

Kwaliteitsbeeld 2025



Welkom bij het Kwaliteitsbeeld 2025 van Senas Zorg! Dit rapport is tot stand gekomen met input van onze wijkverpleegkundige, het team, onze adviseur beheer en ontwikkeling, het cliëntenpanel én onze zorgvragers. Samen zorgen we voor een breed gedragen beeld van waar we als organisatie staan en welke kwaliteitsdoelen we de komende periode voor ogen hebben.

2025 stond voor Senas Zorg in het teken van verder professionaliseren en versterken van de organisatie. Met het behalen van het ISO:9001-2015-certificaat en het verder ontwikkelen van structuur en werkprocessen hebben we gewerkt aan een stevig fundament voor kwaliteit en veiligheid. Tegelijkertijd zijn we trouw gebleven aan onze kernwaarden: persoonlijke aandacht, maatwerk en een gemoedelijke manier van samenwerken.

De uitdagingen binnen de zorg blijven groot. Mensen blijven langer thuis wonen en de zorgvragen worden complexer. Juist in dit veranderende zorglandschap wil Senas Zorg dichtbij blijven en ondersteuning bieden die aansluit bij de leefwereld van de zorgvrager. Met een betrokken en flexibel team blijven we werken aan zorg die verder kijkt dan alleen de hulpvraag, met oog voor kwaliteit van bestaan.

In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op de ontwikkelingen van het afgelopen jaar en kijken we vooruit naar 2026. We zijn trots op wat we samen hebben bereikt en bouwen verder aan een organisatie waarin leren, samenwerken en mensgericht werken centraal blijven staan.


Ilona Bremer
Bestuurder

Inhoudsopgave

1	<i>Inleiding</i>	
	Missie en visie	3
	Maatschappelijke context	4
	Organisatie en structuur	5
	Kwaliteitsmanagement en PDCA	5
	Doelgroep	6
	Reflectie 2025 - jaar van borging en structuur	6
	De bouwstenen	7
2	<i>Bouwsteen 1</i>	
	Zorginhoudelijk kader	7
	Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)	8
	Cliëntpanel	9
	Klachtenfunctionaris	9
	Reflectie 2025	10
	Vooruitblik 2026	10
3	<i>Bouwsteen 2</i>	
	Samenwerking en netwerkontwikkeling	10
	Sociogrammen en netwerkoverzicht	11
	Reflectie 2025	11
	Vooruitblik 2026	11
4	<i>Bouwsteen 3</i>	
	Medewerkerservaring en betrokkenheid	12
	Organisatie en veiligheid	13
	Werkprocessen en deskundigheidsmix	13
	Reflectie 2025	14
	Vooruitblik 2026	15
5	<i>Bouwsteen 4</i>	
	Scholingen en leren in de praktijk	15
	On-boarding	16
	Up-to-date	16
	Reflectie 2025	16
	Vooruitblik 2026	17
	<i>Bijlage 1 - SMART-doelen per bouwsteen</i>	18

Inleiding

Senas Zorg is een kleinschalige en betrokken thuiszorgorganisatie die zich richt op laagcomplexiteit thuiszorg, ambulante begeleiding en huishoudelijke ondersteuning, actief in verschillende gemeenten in Drenthe. Wij blijven vasthouden aan ons unieke zorgconcept en bieden ondersteuning variërend van lichte zorg tot complexe en uitdagende zorgvragen rondom begeleiding in de thuissituatie, waar andere organisaties soms hun grenzen bereiken. Onze aanpak is gebaseerd op maatwerk in de breedste zin van het woord.

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld vanuit het Generiek Kompas *Samen werken aan kwaliteit van bestaan Thuis, in de wijk en in het verpleeghuis*¹. Het Generiek Kompas, dat het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vervangt, biedt een vernieuwende kijk op kwaliteit van bestaan en de rol van zorg en ondersteuning daarin. Met dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe Senas Zorg met zorgvragers, mantelzorgers, naasten, professionals en het sociale netwerk werkt aan het versterken van kwaliteit van bestaan en het continu verbeteren van zorg.

Het kwaliteitsbeeld biedt zowel een reflectie op het afgelopen jaar als een blik op de ambities voor 2026. In 2025 heeft Senas Zorg belangrijke stappen gezet in het verder professionaliseren van de organisatie en versterken van de kwaliteitsstructuur, zonder het kleinschalige en persoonlijke karakter uit het oog te verliezen. Deze ontwikkeling sluit aan bij de beweging van het Generiek Kompas, waarin samenwerken, leren en ontwikkelen centraal staan.

Met dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe Senas Zorg zich blijft ontwikkelen binnen een veranderend zorglandschap, met aandacht voor veerkracht, zelfredzaamheid en betekenisvolle relaties. Zorg zien wij niet alleen als het oplossen van problemen, maar als het ondersteunen van mensen bij het leiden van hun leven zoals zij dat wensen. Vanuit deze visie werken we samen met alle betrokkenen verder aan duurzame kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Per bouwsteen zijn SMART-doelen voor 2026 opgesteld, met oog voor zowel tellen en vertellen, die zijn opgenomen in bijlage 1.

Missie en visie

Iedere zorgvrager moet de zorg krijgen zoals hij of zij dat wenst. Senas Zorg staat voor zorg op maat, waarbij de zorgvrager altijd centraal staat. Onze missie is helder: zorg bieden die aansluit bij de persoon achter de zorgvraag, met respect voor eigen regie, autonomie en levensverhaal. Wij geloven dat passende zorg ontstaat vanuit aandacht, betrokkenheid en deskundigheid, waarbij maatwerk de basis vormt van ons handelen.

¹ [Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan](#)

Ieder persoon heeft het recht om zijn of haar leven te leiden zoals gewenst, met zorg die ondersteunt om dit mogelijk te maken. Binnen Senas Zorg betekent dit dat wij niet alleen kijken naar de zorgvraag, maar naar het geheel van iemands leven. Vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid en de presentiebenadering werken wij aan zorg die gericht is op veerkracht, kwaliteit van leven en betekenisvolle relaties.



