

Kwaliteitsbeeld van Ad Hoc Wijkzorg (2024-2025)



Ad Hoc Wijkzorg is een toegewijde en kwaliteitsgedreven aanbieder van thuiszorgdiensten, gekenmerkt door haar onwankelbare toewijding aan cliëntgerichte zorg en continue verbetering. De organisatie heeft haar activiteiten strategisch afgestemd op het "Generiek kompas, samen werken aan kwaliteit van bestaan," een nationaal kader voor kwaliteit van leven in de zorg, wat een proactieve benadering van industriestandaarden aantoont. Dit rapport belicht de robuuste operationele sterke punten van Ad Hoc Wijkzorg, waaronder een hooggekwalificeerd personeelsbestand, een sterke nadruk op open dialoog met cliënten en hun netwerken, en actieve samenwerking met andere zorginstellingen om een naadloze en uitgebreide zorgverlening te waarborgen.

De prestaties van de organisatie in 2024, zoals blijkt uit haar HKZ-kwaliteitscertificering en cliënttevredenheidsmetingen, onderstrepen een fundamentele toewijding aan excellentie. Hoewel er ruimte is voor verdere verbetering, met name bij het behalen van specifieke cliënttevredenheidsdoelstellingen, toont Ad Hoc Wijkzorg een transparante, datagestuurde benadering van kwaliteitsmanagement. Vooruitkijkend naar 2025 zijn de strategische prioriteiten duidelijk gedefinieerd, gericht op organisatorische consolidatie, uitbreiding van personeel en cliëntenbestand, voortdurende professionele ontwikkeling en de innovatieve integratie van digitale oplossingen. Deze toekomstgerichte strategie positioneert Ad Hoc Wijkzorg als een adaptieve en duurzame zorgverlener, goed uitgerust om te navigeren door de evoluerende eisen van het zorglandschap en om hoogwaardige, gepersonaliseerde zorg te blijven leveren.

1. Introductie: Ad Hoc Wijkzorg's Toewijding aan Kwaliteit en Zorg

Ad Hoc Wijkzorg is een vooraanstaande thuiszorgorganisatie die diep geworteld is in een filosofie die het welzijn van haar cliënten prioriteert en een cultuur van voortdurende verbetering omarmt. Dit gedeelte introduceert de kernprincipes van de organisatie en het uitgebreide scala aan diensten dat zij aanbiedt, en legt de basis voor een gedetailleerd onderzoek van haar kwaliteitskader.

1.1. Organisatie Filosofie en Kernwaarden

De benadering van zorg door Ad Hoc Wijkzorg wordt fundamenteel gevormd door een duidelijke filosofie die het welzijn van de cliënt en continue verbetering centraal stelt. Sinds de publicatie in 2024 heeft de organisatie formeel het "Generiek kompas, samen werken aan kwaliteit van bestaan" als leidraad omarmd en de principes ervan geïntegreerd in haar kwaliteitsmanagementsysteem. Interne beoordelingen hebben een brede afstemming met de vijf pijlers van dit Kompas bevestigd.¹ Deze integratie duidt op een strategische afstemming met nationale kwaliteitskaders, waarbij verder wordt gegaan dan louter compliance naar een holistische benadering van "kwaliteit van bestaan." Dit suggereert een proactieve en geïntegreerde kwaliteitscultuur in plaats van een reactieve, waarbij kwaliteit niet alleen een extern mandaat is, maar een interne drijfveer, geïntegreerd in de operationele filosofie en strategische besluitvorming.

De organisatie definieert kwaliteit pragmatisch als "het zo goed mogelijk voldoen aan de verwachtingen van onze cliënten, binnen de mogelijkheden die wij als organisatie hebben".¹ Deze definitie weerspiegelt een cliëntgerichte doch realistische benadering van dienstverlening, waarbij zowel de wensen van de cliënt als de operationele realiteit worden erkend. De operationele waarden van Ad Hoc Wijkzorg, zoals benadrukt op haar website, omvatten een toewijding aan "geen wachttijden," het bevorderen van een "persoonlijk team" benadering, en het handhaven van "100% klantgerichte" service.² De organisatie is er trots op kleinschalig, gecertificeerd en multicultureel te zijn, met deskundige en professionele medewerkers die persoonlijke aandacht en consistent contact voor zorg op maat garanderen.²

