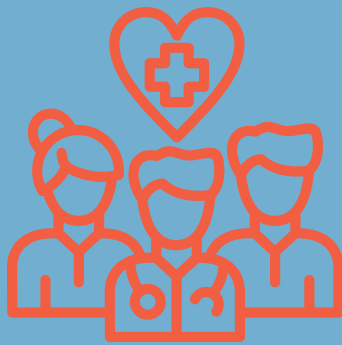


Kwaliteitsbeeld 2025



Met  voor zorg

Wij mochten in
totaal 234
cliënten helpen



Dat deden wij
met ongeveer
30 collega's

Wij scoorden een
8,8 en 8,9 bij het
cliëntenervarings
onderzoek



Wij leverden
gecontracteerde
zorg voor 3
verzekeraars en
de Wlz

Uit het medewerkers
tevredenheidsonderzoek
kwamen 4,42/5 sterren



INHOUDSOPGAVE

01	Introductie	4
02	Maatschappelijke context	5
03	Bouwsteen 1: Het open gesprek	7
04	Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	9
05	Bouwsteen 3: Het werk organiseren	11
06	Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	13
07	Bouwsteen 5: Reflectie op kwaliteit	15
08	Perspectief 2026	17

Introductie

Het Generiek kompas en het tellen en vertellen in het kwaliteitsbeeld

Welkom in het tweede kwaliteitsbeeld van Meetingcare Thuiszorg, het kwaliteitsbeeld over 2025. Het kwaliteitsbeeld is een onderdeel van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit Generiek Kompas geldt van 2024 tot en met 2028, in 2029 vindt herziening plaats.

Het kompas gaat over kwaliteit van bestaan van cliënten met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. Het kompas is van toepassing op verschillende fases van hulp, ondersteuning, zorg of behandeling. Naast goede zorg voor de cliënt, is het ook belangrijk dat we gelukkige professionals hebben die voldoening uit hun werk halen, maar ook dat mantelzorgers op een prettige manier ontlast kunnen worden.

Om dit alles te toetsen hanteert het Generiek kompas een vijftal bouwstenen. Het gaat om de volgende bouwstenen:

- Bouwsteen 1: Het open gesprek
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5: Reflectie op kwaliteit

Elk jaar (tot en met in ieder geval 2028) zal een nieuw kwaliteitsbeeld worden opgesteld door Meetingcare. Met het kwaliteitsbeeld wordt aan de hand van de bouwstenen duidelijk hoe Meetingcare werkt aan kwaliteit, op welke punten we willen en kunnen verbeteren en hoe we de toekomst voor ons zien. Hoe zorgen wij ervoor dat onze zorg met hart voor zorg wordt geleverd? Dit is handig voor bijvoorbeeld onze cliënten, hun naasten en onze collega's. Maar ook voor externe partijen, zoals de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, samenwerkingspartners en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Het kwaliteitsbeeld gaat over alle zorg die door Meetingcare wordt geleverd, namelijk verpleging en persoonlijke verzorging vanuit de Zorgverzekeringswet (hierna: Zvw). Daarnaast leveren we verpleging, persoonlijke verzorging, persoonlijke begeleiding, huishoudelijke ondersteuning thuis en dagbesteding vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Binnen het kwaliteitsbeeld spelen tellen en vertellen een belangrijke rol. Vertellen geeft een beeld van de kwaliteit aan de hand van de vijf bouwstenen, er wordt teruggeblikt, gereflecteerd en vooruitgekeken. Welke doelen hebben we bijvoorbeeld gesteld, hoe monitoren wij deze, waar lopen we tegenaan. Daarnaast speelt tellen een belangrijke rol binnen het kwaliteitsbeeld. Dit gaat om informatie die door Meetingcare wordt verzameld over bijvoorbeeld cliëntervaringen. Het Meetinstrument in 2025 hiervoor was het verplichte cliëntervaringsonderzoek vanuit het Generieke Kompas.

Indeling van dit kwaliteitsbeeld

We starten dit kwaliteitsbeeld met de maatschappelijke context, onze visie over de geleverde kwaliteit. Daarnaast zullen we de vijf bouwstenen doorlopen. We besluiten dit kwaliteitsbeeld met het perspectief voor het komende jaar (2026).

Maatschappelijke context

Bij Meetingcare staat de kwaliteit en hart voor zorg hoog in het vaandel. Zelfredzaamheid en zo lang mogelijk verantwoord thuis blijven wonen, is het belangrijkste doel van Meetingcare. Daar hoort ook bij dat de mantelzorgers niet overbelast raken en dat onze medewerkers fijne zorg kunnen leveren omdat zij in een prettig werkklimaat werkzaam zijn. Om dit te kunnen waarborgen werkt Meetingcare met een aantal kernwaarden.

Deskundigheid

Meetingcare levert kwalitatief goede zorg. Onze medewerkers beschikken over de juiste diploma's en een VOG. De diploma's worden gecheckt op echtheid met de tool van DUO. Werknemers met een zorgachtergrond worden daarnaast vergewist bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: IGJ). Voor onze medewerkers staan altijd bijscholingen ter beschikking en ook worden medewerkers gestimuleerd verder te studeren. Meetingcare volgt protocollen van Vilans en houdt zich daarnaast aan regelingen van de V&VN. Het kwaliteitsteam is betrokken om te zorgen dat onze zorg van goede kwaliteit blijft. Het bestuur staat onder toezicht van de Raad van Toezicht, zij waarborgen goed bestuur en adviseren het bestuur waar nodig.

