

Kwaliteitsbeeld 2025

Evita Zorg



Evita ontzorgt u

Evita Zorg biedt persoonsgerichte en waardige thuiszorg met aandacht voor de wensen van de klant, aan mensen in de regio Den Haag, met een loyaal team van betrokken en deskundige zorgmedewerkers.

Voorwoord

Dit kwaliteitsbeeld van Evita Zorg geeft een beeld van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening aan de hand van de bouwstenen van het Generiek Kompas: samen werken aan kwaliteit van bestaan. We beschrijven hoe we als organisatie samen met onze klant, de mantelzorger en naasten, onze medewerkers en binnen de keten werken aan kwaliteit van bestaan, zorg en doen waar wij het komende jaar mee aan de slag gaan. Ook vertellen we hoe wij als organisatie analyseren, leren en ontwikkelen.

In het Kompas wordt de klant en de kwaliteit van bestaan centraal gesteld. Evita levert al sinds de start van haar onderneming in 2005 persoonsgerichte zorg, waarbij we inzetten op het leven voortzetten zoals de klant dit wenst, ondanks een zorgvraag. Het Kompas sluit goed aan bij de missie, visie en het beleid van Evita. De 5 bouwstenen uit het Generiek Kompas zijn:

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

In dit kwaliteitsbeeld blikken wij terug op 2025 en kijken we vooruit naar 2026, en volgen hierin de bouwstenen van het Generiek Kompas.

Inhoudsopgave

Samenvatting 2025	4
Evita Zorg: missie, visie, strategie en dienstverlening	8
Onze strategie: persoonsgerichte zorg	8
1. Bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften	9
1.1 Zinnige zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven	9
2. Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken	10
2.1 Samenwerking met andere informele en formele zorgverleners en het netwerk	10
3. Bouwsteen 3: het werk organiseren	12
3.1 Het primaire proces in zeven stappen	15
3.2 Cyclische Verpleegkundig Proces en Advance Care Planning	12
3.3 Altijd een actueel zorgplan en zorgdossier	12
3.4 Vaste (wijk)teams en goede match tussen klant en zorgverlener	13
3.5 Veilige zorg	14
3.6 Bevoegd en bekwaam	14
3.7 Personeel	14
3.7.1 Huidig personeelsbestand en verzuim	14
3.7.2 Personeelsgroei	14
3.8 Vitaliteit	15
3.9 Informatievoorziening	15
3.10 Bestuurder, MT en medezeggenschap (raden)	15
3.10.1 Bestuurder en managementteam (MT)	15
3.10.2 Medezeggenschap (raden)	15
3.10.2.1 Raad van Commissarissen	15
3.10.2.2 Cliëntenraad	16
3.10.2.3 Ondernemingsraad	16
3.10.2.4 Gezamenlijk overleg met de raden	16
4. Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen	18
4.1 Evita Academie: heel geschikt voor zij-instromers	18
4.2 Intervisie & Coaching	19
5. Bouwsteen 5: Reflectie op kwaliteit, kwaliteitsmanagement	20
5.1 Kwaliteitscyclus	20
5.2 Directiebeoordeling	23
5.3 Externe audit	23
5.4 Kwartaalthema's 2025	24
6. Plannen en voornemens 2026	25

Samenvatting 2025

2025 is het eerste volledige jaar dat we werkten conform het generiek kompas. In het kompas wordt de klant en de kwaliteit van bestaan centraal gesteld. Evita levert al sinds de start van haar onderneming in 2005 persoonsgerichte zorg, waarbij we inzetten op het leven voortzetten zoals de klant dit wenst, ondanks een zorgvraag. Het kompas sluit goed aan bij de missie, visie en het beleid van Evita.