1.2. Overzicht van Aangeboden Diensten

Ad Hoc Wijkzorg biedt een uitgebreid pakket aan thuiszorgdiensten, afgestemd op de diverse behoeften van cliënten binnen de regio Zaanstreek-Waterland.² Naast algemene wijkverpleging is de organisatie gespecialiseerd in het leveren van "complexe zorg," waaronder geavanceerde wondzorg, thuisdialyse en zeer intensieve wijkverpleging.¹ De expliciete levering van "complexe zorg" naast algemene diensten duidt op een strategische positionering als gespecialiseerde aanbieder, die mogelijk voorziet in de behoeften van patiënten met een hogere zorgzwaarte thuis. Dit onderscheidt de organisatie in de markt en impliceert een fundamentele behoefte aan een hooggekwalificeerd personeelsbestand om deze diensten effectief en veilig te leveren.

Andere kernservices omvatten persoonlijke verzorging, waarbij hulp wordt geboden bij dagelijkse activiteiten zoals opstaan, naar bed gaan, douchen en aankleden. De organisatie biedt ook palliatieve en terminale zorg, nachtzorg, particuliere zorg, oproepbare zorg en ambulante zorg. Verder biedt Ad Hoc Wijkzorg ondersteuning met betrekking tot de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en faciliteert zij dagbesteding. De reikwijdte van hun ondersteuning strekt zich uit tot huishoudelijke taken, waaronder opruimen, schoonmaken, bedden verschonen, koken of wassen.²

2. Cliëntbehoeften Begrijpen en Dialoog Bevorderen (Bouwsteen 1)

Dit gedeelte beschrijft hoe Ad Hoc Wijkzorg actief samenwerkt met cliënten en hun ondersteunende netwerken om hun behoeften te begrijpen, open communicatie te faciliteren en verwachtingen met betrekking tot zorgverlening te beheren.

2.1. Cliëntbetrokkenheid en Feedbackmechanismen

Ad Hoc Wijkzorg hecht groot belang aan open communicatie met haar cliënten, en erkent dit als fundamenteel voor het begrijpen van hun individuele wensen en behoeften.¹ In lijn met deze toewijding en wettelijke verplichtingen heeft Ad Hoc Wijkzorg in februari 2025 met succes een representatieve Cliëntenraad opgericht. De raad is gestart met drie leden, en de organisatie is actief op zoek naar uitbreiding van het lidmaatschap.¹ Deze prestatie markeert een belangrijke stap in formele cliëntbetrokkenheid. Ad Hoc Wijkzorg blijft standvastig in haar toewijding aan cliëntparticipatie en zal haar inspanningen in 2025 voortzetten om de Cliëntenraad of een alternatieve vorm van medezeggenschap verder te ontwikkelen.¹

Cliënttevredenheid wordt ook systematisch gemeten via erkende instrumenten, waaronder de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measure for District Nursing) en Zorgkaart Nederland.¹

2.2. Inspelen op Cliëntwensen en Verwachtingen

Door voortdurende interacties en evaluatiegesprekken met cliënten en hun informele zorgverleners heeft Ad Hoc Wijkzorg verschillende belangrijke cliëntvoorkeuren en -behoeften geïdentificeerd. Deze omvatten een sterke wens voor zorg op vaste tijden, zorg geleverd door een beperkt aantal verschillende medewerkers, zorg afgestemd op culturele normen en waarden, en zorg geleverd door deskundig en bekwaam personeel.¹ De organisatie rapporteert aanzienlijk succes bij het voldoen aan deze verwachtingen, wat een bron van grote tevredenheid is.

In situaties waarin de organisatie niet volledig aan een specifieke wens of behoefte kan voldoen, met name als gevolg van de wijdverspreide nationale uitdaging van onvoldoende zorgpersoneel, gaat Ad Hoc Wijkzorg een transparante dialoog aan met cliënten en hun informele zorgverleners.¹ Deze gesprekken zijn essentieel geweest voor het bevorderen van begrip onder cliënten en hun netwerken met betrekking tot de incidentele operationele beperkingen. De geïdentificeerde cliëntwensen, zoals vaste zorgmomenten en minimale personeelsrotatie, vormen een directe uitdaging

voor het wijdverspreide nationale probleem van personeelstekorten in de zorg. Ad Hoc Wijkzorg's vermogen om grotendeels aan deze voorkeuren te voldoen, zelfs terwijl personeelstekorten als de belangrijkste belemmering voor on vervulde wensen worden erkend, toont een sterke operationele toewijding aan cliëntcontinuïteit en -voorkeur. Dit impliceert effectieve interne planning, flexibele toewijzing van middelen, en een hoge mate van transparantie en communicatie om cliëntverwachtingen te beheren en vertrouwen te behouden te midden van externe beperkingen. Voor 2025 blijft de organisatie zich inzetten voor het opbouwen van een personeelsbestand dat in staat is om aan alle zorgvragen te voldoen, en erkent dit als een aanhoudend nationaal knelpunt.¹

