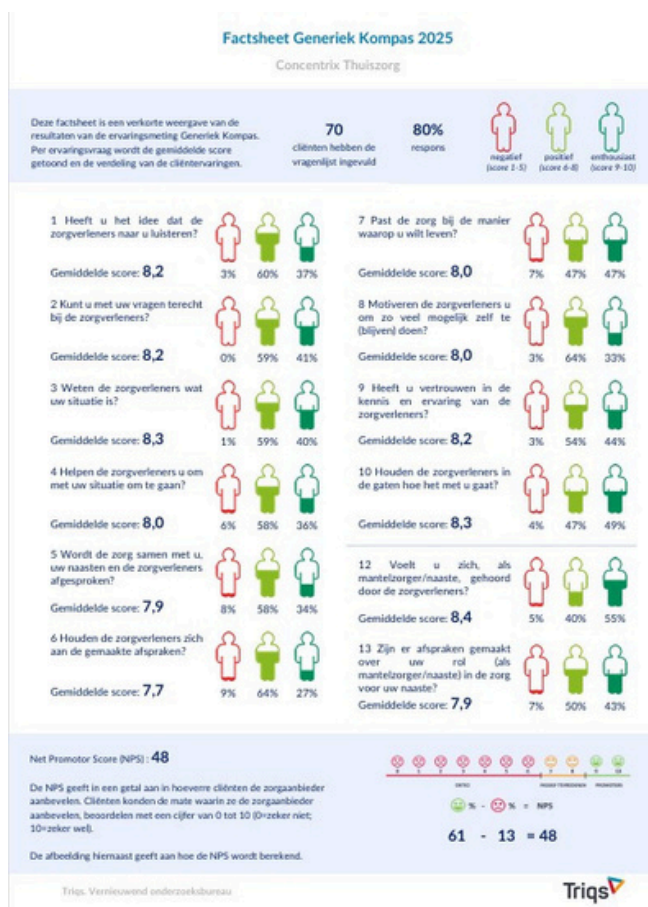
Naast deze landelijke meting maakt Concentrix Thuiszorg gebruik van de Net Promoter Score (NPS). In 2024 bedroeg de NPS 48, wat duidt op een hoge mate van cliënttevredenheid en loyaliteit. Dit bevestigt dat onze cliënten de geleverde zorg overwegend positief waarderen.

De resultaten van de ervaringsmetingen en de NPS worden jaarlijks geanalyseerd en gebruikt om de zorgverlening te optimaliseren. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot verbeteringen in communicatie, samenwerking tussen zorgverleners, of aanpassingen in het zorgplan. Meldingen en signalen van cliënten worden vastgelegd in Qlink, waar opvolging en acties direct zichtbaar zijn.

Door deze systematische aanpak kan Concentrix Thuiszorg:

- inzicht krijgen in wat goed gaat en waar verbetering nodig is;
- verbeteracties koppelen aan specifieke teams of processen;
- de kwaliteit van zorg aantoonbaar verhogen;
- transparantie bieden richting cliënten, medewerkers en externe toezichthouders.

Hiermee onderstreept Concentrix Thuiszorg haar inzet voor hoogwaardige, cliëntgerichte zorg, continue verbetering en het borgen van cliëntveiligheid in de wijkverpleging.



Veiligheid

Bij Concentrix Thuiszorg staat veiligheid in de zorg voorop. Zowel voor onze medewerkers als voor onze cliënten is het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg essentieel. Wij werken volgens strikte richtlijnen om de kwaliteit en betrouwbaarheid van onze zorg te waarborgen.

Sinds 2025 maken wij gebruik van Nedap Medicatiecontrole als ons systeem voor medicatiebeheer. Dit biedt een extra controlelaag bij het toedienen van medicatie, helpt medicatiefouten te voorkomen en verhoogt de veiligheid voor onze cliënten. Daarnaast volgen wij de Veilige Principes in de Medicatieketen, waardoor de samenwerking tussen zorgverleners, apotheken en huisartsen soepel en optimaal verloopt.

Veilige overdracht van cliëntgegevens

Bij Concentrix Thuiszorg staat een veilige en efficiënte overdracht van patiëntgegevens centraal. Hiervoor maken wij gebruik van een gestroomlijnde digitale werkwijze met POINT, ZorgDomein en Nedap ONS.

POINT

POINT zorgt voor veilige zorgaanvragen en cliëntoverdracht vanuit ziekenhuizen en centrale coördinatiepunten, zodat relevante informatie snel en betrouwbaar bij ons terechtkomt.

ZorgDomein

Met ZorgDomein kunnen huisartsen en specialisten eenvoudig en veilig verwijzingen sturen naar Concentrix Thuiszorg. Zo ontvangen wij direct alle benodigde patiëntinformatie, wat de zorgverlening versnelt en fouten voorkomt.