De klant geeft aan wat hij of zij zelf wil blijven doen, ook als Evita Zorg meer zorg zou kunnen leveren. Dat betekent ook dat wat de klant zelf kan en wil doen, hij of zij zelf regelt, eventueel met hulpmiddelen die de zelfredzaamheid vergroten. De klant is autonoom, en moet de laatste levensfase zoveel mogelijk naar eigen wens en in eigen regie kunnen inrichten en doorbrengen. Deze benadering gaat uit van samenwerking tussen de klant, zijn of haar naasten en de zorgverlener. De medewerker van Evita levert zoveel als mogelijk totale zorg (dus persoonlijke verzorging, begeleiding en huishoudelijke taken worden gecombineerd). Dit geeft rust voor de klant en medewerker om het werk met voldoening uit te voeren.

Evita Zorg had in 2025 een jaarplan en deze uitgewerkt in kpi's en kompas. Er blijft doorlopend geleerd worden van de resultaten uit MIC-meldingen, KTO en ZTO, klachten en interne audits, volgens een vaste cyclus. Hierin passen wij de PDCA-cyclus toe. De potentiële risico's zijn opgenomen in de prospectieve risico-inventarisatie, zijn inzichtelijk en worden doorlopend gemonitord. In 2026 zullen wij dit beleid doorzetten. Evita laat de organisatie en medewerkers direct en op een positieve manier leren van incidenten en stimuleert het invoeren van (potentiële) klachten zodat de organisatie weet wat er onder klanten leeft. Alle medewerkers moeten zich verantwoordelijk voelen om goede en veilige persoonsgerichte zorg te leveren aan de klant. We willen de processen continu op orde hebben zodat de kwaliteitscyclus niet alleen de bestaande kwaliteit borgt, maar ook leidt tot het zetten van proactieve stappen op het gebied van kwaliteitsverbetering.

2025 was (wederom) een bijzonder jaar voor Evita met een bestuurswissel, intern verloop en vacatures intern (rvc, kwaliteitsfunctionaris, manager zorg, planners) en relatief hoog verzuim. Dit vroeg veel flexibiliteit en bijspringen door de andere collega's. Ondanks deze onrust is het ons wel met elkaar gelukt de kwaliteit van zorg goed te houden en de bedrijfsvoering te stabiliseren.

We mogen echt trots zijn op het mooie klanttevredenheids- cijfer en medewerkertevredenheidcijfer (toont ook hoge loyaliteit). Op het gebied van kwaliteit zijn er belangrijke stappen gezet in 2025:

Medewerkers

2025 stond in het teken van het tot stand komen van en uitvoering van een roosterbeleid. Dit maakt capaciteitsmanagement en daarmee strategische personeelsplanning mogelijk. Er is beter inzicht in capaciteitsbehoefte (zowel qua aantal contracturen als qua deskundigheidsniveau) per wijk. Voor medewerkers leidt het tot een eenduidige aanpak in roostering en planning en heldere afspraken overfmin- en plusuren. Verder is de nieuwe systematiek van jaargesprekken geïmplementeerd en uitgevoerd, wat bijdraagt aan de professionele relatie tussen medewerker en leidinggevende en meer autonomie bij de medewerker stimuleert. Ook is in 2025 een professioneel PTZ-team opgezet onder leiding van een van de wijkverpleegkundigen met aandachtsgebied PTZ. De ZZP-inzet is in 2025 teruggebracht tot piekmomenten in de PTZ en veel oud-zzp'ers zijn in loondienst gekomen met een vast aantal uren of versterken de flexpool.

Informatie

In 2025 is de ONS Planhulp in gebruik genomen voor efficiëntere planning van onze huishoudelijke zorg. De KPI's (ook voor kwaliteit) zijn inzichtelijk via de Zorgmonitor. Het kwaliteitshandboek is real-time inzichtelijk voor medewerkers via Insite (risicovolle processen).

Bevoegd-bekwaam

Er zijn in 2025 verschillende opleidingsgroepen gediplomeerd (o.a. MBO niv 4, MBO niv 3 VIG en MMZ). Er zijn doorlopend inloopscholingen georganiseerd. Het Evita Café stond in het teken van goed dossiergebruik.