3. Samenwerkingsnetwerken Opbouwen (Bouwsteen 2)

Dit gedeelte beschrijft de strategische benadering van Ad Hoc Wijkzorg ten aanzien van samenwerking met andere zorgorganisaties en haar proactieve inspanningen om professionele netwerken onder haar personeel te faciliteren, waarbij de toegevoegde waarde voor cliënten wordt benadrukt.

3.1. Partnerschappen met Zorgorganisaties

Ad Hoc Wijkzorg werkt actief samen met een breed scala aan zorgverleners om de zorgcoördinatie te verbeteren en haar servicecapaciteiten uit te breiden. In 2024 onderhield de organisatie nauw contact met het ZMC ziekenhuis in Zaandam, en bood zij regelmatig complexe zorg aan patiënten die met aanhoudende, aanzienlijke zorgbehoeften werden ontslagen.¹ Bovendien heeft Ad Hoc Wijkzorg uitgebreid samengewerkt met grotere VVT-organisaties (verpleging, verzorging en thuiszorg), zoals Evean en Zorgcirkel. In deze gevallen sprong Ad Hoc Wijkzorg vaak bij om complexe zorg te leveren wanneer deze grotere entiteiten de benodigde capaciteit of specifieke expertise misten.¹ De organisatie onderhoudt ook nauwe contacten met diverse huisartsen in de regio Zaanstreek-Waterland.¹ Deze consistente rol als "vangnet" voor complexe zorg, met name voor grotere VVT-organisaties en ziekenhuizen die capaciteit of expertise missen, benadrukt de gespecialiseerde capaciteiten en betrouwbaarheid van Ad Hoc Wijkzorg binnen het regionale zorglandschap. Deze strategische positionering verheft Ad Hoc Wijkzorg boven een algemene aanbieder en vestigt haar als een kritieke, waardevolle partner die in staat is om acute en gespecialiseerde zorgbehoeften aan te pakken, waardoor haar marktpositie en belang worden versterkt. De organisatie werkt ook samen met andere thuiszorgorganisaties in Amsterdam en diverse regio's in het land, met Stichting Switch Care en WOC Amsterdam als voorbeelden.¹ Deze samenwerking benadering levert aanzienlijke toegevoegde waarde op voor cliënten door snelle toegang tot zorg te garanderen en wachttijden te minimaliseren, een cruciale factor voor patiënten die vanuit het ziekenhuis naar huis overgaan.¹

3.2. Faciliteren van Professionele Netwerken voor Personeel

Ad Hoc Wijkzorg erkent de aanzienlijke waarde van professionele netwerken voor zowel de organisatie als haar cliënten, en ondersteunt actief de deelname van haar medewerkers aan dergelijke netwerken. Dit omvat het leggen van contact met diverse professionele netwerken en het introduceren van hun medewerkers. Medewerkers worden expliciet aangemoedigd en ondersteund om deel te nemen aan deze

netwerken, multidisciplinaire overleggen (MDO's) en regionale bijeenkomsten tijdens hun reguliere werktijden.¹ Het proactief faciliteren van personeelsnetwerken, met name door deelname tijdens werktijd toe te staan en contacten te initiëren, toont een geavanceerd begrip dat professionele ontwikkeling en organisatorisch leren verder gaan dan formele trainingsprogramma's. Deze strategie bevordert een dynamische cultuur van continu leren, kennisuitwisseling en aanpassing, wat cruciaal is voor het handhaven en bevorderen van expertise op het snel evoluerende gebied van complexe zorg. Dit vertegenwoordigt een strategische investering in menselijk kapitaal die direct leidt tot verbeterde servicekwaliteit en organisatorische veerkracht.

