



Lelie zorggroep



Kwaliteitsbeeld 2025 compact

Richting geven aan Kwaliteit van Bestaan

Susanne Ledeboer
Kwaliteitsregisseur

24 februari 2026

Inhoud

1. Inleiding.....	2
2. Context en omvang.....	3
3. Visie en organisatiebrede bewegingen	3
3.1. Kwaliteit van bestaan.....	3
3.2. Zelf, tenzij – Thuis, tenzij – Digitaal, tenzij	3
4. Resultaten per bouwsteen van het Generiek Kompas	4
4.1. Bouwsteen 1 – Het kennen van wensen en behoeften	4
Inleiding.....	4
4.1.1 Inzet en werkwijze.....	4
Inleiding.....	4
Reablement	4
Programma Samen	4
Welzijn thuis > Langer Thuis.....	4
Hulp bij Huishouden (HBH).....	5
Complementaire zorg – Korsakov Expertisecentrum Slingedael	5
Vernieuwde cliëntplannen in ONS voor de IMZ.....	5
Spraaigestuurd rapporteren	6
4.1.2 Lessen en ontwikkelpunten	6
4.1.3 Vooruitblik 2026	6
4.2. Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken	6
Inleiding.....	7
4.2.1 Inzet en werkwijze.....	7
Intramurale zorg en palliatieve zorg.....	7
Transferbed IJssellandziekenhuis- Lelie zorggroep	7
Intensieve ambulante hulpverlening	7
Dagbesteding	8
Regionale samenwerking – ConForte	8
Lessen en ontwikkelpunten	8
Vooruitblik 2026	8
4.3. Bouwsteen 3 – Het werk organiseren	8
Inleiding.....	8
4.3.1 Inzet en werkwijze.....	8
Geboekte resultaten	8
Resultaten Expertgroepen en Commissies	8
Lessen en ontwikkelpunten	9
Vooruitblik 2026	9

4.4. Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen	9
Inleiding.....	9
4.4.1 Inzet en werkwijze.....	9
Bekwaam is inzetbaar	10
Anders opleiden	10
Informele zorgverleners	10
Flexibel maatwerk leeraanbod	10
Primio – leren dicht bij de werkvloer.....	10
4.4.2 Lessen en ontwikkelpunten	10
4.4.3 Vooruitblik 2026	10
4.5. Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit.....	11
Inleiding.....	11
4.5.1 Inzet en werkwijze.....	11
Clienttevredenheid	11
Klachten en incidenten.....	12
Calamiteiten	12
Audits en zelfscans	12
Informatiebeveiliging en digitalisering	13
Verbetering informatievoorziening handboek	13
Lokale kwaliteitsteams.....	13
Het Lelie kwaliteitsteam	13
4.5.2 Lessen en ontwikkelpunten	13
4.5.3 Kwaliteitsthema's 2026	13
Instemming met het kwaliteitsbeeld 2025	14

1. Inleiding

Dit kwaliteitsbeeld 2025 beschrijft hoe Lelie zorggroep werkt aan **kwaliteit van bestaan**, gebaseerd op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Het document biedt een samenhangende terugblik op 2025, reflecteert op bereikte resultaten en benoemt ontwikkelpunten en ambities voor 2026.

Kwaliteit van bestaan staat voor een betekenisvol leven, passend bij wie iemand is, ook wanneer gezondheid en zelfredzaamheid onder druk staan. Dit vraagt dat wij verder kijken dan zorg alleen en steeds opnieuw het gesprek voeren met cliënten en naasten over wat voor hen van waarde is. Het kwaliteitsbeeld laat zien hoe visie, dagelijkse praktijk en resultaten met elkaar verbonden zijn.

2. Context en omvang

Lelie zorggroep verleent intramurale en extramurale zorg aan een brede doelgroep. In totaal ontvingen in 2025 **15.816 cliënten** zorg of ondersteuning. Deze zorg varieert van thuiszorg en hulp bij huishouden tot intramurale zorg, ambulante hulpverlening, dagbesteding en behandeling.

Veel cliënten ontvangen multidisciplinaire zorg, gelijktijdig of opvolgend. Dit benadrukt het belang van goede afstemming en samenwerking binnen de zorgketen. Daarnaast maakten ongeveer **1.100 cliënten** gebruik van vormen van virtuele thuiszorg en begeleiding op afstand.

Onderverdeling aantal cliënten per product en organisatie 2025

Indeling	# BSN uniek
Ambulante hulpverlening	2.648
Behandeling	759
Dagbesteding	459
Huizen	2.581
Hulp bij huishouden	6.705
Thuiszorg	5.890
Eindtotaal	15.816

3. Visie en organisatiebrede bewegingen

3.1. Kwaliteit van bestaan

Binnen Lelie zorggroep staat kwaliteit van bestaan voor:

- Aansluiten bij wensen en behoeften van cliënten en bewoners;
- Eigen regie waar mogelijk, ondersteuning waar nodig;
- Zorg als onderdeel van het leven, niet andersom; - het perspectief van cliënten en naasten als uitgangspunt.