Beeldzorg en Medicijndispenser

In 2025 zijn de eerste klanten van gestart met de inzet van een medicijndispenser Medido. Nog op kleine schaal. In 2026 zullen we beeldzorg en de Medido duidelijker positioneren zodat we schaalvoordeel kunnen benutten.

Zorginhoudelijke innovaties

Evita heeft in 2025 een eigen casemanager opgeleid en is gestart met casemanagement dementie. Er is een subsidie-aanvraag gedaan voor de implementatie van de sociale benadering dementie, die helaas niet is toegekend. In 2026 zal worden bekeken met welke middelen we toch invulling geven aan de wens de sociale benadering in te bedden.

Evita is aangesloten op het Parkinson-net en onze GZ-neuropsycholoog heeft zich laten opleiden tot Parkinson-hulpverlener, zij heeft in 2025 scholing gegeven aan de medewerkers.

Preventie

Het aanbod aan mantelzorgondersteuning is inmiddels uitgegroeid tot het Mantelzorghuis. Het aantal abonnees groeit en stelt ons in staat de behoefte van de klant van morgen te analyseren en hierop in te spelen. Door goede ondersteuning van mantelzorgers werken we aan draagkracht waardoor de zorg voor de klant integraal kan worden georganiseerd door samenwerking tussen formele en informele zorg.

Nog steeds maken veel abonnees gebruik van de activiteiten in Evita Lokaal en de spreekuren van de GZ-neuropsycholoog. Evita heeft haar dienstenaanbod uitgebreid met een Plusabonnement, speciaal voor buitenlands verzekerden. Hiermee krijgen plusabonnees toegang tot indicatiestelling conform het Nederlandse zorgsysteem.

Ketensamenwerkingen

Tot slot is de ketensamenwerking verder uitgebouwd. Evita is aangesloten op het Verwijspunt Ouderen (VPO) voor wijkverpleging (juli) en casemanagement dementie (december).

Evita blijft innoveren vanuit de organisatie-, klant- en zorgverlenersbehoefte van nu én morgen!

Jaar 2025 in beeld



Evita Zorg: missie, visie, strategie en dienstverlening

Missie

Evita Zorg biedt persoonsgerichte en waardige thuiszorg met aandacht voor de wensen van de klant aan mensen in de regio Den Haag, met een loyaal team van betrokken en deskundige zorgmedewerkers. Evita ontzorgt u.

De visie van Evita Zorg

Evita Zorg zorgt ervoor dat mensen zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en waar mogelijk hun oude leven behouden, ondanks een zorgvraag. En alles wat we bij Evita doen is erop gericht om dit voor klanten mogelijk te maken, gebaseerd op de persoonsgerichte benadering. Als zorgverleners staan we naast de klant, en denken we mee met wat mogelijk is. Op deze punten blijven we ons ontwikkelen en baseren we ons op de nieuwste inzichten in aanpak en zorgvormen. We doen dit op basis van Onze strategie: persoonsgerichte zorg

Evita biedt persoonsgerichte zorg. We gaan uit van de zelfstandigheid, zelfredzaamheid, waardigheid en eigen regie van de klant. Daarbij past dat we samen met de klant beslissen, dat we luisteren naar elkaar en elkaars wensen respecteren.

Dienstverlening

Belangrijke andere uitgangspunten zijn passendheid van zorg, kwaliteit en continuïteit van zorg. In onze werkwijze hanteren we voor de klant de volgende uitgangspunten:

1. Wij zorgen ervoor dat zorg direct kan worden ingezet, zeven dagen per week, 24 uur per dag.
2. We bieden de klant alle voorkomende hulp thuis: van huishoudelijke zorg, persoonlijke verzorging, (langdurige) begeleiding en verpleging bij chronische en intensieve zorgvragen, tot aan zorg in de laatste levensfase.
3. We zorgen zoveel mogelijk voor vaste zorgverleners die bij de klant passen en alle voorkomende hulp kunnen bieden.
4. We zorgen ervoor dat we de klant in het afgesproken tijdblok helpen.