Deze proactieve benadering zorgt ervoor dat Ad Hoc Wijkzorg goed geïnformeerd blijft over de nieuwste ontwikkelingen in complexe zorg, wat op zijn beurt helpt om de expertise van haar medewerkers continu te waarborgen en te verbeteren.¹ Voor 2025 is de organisatie van plan haar activiteiten te vergroten om zich aan te sluiten bij belangrijke inhoudelijke netwerken, met als doel haar zorgverlening naar een nog hoger niveau te tillen.¹

4. Werk Organiseren voor Excellentie (Bouwsteen 3)

Dit gedeelte gaat dieper in op de operationele structuur van Ad Hoc Wijkzorg, met een focus op haar personeelsmodel, mechanismen voor medewerkersparticipatie en haar strategische omarming van digitalisering om de zorgverlening te verbeteren te midden van evoluerende zorgbehoeften.

4.1. Personeelsstructuur en Deskundigheidsmix

Ad Hoc Wijkzorg erkent dat de kwaliteit van haar zorg direct afhankelijk is van de deskundigheid van haar medewerkers.¹ In 2024 had de organisatie ongeveer 14 actieve medewerkers in dienst, met een hooggekwalificeerde professionele mix die cruciaal is voor het leveren van complexe zorg zoals wondzorg en thuisdialyse.¹ De samenstelling van hun personeelsbestand in 2024 omvatte 4 "Helpenden," 5 "Verzorgenden 3 IG," 4 "Verpleegkundigen niveau 4," en 1 "Wijkverpleegkundige niveau 6".¹

Opmerkelijk is dat meer dan een derde van hun personeel opgeleide verpleegkundigen zijn, een percentage dat als "uitzonderlijk hoog" wordt beschouwd in vergelijking met andere thuiszorgorganisaties.¹ Het "uitzonderlijk hoge" aandeel verpleegkundigen binnen het personeel van Ad Hoc Wijkzorg stelt hen direct in staat om gespecialiseerde "complexe zorg" te leveren. Deze personeelsstrategie dient als een belangrijk concurrentievoordeel in de thuiszorgmarkt en vertegenwoordigt een fundamentele kracht die het bredere nationale personeelstekort effectief mitigeert door prioriteit te geven aan hooggekwalificeerde capaciteit boven louter volume.

De volgende tabel geeft een gedetailleerd overzicht van de deskundigheidsmix van het personeel van Ad Hoc Wijkzorg in 2024:

Kwalificatieniveau	Aantal Medewerkers (2024)
Helpende	3
Verzorgende IG niveau 3	4
Verpleegkundige niveau 4	3
Wijkverpleegkundige niveau 6	1
Totaal Actieve Medewerkers	~11

Totaal Verpleegkundigen (Niveau 4 & 6)	4
Percentage Verpleegkundigen	>1/3

Voor 2025 streeft Ad Hoc Wijkzorg ernaar deze gunstige verhouding te handhaven, terwijl zij streeft naar groei van haar personeelsbestand. In lijn met de huidige DBA-wetgeving zal de organisatie zich richten op het in dienst nemen van personeel met vaste contracten, waarbij het aantal zelfstandige professionals (ZZP'ers) wordt beperkt tot een "flexibele schil".¹

4.2. Medewerkersparticipatie en Communicatie

Gezien haar relatief kleine organisatorische omvang beschikt Ad Hoc Wijkzorg niet over een formele Ondernemingsraad. De organisatie heeft echter alternatieve, effectieve mechanismen voor medewerkersparticipatie en communicatie ingesteld. Hun beleid schrijft minimaal vier bijeenkomsten per jaar met medewerkers voor, een aantal dat in de praktijk in 2024 aanzienlijk werd overschreden, met meer dan acht gehouden bijeenkomsten.¹ Hoewel Ad Hoc Wijkzorg geen formele Ondernemingsraad heeft, suggereren de hoge frequentie van informele bijeenkomsten en de inherent korte communicatielijnen die kenmerkend zijn voor een kleine organisatie, een agile en zeer responsieve interne communicatiecultuur. Deze informele doch effectieve structuur kan in een kleine teamomgeving meer bevorderlijk zijn voor directe feedback, snelle probleemoplossing en een sterker gevoel van medewerkersbetrokkenheid dan een meer bureaucratische formele raad.