Deze visie is vastgelegd in de zorgvisie *Langer Thuis* en vormt het fundament onder alle ontwikkelingen.

3.2. Zelf, tenzij – Thuis, tenzij – Digitaal, tenzij

In 2025 is organisatiebreed gewerkt vanuit drie samenhangende bewegingen:

Zelf, tenzij: versterken van zelfredzaamheid en eigen regie;

Thuis, tenzij: zo lang mogelijk betekenisvol leven in de eigen omgeving;

Digitaal, tenzij: inzet van digitale middelen ter ondersteuning van nabijheid en efficiëntie.

Deze bewegingen zijn uitgewerkt in de zorgvisie: *Langer thuis*. Deze zorgvisie is in 2025 ontwikkeld en geïmplementeerd in alle zorgvormen, zijn zichtbaar in beleid, processen en de dagelijkse praktijk. In onderstaand filmpje wordt de zorgvisie toegelicht.



4. Resultaten per bouwsteen van het Generiek Kompas

4.1. Bouwsteen 1 – Het kennen van wensen en behoeften

Inleiding

Wanneer zorg aansluit bij wat iemand belangrijk vindt ontstaat ruimte voor eigen regie, betekenisvolle daginvulling en behoud van zelfstandigheid. Bouwsteen 1 richt zich daarom op het kennen, begrijpen en blijven volgen van wensen en behoeften van cliënten en bewoners.

Met als doel zorg en ondersteuning systematisch af te stemmen op de persoonlijke doelen, mogelijkheden en waarden van cliënten, zodat zij hun leven zo veel mogelijk kunnen blijven leiden zoals zij dat zelf wensen.

4.1.1 Inzet en werkwijze

Inleiding

In deze paragraaf initiatieven die in 2025 zijn gestart of gecontinueerd gericht op het kennen van wensen en behoeften

Reablement

Lelie zorggroep is sinds 2023 lid van Reable NL en werkt volgens het reablement-gedachtegoed: ouderen ondersteunen om zo zelfstandig mogelijk hun eigen leven te blijven leiden. Dit vraagt om een andere houding van zorgverleners en hun omgeving, waarbij goed luisteren en kijken door de ogen van de oudere centraal staat.

De kernprincipes zijn: Niet overnemen wat iemand zelf kan, helpen herwinnen wat niet meer lukt en samen oplossingen zoeken voor wat overblijft.

Tijdens informatieavonden op de locaties wordt het gedachtegoed van reablement besproken met cliënten en mantelzorgers.

Programma Samen

In het afgelopen jaar is reablement verder geborgd binnen V&V en IMZ door onder andere coaching, intervisie en het opleiden van (leer)coaches en ambassadeurs. De reablement-beweging is gekoppeld aan het programma Samen, met als doel een betere samenwerking met informele zorgverleners.

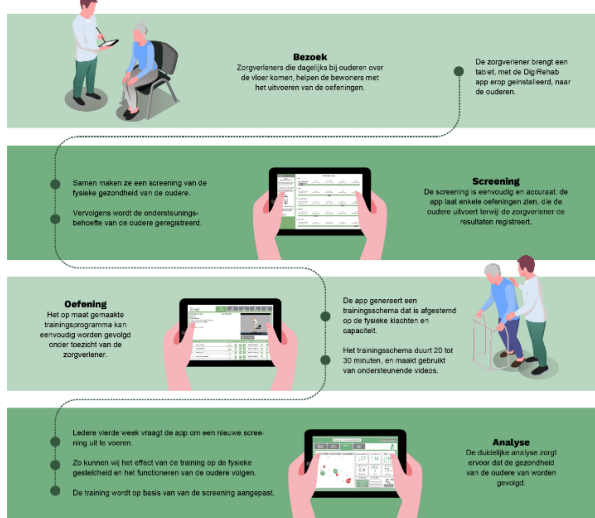
Welzijn thuis > Langer Thuis

In 2024 is op meerdere plekken gestart met Welzijn Thuis: Een nieuw product bedoeld om VPT te bieden aan cliënten die thuis in de wijk wonen. In 2025 is het beleid aangescherpt om de doelstellingen van teams te verduidelijken en is gekozen voor de naam Langer Thuis. De focus ligt niet op de leveringsvorm, maar op de cliënt. Langer Thuis wordt aangeboden vanuit VPT en MPT. In 2025 zijn nieuwe teams gestart en ook in 2026 groeit Langer Thuis verder. Daarbij blijft Lelie

zorggroep inzetten op kwaliteit, heldere kaders en voortdurende ontwikkeling in aansluiting op landelijke beleidsontwikkelingen

Hulp bij Huishouden (HBH)

Binnen de hulp bij huishouden wordt in 2025 gewerkt vanuit het uitgangspunt van reablement en eigen verantwoordelijkheid. Medewerkers ondersteunen cliënten bij het (weer) zelf uitvoeren van huishoudelijke taken, onder andere door het inzetten van hulpmiddelen en ergotherapie. Daarnaast vervult HBH een belangrijke signalerende en preventieve rol: medewerkers herkennen vroegtijdig veranderingen in de thuissituatie en schakelen waar nodig aanvullende ondersteuning in. In 2025 is reablement binnen HBH verder geborgd en is intensief samengewerkt met gemeenten over betaalbaarheid, tarieven en gezamenlijke ambities op het gebied van zelfredzaamheid.