Maatschappelijke context

De visie van Senas Zorg sluit aan bij een bredere ontwikkeling binnen de zorgsector. Zorgvragers blijven steeds langer thuis wonen en doen vaker een beroep op ondersteuning in hun eigen leefomgeving. Hierdoor neemt de complexiteit van zorgvragen toe en wordt samenwerking met het sociale netwerk en andere professionals steeds belangrijker. Tegelijkertijd groeit de nadruk op kwaliteit, veiligheid en aantoonbare verantwoording van zorg, waardoor organisaties hun werkwijzen verder professionaliseren en structuur aanbrengen in processen.

Binnen deze maatschappelijke beweging verschuift de focus steeds meer van 'zorg en behandeling' naar 'gezondheid en kwaliteit van leven'. Senas Zorg herkent deze ontwikkeling en werkt al langer vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid en presentie, waarbij eigen regie en veerkracht centraal staan. Ook op het gebied van personeelsinzet zijn veranderingen zichtbaar. De beweging naar meer vaste medewerkers draagt bij aan continuïteit, samenwerking en deskundigheid binnen het team.

In een zorglandschap dat voortdurend verandert, blijft Senas Zorg trouw aan haar kleinschalige en persoonlijke karakter. Door structuur aan te brengen in kwaliteit en veiligheid, terwijl de gemoedelijke en mensgerichte benadering behouden blijft, ontstaat een stevige basis voor de verdere ontwikkeling van de organisatie in het komende jaar.

Organisatie en structuur

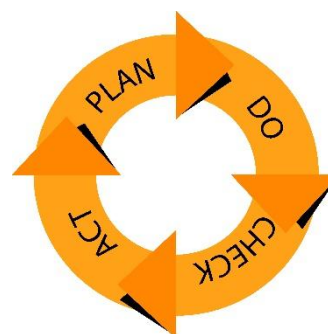
De organisatiestructuur van Senas Zorg blijft bewust kleinschalig en overzichtelijk, met korte lijnen tussen bestuur, medewerkers en betrokkenen. Het Bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor de dagelijkse gang van zaken en werkt nauw samen met de Raad van Toezicht, die toezicht houdt op beleid en strategische ontwikkeling. Het cliëntenpanel vervult een belangrijke rol als klankbord en vertegenwoordigt de stem van de zorgvrager binnen de organisatie.

In 2025 is een belangrijke stap gezet in het verder professionaliseren van de organisatie door het behalen van het ISO 9001:2015-certificaat en het versterken van het kwaliteitsmanagementsysteem. De kwaliteitsmedewerker ondersteunt bij het onderhouden van het kwaliteitsmanagementsysteem, het uitvoeren van audits en het begeleiden van verbeterprocessen. Daarnaast wordt gewerkt aan het verder vormgeven van rollen rondom informatiebeveiliging en veiligheid in de vorm van de gegevensfunctionaris en preventiemedewerker. Door middel van het instellen van een PAR wordt de vertegenwoordigen van de medewerkers vervuld.

De wijkverpleegkundige, die tevens zorgcoördinator is, onderhoudt dagelijks contact met het team en zorgt ervoor dat zorgvragers naar tevredenheid worden geholpen. In nauwe samenwerking het MT wordt gewerkt aan een goede balans tussen zorginhoudelijke begeleiding en kwaliteitsborging. Er zijn geen extra schakels tussen het bestuur en de medewerkers, waardoor de lijnen kort blijven en medewerkers zelfstandig en autonoom binnen hun taken kunnen werken.

Kwaliteitsmanagement en PDCA

Binnen Senas Zorg wordt kwaliteit gestuurd vanuit het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), waarin de PDCA-cyclus de basis vormt voor continu leren en verbeteren. Procedures, formulieren en werkinstructies zijn voor medewerkers toegankelijk gemaakt via het medewerkersportaal, zodat informatie overzichtelijk en praktisch toepasbaar blijft in het dagelijks werk. De PDCA-cyclus komt terug in overleggen, risico-inventarisaties, het verbeterregister en de Plannen van Aanpak (PvA's), waarin signalen, verbeterpunten en prioriteren worden opgevolgd en



geëvalueerd. Deze prioriteiten zijn gebaseerd op het strategisch bedrijfsplan, de organisatiebeoordeling, kwaliteitsdoelen en bevindingen uit interne en externe audits.

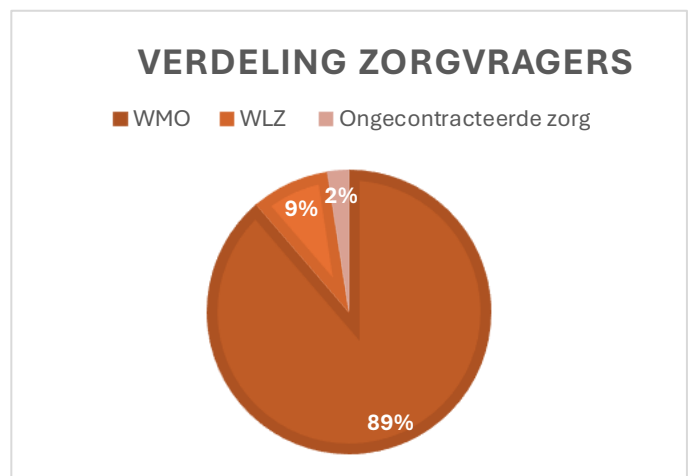
De driejarige auditcyclus, met vier keer per jaar interne audits en een jaarlijkse externe toetsing, ondersteunt deze werkwijze en helpt om processen te blijven toetsen, vereenvoudigen en verder te ontwikkelen. ISO 9001:2015 fungeert hierbij als de ondersteunende structuur die kwaliteit zichtbaar en geborgd maakt, passend bij de kleinschalige en mensgerichte werkwijze van Senas Zorg.