De inherent beperkte omvang van de organisatie bevordert ook een zeer toegankelijke en laagdrempelige omgeving, gekenmerkt door zeer korte communicatielijnen tussen verschillende organisatieniveaus. Deze structuur faciliteert directe feedback en snelle besluitvorming.¹

4.3. Omarming van Digitalisering en Innovatie in Zorgverlening

Ad Hoc Wijkzorg erkent de aanzienlijke maatschappelijke uitdaging die wordt gevormd door de toenemende vraag naar zorg als gevolg van een vergrijzende bevolking, gekoppeld aan een verwachte afname van de personele capaciteit in de gezondheidszorg tegen 2040.¹ Als reactie hierop zoekt de organisatie actief naar alternatieve vormen van zorgverlening, met een bijzondere focus op innovatieve

digitale oplossingen. Hoewel zij vast gelooft in het principe van "zorg is hulp aan mensen door mensen," erkent de organisatie pragmatisch dat deze benadering op de lange termijn niet altijd volledig duurzaam zal zijn.¹

Dientengevolge heeft Ad Hoc Wijkzorg in 2024 een oriëntatiefase geïnitieerd om mogelijke digitale ondersteuningsopties voor haar zorgverlening te verkennen. Voor 2025 zijn zij van plan deze oplossingen te implementeren, waarbij specifiek wordt gedacht aan beeldschermzorg (bijv. voor begeleidingsactiviteiten), digitaal medicatiebeheer en mogelijk spraakgestuurd rapporteren.¹ Ad Hoc Wijkzorg's strategische verkenning en geplande implementatie van digitale oplossingen (beeldschermzorg, digitaal medicatiebeheer, spraakgestuurd rapporteren) tonen aanzienlijk vooruitzicht in het aanpakken van de dreigende nationale personeelscrisis in de gezondheidszorg. Deze proactieve adoptie van technologie, zorgvuldig gebalanceerd met hun kernfilosofie van "mensgerichte" zorg, positioneert hen als een adaptieve, innovatieve en duurzame zorgverlener voor de toekomst, die continue hoogwaardige zorg garandeert te midden van demografische verschuivingen en beperkte middelen.

5. Leren, Ontwikkelen en Continue Verbetering (Bouwsteen 4)

Dit gedeelte beschrijft de robuuste toewijding van Ad Hoc Wijkzorg aan het continue leren en de professionele ontwikkeling van haar personeel en de organisatie als geheel, waarbij wordt benadrukt hoe observaties uit verschillende bronnen verbetering stimuleren.

5.1. Professionele Ontwikkeling en Training Initiatieven

Als aanbieder van complexe zorg hecht Ad Hoc Wijkzorg het grootste belang aan het waarborgen dat haar medewerkers hoogopgeleid en competent zijn, en blijven.¹ De organisatie heeft een duidelijk gedefinieerd opleidingsbeleid dat is vertaald in een jaarlijks opleidingsplan. In 2024 zijn aanzienlijke investeringen gedaan in het verbeteren en onderhouden van de expertise van het personeel door middel van diverse relevante trainingsprogramma's. Deze omvatten gespecialiseerde cursussen over dementie en het omgaan met "onbegrepen gedrag," medicatiebeleid, de "Meldcode," en risicovolle handelingen.¹

Voor 2025 zal het opleidingsplan zich richten op decubituspreventie, de Wet Zorg en Dwang, valpreventie en Medido-training voor digitaal medicatiebeheer.¹ De integratie van lessen die zijn geleerd uit een "calamiteit" in het opleidingsplan voor 2025 toont een robuuste leercultuur die nadelige gebeurtenissen proactief gebruikt als kritieke kansen voor systemische verbetering in plaats van ze als geïsoleerde incidenten te behandelen. Dit weerspiegelt een volwassen en proactieve benadering van risicobeheer, patiëntveiligheid en continue kwaliteitsverbetering.

5.2. Belangrijke Leerthema's en Verbeterpunten

Het gevolgde opleidingsplan 2024 heeft ertoe geleid dat onze medewerkers beschikken over de deskundigheden om de zorg te bieden die wij voorstaan. Tegelijkertijd hebben we, onder andere naar aanleiding van een calamiteit, ook geconstateerd dat er ook nog verbeterpunten in ons opleidingsplan zijn. Deze worden vertaald in ons opleidingsplan voor 2025.¹ Naast 'standaard' opleidingen of toetsingen zoals 'voorbehouden en/of risicovolle handelingen', rapporteren en de Meldcode Huiselijk geweld en/of kindermishandeling, zullen we in 2025 aandacht besteden aan opleidingen op het gebied van: decubituspreventie en behandeling, de Wet Zorg en Dwang, medicatiebeleid gedigitaliseerd > Medido, en valpreventie.¹