We ondersteunen de klant bovendien bij het organiseren van een passende invulling en financiering van langdurige specialistische zorg, via volledig pakket thuis (VPT), modulair pakket thuis (MPT), een persoonsgebonden budget (PGB) of via particuliere bijbetaling.

Diensten	Kern	Doelgroep
Thuiszorg: <ul style="list-style-type: none"> • Huishoudelijke hulp • Verzorging • Begeleiding • Verpleging • Gezelschap • Dementiezorg • Palliatieve zorg • Terminale nacht en 24 uurs zorg 	Zorg en begeleiding	Ouderen, gehandicapten en (chronisch) zieken
Casemanagement dementie	Gesprekken, advies en ondersteuning	Mensen met cognitieve problemen / dementie
Dagbesteding	Activiteiten en dagstructuur	Mensen met cognitieve problemen/dementie
Ondersteuning mantelzorg	Gesprekken, advies	Mantelzorgers (van klanten)
Geheugensteun en consult GZ-neuropsycholoog	Spreekuur/consult	Mensen met geheugenproblemen en diens naasten
Activiteiten in Evita Lokaal	Zingeving en informatie	Seniore wijkbewoners
Abonnement en Plusabonnement	Informatie en ingeschreven	Zelfstandig thuiswonenden

Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

1.1 Het open gesprek: zinnige zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven

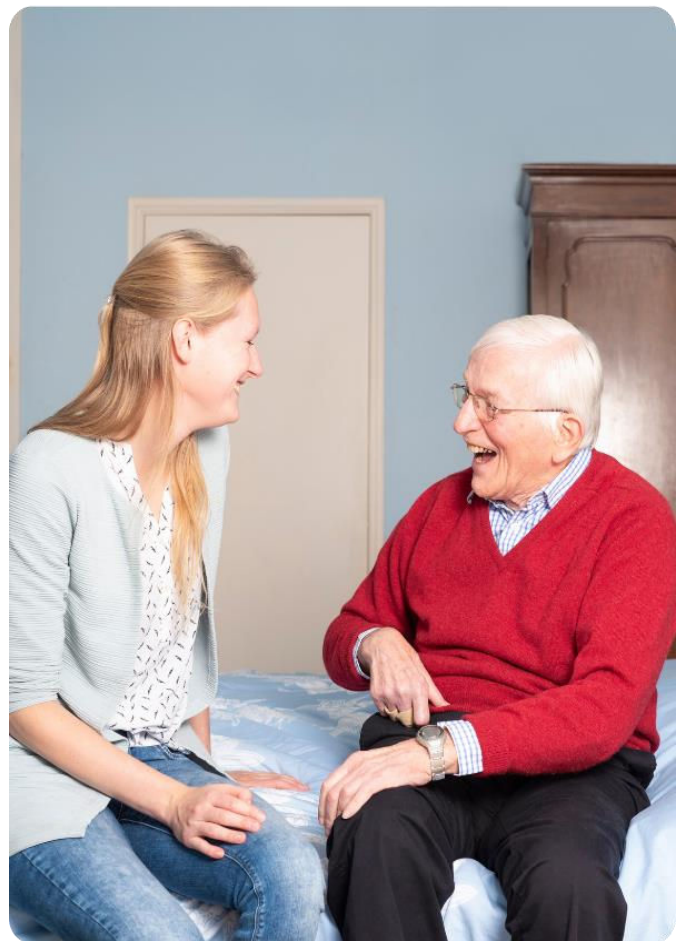
Evita heeft zelfredzaamheid als vertrekpunt. De klant geeft aan wat hij of zij zelf wil blijven doen, ook als Evita Zorg meer zorg zou kunnen leveren. Dat betekent ook dat wat de klant zelf kan en wil doen, hij of zij zelf regelt, eventueel met hulpmiddelen die de zelfredzaamheid vergroten. De klant is autonoom, en moet de laatste levensfase zoveel mogelijk naar eigen wens en in eigen regie kunnen inrichten en doorbrengen. Deze benadering gaat uit van samenwerking tussen de klant, zijn of haar naasten en de zorgverlener. De zorgverlener van Evita levert zoveel als mogelijk totale zorg (dus persoonlijke verzorging, begeleiding en huishoudelijke taken worden gecombineerd). Dit geeft rust voor de klant en zorgverlener om het werk met voldoening uit te voeren.