Doelgroep

Senas Zorg biedt ondersteuning aan zorgvragers met uiteenlopende en vaak complexe ondersteuningsvragen. Veel zorgvragers hebben te maken met multiproblematiek, waarbij meerdere zorgverleners en disciplines betrokken zijn. De doelgroep bestaat voornamelijk uit mensen met een psychische of psychosociale hulpvraag, personen met een licht verstandelijke beperking en multi-probleem gezinnen. Binnen de huishoudelijke

ondersteuning wordt niet zozeer onderscheid gemaakt op basis van ziektebeeld, maar op de complexiteit van de zorgvraag en de mate van begeleiding die nodig is.

MPT: Senas Zorg is steeds vaker betrokken bij het aanbieden van zorg als onderdeel van het Modulair Pakket Thuis (MPT). In februari 2026 ondersteunt Senas Zorg circa 3 zorgvragers vanuit de Zvw (ongecontracteerd), 11 vanuit Wlz en 110 zorgvragers binnen de Wmo.



Reflectie 2025 – jaar van borging en structuur

Het jaar 2025 stond voor Senas Zorg in het teken van professionalisering en het verder versterken van de kwaliteitsstructuur. Met het behalen van het ISO-certificaat en de doorontwikkeling van het kwaliteitsmanagementsysteem is een stevig fundament gelegd voor de toekomst. De focus lag daarbij niet alleen op het vastleggen van processen, maar vooral op het toegankelijk en werkbaar maken van kwaliteit binnen de dagelijkse praktijk.

Door het versterken van het medewerkersportaal, het werken met Plannen van Aanpak (PVA's) en het structureel inzetten van de PDCA-cyclus in overleggen en audits, is meer overzicht en duidelijkheid ontstaan in verantwoordelijkheden, werkwijzen en prioriteiten. Deze ontwikkeling heeft ervoor gezorgd dat kwaliteit minder afhankelijk is van individuen en meer een gedeelde verantwoordelijkheid binnen de organisatie is geworden.

De nadruk op het borgen van structuur en veiligheid betekende tegelijkertijd dat sommige inhoudelijke kwaliteitsdoelen uit 2025 minder prioriteit kregen of zich anders hebben ontwikkeld dan vooraf gepland. Dit was een bewuste keuze, waarbij eerst is

geïnvesteed in een stevige basis waarop verdere ontwikkeling kan plaatsvinden. Eind 2025 staat Senas Zorg hierdoor als organisatie sterker, met meer ruimte voor leren, samenwerken en het verder verdiepen van kwaliteit van zorg.

De bouwstenen

Om zichtbaar te maken hoe deze ontwikkeling in de praktijk vorm krijgt, is het kwaliteitsbeeld opgebouwd aan de hand van de bouwstenen uit het Generiek Kompas. Binnen iedere bouwsteen wordt teruggekeken op de doelen en ervaringen van 2025 en vooruitgekeken naar de kwaliteitsdoelen voor 2026.

Deze manier van werken sluit aan bij de cyclische werkwijze van Senas Zorg, waarin leren, reflecteren en verbeteren centraal staan. Door de combinatie van tellen en vertellen ontstaat een breed beeld van kwaliteit: niet alleen vanuit cijfers en processen, maar ook vanuit ervaringen van zorgvragers, medewerkers en samenwerkingspartners.

In de volgende hoofdstukken worden de bouwstenen verder uitgewerkt en wordt zichtbaar hoe Senas Zorg, vanuit een stevig fundament, blijft werken aan kwaliteit van bestaan en duurzame ontwikkeling van zorg en ondersteuning.



Zorginhoudelijk kader

Binnen bouwsteen 1 van het Generiek Kompas staat de vraag centraal hoe zorg zo kan worden vormgegeven dat deze aansluit bij de wensen, mogelijkheden en leefwereld van de zorgvrager. Dit sluit nauw aan bij de visie van Senas Zorg, waar Positieve Gezondheid in combinatie met de presentietheorie het fundament vormt van het zorginhoudelijk handelen. Niet alleen de zorgvraag staat centraal, maar de mens achter de zorgvraag, met aandacht voor eigen regie, veerkracht en kwaliteit van bestaan. Deze visie komt tot uiting in de manier waarop gesprekken worden gevoerd, zorgplannen en doelen worden vastgelegd en evaluaties plaatsvinden.

OMAHA als methodiek ondersteunt hierbij de intake, het systematisch in kaart brengen van de situatie van de zorgvrager en het opstellen van het zorgplan. Het open gesprek is verweven in de dagelijkse werkwijze. Tijdens intakegesprekken, evaluaties en veranderingen in de situatie wordt het open gesprek automatisch toegepast, waarbij medewerkers samen met de zorgvrager kijken naar wat nodig is om kwaliteit van bestaan te versterken. In 2026 wordt verder gewerkt aan het visueel maken en integreren van deze

werkwijze in vragenlijsten en vaste formats binnen NedapONS, passend bij de manier van werken van Senas Zorg.

De combinatie van deze werkwijzen biedt verschillende voordelen:

- Holistisch en op maat: zowel problemen als krachten van de zorgvrager worden belicht.
- Zorgvragers in de lead: eigen regie blijft centraal staan, wat betrokkenheid en motivatie versterkt.
- Flexibiliteit in begeleiding: medewerkers kunnen schakelen tussen probleem- en oplossingsgericht werken, afhankelijk van wat op dat moment nodig is.

Daarnaast wordt er in 2026 gewerkt aan het verder aanscherpen van zorginhoudelijke risicosignalering binnen NedapONS, zodat signalen vanuit intake, evaluaties en dagelijkse begeleiding nog beter bijdragen aan passende en veilige zorg.