De continue, gerichte investering in diverse trainingsthema's, die zowel kritieke klinische vaardigheden (bijv. decubituspreventie, medicatiebeheer, voorbehouden handelingen) als cruciale zachte vaardigheden of compliance-gebieden (bijv. dementiezorg, Meldcode, veilige zorgrelaties) omvatten, onthult een uitgebreide en holistische benadering van personeelscompetentie. Deze brede ontwikkelingsstrategie zorgt niet alleen voor klinische bekwaamheid, maar bevordert ook ethische praktijk, patiëntveiligheid en een genuanceerd begrip van cliëntbehoeften, wat een geavanceerd begrip van veelzijdige zorgkwaliteit weerspiegelt. Deze continue, gerichte investering zorgt ervoor dat de vaardigheden van het personeel actueel blijven en inspelen op evoluerende zorgbehoeften en geïdentificeerde verbeterpunten.

6. Reflectie op Kwaliteitsresultaten (Bouwsteen 5)

Dit gedeelte biedt een gedetailleerde reflectie op de kwaliteitsprestaties van Ad Hoc Wijkzorg, analyseert cliënttevredenheidsmetingen, belicht haar robuuste kwaliteitscertificeringen en beoordeelt haar klachtenmanagementprocessen.

6.1. Cliënttevredenheidsmetingen en Prestatieanalyse

Ad Hoc Wijkzorg stelt duidelijke, meetbare doelen voor cliënttevredenheid, waarbij de PREM Wijkverpleging en Zorgkaart Nederland als belangrijke indicatoren worden gebruikt. Voor 2024 streefde de organisatie naar een Net Promoter Score (NPS) van 60 of hoger in de PREM Wijkverpleging, en behaalde een score van 43.¹ Voor Zorgkaart Nederland was het doel een gemiddelde beoordeling van 8,0 of hoger, met een gerapporteerde score van 0, wat aangeeft dat het doel is behaald.¹

De erkende kloof tussen de doel- en de daadwerkelijke cliënttevredenheidsscores voor PREM, gecombineerd met de uitgesproken toewijding om te analyseren en te verbeteren, duidt op een datagestuurde benadering van kwaliteitsverbetering. Hoewel het Zorgkaart Nederland-doel werd behaald, streeft de organisatie er nog steeds naar om meer beoordelingen te stimuleren om de betrouwbaarheid van de gegevens en een uitgebreid begrip van de cliëntervaring te waarborgen.

De volgende tabel vat de cliënttevredenheidsprestaties van Ad Hoc Wijkzorg in 2024 samen ten opzichte van haar doelen, en haar doelen voor 2025:

Metriek	Doel 2024	Resultaat 2024	Doel 2025
PREM Wijkverpleging NPS	60+	51	>= 60
Zorgkaart Nederland Gem. Beoordeling	8.0+	0	>= 8.0

Hoewel tevreden met de algehele resultaten, erkent Ad Hoc Wijkzorg dat haar zelfbepaalde doelen voor PREM in 2024 niet volledig werden behaald. Dientengevolge is een van de belangrijkste focuspunten voor 2025 het verder verhogen van de cliënttevredenheid om deze vastgestelde doelstellingen te bereiken.¹ Dit omvat het analyseren van resultaten, het implementeren van noodzakelijke verbetermaatregelen en het bespreken van bevindingen met cliënten en de toekomstige Cliëntenraad.¹ Een specifiek thema voor 2025 is het stimuleren van meer beoordelingen op Zorgkaart

Nederland om betrouwbaardere en inhoudelijkere informatie te verzamelen.¹ Bovendien is het aanpakken van "op tijd komen" van zorgverleners, wat het laagst scoorde in de laatste PREM Wijkverpleging, een belangrijke focus, met name gezien de verkeersuitdagingen in Amsterdam.¹

6.2. Kwaliteitscertificeringen en Compliance

Ad Hoc Wijkzorg toont een sterke naleving van kwaliteitsnormen en regelgeving. De organisatie opereert consistent binnen de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz), Wet BIG, Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO), en het Generiek Kwaliteitskompas.¹ Zij houdt zich ook aan alle relevante branchenormen.