Advance Care Planning

Evita werkt met de methode Advance Care Planning (ACP). ACP past goed bij de persoonsgerichte zorg van Evita. Evita stelt de wensen van de klant centraal en gaat daarover terugkerend in gesprek tijdens de zorg en evaluaties met de klant en het netwerk. Via een terugkerende dialoog met klant en naasten worden zinvolle en haalbare doelstellingen voor zorg geformuleerd, op basis van de waarden en levensopvattingen van de klant. Dit vormt de basis voor de huidige én toekomstige zorg, welzijn en behandeling. In 2025 hebben onze wijkverpleegkundigen en coördinatoren klanten ACP toegepast in hun (evaluatie)gesprekken en Evita en haar klanten en naasten zijn positief over deze manier van werken

Welzijn

Het Evita Lokaal fungeert als ontmoetingsplaats voor kwetsbare ouderen en mantelzorgers die wonen in de omgeving van Evita. In het lokaal kunnen deze wijkbewoners informatie krijgen en meedoen aan gerichte activiteiten. Deze activiteiten worden grotendeels gesubsidieerd uit het Haags Ontmoeten en Samen Sociaal en Vitaal budget van de gemeente Den Haag.



Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

2.1 Samenwerking met andere informele en formele zorgverleners en het netwerk

Mantelzorgers

Naasten, de vertegenwoordigers, de mantelzorgers en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de klant zijn essentieel bij de inrichting van de zorg voor de klant. In het Integraal Zorgakkoord (IZA) is dan ook een nadrukkelijke rol weggelegd voor mantelzorgers. Evita voert deze plannen op de volgende manier uit: bij de intake worden de wensen en mogelijkheden van de mantelzorgers en andere direct bij de klant betrokkenen besproken, om zo tot een goede en efficiënte samenwerking te komen met de zorgverleners. De inzet van de mantelzorgers wordt opgenomen in het ECD.

De wijkverpleegkundige en het team van zorgverleners meten ook eventuele overbelasting van de mantelzorgers of andere betrokkenen. Dit is belangrijk voor de gezondheid van de mantelzorgers/andere betrokkenen en voor de continuïteit van de zorgverlening. Bij de evaluatie van het zorgplan met de klant en de naasten wordt ook de inzet van de mantelzorgers meegenomen. Tussentijds verstrekte informatie wordt direct verwerkt in het ECD. In 2025 zijn ruim 150 mantelzorgers geholpen.

In 2026 zal Evita nog meer inzetten op het (sociale) netwerk van de klant (informele zorg) en de klant ondersteunen in het zelf organiseren van zijn/haar netwerk.

Andere betrokken experts

Als een klant in zorg komt of de zorg wijzigt, dan wordt bekeken welke informele zorgverleners en formele zorgverleners bij de klant betrokken of nodig zijn. Afhankelijk van de zorgsituatie wordt de zorgvraag met de klant ingevuld. Waar dat wenselijk is, vindt multidisciplinair overleg plaats. Als er meer zorgverleners bij de klant betrokken zijn, is afstemming van de zorg en de zorgdoelen heel belangrijk. De wijkverpleegkundigen zorgen waar nodig voor afstemming met andere betrokken zorgverleners in de keten, zoals de huisarts, apotheker, fysiotherapeut, specialist ouderengeneeskunde, ziekenhuizen en casemanagers dementie. De klant kan rekenen op integrale en multidisciplinaire zorg. De klant dient zelf aan te geven welke zorgaanbieder zijn eerste aanspreekpunt is voor het organiseren van de zorg thuis.