Clïenttevredenheidsonderzoek (CTO)

" De zorgverleners luisteren goed en weten wat er speelt.



Ik voel me gehoord en de zorg past bij hoe ik wil leven."

— Respondent CTO 2025, Senas Zorg

Bij Senas Zorg werken we actief aan het verbeteren van de zorgervaringen van onze zorgvragers. In 2025 is opnieuw een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarin zorgvragers hun ervaringen hebben gedeeld. Van de 98 benaderde zorgvragers hebben 41 zorgvragers de vragenlijst ingevuld, wat resulteert in een responspercentage van 41,8%. Het gemiddelde rapportcijfer is een 8,7, wat laat zien dat zorgvragers zeer tevreden zijn over de zorg en ondersteuning van Senas Zorg².

We kijken niet alleen naar cijfers, maar luisteren vooral naar de verhalen en leren van de ervaringen van de mensen die met ons samenwerken en bij ons in zorg zijn. Deze inzichten helpen ons om gericht verbeteringen door te voeren. Resultaten en aandachtspunten worden besproken in teamoverleggen en opgenomen in het verbeterregister, zodat signalen vanuit zorgvragers zichtbaar worden meegenomen in de ontwikkeling van beleid en werkwijze.

Per 1 januari 2025 is vanuit het Generiek Kompas een nieuw instrument voor ervaringsmeting beschikbaar gesteld. Deze ervaringsmeting vervangt het traditionele CTO.³

² [Senas Zorg – Samenvatting CTO 2025.pdf](#)

³ [Handboek-Ervaringsmeting-Generiek-Kompas-2025.pdf](#)

Cliëntpanel

Bij Senas Zorg is bewust gekozen voor een informele vorm van medezeggenschap in plaats van een traditionele cliëntenraad: het cliëntenpanel. Het panel biedt zorgvragers, mantelzorgers en andere betrokkenen een laagdrempelige manier om ervaringen, ideeën en aandachtspunten te delen en zo bij te dragen aan de ontwikkeling van zorg en beleid.

Het cliëntenpanel komt vier keer per jaar bijeen en heeft een adviserende rol richting bestuur en organisatie. In 2025 zijn belangrijke stappen gezet in het verder vormgeven van een meer zelfstandig en structureel functionerend panel. Om ervoor te zorgen dat alle zorgvragers zich gehoord voelen en geen drempels ervaren, worden daarnaast twee keer per jaar informele uitjes georganiseerd waarbij leden van het panel aanwezig zijn. Deze momenten dragen bij aan verbinding, gelijkwaardigheid en open gesprek. Ook een lid van de Raad van Toezicht is hierbij aanwezig, wat de betrokkenheid van alle partijen onderstreept.

Voor 2026 ligt de focus op het verder versterken van het cliëntenpanel, onder ander door het werven van nieuwe leden en het betrekken van iemand die vanuit een zorginhoudelijke blik kan meedenken over thema's die spelen binnen Senas Zorg.



Klachtenfunctionaris

Binnen Senas Zorg wordt het omgaan met klachten en signalen van onvrede gezien als een kans om samen te leren en te verbeteren. In 2025 heeft de klachtenfunctionaris actief ingezet op het vroegtijdig herkennen van signalen, onder andere door het ontwikkelen van het pamflet '*Van klacht naar kans: samen leren in de zorg*'.⁴ Hiermee wordt benadrukt dat kleine signalen van onvrede waardevolle inzichten kunnen bieden voor zowel zorgvragers als medewerkers.

In 2025 zijn er geen formele klachten ingediend. Wel wordt het onderwerp actief onder de aandacht gebracht, zodat zorgvragers en medewerkers laagdrempelig signalen kunnen delen en samen kunnen reflecteren op situaties.

⁴ [Alice Hesp \(Ponti Noi\) - Van klacht naar kans: samen leren in de zorg'.pdf](#)

Reflectie 2025

In 2025 is zichtbaar geworden dat de basis van cliëntgerichte zorg stevig staat. Zorgvragers ervaren dat zij worden gehoord en dat de ondersteuning aansluit bij hun manier van leven. Positieve Gezondheid, OMAHA en het open gesprek worden in de praktijk vanzelfsprekend toegepast en vormen een herkenbare werkwijze binnen het team.

Tegelijkertijd heeft de organisatie in 2025 sterk ingezet op het borgen van kwaliteit en structuur, onder andere door het ISO-traject. Hierdoor lag de nadruk meer op het versterken van fundamenteën dan op het verder ontwikkelen van nieuwe zorginhoudelijke instrumenten. Deze keuze heeft bijgedragen aan duidelijkheid en samenhang binnen de organisatie, waardoor er in 2026 meer ruimte ontstaat voor verdieping en verdere ontwikkeling van de inhoudelijke werkwijze.

Vooruitblik 2026

In 2026 ligt de focus op het verder zichtbaar en praktisch maken van de cliëntgerichte werkwijze. Methodieken en het open gesprek worden geïntegreerd in visuele formats en vragenlijsten binnen NedapONS. Verbeterpunten uit de ervaringsmeting worden actief opgepakt, met aandacht voor communicatie, betrokkenheid van het netwerk en continuïteit van zorg. Daarnaast wordt de zorginhoudelijke risicosignalering verder aangescherpt, zodat signalen vanuit gesprekken en evaluaties nog beter bijdragen aan passende en veilige ondersteuning.



Samenwerking en netwerkontwikkeling

Binnen bouwsteen 2 van het Generiek Kompas staat samenwerking met het netwerk rondom de zorgvrager centraal. Voor Senas Zorg betekent dit dat ondersteuning nooit losstaat van de omgeving van de zorgvrager. Familie, naasten, informele zorg en professionele partners spelen allemaal een rol in het organiseren van passende zorg.