Kwaliteit wordt daarnaast gemonitord in ons kwaliteitsmanagementsysteem. Dit kwaliteitsmanagementsysteem wordt extern afgetoetst, zodat wij een ISO 9001 keurmerk krijgen en behouden. Meetingcare is in 2025 overgestapt naar een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem. Daarnaast heeft het eerste externe skillslab plaatsgevonden waarin de collega's zijn getoetst op hun bekwaamheid voor risicovolle en voorbehouden handelingen, dit skillslab is V&VN geaccrediteerd. Daarnaast zetten wij de fijne samenwerking met onder andere Yonder met alle plezier voort.

Clïëntgerichtheid

De cliënt staat bij Meetingcare voorop. Wij respecteren de wensen van de cliënt en proberen hier zo goed mogelijk rekening mee te houden, voor zover dit binnen de thuiszorg en onze dienstverlening mogelijk is. We denken graag mee om een situatie te creëren waardoor cliënt op een prettige manier zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen. Dit doen we bijvoorbeeld door 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar te zijn. Daarnaast kiest Meetingcare ervoor om niet te werken met keuzemenu's of een tussenpartij voor het aannemen van de telefoon. U krijgt direct een medewerker aan de lijn. Daarnaast heeft Meetingcare weinig overhead/kantoormedewerkers, waardoor zoveel mogelijk tijd en middelen aan de cliënt kunnen worden besteed. We merken dat cliënten het als prettig ervaren dat ze altijd een medewerker aan de lijn krijgen en dat dit tijdens kantoortijden ook vaak dezelfde collega is.

Persoonlijke aandacht

Onze cliëntgerichtheid hangt samen met de persoonlijke aandacht die wij aan de cliënt bieden. We werken met een klein en vast team medewerkers, zonder uitzendkrachten of ZZP'ers. Binnen de Wlz kunnen wij ook zorghulp inzetten, zij hebben vaak grotere tijdsblokken bij de cliënt wat zorgt voor meer tijd voor een praatje en aandacht voor de cliënt. Ook proberen we het team per cliënt zo klein mogelijk te houden, hoewel dit met ziekte of vakantie niet altijd mogelijk is. Door het kleine team en de goede bereikbaarheid, weten wij hoe het met de cliënt gaat en kunnen wij snel anticiperen als de situatie achteruitgaat waardoor bijvoorbeeld opschaling van zorg nodig is. Voor Meetingcare blijft deze persoonlijke aandacht in de toekomst ook een van de belangrijkste punten.

Goed werkgeverschap

Voor het leveren van kwalitatief goede, cliëntgerichte zorg met persoonlijke aandacht, hebben wij natuurlijk ook top collega's nodig. Goed werkgeverschap is daarom de laatste belangrijke kernwaarde binnen Meetingcare. Medewerkers krijgen ruimte en verantwoordelijkheid in hun werk. Zo werken wij met zelfroosteren zodat medewerkers flexibel in de te werken dagen zijn. Medewerkers werken zelfstandig maar hebben altijd ruimte om terug te vallen op andere collega's, zelfstandig maar dus zeker niet alleen.

We merken dat de ruimte en verantwoordelijkheid zorgt voor loyaliteit en betrokkenheid van onze collega's. Alle medewerkers verstaan hetzelfde onder goede zorg. Daarnaast kent Meetingcare maar een klein verloop aan medewerkers (en heeft dit verloop soms te maken met ziekte en/of pensioen).

Daarnaast vindt Meetingcare het ontzettend belangrijk om collega's op te leiden. Collega's kunnen intern doorgroeien om zo het beste uit zichzelf te halen. Ook leidt Meetingcare veel zij-instromers op, nieuwe collega's die vanuit een andere sector in de zorg willen komen werken. Dit zorgt ervoor dat we de zorg ook meer toekomstbestendig kunnen maken.

Duurzaamheid

Naast onze kernwaarden speelt duurzaamheid een rol. Binnen de zorg is het een bekend probleem dat vaak te veel hulpmiddelen of materialen worden geleverd. Denk bijvoorbeeld aan wondmateriaal of incontinentiemateriaal. Dit materiaal mag niet zomaar gebruikt worden voor nieuwe cliënten en de cliënten en/of mantelzorgers kunnen dit materiaal niet zomaar ergens inleveren. Meetingcare werkt hiervoor samen met Stichting CareCycle. Mantelzorgers of cliënten kunnen materialen die over zijn bij Meetingcare inleveren. CareCycle komt deze materialen bij ons ophalen. Zij zorgen voor heruitgave van de materialen en overtollige producten worden aan goede doelen en internationale projecten en initiatieven gedoneerd.