Evita heeft te maken met een groeiend aantal klanten met cognitieve problematiek. Daarom zet Evita zwaardere expertise in op het gebied van ouderengeneeskunde. Caroline Jurgens, GZ-neuropsycholoog, biedt klanten, mantelzorgers en zorgverleners meer inzicht in de fysieke, psychische en cognitieve situatie van ouderen. Zij houdt elke week een spreekuur en ziet op dinsdag en donderdagen klanten met een hulpvraag. In het Lokaal worden mantelzorggroepen georganiseerd om de mantelzorgers bij te staan en de zorg voor de naaste vol te houden.

Ketensamenwerkingen

Ketensamenwerking is in 2025 verder uitgebouwd. Evita is aangesloten op het Verwijspunt Ouderen (VPO) voor wijkverpleging (juli) en casemanagement dementie (december) en heeft een eigen casemanager opgeleid in 2025. Deze werkt nauw samen met onze GZ-neuropsycholoog en multidisciplinaire binnen de keten en het zorgt voor een doorverwijzing van de klanten naar Evita met een vraag rondom dementie/geheugen. Hierover hebben wij veel expertise in huis.

Evita werkt met diverse ketenpartners op verschillende manieren samen in de directe patiënten/klantenzorg en ivm doorverwijzing naar elkaar. Betere doorverwijzing via het netwerkzorg Benoordenhout (transmurale zorgbrug Benoordenhout inclusief Bronovo en huisartsenpraktijken). Beleidsontwikkeling via de VTZ met werkgroepen Dementie, PTZ, Evita treft haar ketenpartners via GPO's, MDO's, afspraken casemanagers en digitaal via zorgdomein en siilo.

Directe doorverwijzing vanuit ziekenhuizen Haga en HMC, en VVT organisaties HWW, Respect, Cardia, en andere organisaties. Inzet van casemanagers van elders voor Evita klanten. HWW onderaannemingsafspraken voor PTZ.



Bouwsteen 3: het werk organiseren

Evita heeft in haar kwaliteitsjaarplan duidelijk omschreven hoe zij de door haar geleverde professionele zorg wil organiseren: hieruit zijn de Evita waarden, de visie en het primair proces voortgekomen. Evita wil de klant volledige ondersteuning kunnen bieden. In het primair proces heeft Evita diverse sleutelmomenten ingebouwd die maken dat we het verschil maken voor de klant om te komen tot Evita Zorg, met het streven naar vaste teams en vaste tijden voor complexe zorg, snelheid en goede aandacht voor eenvoudiger zorg.

3.1 Het primair proces in zeven stappen

De persoonsgerichte benadering vormt de basis van de professionele zorg- en dienstverlening van Evita.

3.2 Cyclisch Verpleegkundig Proces en Advance Care Planning (ACP)

Opstellen, evalueren en bijstellen zorgplan.

Bij Evita werken we volgens het cyclisch verpleegkundig proces. Dit betekent dat het zorgproces wordt uitgevoerd vanuit de persoonlijke wensen van de klant die we steeds opnieuw beziën en bijstellen. De wijkverpleegkundige neemt bij iedere nieuwe klant thuis een uitgebreide intake af. Dit is het assessment in het ECD op basis van het OMAHA-systeem. Dit zorgplan wordt door de wijkverpleegkundige of EVV-er geëvalueerd en bijgesteld waar nodig.

3.3 Altijd een actueel zorgplan en zorgdossier

Elke klant heeft een vaste wijkverpleegkundige en EVV-er. Zij brengt in kaart wat de wensen en de zorgvraag zijn en wat de mate van zelfredzaamheid is en coördineert de zorg vanaf het eerste huisbezoek tot het einde van de zorg. Ze stuurt het klantteam aan en overlegt met de klant, naasten en andere zorgdisciplines. De wijkverpleegkundige staat naast de klant en toetst of de geboden zorg nog passend is bij de zorgbehoefte van de klant.