In de praktijk ontstaat samenwerking vaak vanuit de casus. De doelgroep van Senas Zorg is divers en de zorgvragen zijn regelmatig complex, waardoor afstemming met verschillende disciplines nodig is. Medewerkers onderhouden contact met onder andere huisartsen, cliëntondersteuners, GGZ- en welzijnsorganisaties en gespecialiseerde partners zoals Optimaal Leven en Dimence. Waar nodig sluiten zorgverleners aan bij multidisciplinaire overleggen of stemmen zij af met bijvoorbeeld casemanagers dementie.

Senas Zorg is actief in meerdere gemeenten in Drenthe en sinds 2025 ook in Zwartwaterland. De mate van samenwerking verschilt per regio en per zorgvrager. Daarom wordt steeds gekeken welke partners en voorzieningen uit het formele en voorliggende veld passend zijn. Ook wordt aansluiting gezocht bij bredere initiatieven, zoals ontwikkelingen rondom zorgzame gemeenschappen en landelijke ontwikkelingen via brancheorganisatie ZorgthuisNL.

Sociogram en sociale kaart

Om het netwerk rondom de zorgvrager goed in beeld te brengen, wordt bij iedere zorgvrager een sociogram opgesteld. Hierin wordt inzichtelijk gemaakt welke personen betrokken zijn bij de ondersteuning en welke rol zij vervullen. Het sociogram vormt onderdeel van het zorgplan en wordt tijdens evaluatiemomenten samen met de zorgvrager besproken en zo nodig geactualiseerd. Dit helpt om het open gesprek te voeren over samenwerking, verwachtingen en de inzet van informele zorg.

Naast het sociogram wordt binnen Senas Zorg gewerkt met sociale kaarten per werkgebied. Hierin staan organisaties, voorzieningen en initiatieven uit het formele en voorliggende veld waarmee kan worden samengewerkt. Deze sociale kaarten helpen medewerkers om snel passende ondersteuning of doorverwijzing te vinden wanneer dat nodig is.

Via het platform Caren Zorgt blijven naasten en mantelzorgers betrokken bij het zorgproces. Zij kunnen het OMAHA-zorgplan inzien en blijven op de hoogte van afspraken en ontwikkelingen, wat bijdraagt aan transparantie en gezamenlijke verantwoordelijkheid

Reflectie 2025

In 2025 bleef samenwerking voornamelijk casusgericht en flexibel, wat goed past bij de kleinschalige werkwijze van Senas Zorg. Tegelijkertijd werd duidelijk dat kennis over samenwerkingspartners soms vooral bij individuele medewerkers ligt. Door het netwerk beter zichtbaar te maken binnen de organisatie kan deze kennis in de toekomst beter worden gedeeld. Door de focus op het versterken van de kwaliteitsstructuur in 2025 kreeg dit thema minder prioriteit dan vooraf gepland.

Vooruitblik 2026

In 2026 ligt de nadruk op het verder versterken van netwerkgericht werken. Sociogrammen blijven een vast onderdeel van de zorgplanning en worden periodiek geëvalueerd tijdens gesprekken met zorgvragers en waar passend besproken in teamoverleggen, zodat ervaringen en inzichten binnen het team worden gedeeld. Daarnaast wordt gewerkt aan het actualiseren van sociale kaarten per werkgebied, zodat medewerkers beter inzicht hebben in samenwerkingspartners en voorzieningen in het formele en voorliggende veld.

Ook de rol van informele zorg krijgt meer aandacht. Door bewust stil te staan bij de inzet van familie, naasten en andere betrokkenen ontstaat een bredere blik op ondersteuning, passend bij de visie van Positieve Gezondheid en het versterken van kwaliteit van bestaan.



Een veilige en betrokken werkomgeving vormt een belangrijke basis voor kwalitatieve zorg. Binnen Senas Zorg wordt daarom actief aandacht besteed aan open communicatie, duurzame inzetbaarheid en het creëren van een werkklimaat waarin medewerkers zich gehoord voelen. In 2025 heeft geen Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) plaatsgevonden (twee jaarlijks). Signalen vanuit medewerkers zijn vooral opgehaald via teamoverleggen, voortgangsgesprekken, scholingen en dagelijkse samenwerking. Deze informele feedbackmomenten sluiten aan bij de kleinschalige werkwijze van de organisatie, waarin korte lijnen en laagdrempelig contact centraal staan. In 2026 vindt er wel een MTO plaats.

Medewerkerservaring en betrokkenheid

" Ik voel me gehoord door de organisatie en werk met plezier."



— Respondent MTO 2024, Senas Zorg

Het verzuimpercentage bedroeg in 2025 3,58%. Binnen de huishoudelijke ondersteuning is meer ziekte zichtbaar dan binnen het begeleidingsteam, wat vraagt om blijvende aandacht voor duurzame inzetbaarheid en veilige arbeidsomstandigheden. Senas Zorg werkt samen met Sij aan Sij (bedrijfsarts) en Amlio (verzuimverzekeraar) voor het verzuimtraject.

De vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris (Ponti Noi) vervult hierbij een belangrijke rol. In 2025 zijn geen formele klachten ingediend. Volgens het jaaroverzicht lijkt de open houding van medewerkers en de toegankelijke communicatie bij te dragen aan het vroegtijdig bespreken van signalen. Tegelijkertijd blijft er aandacht nodig om medewerkers en zorgvragers te blijven informeren over de mogelijkheden om vragen of zorgen te delen. . Periodiek vindt er overleg plaats tussen de vertrouwenspersoon en de bestuurder om te reflecteren op de ervaringen en het functioneren van de vertrouwenspersoon, zodat de ondersteuning continu verbeterd kan worden.