Complementaire zorg – Korsakov Expertisecentrum Slingedael

Binnen het Korsakov Expertisecentrum Slingedael wordt complementaire zorg ingezet als waardevolle aanvulling op reguliere zorg en behandeling. Deze vorm van zorg, waaronder handmassages en andere vormen van affectieve aanraking, richt zich op ontspanning, welbevinden en het versterken van contact bij cliënten met het syndroom van Korsakov.

In 2025 is in samenwerking met de Universiteit Utrecht gestart met wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van *affective touch*. De resultaten van dit onderzoek worden in 2026 gedeeld met collega's binnen Lelie zorggroep en met andere Korsakov-expertisecentra via onder andere een webinar. Hiermee draagt Slingedael bij aan kennisontwikkeling en het verder onderbouwen van complementaire zorg binnen de Korsakovzorg.

Vernieuwde cliëntplannen in ONS voor de IMZ

In 2025 zijn de cliëntplannen in ONS op onze IMZ-locaties vernieuwd en zijn de behandelaren van regio Rijnmond bij deze cliënten overgestapt van Ysis naar ONS. Een flinke klus, waarin de collega's samen bergen werk hebben verzet, zowel op de werkvloer als achter de schermen.

Waarom *deze* *verandering?*

Met deze overstap hebben we een belangrijke ondersteunende stap gezet ten bate van goede samenwerking tussen zorg, behandeling en welzijn op de IMZ-locaties. In ONS werken we nu met plannen die altijd starten vanuit de behoeftenbloem. Daarmee kunnen we de zorg nóg beter afstemmen op wat de cliënt nodig heeft en belangrijk vindt. Door alles in één plan samen te brengen, wordt de informatie overzichtelijker, beter leesbaar en kunnen we makkelijker met én voor de cliënt werken.

Het vernieuwde zorgplan versterkt de kwaliteit van bestaan door zorg te laten aansluiten bij wat voor bewoners belangrijk is. Het plan start vanuit de behoeften van de bewoner en stimuleert eigen regie en zelfstandigheid vanuit het reablement-gedachtegoed. Door zorg, behandeling en welzijn samen te brengen in één overzichtelijk plan ontstaat meer samenhang en continuïteit. Dit ondersteunt een betekenisvolle daginvulling en maakt het mogelijk om sneller en beter in te spelen op veranderingen in de situatie van de bewoner.

Ervaringen met het nieuwe plan IMZ-locaties Oranjarahof en het Nieuwe Feithenhof

De invoering van het vernieuwde zorgplan en ECD heeft geleid tot een andere manier van werken, waarbij het leven van de bewoner en het reablement-gedachtegoed centraal staan. Dit vroeg om wennen door nieuwe stappen, een andere manier van rapporteren en het opnieuw leren werken met zorgplannen. De inzet van floorwalkers, hulpmiddelen en oefenruimte op de werkvloer werd als zeer ondersteunend ervaren.

Hoewel de implementatie intensief en tijdrovend was, gaf het opnieuw bekijken en invoeren van zorgplannen meer inzicht in bewoners en droeg dit bij aan bewustere en beter passende zorg. Het vernieuwde ECD biedt nu meer overzicht, beter vindbare rapportages en meer focus op relevante informatie, wat rust en duidelijkheid in het dagelijks werk geeft.

Niet alle doelen zijn binnen de geplande termijn behaald, onder andere doordat de implementatie van het nieuwe plan meer tijd kost en er behoefte is aan verdere scholing in reablement. Bewoners en naasten ervaren meer aandacht voor eigen regie, zelfstandigheid en kwaliteit van leven. Voor verdere doorontwikkeling blijven blijvende scholing, goede samenwerking met behandelaren en continue ondersteuning van medewerkers noodzakelijk.

Spraakgestuurd rapporteren

In 2025 is gestart met spraakgestuurd rapporteren, onder andere in de wijkverpleging. Na een korte gewenningsperiode ervaren medewerkers het als gebruiksvriendelijk en tijdsbesparend. Rapporteren gaat sneller en leidt tot completere verslaglegging, waardoor er meer aandacht is voor de cliënt tijdens het zorgmoment.