De zorgbehoefte wordt vastgelegd in het Zorgplan. Dit bevat informatie over o.a. medicatie, diëet, de hulpvraag, en een eerste contactpersoon.

Ook worden afspraken gemaakt over hoe te handelen bij calamiteiten. Het definitieve zorgplan is zo spoedig mogelijk daarna, maar in ieder geval binnen vijf dagen na de intake definitief.

Het uitgangspunt is, zoals gezegd, dat de klant zoveel mogelijk de regie over het eigen leven behoudt en een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven ervaart. De wijkverpleegkundige is aangesloten bij de zorgbehoefte die de klant heeft.

De klant heeft zelf toegang tot zijn of haar eigen zorgplan en het ECD via het klantportaal Caren Zorgt. Het gebruik van het ECD door de klant, die daar bijvoorbeeld zijn of haar 'levensverhaal' en het onderdeel 'zo wil ik leven' kan invullen, is nog te beperkt.

3.4 Vaste (wijk)teams en goede match tussen klant en zorgverlener

Bij de persoonsgerichte benadering past dat Evita streeft naar een goede match tussen klant en zorgverlener. Dit is gericht op het creëren van een goede relatie tussen de klant, de naasten (mantelzorgers) en de zorgverleners, gebaseerd op vertrouwen en wederzijds respect. Zeker bij complexe zorg is dit erg belangrijk. Niet altijd lukt dit even goed, vanwege een specifieke zorgvraag, of vanwege tekort aan medewerkers. Evita werkt langs een stappenplan op voor het koppelen van de zorgvraag en de zorgverlener. Op basis van het juiste opleidingsniveau, bevoegd en bekwaam zijn, het best passen bij de klant, het niveau van de zorgvraag, beschikbaarheid en kosten worden zorgverleners geselecteerd.

Bij inhoudelijke vragen in het team of bij de klant en diens mantelzorgers/naasten kan, op het gebied van dementie of andere neuropsychologische aandoeningen, op verzoek gebruik worden gemaakt van de expertise van onze casemanager Debie Houtveen en/of GZ-neuropsycholoog Caroline Jurgens. Zij is twee dagen in de week aanwezig bij Evita, geeft regelmatig lezingen, stuurt het team dementie aan en verzorgt ook scholing op het gebied van dementie. Ze schuift indien wenselijk aan bij een teamoverleg of gaat langs bij de klant.

3.5 Veilige zorg

De zorg moet veilig zijn voor de klant, maar ook voor de zorgverlener. Evita borgt de veiligheid van haar klanten en zorgverleners door middel van werken conform beleid en protocollen, en door het toepassen van de PDCA-cyclus. Daarnaast leert Evita van incidenten en calamiteiten, door informatie uit de praktijk van de zorgverleners te delen met de organisatie, via de meldingen incidenten en calamiteiten (MIC). Diverse metingen worden cyclisch uitgevoerd. Zo zijn er de klantevaluatie, het zorgverlenerstevredenheidsonderzoek, teamoverleg, de RI&E en de Arbocheck. De MIC-meldingen, klanttevredenheid en klachten worden doorlopend gemeten en geanalyseerd. Klanten of zorgverleners die zich niet veilig voelen in de zorgrelatie kunnen een afspraak maken met de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris van Evita en daar hun zorgen vertrouwelijk bespreken.

Organisatie van veilige zorg

De klant wordt begeleid in het verantwoord thuis blijven wonen. Evita kijkt bij elke intake met de klant of de inrichting van de woonomgeving moet worden aangepast en of er hulpmiddelen, vervoer of alarmering nodig zijn. De wijkverpleegkundige maakt altijd afspraken met betrokken informele en formele zorgverleners om samen te zorgen voor veilige en verantwoorde zorg.