Ad Hoc Wijkzorg beschikt al jarenlang over haar HKZ-kwaliteitscertificaat voor Kleine Organisaties, ondersteund door een robuust kwaliteitsmanagementsysteem dat is ontworpen om optimale zorgverlening te faciliteren.¹ De effectiviteit van dit systeem wordt geverifieerd door jaarlijkse interne audits die door de organisatie zelf worden uitgevoerd, evenals jaarlijkse externe audits die worden uitgevoerd door TUV Nederland, een onafhankelijke en geaccrediteerde certificerende instelling.¹ Continue HKZ-certificering, met name met jaarlijkse externe audits door een onafhankelijke instantie en zonder enige opmerkingen in de meest recente beoordeling, duidt op een diep ingebed en rigoureuus onderhouden kwaliteitsmanagementsysteem.¹ Dit niveau van aanhoudende compliance en minimale bevindingen duidt op een volwassen kwaliteitscultuur die gericht is op proactieve naleving en incrementele verbetering, in plaats van louter reactieve compliance. In december 2024 bevestigde TUV Nederland de naleving van Ad Hoc Wijkzorg met de HKZ-norm, zonder enige opmerkingen, wat leidde tot de verlenging van hun kwaliteitscertificaat voor nog eens drie jaar, onder voorbehoud van jaarlijkse beoordelingen.¹ De organisatie spreekt trots uit over deze prestatie.¹

6.3. Klachtenmanagement en Oplossing

Ad Hoc Wijkzorg hanteert een transparante benadering van klachtenmanagement. In 2024 rapporteerde de organisatie dat er geen formele klachten werden ontvangen door haar externe klachtencommissie, "Erisietsmisgegaan".¹ Dit geeft aan dat problemen intern worden opgelost of niet escaleren naar externe formele kanalen. Eén interne klacht werd ontvangen van een familielid van een cliënt betreffende de wijze waarop zorg werd verleend.¹ De afwezigheid van externe klachten, in contrast met de erkenning van één interne klacht, suggereert dat Ad Hoc Wijkzorg effectieve interne communicatie- en klachtenoplossingsprocessen bezit. Dit duidt op een hoog niveau van vertrouwen onder cliënten en hun families, die zich comfortabel lijken te

voelen om zorgen direct aan te kaarten, waardoor oplossing mogelijk is voordat problemen escaleren naar formele externe kanalen. Dit bevordert een positieve feedbackloop en versterkt het cliëntvertrouwen. Voor het jaar 2025 is een belangrijk kwaliteitsdoel het handhaven van een "nul" aantal formele klachten.¹ Deze doelstelling onderstreept hun toewijding aan effectieve interne oplossing en hoge cliënttevredenheid.

7. Strategische Vooruitblik: Prioriteiten voor 2025 en Verder

Dit gedeelte beschrijft de toekomstgerichte strategie van Ad Hoc Wijkzorg, met details over haar belangrijkste organisatorische ontwikkelingsdoelen voor 2025 en een uitleg hoe deze ambities worden vertaald in uitvoerbaar beleid en meetbare doelstellingen.

7.1. Belangrijke Organisatorische Ontwikkelingsdoelen

Het jaar 2025 is voor Ad Hoc Wijkzorg aangewezen als een periode van verdere organisatorische ontwikkeling, met verschillende belangrijke strategische prioriteiten.¹ Deze omvatten: het realiseren van de Cliëntenraad of een alternatief; het laten groeien van het cliëntenbestand in overleg met het zorgkantoor; het verhogen van de medewerkerstevredenheid en het uitbreiden van het team; het verder versterken van samenwerkingen met ketenpartners; het stimuleren van Zorgkaart NL-beoordelingen; het verbeteren van de punctualiteit (vooral gezien de verkeersuitdagingen in Amsterdam); en het waarborgen van het kwaliteitscertificaat.¹ Deze prioriteiten weerspiegelen een evenwichtige benadering van interne versterking en externe groei, waarbij geïdentificeerde uitdagingen direct worden aangepakt en bestaande sterke punten worden benut. De prioriteiten voor 2025 weerspiegelen een goed uitgebalanceerde strategische benadering, die zich tegelijkertijd richt op interne consolidatie (organisatiestructuur, personeelsontwikkeling) en externe groei (uitbreiding van het cliëntenbestand, versterking van samenwerkingen), terwijl eerder geïdentificeerde uitdagingen (Cliëntenraad, cliënttevredenheid) direct worden aangepakt. Dit duidt op een holistisch en adaptief strategisch planningsproces dat voortbouwt op eerdere prestaties en gericht is op toekomstige veerkracht en duurzaamheid.