Binnen de organisatie wordt gewerkt aan het verder versterken van medezeggenschap en betrokkenheid. In 2026 wordt gestart met het vormgeven van een Professionele Adviesraad (PAR) waarbij rollen, verantwoordelijkheden en de positie van de medewerkers binnen besluitvorming verder worden uitgewerkt. Hiermee wordt een volgende stap gezet in het structureel betrekken van medewerkers, door ze een grotere stem te geven in hoe werkprocessen georganiseerd worden. Dit draagt bij aan een grotere betrokkenheid, wat de zorg aan onze zorgvragers ten goede komt.

Organisatie en veiligheid

In 2025 heeft Senas Zorg belangrijke stappen gezet in het versterken van organisatiekwaliteit en veiligheid. Met het behalen van het ISO 9001:2015-certificaat is een basis gelegd waarin processen duidelijker zijn vastgelegd en een cultuur van continu verbeteren is ontstaan om hiermee medewerkers te ondersteunen in hun dagelijkse werk. Veilig werken wordt bij Senas Zorg niet alleen gezien als een organisatorische verantwoordelijkheid, maar ook als onderdeel van een open werkklimaat waarin signaleren, bespreken en verbeteren centraal staan.

Binnen de organisatie wordt actief gewerkt aan een veilige meldcultuur. Incidenten en signalen worden geregistreerd via MIC (Melding Incidenten Cliënten)- en MIM (Melding Incidenten Medewerker)-meldingen en per kwartaal geanalyseerd, waarbij uitkomsten worden besproken in teamoverleggen. Deze werkwijze draagt bij aan leren van situatie uit de praktijk en aan het vergroten van bewustzijn rondom veilig werken. In 2025 we 20 MIC-meldingen (Melding Incidenten Cliënten) ontvangen en 3 MIM-meldingen.

De rol van de preventiemedewerker en gegevensfunctionaris is in 2025 verder ingericht. In 2026 wordt de RI&E herzien met een branche-erkend instrument, waarbij aandacht is voor arbeidsomstandigheden, belasting en veiligheid. Ook op het gebied van informatiebeveiliging blijft ontwikkeling nodig. Verbeterpunten vanuit NEN7510 worden stapsgewijs opgepakt, waarbij de focus ligt op bewustwording bij medewerkers en het versterken van veilige werkwijzen in het dagelijkse handelen. Door veiligheid te verbinden aan het leren in de praktijk blijft kwaliteit een gedeelde verantwoordelijkheid binnen het team.

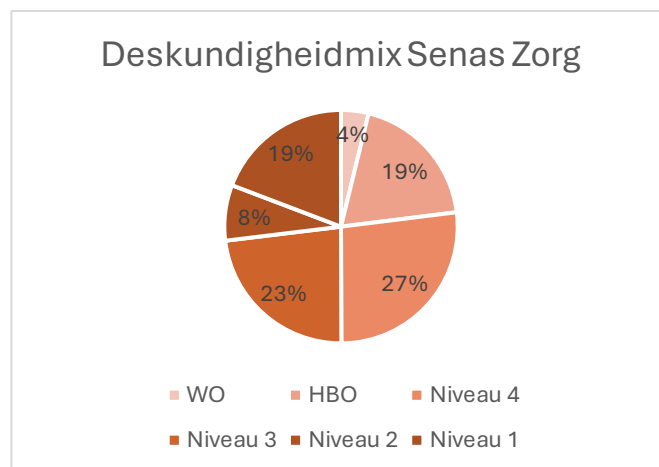
Werkprocessen en deskundigheidsmix

In 2025 is gewerkt aan het verder inzichtelijk maken en vereenvoudigen van werkprocessen, met als doel medewerkers te ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden. Het medewerkersportaal is ingericht als centrale plek waar procedures, applicaties, werkinstructies en formulieren toegankelijk zijn gemaakt. Hierdoor is informatie beter vindbaar en ontstaat meer duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden binnen de organisatie.

Het visueel maken van werkprocessen en het actualiseren van primaire processen en functies krijgt in 2026 verdere uitwerking. Hierbij wordt gekeken naar duidelijke

taakverdeling, rolbeschrijvingen en verantwoordelijkheden, zodat medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en waar zij terecht kunnen met vragen. Deze processen worden periodiek getoetst via interne audits, waardoor verbeterpunten zichtbaar worden en kunnen worden opgepakt.

Om zorg op maat te leveren voor zorgvragers met uiteenlopende zorgvragen beschikt Senas Zorg over een passende mix van deskundigheid. De samenstelling van het huidige team ziet er als volgt uit:



Daarnaast is in 2025 aandacht besteed aan de deskundigheidsmix binnen het team. De uiteenlopende zorgvragen vragen om verschillende kennis en vaardigheden, zowel binnen begeleiding als huishoudelijke ondersteuning. In 2026 wordt dit thema verder verdiept door inzicht te krijgen in de huidige samenstelling van het team en te onderzoeken hoe expertise optimaal kan worden ingezet.

Reflectie 2025

In 2025 lag binnen bouwsteen 3 de nadruk op het versterken van structuur en borging binnen de organisatie. Met het behalen van het ISO-certificaat is een belangrijke basis gelegd voor duidelijke werkprocessen, veiligheid en kwaliteitsbewaking. Deze ontwikkeling heeft ervoor gezorgd dat sommige eerdere doelen minder prioriteit kregen, maar tegelijkertijd heeft het bijgedragen aan een stevig fundament waarop verder kan worden gebouwd. Medewerkers zijn meegenomen in deze ontwikkeling via teamoverleggen, audits en dagelijkse samenwerking, waardoor kwaliteit steeds meer onderdeel wordt van het gezamenlijke handelen.

Tegelijkertijd werd zichtbaar dat thema's zoals medezeggenschap, deskundigheidsontwikkeling en het verder vereenvoudigen van werkprocessen blijvende aandacht vragen. Door signalen vanuit medewerkers, meldingen en evaluatiemomenten te verzamelen ontstond een duidelijk beeld van waar de organisatie staat en welke stappen nodig zijn om veiligheid en betrokkenheid verder te versterken.