Terugblik

Meetingcare is een groeiende organisatie, Meetingcare zet elk jaar weer stappen naar verdere professionalisering en het verbeteren van de kwaliteit. Meetingcare heeft al een aantal jaar het ISO 9001 keurmerk. In 2025 is de nieuwe cyclus van start gegaan en heeft Meetingcare opnieuw het keurmerk gekregen. Vanaf 2025 beschikt Meetingcare over een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem en heeft Meetingcare de ICT ondergebracht bij een gecertificeerde ICT-aanbieder, om de informatiebeveiliging te verbeteren. Om de kwaliteit van onze collega's te waarborgen heeft er in 2025 een eerste skillslab plaatsgevonden en is het houden van intercollegiale toetsing op het gebied van indicatiestellingen ingevoerd. De persoonlijke aandacht en cliëntgerichtheid blijft hoog in het vaandel staan bij Meetingcare.

Vooruitblik

In 2026 gaat Meetingcare verder met professionaliseren. We gaan de informatiebeveiliging verder ontwikkelen door het Kwaliteitsmanagementsysteem uit te breiden naar de NEN 7510 normen en onze medewerkers beter te trainen op het gebied van informatiebeveiliging. We gaan vooral ook door met het opleiden van nieuwe medewerkers om de zorg beter toekomstbestendig te maken. We gaan een kleine groei proberen te realiseren, maar zullen altijd onze kernwaarden voorop blijven stellen.

Bouwsteen 1: Het open gesprek

Het intake/adviesgesprek

Meetingcare kent verschillende manieren om de behoeften en wensen van cliënten te achterhalen. De zorgvrager krijgt altijd direct contact met een medewerker van Meetingcare. De zorgvrager kan cliënt zelf zijn maar bijvoorbeeld ook de huisarts, het transferpunt van het ziekenhuis of het revalidatiecentrum. Meetingcare kan vaak telefonisch aan de hand van onze in- en exclusiecriteria bepalen of wij de cliënt kunnen ondersteunen, of de ondersteuning die wij kunnen bieden voldoende is voor de juiste zorg voor cliënt, of dat een andere partij mogelijk een betere optie is.

Na het telefonische contact zal de (wijk)verpleegkundige langs gaan bij de cliënt om een intake/adviesgesprek te voeren. Hierin wordt allereerst het netwerk en de mantelzorgers van cliënt in kaart gebracht en gekeken wat het netwerk al doet en waarin het netwerk nog zou kunnen ondersteunen. Anderzijds wordt ook de belastbaarheid van de mantelzorger in acht genomen, we willen voorkomen dat de mantelzorger overbelast raakt en daardoor ook is aangewezen op zorg. Is er professionele hulp nodig, dan worden de wensen van de cliënt besproken, zoals dagen dat zorg nodig is, dagen dat cliënt mogelijk eerder of later hulp nodig heeft en de tijdstippen dat wij langs kunnen komen. Ook wordt er bij Wlz-clianten bekeken of er naast verpleging en/of persoonlijke verzorging, ook hulp nodig is op het gebied van individuele begeleiding, huishoudelijke ondersteuning of dagbesteding. Dit kan Meetingcare allemaal bieden aan de cliënt.

Tijdens de intake of het adviesgesprek wordt zeker ook bekeken of er hulpmiddelen en/of andere disciplines nodig en/of beter passend zijn, zoals een ergotherapeut, fysiotherapeut of het wondexpertisecentrum. Meetingcare beschikt over een zelfredzaamheidskoffer waarin verschillende hulpmiddelen zitten die kunnen helpen bij bijvoorbeeld aankleden en het aantrekken van kousen. Soms kan een cliënt bijvoorbeeld met de inzet van een hulpmiddel of ergotherapeut toch zelfstandig de kousen aantrekken.

Het zorgplan

Na het intakegesprek wordt een zorgplan voor de cliënt opgesteld. Hierin worden de wensen en behoeften meegenomen maar ook de momenten waarop zorg en eventueel begeleiding, huishoudelijke hulp of dagbesteding nodig is. Uit het zorgplan blijkt duidelijk wat in het gesprek is besproken, bijvoorbeeld hoeveel zorg wij kunnen bieden en wat die zorg inhoud en ook wat juist het netwerk zal kunnen betekenen voor de cliënt. Het zorgplan wordt altijd besproken met de cliënt zodat de afspraken duidelijk zijn. Voor het eerste zorgplan is een handtekening van de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger nodig.

Tijdens het maken van het zorgplan maar ook gedurende de zorg wordt de mantelzorger goed in de gaten gehouden. Meetingcare scoort de belastbaarheid van de mantelzorger via een erkende vragenlijst. Dreigt de mantelzorger overbelast te raken, dan gaat Meetingcare kijken waar de zorg mogelijk opgeschaald kan worden om de mantelzorger te ontlasten.

Bereikbaarheid Meetingcare

Wij horen vaak van cliënten terug dat zij het ontzettend fijn vinden dat Meetingcare een direct nummer heeft, zonder keuzemenu. Daarnaast is Meetingcare 24 uur bereikbaar en biedt Meetingcare een alarmservice aan voor bewoners van de Duynsberg. Ook bij spoed buiten kantooruren zoals in de avond of nacht biedt Meetingcare ondersteuning waar nodig.



Metten van cliëntervaringen

Meetingcare meet al een aantal jaar de cliëntervaringen door middel van het cliëntenervaringsonderzoek. Meetingcare scoort elk jaar hoger dan een 8,5. De scores worden ook op de website gepubliceerd. Daarnaast maakt Meetingcare gebruik van Zorgkaart Nederland, hier kunnen cliënten en/of naasten reviews lezen. Meetingcare heeft in 2022 in de Top 10 van Zorgkaart gestaan, wat laat zien dat de reviews van Meetingcare bovengemiddeld goed zijn.