Een collega verwoordt dit als volgt: *“Het was eerst even wennen, maar het blijkt enorm handig. Vooral de tijdwinst is een plus.”* Ook andere medewerkers geven aan: *“Ik gebruik het bijna altijd, ideaal en makkelijk in gebruik,”* en *“Rapporteren gaat sneller en de teksten zijn completer.”*

Aandachtspunten blijven privacy en omgevingslawaaï, waardoor in sommige situaties typen de voorkeur heeft. In 2026 wordt spraakgestuurd rapporteren fasegewijs uitgerold binnen alle onderdelen van Lelie zorggroep.

4.1.2 Lessen en ontwikkelpunten

- Reablement vraagt blijvende aandacht en verdieping, met name binnen de intramurale zorg.
- Nieuwe werkwijzen zijn gebaat bij herhaling, coaching en scholing om duurzaam onderdeel te worden van het dagelijks handelen.

4.1.3 Vooruitblik 2026

- Verdere borging van reablement in alle zorgvormen.
- Verdere borging vernieuwd clientplan ONS IMZ.
- Doorontwikkeling van het methodisch zorgproces en blijvende dialoog met cliënten en naasten.
- Uitbreiding van spraakgestuurd rapporteren naar aanvullende processen zoals zorgplannen en adviesgesprekken.

4.2. Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

Inleiding

Een betekenisvol leven ontstaat niet alleen door professionele zorg, maar juist in samenhang met het eigen netwerk en de samenleving. Bouwsteen 2 richt zich op het versterken van samenwerking met naasten, vrijwilligers en ketenpartners.

Met als doel netwerken rondom cliënten te versterken, zodat ondersteuning samenhangend, tijdig en passend wordt ingezet en cliënten zich gesteund voelen door hun omgeving.

4.2.1 Inzet en werkwijze

In deze paragraaf een overzicht van de verschillende initiatieven die binnen de organisatie die 2025 zijn opgestart of gecontinueerd om het netwerk rondom de client te versterken

Intramurale zorg en palliatieve zorg

Hospice De Regenboog is per 1 oktober 2025 aangesloten bij de Associatie Hospicezorg Nederland (AHzN). Deze aansluiting versterkt kennisdeling, kwaliteitsontwikkeling en samenwerking op het gebied van palliatieve zorg. Daarnaast participeert Lelie zorggroep in het onderzoeksnetwerk Cascade, wat bijdraagt aan innovatie en deskundigheidsbevordering.

Transferbed IJssellandziekenhuis- Lelie zorggroep

Binnen de samenwerking met het IJsselland ziekenhuis is in 2025 een transferbed ingericht. Dit bed biedt cliënten die niet direct naar huis kunnen maximaal 24 uur opvang en begeleiding naar een passende vervolgplek. Dit vermindert schakels in de keten en draagt bij aan passende zorg op de juiste plek.

Intensieve ambulante hulpverlening

Binnen de IAH zijn groepsgerichte interventies ontwikkeld, zoals de training 'Verbindend opvoeden'. Daarnaast is het samenwerkingsmodel 'Veiligheid in de klas' geïntroduceerd, dat scholen, ouders en hulpverleners ondersteunt bij het creëren van een veilige leeromgeving.

Sinds begin 2025 is team Neder-Betuwe gestart met schoolmaatschappelijk werk. Een eerste succes is het verhaal van Julia (4), die veel moeite had met afscheid nemen van haar ouders. Door gesprekken met haar ouders en speltherapie voor Julia nam haar angst af en groeide haar zelfvertrouwen. Inmiddels durft ze zelfs naar zwembles, wat laat zien hoe vroegtijdige ondersteuning kinderen en gezinnen helpt vooruit te komen.

Binnen de omgangshuizen ervaren ouders en kinderen een veilige en neutrale plek om contact te herstellen. De gefaseerde aanwezigheid van hulpverleners ondersteunt vertrouwen en herstel van relaties. Cliënten ervaren minder versnippering van zorg en ondersteuning door betere afstemming tussen partijen.



Andere ontwikkelingen binnen de intensieve ambulante hulpverlening zijn:

- Ontwikkeling van preventieve en groepsgerichte interventies binnen de ambulante hulpverlening en jeugdhulp.

- Intensivering van samenwerking tussen zorg, welzijn, onderwijs en gemeenten.

Dagbesteding

Binnen dagbesteding is gestart met een expertgroep die meedenkt over beleid en kwaliteit. Bij Pniël is een groene dagbesteding ontwikkeld, waarin buitenactiviteiten bijdragen aan welzijn, zingeving en activering van deelnemers

Regionale samenwerking – ConForte

Lelie zorggroep participeert actief in ConForte, waarbij op bestuurlijk, tactisch en operationeel niveau wordt samengewerkt aan thema's zoals digitale zorg, duurzaamheid en Thuis Tenzij. Het versterken van regionale en landelijke samenwerkingen, onder andere via ConForte, AHZN en onderwijs- en zorgpartners.