Vooruitblik 2026

In 2026 ligt de focus op het verder versterken van veiligheid, betrokkenheid en duidelijke werkstructuren binnen Senas Zorg. De uitvoering van de RI&E, het verder oppakken van verbeterpunten rondom informatiebeveiliging en het versterken van de meldcultuur dragen bij aan een veilige werkomgeving voor medewerkers en zorgvragers. Daarnaast wordt gewerkt aan het verduidelijken van rollen, verantwoordelijkheden en functies, zodat processen eenvoudiger en overzichtelijker worden.

Ook krijgt de betrokkenheid van medewerkers meer vorm door het opstarten van de Personeelsadviesraad (PAR) en het verder ontwikkelen van de deskundigheidsmix binnen het team. Door deze stappen ontstaat ruimte om niet alleen te voldoen aan kwaliteitskaders, maar vooral om samen te blijven leren, reflecteren en verbeteren in de dagelijkse praktijk.

In 2026 neemt Senas Zorg deel aan de STOZ-subsidie gericht op technologie in de zorg. Binnen dit traject wordt onderzocht welke digitale en hybride werkprocessen passend zijn voor de organisatie. De resultaten worden vertaald naar een implementatieplan dat richting geeft aan toekomstige digitalisering.



Binnen bouwsteen 4 staat het versterken van kennis, vaardigheden en professionele ontwikkeling centraal. Bij Senas Zorg geloven we dat de persoonlijke ontwikkeling en groei van medewerkers een belangrijke basis vormt voor het waarborgen van kwaliteit van zorg. Leren wordt gezien als een continu proces, waarin medewerkers zich ondersteund voelen om zich verder te ontwikkelen en waarin ruimte is voor reflectie op het eigen handelen.

Zowel bij instroom als tijdens gesprekken met medewerkers wordt actief stilgestaan bij leerbehoeften, ambities en ontwikkelmogelijkheden. Om dit te ondersteunen worden gedurende het jaar vier scholingen aangeboden en krijgen medewerkers de mogelijkheid om gebruik te maken van een individueel opleidingsbudget. In 2025 is gestart met Nedap-scholingen als onderdeel van de verdere professionalisering van de organisatie, waarbij leren steeds meer wordt verbonden aan de dagelijkse praktijk.

Scholingen en leren in de praktijk

Binnen Senas Zorg staat het waarborgen van kwaliteit van zorg centraal. Gedurende het jaar worden meerdere scholingsmomenten georganiseerd, afgestemd op individuele

leerbehoeften en actuele ontwikkelingen binnen de organisatie. Thema's sluiten aan bij situaties uit de praktijk en dragen bij aan deskundigheid en zelfvertrouwen van medewerkers in hun werk.

Voor verpleegtechnische scholingen wordt samengewerkt met externe partijen, zoals de Bremhoeve. Omdat binnen Senas Zorg relatief weinig verpleegtechnische handelingen worden uitgevoerd, wordt bewust aansluiting gezocht bij gespecialiseerde partners om kennis en vaardigheden op peil te houden.

Naast fysieke scholingen hebben medewerkers toegang tot een uitgebreid aanbod aan e-learningmodules via Expert College. Vanaf 2026 worden deze modules nadrukkelijker gekoppeld aan teamoverleggen, waarbij kennis wordt vertaald naar casuïstiek en ervaringen uit de praktijk. Hiermee ontstaat een leeromgeving waarin scholing en dagelijkse samenwerking elkaar versterken. Intervisie wordt in 2026 verder opgezet als aanvullend instrument om gezamenlijk te reflecteren en van elkaar te leren.

Voor medewerkers binnen de huishoudelijke ondersteuning wordt extra aandacht besteed aan scholing rondom arbo, veiligheid en duurzaam werken. Hiermee wordt aangesloten bij de behoefte om alle medewerkers passende ontwikkelmogelijkheden te bieden en veilige werkomstandigheden te bevorderen.

On-boarding

In het eerste kwartaal van 2026 wordt het proces rondom werving, selectie en on-boarding intern geëvalueerd. Deze evaluatie vormt de basis voor het herzien van procedures en het verder vereenvoudigen van werkprocessen. In 2026 wordt gewerkt aan een instructieboekje voor nieuwe medewerkers en het actualiseren van het personeelsreglement, zodat deze beter aansluit bij de werkwijze en cultuur van Senas Zorg. Hiermee wordt beoogd nieuwe collega's sneller wegwijs te maken binnen de organisatie en bij te dragen aan duidelijke verwachtingen en ondersteuning vanaf de start.

Up-to-date

Naast dat we het belangrijk vinden voor onze zorgverleners om continu te blijven leren, vinden we het als organisatie ook essentieel om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen binnen de zorg. Senas Zorg is daarom aangesloten bij Zorgthuis.nl, een brancheorganisatie die relevante informatie en ontwikkelingen binnen de zorgsector biedt. Daarnaast maken we gebruik van het abonnement op Kick-protocollen van Vilans, waarmee we altijd toegang hebben tot de meest actuele richtlijnen en zorgprotocollen. Dit zorgt ervoor dat onze zorgverleners steeds kunnen rekenen op de meest recente inzichten en dat we als organisatie kunnen blijven werken volgens de hoogste zorgstandaarden.

Reflectie 2025

In 2025 is binnen Senas Zorg verder gebouwd aan een lerende organisatie, waarbij scholing en ontwikkeling steeds meer verbonden raakten aan de dagelijkse praktijk. De start met Nedap-scholingen en het beschikbaar stellen van een individueel opleidingsbudget hebben bijgedragen aan bewustwording rondom professioneel handelen en het versterken van kennis en vaardigheden binnen het team. Tegelijkertijd werd zichtbaar dat het structureel inzetten van intervisie en het beter verbinden van scholing aan teamoverleggen een volgende stap vormt in het verder ontwikkelen van een lerende cultuur.