Wat een bekend probleem is in de thuiszorg, is dat we niet kunnen werken met vaste tijden. Hier krijgen we wel eens negatievere beoordelingen over. Er wordt gewerkt met tijdsblokken, maar door omstandigheden (bijv. overleg huisarts/apotheek, problemen onderweg) kan het zijn dat de collega soms wat later is. Daarnaast vinden cliënten het soms lastig als er nieuwe collega's zijn. Dit kan bijvoorbeeld komen door ziekte of vakantie, waardoor het vaste gezicht niet aanwezig is. Een andere oorzaak is het opleiden van nieuwe collega's. Meetingcare vindt dit ontzettend belangrijk en probeert de cliënt zo goed mogelijk te informeren over het meelopen en waarom dat meelopen zo van belang is.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Het netwerk van de cliënt

Bij de intake wordt bekeken wat het huidige netwerk van de cliënt is. Hierin worden onder andere de volgende zaken meegenomen:

- Heeft de cliënt nog een partner, zo ja, in hoeverre kan deze partner iets betekenen voor de cliënt? Wat doet de partner al, wat lukt niet, hoe overbelast is de partner?
- Heeft de cliënt kinderen, zo ja wonen deze in de buurt en zijn zij in staat om te ondersteunen? Ook hier worden tekenen van overbelasting in de gaten gehouden.
- Zijn er mogelijk burens/kennissen/vrienden etc. betrokken bij de zorg van cliënt? Wat doen deze mensen en kunnen zij dit nog aan?

Op deze manier wordt zichtbaar wat het persoonlijke netwerk van de cliënt is, wie betrokken is en wat er nog nodig zou zijn vanuit de thuiszorg of een eventuele andere partij. Soms is het mogelijk om vrijwilligers in te zetten voor bijvoorbeeld hulp bij boodschappen of een maatje in te schakelen.

Zowel bij de intake als gedurende het leveren van zorg wordt het netwerk van de cliënt in de gaten gehouden. Een belangrijk instrument dat wij hiervoor gebruiken is een vragenlijst omtrent de belastbaarheid van een mantelzorger. Als een mantelzorger overbelast raakt, kan het zijn dat de mantelzorger minder kan betekenen voor de cliënt. Dan is mogelijk extra zorg of andere inzet van begeleiding nodig. Hier ondersteunt Meetingcare in. Dit helpt mogelijk met het voorkomen of uitstellen van een zorgvraag vanuit de mantelzorger.

Het netwerk en de samenwerkingen van Meetingcare

Thuiszorg verlenen kunnen we niet alleen. We hebben daarom regelmatig contact met en worden bijgestaan door andere disciplines zoals artsen, specialistische organisaties, paramedici of andere organisaties die samen met ons zorgen dat de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig en verantwoord thuis kan wonen.

Artsen/ziekenhuis

Meetingcare heeft regelmatig contact met huisartsen van de cliënt of de praktijkondersteuner. Er worden bijvoorbeeld MDO's gehouden.

Naast de huisarts kan Meetingcare ook overleg plegen met de artsen/specialisten in het ziekenhuis. Het transferpunt van het ziekenhuis weet Meetingcare ook te vinden als patiënten worden ontslagen en thuiszorg nodig hebben.

Specialistische teams/organisaties

Meetingcare is een kleinere organisatie, waardoor we niet altijd alle middelen of kennis in huis hebben. Meetingcare werkt daarom wat betreft complexe wondzorg samen met het Wond Expertise Centrum (WEC), zij ondersteunen ons bij de beoordeling van wonden en het opstellen van een wondzorgplan.

Naast het WEC werken we samen met het Mobiele Zorgteam van de Wever. Dit zorgteam wordt ingeschakeld bij complexe handelingen die Meetingcare (nog) niet aanbiedt, zoals het plaatsen en onderhouden van een morfinepomp.

De doelgroep van Meetingcare omvat met name kwetsbare ouderen en chronisch zieken. Mogelijk hebben zij ook een psychogeriatrische aandoening zoals dementie. Deze cliënten kampen vaak met levensvragen. In dit kader werken wij samen met geestelijk verzorgers vanuit het Netwerk Midden Brabant, zij kunnen cliënten ondersteunen met zingevingsproblematiek.

Paramedici

Meetingcare werkt onder andere samen met ergotherapeuten, fysiotherapeuten en diëtisten om zo samen de beste zorg te verlenen voor de cliënt. Ergotherapeuten en fysiotherapeuten kunnen helpen met verantwoord thuis wonen, bijvoorbeeld door hulpmiddelen te bieden of bepaalde handelingen aan te leren. Daarnaast kan de fysio helpen bij valgevaar. Diëtisten kunnen helpen bij voeding om voldoende energie te hebben of in het kader van diabetes.

Softwareleveranciers

Meetingcare hanteert een Elektronisch Cliëntendossier (hierna: ECD). Hiervoor gebruiken wij ONS van Nedap. Hierin kunnen wij op een veilige manier zorgplannen opstellen en rapporteren over de situatie van de cliënt. Ook is het via leverancier Attendi mogelijk dat we spraakgestuurd kunnen rapporteren binnen ONS. Voor het aftekenen van medicatie maken wij gebruik van Medimo. Zo kan veilig en digitaal medicatie afgetekend worden, ook is er een mogelijkheid om controlefoto's te sturen zodat collega's mee kunnen kijken.

