

Kwaliteitsbeeld

“Samen Werken aan Kwaliteit van Bestaan”

SPLENDID CARE B.V.

Organisatie: Splendid Care B.V.
Verlagjaar: 2025
KvK: 18112612
Adres: Energiestraat 5-D
1411 AN Naarden
Website: www.splendidcare.nl

Kwaliteitsbeleid Splendid Care 2025

Organisatie:	Splendid Care
Verslagjaar:	2025
Publicatiedatum:	6 maart 2026
Werkgebied:	't Gooi
Zorgvormen:	Wijkverpleging (Zvw), WLZ-zorg thuis (VPT/MPT)

1. Inleiding en Organisatiecontext

Splendid Care is een thuiszorgorganisatie die zich richt op het leveren van persoonsgerichte, veilige en kwalitatief hoogwaardige zorg in de thuissituatie. Onze zorg is gericht op het ondersteunen van cliënten bij het behouden van regie over hun eigen leven, met aandacht voor zelfredzaamheid, kwaliteit van bestaan en samenwerking met het netwerk rondom de cliënt.

Dit kwaliteitsbeeld geeft een terugblik op 2025, een reflectie op kwaliteit en leerpunten, en een vooruitblik naar verbeteracties. Het is bedoeld voor cliënten, mantelzorgers, medewerkers, samenwerkingspartners en toezichthouders.

2. Opbouw van dit Kwaliteitsbeeld

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd volgens de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas:

1. *De cliënt en diens naasten staan centraal*
2. *Samenwerken in netwerken*
3. *Het werk organiseren*
4. *Leren en ontwikkelen*
5. *Inzicht in kwaliteit*

Per bouwsteen beschrijven wij:

- *Wat goed ging in 2025,*
- *Wat beter kan,*
- *Wat wij daarvan hebben geleerd,*
- *Welke acties wij ondernemen richting 2026.*

3. Bouwsteen 1 – De cliënt en diens naasten staan centraal

Wat ging goed in 2025

Cliënten ervaren onze zorgverleners als betrokken, deskundig en goed afgestemd op hun persoonlijke situatie. Uit de ervaringsmeting Generiek Kompas 2025 blijkt dat cliënten zich gehoord voelen en vertrouwen hebben in de zorgverleners. De gemiddelde scores op de kernvragen liggen tussen 8,4 en 8,8. Ook mantelzorgers geven aan zich overwegend gehoord te voelen door onze zorgverleners.

Wat kan beter?

De ervaringsmeting laat zien dat het maken van duidelijke afspraken over de rol van mantelzorgers relatief lager scoort (gemiddelde score 7,6).

Wat hebben wij geleerd

Wij zien dat goede zorgrelaties niet alleen draait om professionele zorg, maar ook om heldere verwachtingen en afspraken met naasten en mantelzorgers.

Acties richting 2026

- *Structurele bespreking van de rol van mantelzorgers bij zorgstart en evaluaties*
- *Vastleggen van mantelzorgafspraken in het zorgdossier*
- *Instructies aan medewerkers op cliënt- en netwerkniveau*

4. Bouwsteen 2 – Samenwerken in netwerken

Wat ging goed in 2025

Splendid Care werkt samen met huisartsen, paramedici, apotheken en andere zorgverleners en collega zorgaanbieders in de wijk. Deze samenwerking draagt bij aan continuïteit van zorg en tijdige signalering van veranderingen in de zorgvraag.

Wat kan beter?

In enkele situaties was afstemming met externe partners afhankelijk van persoonlijke contacten, waardoor continuïteit kwetsbaar kan zijn.

Wat hebben wij geleerd?

Structurele samenwerkingsafspraken zijn noodzakelijk om afhankelijkheid van individuen te verminderen.

Acties richting 2026

- *Vastleggen van samenwerkingsafspraken met ketenpartners*
- *Verbeteren van overdrachtsmomenten bij start en einde van zorg*
- *Evaluëren van samenwerking binnen het zorgnetwerk bij complexe zorgsituaties*

5. Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

Wat ging goed in 2025

Zorgprocessen zijn ingericht rondom vaste zorgteams, duidelijke verantwoordelijkheden en zorgplannen die samen met cliënten worden opgesteld. Cliënten geven aan dat zorgverleners zich goed aan afspraken houden (gemiddelde score 8,4).

Wat kan beter?

De administratieve belasting voor zorgverleners vraagt blijvende aandacht.

Wat hebben wij geleerd?

Een goede balans tussen verantwoording en werkbaarheid is essentieel voor duurzame kwaliteit.

Acties richting 2026

- *Optimaliseren van digitale dossiers*
- *Periodieke evaluatie van werkprocessen met medewerkers*
- *Vereenvoudigen van administratieve taken waar mogelijk*

6. Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

Wat ging goed in 2025

Splendid Care stimuleert een open cultuur waarin medewerkers incidenten en bijna-incidenten melden via MIC/MIM-registraties. Deze meldingen worden gebruikt om processen te verbeteren en risico's te verminderen. Daarnaast wordt geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering en team-overleggen waarin kwaliteit en veiligheid structureel worden besproken.