Lessen en ontwikkelpunten

- Samenwerking vraagt blijvende investering in afstemming, rolverheldering en gezamenlijke reflectie.
- De stem van het kind en cliënt kan nog explicieter en structureler onderdeel worden van besluitvorming.

Vooruitblik 2026

- Verdere uitbouw van netwerkzorg en preventieve interventies.
- Versterken van digitale en hybride samenwerkingsvormen.

4.3. Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

Inleiding

Goed georganiseerde ondersteuning achter de schermen draagt direct bij aan rust, continuïteit en kwaliteit in de zorg voor cliënten.

Met als doel ondersteunende processen zo in te richten dat zorgprofessionals optimaal worden ondersteund en hun tijd en aandacht zoveel mogelijk aan cliënten kunnen besteden.

4.3.1 Inzet en werkwijze

In 2025 hebben de ondersteunende diensten zich onder andere gericht op de harmonisatie van processen als gevolg van de fusie met WZU.

Geboekte resultaten

In onderstaand overzicht de resultaten van 2025 van de ondersteunende diensten.

- Succesvolle migratie en integratie van WZU naar Lelie zorggroep, met minimale verstoring voor cliënten en medewerkers.
- Eenduidige IT- en ondersteuningsstructuren zorgen voor betere samenwerking tussen disciplines en minder administratieve belasting.
- Harmonisatie van facilitaire processen en investeringen in duurzaamheid dragen bij aan een veilige, prettige en toekomstbestendige leef- en werkomgeving.
- Samenvoeging Zorgadviesbureau en het Cliëntservicepunt tot één afdeling. De focus ligt op vroegtijdige cliëntbetrokkenheid, passend advies voor langer thuis wonen en verdere digitalisering van werkprocessen.
- De behandeldienst heeft In 2025 is de samenwerking in de wijken versterkt met thuiszorgteams en andere partners. Er zijn eerste stappen gezet in de transmuralisering van de behandeldienst in regio Rijnmond en op de Veluwe, met als doel toekomstbestendige, vraaggestuurde zorg te bieden, ongeacht waar de cliënt verblijft. Dit sluit aan bij de persoonsgerichte visie: zorg daar waar de cliënt is. Daarnaast zijn binnen de behandeldienst reablement-ambassadeurs opgeleid om deze werkwijze verder te verspreiden.

Resultaten Expertgroepen en Commissies

Een expertgroep vertegenwoordigt alle relevante disciplines binnen de organisatie die betrokken zijn bij een bepaald thema. Volgt actief ontwikkelingen in het vakgebied, signaleert relevante trends, innovaties en wijzigingen in wet- en regelgeving en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de verantwoordelijke directeur.

Een expertgroep draagt hiermee bij aan

- Productontwikkeling; de ondersteuning van een directeur ontwikkeling en vernieuwing van producten en dienstverlening van Lelie zorggroep;

Een commissie ondersteund een specifiek product overstijgend thema.

In 2025 zijn de volgende resultaten behaald:

1. Expertgroep wond en decubitus
 - Beleid rondom inzet basismatrasen en decubitus stroomschema opgeleverd
 - Instellingsprotocol niet complexe wondzorg uitgeschreven en opgeleverd.
 - Uitgangspunten waar commissie W&D voor staat tav visie van LZG. Dus positionering van de commissie en verhouding tot de vakgroep.
 - Start gemaakt met decubitus opstart protocol en scholing aandachtsvelders wondzorg
2. Expertgroep Palliatieve zorg
 - Herzien van de visie van palliatieve zorg
 - Positionering en samenstelling v.d. commissie
3. Commissie infectiepreventie
 - 2025 dat handboek samengesteld om de vindbaarheid te vergroten
 - Aandachtspunten uit hygiëne audits opgepakt
4. Expertgroep onvrijwillige zorg
 - Beleid herzien en bijgewerkt. Incl beleid rond leefcirkels etc.
5. Medicatie commissie
 - Voorstel 3 medicatie deelmomenten uitgerold over meerdere locaties
 - Medicatieverstrekking zorg met behandeling Groot Veluwe geïmplementeerd.
6. Calamiteitencommissie
 - Calamiteitenprocedure geëvalueerd, verduidelijkt en geïmplementeerd
 - Team Inhoudelijk deskundige geschoold

Lessen en ontwikkelpunten

- Fusies vragen blijvende aandacht voor cultuur, communicatie en werkprocessen.

Vooruitblik 2026

- Verdere vereenvoudiging en professionalisering van administratieve processen.
- Doorontwikkeling van planning en ondersteuning om rust en voorspelbaarheid in het werk te vergroten.

4.4. Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

Inleiding

Deskundige, veerkrachtige medewerkers zijn essentieel voor het bieden van persoonsgerichte zorg die bijdraagt aan kwaliteit van bestaan.