Voor ons kwaliteitsmanagementsysteem maakt Meetingcare vanaf 2025 gebruik van Qlink. Zo kunnen we alle documenten makkelijker op 1 plek verzamelen. Ook wordt het makkelijker om risicosignaleringen te maken en kunnen collega's sneller MIC-meldingen indienen. Daarnaast is in 2025 ook het personeelsdossier gedigitaliseerd in Qlink, in de speciale personeelsmodule.

Meetingcare heeft 1 preventiemedewerker die zelf de RI&E uitvoert en bijhoudt. Hiervoor gebruikt Meetingcare het instrument van ZorgRie. De RI&E dient afgetoetst te worden door een externe partij. Vanaf 2026 zal er wederom een tweede preventiemedewerker worden opgeleid.

Overige organisaties

Meetingcare werkt daarnaast samen met leveranciers van o.a. steunkousen, (wond)materialen, hulpmiddelen en aanvullende voeding. Meetingcare kan daardoor de cliënten ook ondersteunen indien er middelen nodig zijn die niet door Meetingcare zelf geleverd kunnen worden.

Onze zorgprofessionals in netwerken

Onze collega's krijgen de tijd en ruimte om deel te nemen aan professionele netwerken. Zo worden er bijvoorbeeld regelmatig MDO's gehouden waaraan onze collega's deelnemen. Ook zijn de collega's ingeschreven bij het kwaliteitsregister V&VN waar netwerkbijeenkomsten worden gehouden. Collega's hebben altijd de ruimte om ideeën en netwerken aan te dragen. We bekijken dan graag de mogelijkheden voor deelname.

Waarom ons netwerk zo belangrijk is voor onze cliënt

Door het netwerk van Meetingcare kan de cliënt met veel vragen bij ons terecht. Wij kunnen dan bekijken of wij het zelf af kunnen handelen of dat wij hiervoor een andere partij in kunnen schakelen. We nemen zo de cliënt wat werk en zorgen uit handen, wat door veel cliënten wordt gewaardeerd. Er zijn dus weinig vragen waarbij Meetingcare niet kan helpen en er wordt snel geschakeld wat zorgt voor goede kwaliteit van zorg.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Deskundigheidsmix

Deskundige en kwalitatief goede zorg is ontzettend belangrijk. Zo kunnen wij de cliëntveiligheid, cliënttevredenheid en kwaliteit waarborgen. Bij Meetingcare werken collega's met verschillende achtergronden en opleidingen. Zo werken we met Helpenden Plus (met name Wlz), Verzorgenden (IG) en Verpleegkundigen op MBO- en HBO-niveau.

Per cliënt wordt bekeken welke deskundigheidsmix noodzakelijk is. Complexere verpleegtechnische handelingen mogen bijvoorbeeld niet door alle collega's uitgevoerd worden. Hier zal dan altijd de juiste deskundigheid op worden geplaatst. De deskundigheid wordt bepaald aan de hand van diploma's en scholingen, zo levert het skillslab een certificaat op voor de behaalde handelingen. Elke 2 jaren wordt het skillslab herhaald. Zijn de handelingen te complex voor Meetingcare, dan kan er met een van de bovenstaande partners worden samengewerkt om zo alsnog de juiste deskundigheid aan de cliënt te koppelen.

Ook bij cliënten met minder complexe handelingen, zorgen we ervoor dat er verschillende niveaus van deskundigheden worden geplaatst, zodat er altijd door meerdere collega's met verschillende achtergronden naar de situatie van de cliënt wordt gekeken.

Daarnaast zijn al onze collega's opgeleid en getraind om veranderingen of verbeteringen in de situatie van de cliënt te signaleren, hierbij helpt het dat er verschillende deskundigheden bij elke cliënt worden ingezet. Doet er zich een probleem voor waar de collega over twijfelt, dan is er ten alle tijden een andere collega bereikbaar om de collega bij te staan of met collega mee te lopen. Ook kunnen collega's met zorginhoudelijke vragen altijd terecht bij onze (wijk)verpleegkundigen. Collega's met bereikbare dienst hebben ook altijd een achterwacht waar ze terecht kunnen. Met een teamoverleg of intervisie worden casussen besproken waarin vastgelopen wordt/dilemma's spelen.

De collega's werken zelfstandig, maar staan er nooit alleen voor!

Zeggenschap en veiligheid van collega's

Meetingcare is een kleine organisatie waar collega's makkelijk binnen kunnen lopen met vragen of problemen. Ook worden keuzes binnen het bedrijf vaak afgestemd met de collega's, bijvoorbeeld binnen het teamoverleg. Tot op heden is er nog geen verplichting voor Meetingcare voor het hebben van een Ondernemingsraad en is er onder de medewerkers nog niet voldoende interesse voor een Personeelsvertegenwoordiging, de interesse is gemeten in het medewerkerstevredenheidsonderzoek over 2025. Verplichtingen op grond van de wet- of andere regelgeving waaraan Meetingcare zich moet houden, worden soms zonder overleg ingevoerd maar deze worden wel altijd gecommuniceerd.