Wat kan beter?

Het structureel terugkoppelen van leerpunten uit MIC/MIM-analyses kan nog explicieter.

Wat hebben wij geleerd?

Leren is het meest effectief wanneer verbetermaatregelen zichtbaar worden teruggekoppeld naar teams.

Acties richting 2026

- *Blijvende periodieke analyse en bespreking van MIC/MIM-trends*
- *Blijvende terugkoppeling van verbetermaatregelen*

7. Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

Cliëntervaringen (Generiek Kompas 2025)

In 2025 is de verplichte ervaringsmeting Generiek Kompas uitgevoerd door een onafhankelijk bureau.

Belangrijkste resultaten:

- *Respons: 41% (39 cliënten)*
- *Gemiddelde scores ervaringsvragen: 8,4 – 8,8*
- *Net Promotor Score (NPS): 69*
- *Aandachtspunt: afspraken over rol mantelzorgers (7,6)*

Deze uitkomsten bevestigen dat cliënten onze zorg als kwalitatief goed en betrouwbaar ervaren, met duidelijke aanknopingspunten voor verbetering.

Overige kwaliteitsinformatie

- *Incidenten en bijna-incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd*
- *Klachten worden behandeld conform de Wkkgz*
- *Resultaten worden gebruikt voor verbeteracties en beleidskeuzes*

8. Medezeggenschap en betrokkenheid

Cliënten en medewerkers worden betrokken bij kwaliteitsverbetering via feedback, evaluaties en gesprekken. Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld met inachtneming van deze signalen en vormt de basis voor verdere kwaliteitsontwikkeling.

9. Vooruitblik 2026

In 2026 richt Splendid Care zich onder andere op:

- *Versterking van de samenwerking met mantelzorgers*
- *Verdere professionalisering van kwaliteitsmonitoring*
- *Blijvende investering in deskundige en tevreden medewerkers*
- *Transparante verantwoording over kwaliteit en veiligheid*

10. Slotbepaling

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe Splendid Care in 2025 heeft gewerkt aan kwaliteit van zorg, wat wij daarvan hebben geleerd en hoe wij dit vertalen naar concrete verbeteracties. Wij blijven ons inzetten voor zorg die veilig, mensgericht en toekomstbestendig is.

Totaalscore Generiek Kompas 2025

Splendid Care

In dit document wordt de totaalscore op organisatieniveau gepresenteerd van de cliëntervaringsmeting Generiek Kompas, uitgevoerd in 2025. De totaalscore is berekend conform de richtlijnen zoals beschreven in het *Handboek Generiek kompas*.

Uw totaalscore is:

8,59

Dit is gebaseerd op

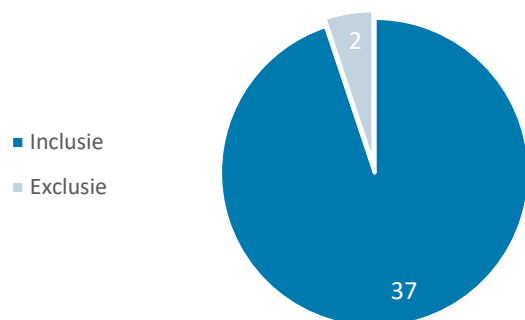
37

ingevulde vragenlijsten.

Overzicht van het aantal meegenomen respondenten in de berekening van de totaalscore

N

Percentage



Totaal	Totaal aantal ingevulde vragenlijsten voor deze meting	39	100,0%
Exclusie	Aantal ingevulde vragenlijsten <u>uitgesloten</u> voor totaalscore	2	5,1%
Inclusie	Aantal ingevulde vragenlijsten <u>meegenomen</u> in totaalscore	37	94,9%

Methode

Berekening Totaalscore

De gemiddelde totaalscore is berekend aan de hand van vraag 1 t/m 10 uit de vragenlijst van het Generiek kompas. De cijfers op de NPS-vraag en de twee mantelzorgvragen worden niet meegenomen in de berekening van de aan te leveren totaalscore. Voor de berekening wordt eerst per respondent het gemiddelde van de tien vragen berekend. Aan de hand van de exclusiecriteria worden eventueel een aantal ingevulde vragenlijsten niet meegenomen in de verdere berekening. Vervolgens wordt de optelsom van alle gemiddelde cijfers gedeeld door het totaal aantal geïncludeerde respondenten. Er is rekening gehouden met de volgende exclusiecriteria: respondenten die meer dan twee van de tien vragen niet hebben ingevuld óf hebben beantwoord met 'niet van toepassing' worden niet meegenomen in het gemiddelde van de organisatie.

Berekening gemiddeld cijfer per respondent:

Optelsom van cijfers ingevuld bij 10 vragen voor de mens met een zorgvraag
Deel dit cijfer door het aantal ingevulde vragen (8, 9 of 10)

Berekening totaalscore voor aanlevering: gemiddelde totaalscore per organisatie:

Optellen van alle gemiddelde cijfers per respondent
Deel deze door **alle** respondenten