Met als doel medewerkers, vrijwilligers en informele zorgverleners duurzaam inzetbaar te houden en toerusten voor de veranderende zorgvraag.

4.4.1 Inzet en werkwijze

In 2025 hebben we de beweging voortgezet om leren en ontwikkelen laagdrempelig, praktijkgericht en toekomstbestendig vorm te geven. We werken vanuit het uitgangspunt dat medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers zich continu kunnen ontwikkelen, passend bij hun rol

en bij de veranderende zorgvraag. Leren en ontwikkelen is niet alleen een middel om kennis op peil te houden, maar één van de pijlers voor kwaliteitsverbetering en duurzame inzetbaarheid.

Bekwaam is inzetbaar

In 2025 is binnen verschillende gremia gesproken over het principe *bekwaam is inzetbaar*, waarbij aantoonbare bekwaamheid belangrijker is dan het diploma. Lelie zorggroep omarmt deze ontwikkeling vanuit visie, door breder te kijken naar de inzetbaarheid van medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers.

Anders opleiden

Lelie zorggroep is in beide regio's gestart met kleinschalige, gerichte opleidingstrajecten die aansluiten bij wat medewerkers nodig hebben in de praktijk. Voorbeelden zijn het behalen van MBO-certificaten in regio Rijnmond, regionale en MBO-certificaten op de Veluwe en de ontwikkeling van een breed certificataanbod binnen Conforte in samenwerking met MBO-onderwijsinstellingen.

Informele zorgverleners

In 2025 is Leernetwerk De Driehoek doorontwikkeld met onder andere nieuw aanbod op gebied van palliatieve zorg én aanbod voor medewerkers (samenwerken met het informele netwerk). Dit najaar heeft een brede evaluatie van het netwerk plaatsgevonden en zijn de lijnen uitgezet richting 2026. In december is vanuit de stuurgroep transitie een akkoord gegeven op het voorstel voor verbreding naar Rotterdam.

Flexibel maatwerk leeraanbod

In 2025 is gestart met maatwerk in leerinterventies, naast het formele scholingsaanbod. Voorbeelden zijn coproductie van een onlinetraining bij de invoering van het nieuwe ECD en verbreding van het leeraanbod rond onder andere onbegrepen gedrag, belasting en dementie, met verdere realisatie in 2026. Dit vergroot eigenaarschap, betrokkenheid en motivatie van medewerkers. Daarnaast zijn scholingsplannen opgesteld voor Langer Thuis en zorgassistenten en is leeraanbod voor de dagbesteding ontwikkeld.

Primio – leren dicht bij de werkvloer

In 2025 is Primio verder ingezet als laagdrempelige leeromgeving, met name binnen hulp bij huishouden en de Langer Thuis teams. Naast bestaande modules zijn impacttrainingen gestart, met terugkerende incheckmomenten om het effect van leren in de praktijk te versterken. Medewerkers worden ondersteund in fysieke en mentale belasting en leren op een manier die aansluit bij hun dagelijkse werk. Dit vergroot eigenaarschap, deskundigheid en werkplezier, wat bijdraagt aan continuïteit en kwaliteit van zorg voor cliënten.

4.4.2 Lessen en ontwikkelpunten

- Maatwerk in leren vraagt blijvende afstemming op teams en individuele medewerkers.
- Praktijkgericht en maatwerk leren werkt.
- Kleinschalige, flexibele leerinterventies sluiten beter aan bij de dagelijkse praktijk en vergroten eigenaarschap en motivatie van medewerkers.
- Samen leren versterkt kwaliteit en samenwerking.
- Leernetwerken en samenwerking met informele zorg en onderwijs dragen bij aan kennisdeling en toekomstbestendige zorg.
- Inzicht in effect en impact van leren vergroten
Het monitoren van opbrengsten voor praktijk, medewerker en cliënt kan verder worden ontwikkeld.

4.4.3 Vooruitblik 2026

- Vaststelling nieuw strategisch plan Leren & Ontwikkelen.

- Verdere versterking van AI-geletterdheid en digitale vaardigheden.
- Verbreding Leernetwerk De Driehoek naar Rotterdam (Conforte-partijen).
- Reablement verder borgen met focus op de IMZ.
- Vervolgstappen Bekwaam is inzetbaar.
- Ontwikkelen van maatwerk aan leerinterventies.
- Doorontwikkeling AI-geletterdheid en adoptie.

4.5. Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

Inleiding

Inzicht in kwaliteit maakt het mogelijk om te leren van ervaringen, tijdig bij te sturen en zorg en ondersteuning voortdurend te verbeteren, met als doel een zo hoog mogelijke kwaliteit van bestaan voor cliënten.