De collega's hebben vrijheid voor het inplannen van de te werken diensten. Dit doen we door middel van het zelfroosteren. Collega's geven aan welke dagen ze in de maand willen werken en of dit dan een ochtendroute, avondroute of beide routes zijn. Na de eerste input wordt beoordeeld waar te veel of te weinig mensen zijn aangemeld of waar de deskundigheidsmix niet correct is. Dit wordt aan de collega's teruggekoppeld en dan krijgen zij nog een mogelijkheid tot verplaatsen/wijzigen van de diensten.

Naast de zeggenschap en korte lijntjes, vindt Meetingcare het ontzettend belangrijk dat onze collega's veilig kunnen werken. Door de ambulante setting van thuiszorg en het zelfstandig werken kunnen er een aantal risico's spelen. Collega's kunnen in nood altijd een andere collega bellen omdat er altijd minimaal één andere collega beschikbaar is. Daarnaast wordt aan de hand van onze arbochecklist bekeken of het bij cliënt voldoende veilig is om het werk uit te voeren. Dit gaat dan zowel om fysieke belasting als mogelijke agressie of andere gedragsproblematiek. Op grond van onze exclusiecriteria weigeren wij cliënten met zware psychische problemen en hebben wij de mogelijkheid om bij grensoverschrijdend gedrag de zorg te beëindigen. In sommige situaties zou een situatie veiliger worden door twee collega's in te zetten, helaas is Meetingcare te klein om dit te kunnen waarborgen. Daardoor heeft Meetingcare gekozen voor strengere exclusiecriteria (opgenomen in de Algemene Voorwaarden).

Ook wat betreft infectiepreventie kent Meetingcare beleid en beschikbare beschermingsmiddelen. Zo kan worden voorkomen dat collega's infecties oplopen via onze cliënten. Daarnaast werkte Meetingcare in 2025 natuurlijk samen met een arbodienst en bedrijfsarts. Voor prik- of bijtincidenten heeft Meetingcare een overeenkomst met prikpunt, zodat er goed gehandeld wordt als een collega hiermee te maken krijgt.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Elk jaar houdt Meetingcare een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Hierin wordt gevraagd naar psychosociale arbeidsbelasting, fysieke belasting, werksfeer, werkdruk, opleidingswensen, mening over geleverde kwaliteit en mogelijke verbeterpunten. Vanaf 2025 wordt ook de interesse in een personeelsvertegenwoordiging getoetst. In 2025 was de medewerkerstevredenheid 4,42 van de 5 sterren. Ook hebben we weer goede feedback gekregen om onze organisatie of zorg voor cliënten verder te verbeteren. De uitkomsten worden ook besproken in een teamoverleg.

Zeggenschap cliënten

Wij proberen ten alle tijden zoveel mogen rekening te houden met de wensen van cliënten, die bijvoorbeeld bij de intake of tijdens de zorg naar voren komen. Zo proberen we rekening te houden met tijden indien cliënt naar het ziekenhuis of bijvoorbeeld de dagbesteding gaat. Ook proberen we rekening te houden met op welke dagen de cliënt zorg wenst indien de cliënt niet dagelijks zorg nodig heeft.

Geeft cliënt aan meer of minder zorg nodig te hebben, dan bekijken wij de mogelijkheden. We willen voldoen aan de wensen van cliënt maar wij zijn tegelijkertijd verplicht om verantwoorde zorg te leveren. Wij hebben een generieke zorgplicht. In het geval dat cliënt zorg af wil schalen, zal samen met cliënt besproken worden hoe dit verantwoord plaats kan vinden.

Daarnaast vindt er elk jaar een cliëntervaringsonderzoek plaats. Zo kan de cliënt beoordelen hoe zij de zorg door de organisatie en medewerkers ervaren. Hiermee hebben ze indirect ook invloed op de organisatie.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Deskundigheid is een kernwaarde van Meetingcare. Deskundigheid kan alleen bereikt worden door voldoende (bij)scholingsmogelijkheden en het stimuleren van doorgroeien van medewerkers.

Erkend leerbedrijf

Meetingcare is een erkend leerbedrijf (SBB) voor MBO-opleidingen, hiervoor werken wij met name samen met Yonder in Tilburg. Bij Meetingcare is zowel zij-instroom als doorstromen mogelijk. Wij trekken graag nieuwe collega's aan die vanuit een andere sector over willen stappen naar de zorg, zo maken we de zorg toekomstbestendiger.

Onze eigen collega's krijgen natuurlijk ook alle mogelijkheden om door te stromen. Zo kunnen zij van Helpende Plus doorstromen naar Verzorgende IG en later naar Verpleegkunde. Ook is het mogelijk om door te stromen naar het HBO om zo uiteindelijk wijkverpleegkundige te worden. Hiervoor kan de leerling zelf kiezen of ze naar Avans of Fontys hogeschool gaan.

Collega's krijgen zowel in het medewerkerstevredenheidsonderzoek als in de samenwerkingsgesprekken de kans om aan te geven of ze verder willen studeren en wat ze eventueel aan aanvullende scholing nodig hebben. Ze kunnen ook het gehele jaar binnenlopen om dit te bespreken.