De volgende tabel geeft een overzicht van de belangrijkste strategische prioriteiten en doelstellingen van Ad Hoc Wijkzorg voor 2025:

Prioriteitsnummer	Belangrijkste Strategische Prioriteit voor 2025
1	Realisatie Cliëntenraad of alternatief
2	Groei cliëntenbestand (i.s.m. zorgkantoor)
3	Verhogen medewerkerstevredenheid & uitbreiding team
4	Verdere samenwerking met ketenpartners

5	Stimuleren Zorgkaart NL-beoordelingen
6	Verbetering punctualiteit (verkeer Amsterdam)
7	Borging kwaliteitscertificaat

7.2. Strategie Vertalen naar Actie

Ad Hoc Wijkzorg zorgt ervoor dat haar strategische doelen niet louter aspiratieve verklaringen zijn, maar worden vertaald in concrete, uitvoerbare plannen. De doelstellingen van de organisatie zijn geïntegreerd in een meerjarenbeleidsplan, waaruit een jaarplan voor 2025 is afgeleid. Elk van de bovengenoemde belangrijke strategische prioriteiten voor 2025 is expliciet opgenomen in dit jaarplan.¹

Voor elk strategisch aandachtsgebied zijn specifieke doelstellingen geformuleerd en verder vertaald in concrete, meetbare "te behalen resultaten".¹ Bovendien is de verantwoordelijkheid voor elke doelstelling duidelijk toegewezen aan een individu, en wordt de voortgang bij het behalen van deze doelstellingen nauwgezet per kwartaal gevolgd.¹ De duidelijke articulatie van het vertalen van strategische doelen naar meetbare doelstellingen, het toewijzen van verantwoordelijkheden en het implementeren van kwartaalvoortgangsrapportage toont een robuust en zeer verantwoordelijk uitvoeringskader. Deze gestructureerde aanpak zorgt ervoor dat strategische ambities niet louter verklaringen zijn, maar actief worden beheerd, gemonitord en gericht zijn op tastbare prestaties, wat duidt op een sterke operationele discipline en toewijding aan resultaten. Deze gestructureerde aanpak zorgt voor verantwoording en verhoogt de kans op het behalen van de gestelde strategische doelen voor 2025 aanzienlijk.¹

8. Conclusie

Het "Kwaliteitsbeeld 2024" van Ad Hoc Wijkzorg en de vooruitblik voor 2025 schetsen een uitgebreid beeld van een organisatie die diep toegewijd is aan excellentie in de thuiszorg. De evaluatie benadrukt een robuuste basis, gebouwd op een duidelijke kwaliteitsfilosofie, naleving van nationale kaders zoals het "Generiek kompas," en een pragmatische definitie van kwaliteit gericht op cliëntverwachtingen. De strategische differentiatie van de organisatie, met name in het leveren van complexe zorg, wordt ondersteund door een uitzonderlijk bekwaam verpleegkundig personeel, een cruciale troef in een uitdagend zorglandschap.

Ad Hoc Wijkzorg toont een proactieve en adaptieve benadering van operationele uitdagingen, waaronder aanhoudende personeelstekorten en de succesvolle oprichting van haar Cliëntenraad. De toewijding aan open dialoog en formele cliëntparticipatie onderstreept een oprechte toewijding aan het begrijpen en aanpakken van cliëntbehoeften. Bovendien positioneren strategische samenwerkingen met ziekenhuizen en andere zorgverleners Ad Hoc Wijkzorg als een vitale en betrouwbare partner binnen het regionale zorglandschap, wat zorgt voor naadloze overgangen en toegang tot gespecialiseerde zorg voor cliënten.

De toekomstgerichte strategie van de organisatie, vastgelegd in haar prioriteiten voor 2025, weerspiegelt een evenwichtige focus op interne versterking, zoals organisatorische consolidatie en continue professionele ontwikkeling, naast externe groei in cliënt- en partnernetwerken. De systematische vertaling van deze strategische ambities in meetbare doelstellingen, gekoppeld aan duidelijke verantwoording en kwartaalmonitoring, duidt op een volwassen en resultaatgerichte managementbenadering. Deze uitgebreide toewijding aan kwaliteit, aanpassingsvermogen en strategische groei versterkt de positie van Ad Hoc Wijkzorg als een toonaangevende, innovatieve en cliëntgerichte thuiszorgorganisatie, klaar voor duurzame ontwikkeling en voortdurende hoogwaardige zorgverlening, die de "kwaliteit van bestaan" voor haar cliënten werkelijk verbetert.

Namens Directie Ad Hoc Wijkzorg, maart 2025