Vooruitblik 2026

In 2026 ligt de nadruk op het verder versterken van leren in de praktijk. Scholingen en e-learningmodules worden actief gekoppeld aan teamoverleggen en casuïstiekbesprekingen, zodat kennis direct toepasbaar wordt in het werk. Intervisie krijgt een structurele plek binnen de organisatie, met als doel medewerkers te ondersteunen in reflectie en professionele groei. Daarnaast wordt gewerkt aan het verder verbeteren van onboarding, scholingsstructuur en ontwikkelpaden, zodat medewerkers zich vanaf de start ondersteund voelen en duurzame inzetbaarheid wordt bevorderd.

Ook neemt Senas Zorg deel aan een regionale subsidieaanvraag (IOHVV) gericht op praktijkleren in de zorg. Binnen dit traject wordt samen met zorgorganisaties en onderwijsinstellingen gewerkt aan praktijkroutes en leeruitkomsten voor zorgmedewerkers.

SMART-doelen kwaliteit 2026 Senas Zorg					
	specifiek	meetbaar	acceptabel	realistisch	tijdgebonden
bouwsteen 1					
1. Methodisch werken visueel en eenduidig toepassen	Het open gesprek, Positieve Gezondheid en OMAHA worden in 2026 verwerkt in visuele formats en vragenlijsten binnen NedapONS	Minimaal 2 nieuwe formats zijn ontwikkeld en besproken in teamoverleggen	Het doel is haalbaar doordat bestaande werkwijzen al worden toegepast en alleen verder worden uitgewerkt.	De basis ligt er al in het zorgproces, waardoor verder borging binnen bestaande systemen mogelijk is.	De implementatie is voor Q4 2026 volledig afgerond.
2. Zorginhoudelijke risicosignalering verder aanscherpen	In 2026 wordt de zorginhoudelijke risicosignalering binnen NedapONS verder aangescherpt, zodat signalen uit intake, evaluatie en dagelijkse begeleiding eenduidiger worden vastgelegd en besproken, passend bij Senas Zorg	Minimaal één werkwijze of format voor risicosignalering wordt ontwikkeld en besproken in teamoverleggen.	Het doel sluit aan bij bestaande methodieken zoals OMAHA en het open gesprek en vraag vooral verdere verduidelijkingen van huidige werkwijzen.	De basis voor risicosignalering is al aanwezig in het zorgproces en kan binnen bestaande systemen worden doorontwikkeld.	De implementatie is voor Q4 2026 volledig afgerond.
bouwsteen 2					
3. Sociale kaart per werkgebied inzichtelijk	Voor de werkgebieden waarin Senas Zorg actief is worden sociale kaarten opgesteld. Zodat medewerkers inzicht hebben in relevante organisaties en voorzieningen uit het voorliggend veld.	Voor alle gemeenten waarin Senas Zorg actief is zijn actuele sociale kaarten beschikbaar in medewerkersportaal.	Het team levert input vanuit de praktijkervaring met samenwerkingspartners en voorzieningen in de regio's.	Medewerkers werken al samen met diverse partners, informatie kan gebundeld en gedeeld worden.	De overzichten zijn gereed voor Q4 2026.
4. Structureel evalueren van sociogrammen bij zorgvragers	Bij alle zorgvragers wordt het sociogram besproken en geactualiseerd bij evaluatiemomenten	In minimaal 90% van de evaluaties wordt het sociogram besproken en indien nodig geactualiseerd in het zorgdossier.m	Het doel sluit aan bij de huidige werkwijze en wordt uitgevoerd tijdens bestaande evaluatiemomenten.	Sociogrammen zijn al onderdeel van de intake en het zorgplan.	Evaluatie Q4 2026
bouwsteen 3					
5. Veilig werken versterken via RI&E	In 2026 wordt een branche-erkende RI&E uitgevoerd en besproken binnen het team.	Minimaal twee verbeteracties worden opgenomen naar aanleiding van de RI&E.	De preventiemedewerker volgt scholing en ondersteunt de uitvoering.	RI&E staat al gepland binnen de organisatieplanning.	Uitvoering en bespreking vindt plaats voor Q4 2026.
6. Medezeggenschap medewerkers en rolverdeling versterken	De Professionele Adviesraad (PAR) wordt opgezet en rollen en verantwoordelijkheden worden geëvalueerd.	Minimaal 1 PAR-overleg en een geactualiseerd overzicht van rollen en taken.	Het doel sluit aan bij de verdere professionalisering van Senas Zorg.	Vorbereidende stappen en procedures zijn al gestart.	PAR is ingericht voor Q3 2026.
bouwsteen 4					
7. Leren koppelen aan teamoverleggen	E-learningmodules en scholingen worden structureel gekoppeld aan teamoverleggen en casuïstiekbesprekingen.	Minimaal vier teamoverleggen waarin scholing of e-learning wordt geboden.	De overlegstructuur bestaat al en kan worden benut.	Scholingen via Expert College en interne kennisdeling zijn al beschikbaar.	Start vanaf Q1 2026 en doorlopend gedurende het jaar.
8. Onboarding en scholingsstructuur vernieuwen	Onboardingsprocedures worden herzien en een instructieboekje en geactualiseerd personeelsreglement worden ontwikkeld.	Een nieuw instructieboekje en aangepaste versie van het personeelsreglement zijn vastgesteld.	De evaluatie van werving en onboarding vindt plaats in Q1.	Het doel sluit aan bij lopende verbeteracties binnen de organisatie.	Nieuwe documenten zijn gereed en gedeeld in het medewerkersportaal voor Q3 2026.

de bovenstaande SMART-doelen zijn opgesteld op basis van de prioriteiten uit de Organisatiebeoordeling 2025 en vormen de praktische vertaling van deze strategische richting naar het Kwaliteitsbeeld 2026