Bevoegd- en bekwaamheden gediplomeerd personeel

Ook personeel dat al gediplomeerd is, zal natuurlijk de kennis op peil moeten houden. Hiervoor beschikte Meetingcare in begin 2025 over E-learnings van Care Up, waarin de verpleegtechnische handelingen geleerd, onderhouden en getoetst kunnen worden. Omdat Meetingcare niet meer tevreden is over Care Up, wordt per 2026 overgestapt naar CME e-learnings.

Daarnaast wordt regelmatig het e.e.a. besproken in het teamoverleg, bijvoorbeeld de MIC-meldingen of worden klinische lessen georganiseerd. Zowel in het teamoverleg als in de samenwerkingsgesprekken en het medewerkerstevredenheidsonderzoek, kan aangegeven worden waar behoefte is aan extra cursussen of scholing.

Meetingcare werkt vanaf 2025 samen met een mobiel skillslab om zo de handelingen geaccrediteerd te laten aftoetsen. Zo weten we zeker dat onze collega's bekwaam zijn voor het verrichten van de getoetste handelingen. Het bepalen van de benodigde skills en bevoegd- en bekwaamheden wordt altijd in samenspraak gedaan met de directie, wijkverpleegkundige en het kwaliteitsteam.

De verpleegkundigen en sommige Verzorgenden IG houden regelmatig intervisie. Hierin kunnen casussen worden ingebracht en kan samen besproken worden hoe de anderen bijvoorbeeld in deze casus zouden handelen. Vanaf 2025 houdt Meetingcare intercollegiale toetsing wat betreft indiceren omdat dit vereist is vanuit het Normenkader Indicatiestelling. Zowel wijkverpleegkundigen van Meetingcare als van de onderaannemer en een externe wijkverpleegkundige nemen hieraan deel.

Voor BIG-geregistreerden en Verzorgenden IG, staat het V&VN kwaliteitsregister ter beschikking. Hierin kunnen de punten verdiend met onder andere het volgen van cursussen, interne trainingen, intervisie en intercollegiale toetsing, worden vastgelegd (ODA-punten). Daarnaast worden hierin de geaccrediteerde punten opgenomen.

Voor BIG-geregistreerden faciliteert Meetingcare natuurlijk ook de herregistratie.

Audit verbeterpunten

Meetingcare krijgt elk jaar een audit in het kader van de ISO 9001. In 2025 is de nieuwe cyclus van het keurmerk van start gegaan. We hebben de minors en verbeterpunten vanuit 2024 goed kunnen oplossen, bijvoorbeeld het invoeren van een skillslab. Er kwam 1 minor naar voren over het primaire proces in 2025, we hebben de oplossing al ingezet en gaan hiermee verder in 2026. De verschillende verbeterpunten worden ook opgelost in 2026. Het nieuwe kwaliteitsmanagement systeem Qlink heeft er al voor gezorgd dat we weer mooie stappen vooruit hebben gezet wat betreft kwaliteit.

Daarnaast is Meetingcare in 2025 gestart met het implementeren van de NEN 7510. Hiervoor hebben wij een ICT-aanbieder in de armen genomen en een toolkit aangeschaft om de NEN 7510 in ons kwaliteitsmanagementsysteem op te nemen. Deze uitrol vindt verder plaats in 2026.

Bouwsteen 5: Reflectie op kwaliteit

Hierboven is ingegaan op hoe Meetingcare kwaliteit ziet, wat wij zoal doen aan kwaliteit en welke verbeterpunten er nog zijn. Meetingcare heeft in 2025 de cliëntenervaringen over onder andere onze kwaliteit van zorg gemeten via het cliëntervaringsonderzoek. Daarnaast wordt de kwaliteit getoetst doormiddel van een audit en werkt het kwaliteitsteam, in samenwerking met de wijkverpleegkundige, hard aan het constant blijven verbeteren van de geleverde kwaliteit.

Resultaten van het cliëntervaringsonderzoek

In 2025 is het cliëntervaringsonderzoek afgenomen onder cliënten, met eventuele ondersteuning van de mantelzorger of ondersteuner. Onderzoeksbureau Facit ondersteunt ons hierbij. Uit dit onderzoek komen twee algemene rapportcijfers, eentje over Meetingcare als organisatie en eentje over de medewerkers van Meetingcare. Meetingcare scoort in 2025 een 8,8 en de medewerkers scoren een 8,9.

Complimenten die naar voren komen zijn bijvoorbeeld prettige medewerkers, luisteren naar wensen en goede communicatie. Ook kwamen er een aantal verbeterpunten naar voren. Zoals elk jaar is dit bijvoorbeeld de vaste tijden en vaste medewerkers. Deze punten zijn over het algemeen binnen de thuiszorg een probleem. Vaste teams hebben we in de meeste gevallen, maar door ziekte of vakantie kan dit helaas soms anders uitpakken. Ook worden de tijden beïnvloed door bijvoorbeeld ziekte, drukte op de weg, spoedgevallen en slechte bereikbaarheid van bijvoorbeeld de huisarts of apotheek, waardoor er sprake is van uitloop.

Wat doet Meetingcare samengevat aan kwaliteit?