Nedap ONS – Digitale dossiervorming

Alle gegevens worden centraal vastgelegd in Nedap ONS, ons elektronisch cliëntendossier (ECD). Dit stelt onze zorgverleners in staat om:

- Altijd te beschikken over actuele en volledige cliëntinformatie.
- Zorgplannen en rapportages direct digitaal bij te werken.
- Te voldoen aan de AVG-wetgeving en de hoogste beveiligingsnormen.

Daarnaast maken wij gebruik van de ONS Wondapp om wondzorg optimaal te documenteren en te monitoren.

Door de integratie van POINT, ZorgDomein en Nedap ONS garandeert Concentrix Thuiszorg een veilige, digitale en efficiënte overdracht van patiëntgegevens.

Veilige zorgrelatie en Meldcode huiselijk geweld

Nieuwe medewerkers worden bij indiensttreding geïnformeerd over de Leidraad Veilige Zorgrelatie en de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, zodat zij signalen van onveilige situaties herkennen en correct handelen. Door regelmatige scholingen blijft ons team deskundig en up-to-date, waardoor wij veilige en kwalitatief hoogwaardige zorg aan onze cliënten kunnen bieden.



Vooruitblik 2026

In 2026 blijft Concentrix Thuiszorg zich ontwikkelen om kwalitatieve, doelmatige en veilige zorg te leveren. Het komende jaar ligt de focus op verdere digitalisering, optimalisatie van zorgprocessen, deskundigheidsbevordering, teamontwikkeling en innovatieve zorgoplossingen.

Optimalisatie van het Open Gesprek en zorgproces

Het open gesprek tussen wijkverpleegkundige en cliënt wordt verder verbeterd om zorgbehoeften nog nauwkeuriger in kaart te brengen. Scholingen en intervisie helpen verpleegkundigen om deze gesprekken gestructureerd en doelmatig te voeren, met extra aandacht voor het indiceren en inzetten van passende zorg.

Versterkte samenwerking binnen en tussen teams

Teams werken nog meer geïntegreerd samen, waardoor flexibiliteit en continuïteit van zorg toenemen. Dit maakt het makkelijker om taken over te nemen bij ziekte, vakanties of piekmomenten, en bevordert kennisdeling en onderlinge ondersteuning.

Slim en evenwichtig roosteren

Zelfroosteren blijft behouden, ondersteund door een onafhankelijke planner die zorgt voor een evenwichtige verdeling van diensten, rekening houdend met deskundigheid, CAO-afspraken en persoonlijke voorkeuren van medewerkers.

Digitalisering en veilige medicatieprocessen

Na de overstap naar Nedap Ons medicatiecontrole in 2025 wordt het medicatieproces in 2026 verder geoptimaliseerd. Uitgebreide registratiemogelijkheden en koppelingen met het elektronisch cliëntendossier Nedap ONS zorgen voor een veiliger, efficiënter en transparanter medicatiebeheer.

Professionalisering en innovatie in wondzorg

Met de inzet van een gediplomeerd wondverpleegkundige wordt wondzorg verder verbeterd. In 2026 wordt gewerkt aan extra scholingen en digitale monitoring via de ONS Wondapp, waardoor wondbehandelingen beter gedocumenteerd en geoptimaliseerd worden.

Veilige zorgrelatie en deskundigheid

Alle medewerkers blijven scholing volgen rondom de Leidraad Veilige Zorgrelatie en de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, zodat signalen van onveiligheid tijdig herkend worden en er adequaat gehandeld wordt.

Kwaliteitsprocessen en meetbare prestaties

Het werken met Q-Link en prestatie-indicatoren wordt verder aangescherpt. Zorgprestaties zijn daardoor beter meetbaar en zichtbaar, wat bijdraagt aan continue kwaliteitsverbetering.

Duurzame inzetbaarheid van medewerkers

In 2026 ligt extra focus op het voorkomen van fysieke overbelasting, verhogen van medewerkerstevredenheid en gezond werken. Dit versterkt het welzijn van medewerkers en draagt bij aan continuïteit en kwaliteit van zorg.

Verlenging SBB-erkenning en Scholing

Na de verlenging van onze SBB-erkenning in 2025 blijven wij investeren in de deskundigheid van onze medewerkers. Scholingen, klinische lessen en intervisies zorgen ervoor dat ons team up-to-date blijft en optimaal kan inspelen op de zorgbehoeften van cliënten.

Zorginnovaties en Zorgtechnologie: Ambitie vs. Realiteit

Concentrix Thuiszorg blijft onderzoeken hoe innovatieve technologieën zoals slimme sensoren, beeldzorg en digitale monitoring stap voor stap kunnen worden toegepast. Financiën en haalbaarheid blijven leidend, met oog voor subsidies en samenwerkingen. Zo integreren we nieuwe technologieën op een praktische en verantwoorde manier.