Kwaliteit staat centraal in onze dienstverlening. Door cliënten regelmatig te bevragen en (bijna) incidenten en ontevredenheid te analyseren, leren en verbeteren we continu. In het licht van de toenemende zorgvraag maken we bewuste keuzes voor zinnige en zuinige zorg, met blijvende focus op goede kwaliteit en passende samenwerking.

Met als doel systematisch leren en verbeteren op basis van betrouwbare informatie uit metingen, meldingen, audits en ervaringen van cliënten en medewerkers.

4.5.1 Inzet en werkwijze

De organisatie werkt met een integraal kwaliteitsmanagementsysteem om de kwaliteit en veiligheid van zorg op alle niveaus te waarborgen. De PDCA-cyclus binnen de organisatie bestaat uit:

- Plan: jaarkaarten met kpi's en doelen per locatie, regio en afdeling
- Do: acties realiseren om doelen te bereiken (actieregister)
- Check: Voortgang realisatie doelen in kwartaalmonitoring
- Act: monitorgesprekken, verbeteracties om (bijgestelde) doelen te bereiken (actieregister)

Door het gebruik van actieregisters kunnen verbeteracties organisatiebreed worden gevolgd.

In deze paragraaf de resultaten van de in 2025 ingezette kwaliteitsinstrumenten om de kpi's op kwaliteit van zorg te meten.

Clienttevredenheid

Clienttevredenheidsmetingen laten zien dat cliënten zich gehoord voelen en de zorg en ondersteuning waarderen. In 2025 scoort Lelie zorggroep gemiddeld een **8** op Zorgkaart Nederland. De clienttevredenheidsmeting binnen verpleeghuiszorg, thuiszorg, hulp bij huishouden, ambulante hulpverlening en jeugdhulp laten consistente en positieve resultaten zien. Dit bevestigt dat de zorg aansluit bij wensen en mogelijkheden van cliënten.

Acties om de clienttevredenheid vast te houden en/ of verder te verbeteren worden opgenomen in de actieregisters.

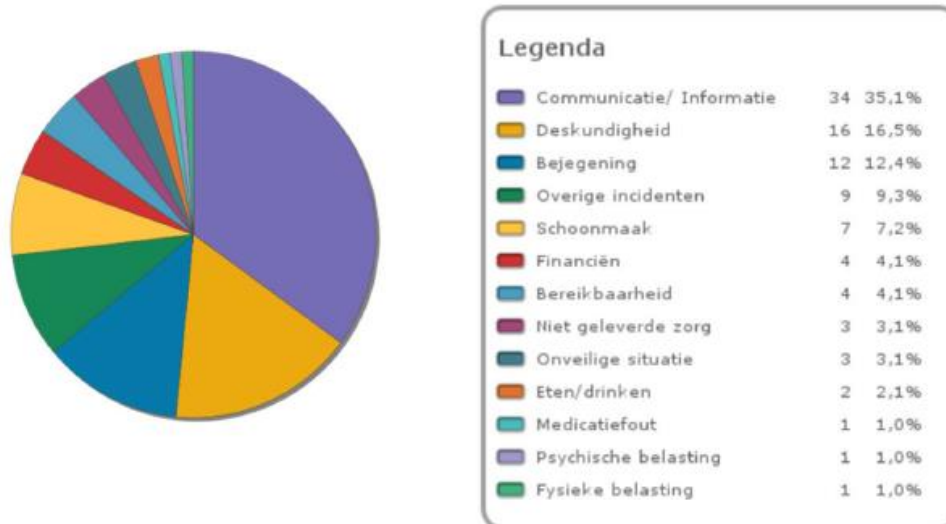
Clienttevredenheidsmeting 2025:

Doelgroep	Cijfer	NPS
Verpleeghuiszorg (Generiek kompas)	7.8	16
Thuiszorg (Generiek kompas)	8.8	66
Hulp bij Huishouden	8.5	42
Intensieve Ambulante Hulpverlening	8.2	41
Jeugdhulp	8.1	41

Klachten en incidenten

In 2025 zijn 97 klachten van cliënten geregistreerd, waarvan 94 informeel zijn afgehandeld en 3 hebben geleid tot een formele klacht. Deze meldingen worden benut om te leren en te verbeteren. De drie formele klachten die voorgelegd zijn aan de Klachtencommissie betreffen twee Intramurale klachten m.b.t. deskundigheid. De 3^e klacht betreft de intensief ambulante hulpverlening.

De oorzaken van het totaal aantal klachten wordt in bijgevoegd overzicht weergegeven.



Incidentanalyses hebben geleid tot gerichte verbeteracties, onder andere op de thema's vallen, medicatie en agressie. De ontwikkeling van de training *Afweer* draagt bij aan meer veiligheid voor bewoners en medewerkers.

Calamiteiten

In 2025 zijn 2 calamiteiten gemeld bij de Inspectie. Onderzoek en opvolging hebben geleid tot organisatiebrede verbetermaatregelen. Daarnaast zijn niet-meldingswaardige ernstige incidenten onderzocht en vertaald naar concrete verbeteracties in actieregisters.