Meetingcare houdt een kwaliteitsmanagementsysteem bij dat wordt geaudit conform de ISO 9001. Hiermee laten we zien dat we continu bezig zijn met het verbeteren van onze kwaliteit. Daarnaast werkt Meetingcare met veel partijen samen om zo beter aan te kunnen sluiten op de behoeften van de cliënt, ook kunnen de partijen inspringen als Meetingcare niet over voldoende expertise beschikt.

Input halen we uit medewerkerstevredenheidsonderzoeken, cliëntervaringsmetingen maar ook bijvoorbeeld uit samenwerkingsgesprekken met collega's. Er is nog geen personeelsvertegenwoordiging maar hier is ook geen wens voor. Cliënten of mantelzorgers/naasten hebben daarnaast de mogelijkheid zitting te nemen in de cliëntenraad of altijd binnen te lopen op kantoor of ons te bellen met vragen/opmerkingen.

De wensen en benodigde zorg van de cliënt worden besproken in de intake aan de start van de zorg en tijdens de evaluaties van het zorgplan. Hierbij mag een mantelzorger of naaste altijd aansluiten. Zo kunnen we bijstellen waar nodig en blijven we op de hoogte van de wensen van de cliënt en van de mantelzorger/naasten.

Onze collega's nemen deel aan verschillende overleggen zoals intervisie, intercollegiale toetsing maar bijvoorbeeld ook aan het kwaliteitsoverleg om hun professionele input te geven en met elkaar te sparren. De professionaliteit wordt daarnaast op peil gehouden door e-learningen en een skillslab.

Hoe is dit kwaliteitsbeeld tot stand gekomen?

Het kwaliteitsbeeld is met grote zorg opgesteld. Dit is het tweede jaar dat wij een kwaliteitsbeeld opstellen, dus het was duidelijker wat er verwacht wordt en de handreiking is verder verduidelijkt. We zijn trots dat we weer een mooi product hebben kunnen neerzetten.

Bij het kwaliteitsbeeld zijn natuurlijk verschillende partijen betrokken. Zo wordt de basis van het kwaliteitsbeeld opgesteld door de kwaliteitsmedewerker. Daarnaast wordt er input opgehaald bij de directie, het kwaliteitsteam, het zorgteam, cliënten, de Raad van Toezicht, vanuit diverse metingen en bijvoorbeeld audits. We nemen de signalen vanuit cliënten/naasten, collega's en vanuit de metingen uiterst serieus om zo de beste zorg te kunnen blijven leveren voor onze cliënten.

Verbeterpunten die voortkomen uit de metingen, audit of samenwerkingsgesprekken worden nauwkeurig bekeken. Waar mogelijk pakken we de verbeterpunten op uit de metingen, maar helaas liggen sommige problemen buiten onze macht bijvoorbeeld exacte tijden of een vast team bij iemand die 7 dagen in de week zorg nodig heeft is wat lastiger. Verbeterpunten uit de audit of samenwerkingsgesprekken worden altijd meegenomen, om verder te verbeteren, zo hebben we bijvoorbeeld in 2025 een start gemaakt met de invoering van de NEN 7510 norm. De verschillende metingen helpen ons dus constant te verbeteren en kwalitatief goede en veilige zorg te leveren. De resultaten worden ook altijd meegenomen in teamoverleggen.

Perspectief 2026

In 2025 is Meetingcare overgestapt naar het kwaliteitsmanagementsysteem Qlink. Hiermee hebben we vele punten vanuit eerdere audits al goed weten te verbeteren. De kinderziektes binnen het systeem en andere verbeterpunten vanuit de audit worden in 2026 verder opgepakt zodat er straks een goed werkend en ondersteunend systeem ontstaat. Ook wordt het primaire proces beter gecontroleerd, zodat de minor vanuit de ISO audit in 2026 wordt hersteld. We hebben in 2025 al een start gemaakt met het verder verbeteren van onze informatiebeveiliging door dit uit te besteden aan een gecertificeerde partij. Daarnaast heeft Meetingcare de toolkit NEN 7510 aangeschaft om ook Qlink in lijn van de NEN 7510 norm in te richten, deze wordt aangeboden door Adcase. Uitvoering binnen Meetingcare ligt bij het kwaliteitsteam en de directie. Ons beleid omtrent informatiebeveiliging zal met de toolkit ook volledig up to date worden gebracht.

Het kwaliteitsteam wordt in 2026 op volledige kracht gebracht en het kwaliteitsteam wordt in 2026 zelfs het grootste kwaliteitsteam tot nu toe. Dit zorgt ervoor dat we met meer collega's kunnen sparren hoe we de zorg kwalitatief het beste en veilig vorm kunnen geven, voor zowel cliënt als collega.

Meetingcare blijft in 2026 zeker erkend leerbedrijf voor het opleiden van doorstromers en zij-instromers. Door nieuwe mensen aan te trekken in de zorg, zorgen we voor toekomstbestendige zorg. Het intern opleiden en bijscholen doet Meetingcare vanaf 2026 met de e-learnings van CME en het mobiele skillslab keert in 2027 weer terug.

Het doel van Meetingcare blijft kwalitatief goede zorg, persoonlijke zorg en korte lijntjes. Cliënten mogen nog steeds de persoonlijke zorg verwachten en ook het direct telefonisch bereikbaar zijn van onze collega's zonder keuzemenu's. Kortom, wij verlenen onze diensten met  voor zorg.