



Kwaliteitsbeeld verslagjaar 2025 Alice thuiszorg

Inhoudsopgave

- 1. Inleiding
- 2. Terugblik en actuele resultaten
 - 2.1 Kernresultaten
 - 2.2 Analyse en duiding
- 3. Speerpunten en acties per bouwsteen

Inleiding

Alice Thuiszorg werkt dagelijks aan het realiseren van hoogwaardige, veilige en persoonsgerichte zorg. In dit kwaliteitsbeeld presenteren wij onze resultaten over 2025, gebaseerd op het Generiek Kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan. Dit document biedt externe stakeholders een transparant en onderbouwd inzicht in onze prestaties, verbeteracties en borgingsmechanismen.

1. Terugblik en actuele resultaten

In het eerste kwartaal van 2026 namen 80 cliënten deel aan ons tevredenheidsonderzoek. De responsgraad en de kwaliteit van de feedback geven een betrouwbaar beeld van de ervaren zorgkwaliteit.

Kernresultaten

- **Gemiddelde beoordeling: 8,09 (landelijke benchmark: 8,45)**

- Net Promoter Score (NPS): 44

- Verdeling tevredenheid: 45% promotors, 54% passief tevreden, 1% criticasters

Analyse en duiding

Het zeer lage percentage ontevreden cliënten bevestigt dat de basisveiligheid, betrouwbaarheid en continuïteit van onze zorg stevig geborgd zijn. De lichte daling in het gemiddelde cijfer wordt verklaard door een grotere groep cliënten die 'voldoende tevreden' is, maar bij wie de zorgbeleving nog niet optimaal aansluit op individuele verwachtingen. Dit vormt een belangrijk verbeterpunt voor 2026–2027.

2. Speerpunten en acties per bouwsteen

Bouwsteen 1 – Het kennen van de wensen en behoeften

- Versterking van het open gesprek tijdens intake, evaluaties en periodieke bijstellingen van het zorgplan.

- Gericht onderzoek naar de behoeften van de 54% 'passief tevreden' cliënten.

- Intensiever investeren in gezamenlijke besluitvorming en laagdrempelige communicatie.



Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

- Verdere implementatie van digitaal ondersteunde MDO's voor betere afstemming tussen disciplines.
- Structurele ondersteuning van mantelzorgers via informatieverstrekking en digitale hulpmiddelen.
- Versterking van samenwerking met huisartsen, wijkteams en paramedici.

Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

- Behoud van onze platte organisatiestructuur, waardoor besluitvorming snel en transparant blijft.
- Continue aandacht voor deskundigheidsmix, inzetplanning en werkdrukmonitoring.
- Borging van veiligheid via RI&E-maatregelen en periodieke evaluaties.
- Verdere uitrol van beeldzorg voor cliënten met beperkte mobiliteit.

Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

- Structurele intervisie en reflectie.
- Investerings in e-learning en technologische vaardigheden.
- Focus op deskundigheidsbevordering rondom e-health, communicatie en complexe zorgsituaties.

Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

- Publicatie van dit kwaliteitsbeeld op onze website voor maximale transparantie.
- Intensiever gebruik van CAREN voor realtime feedback en signalering.
- Periodieke analyse van kwaliteitsindicatoren, cliëntfeedback en interne audits.

Conclusie en perspectief

Met 99% van onze cliënten die onze zorg beoordeelt met een voldoende of hoger, staat Alice Thuiszorg stevig in de basis. Tegelijkertijd dagen de resultaten van 2025 ons uit om de zorgbeleving verder te optimaliseren. Door het Generiek Kompas nog dieper te verankeren in onze dagelijkse praktijk, zetten wij in op hogere cliënttevredenheid, sterkere netwerkzorg, verdere digitalisering en duurzame borging van kwaliteit en veiligheid.