Audits en zelfscans

In 2025 is de ISO-opvolgaudit succesvol afgerond en voldoet de organisatie opnieuw aan de ISO-normen. Gesignaleerde aandachtspunten zijn opgepakt; voor een tekortkoming rond beheer van verbandmiddelen en noodmedicatie is een plan van aanpak uitgevoerd.

Daarnaast zijn interne audits en zelfscans uitgevoerd binnen intramurale locaties, wijkverpleging en jeugdhulp, wat goed inzicht geeft in de kwaliteit van zorg. Verbeterpunten op het gebied van methodisch werken zijn opgepakt. Nieuwe instrumenten, zoals de zelfscan wijkverpleging en de pilot zelfscan jeugdhulp, laten positieve resultaten zien en worden in 2026 verder geïmplementeerd.

In 2026 wordt ingezet op versterking van het auditteam via waarderend auditen en op doorontwikkeling van de zelfscanprocedures.

Audit Korsakov Doelgroep expertisecentrum

Op 10 november is Slingsdael met vlag en wimpel geslaagd voor de tussentijdse externe audit. Als expertisecentrum investeert Slingsdael actief in kennisdeling en consultatie met ketenpartners, zoals thuiszorgorganisaties en ziekenhuizen. De samenwerking binnen de regio en het landelijke

Korsakov-netwerk wordt gekenmerkt als open, constructief en wederkerig, met actieve kennisdeling via onder andere scholing, consultatie, webinars en deelname aan landelijke werkgroepen en onderzoek.

Informatiebeveiliging en digitalisering

Begin 2025 is het project NEN 7510 gestart om de organisatie voor te bereiden op certificering voor informatiebeveiliging. Dit heeft geleid tot herziening van het informatiebeveiligingsbeleid, een planning voor beheersmaatregelen en een overzicht van projecten met een relatie tot informatiebeveiliging. De NEN 7510-certificering is gepland in 2027, gelijktijdig met de ISO-hercertificering. In 2026 wordt ingezet op bewustwording en het toetsen van informatiebeveiliging tijdens interne audits.

Chatbot: verbetering informatievoorziening handboek



Onze AI-chatbot helpt collega's door vragen te beantwoorden (met bronvermelding) over documenten in het handboek van Lelie zorggroep en de Vilans-protocollen. De chatbot vermindert zoektijd en vergroot gebruiksgemak. Voor een verdere succesvolle adoptie is aandacht voor AI-geletterdheid nodig, ondersteund door communicatie via intranet, posters en waar nodig e-learning. [Bekijk deze video](#) over onze chatbot.

Lokale kwaliteitsteams

Vanaf januari is op elke locatie een lokaal kwaliteitsteam gestart. Deze teams richten zich op kwaliteit van zorg, behandeling en welzijn door het implementeren en borgen van kwaliteitsstandaarden, beleid en werkwijzen. Daarnaast versterken zij de deskundigheid van medewerkers, signaleren en vertalen verbeterpunten naar de praktijk en stimuleren een cultuur van leren en reflectie. De kwaliteitsteams opereren op het snijvlak van strategisch, tactisch en operationeel niveau en maken gebruik van relevante kwaliteitsinformatie.

Het Lelie kwaliteitsteam

In 2026 wordt het Lelie Kwaliteitsteam ingericht om de verbinding tussen lokale kwaliteitsteams en de portefeuille Kwaliteit te formaliseren. Het team vertaalt praktijkervaringen naar organisatiebreed beleid, bevordert eenduidige toepassing van kwaliteitsstandaarden en versterkt continu leren en verbeteren. Daarmee wordt kwaliteit structureel verankerd in het dagelijks handelen en ondersteund richting besluitvorming.

4.5.2 Lessen en ontwikkelpunten

- Om de interne audits in alle domeinen uit te voeren is het uitbreiden van het audit team noodzakelijk.
- Werkwijze zelfscan IMZ aanpassen zodat locaties de zelfscan bij elkaar gaan uitvoeren.
- Door ontwikkelen incidentmelden, versterken van de leercultuur.

4.5.3 Kwaliteitsthema's 2026

- Optimaliseren van zelfscans en waarderend auditen.
- Borging lokale kwaliteitsteams en oprichting van het Lelie Kwaliteitsteam.
- Voorbereiding op NEN 7510-certificering en verdere professionalisering van informatiebeveiliging.
- Kwaliteitsonderzoek.

- AI-geletterdheid en digitale ondersteuning.

Instemming met het kwaliteitsbeeld 2025

Het kwaliteitsbeeld 2025 is besproken met de ondernemingsraad, de centrale cliëntenraad en met de VAR. De opmerkingen en aanvullingen die naar voren kwamen tijdens deze besprekingen zijn verwerkt in deze definitieve versie.