Er wordt bij de start van de zorg en tussentijds bij evaluatie een Arbocheck uitgevoerd. Evita heeft samen met de klant en/of naaste (24-uurs) bereikbaarheid geregeld, waar de klant in geval van nood gebruik van kan maken. Als 24-uurs toezicht of zorg nodig is, dan wordt dit afgestemd met mantelzorgers/naasten en andere zorgprofessionals en genoteerd in het zorgplan in het ECD. Gedurende de zorgperiode wordt regelmatig opnieuw beoordeeld of thuis wonen nog verantwoord is. Daarbij worden de volgende vragen gesteld: is de klant veilig in huis, heeft de klant een eigen netwerk en wie treedt op als het niet thuis wonen meer kan?

Medicatieveiligheid

De analyse van de MIC-meldingen 2025 laat zien dat meer dan de helft van de meldingen in het ECD medicatiemeldingen betreft. Evita gebruikt de medicatie-app Medimo voor het aftekenen en bestellen van medicatie en voor actuele medicatieoverzichten. Dit moet leiden tot het verhogen van de medicatieveiligheid.

Sinds 2022 gebruikt Evita bij alle klanten met medicatiezorg het formulier BEM (beoordeling eigen beheer medicatie), waarmee wordt geregistreerd in welke mate de klant zelfstandig in staat is om medicatie te bestellen, te beheren en in te nemen. Dit leidt tot een duidelijker zorgplan met beschreven verantwoordelijkheid op het gebied van medicatiezorg.

Evita besteedt doorlopend aandacht aan medicatieveiligheid via inloopscholingen en BIG-scholingen. Deze worden gegeven in de Evita Academie. Daarnaast wordt informatie over medicatieveiligheid besproken in de Evita Cafés en worden zorgverleners geïnformeerd over actuele wijzigingen via MS Teams en de zorgverlenersnieuwsbrief. Om alle zorgverleners bevoegd & bekwaam te houden moet elk jaar de Take Home Toets medicatie door de zorgverleners worden gemaakt en gehaald.

Via nieuwsbrieven informeert Evita klanten over de mogelijkheid om medicatie in eigen beheer te nemen. Evita raadt altijd het gebruik van baxtersystemen aan, omdat dit de medicatieveiligheid ten goede komt: een plastic rol met zakjes waarin de verschillende medicijnen bij elkaar zitten die op een bepaald moment van de dag ingenomen moeten worden.

MIC – meldingen incidenten en calamiteiten

Zorgverleners signaleren, zo ook op incidenten en calamiteiten. Bij Evita wordt een veilige meldcultuur gestimuleerd.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Zorgverleners bij Evita volgden in 2025 scholingen over onvrijwillige zorg. Dit omdat sneller sprake is van onvrijwillige zorg dan we denken. De klanten van Evita bevinden zich vaak in een bepaalde fase van dementie of ondervinden gevolgen van lichamelijke ongemakken waardoor ze kwetsbaar zijn. Evita wil door goede observatie door de zorgverleners en mantelzorgers het inzetten van onvrijwillige zorg voorkomen, of eventuele onvrijwillige zorg op de juiste manier organiseren. De organisatie is alert op situaties die zouden kunnen vallen onder onvrijwillige zorg en traint haar zorgverleners actief op het herkennen van dergelijke situaties. Evita gebruikt zoveel mogelijk creatieve alternatieven zoals die die in kaart zijn gebracht door de landelijke kennisorganisatie Vilans.

Bereikbaarheid

Evita Zorg is 7x24 uur bereikbaar en beschikbaar voor die klanten waarbij de zorgvraag dat vereist. Buiten kantoor tijden en in de weekenden tot 23.45 uur 's avonds kunnen zorgverleners, klanten, naasten en collega-zorgprofessionals in geval van zeer dringende zaken of geval van ziekte contact opnemen met de calamiteitendienst die wordt bemand door een wijkverpleegkundige of planner. Evita is aangehaakt bij spoedzorg Haaglanden, voor spoedzorg in de nacht tussen 23 uur en 7 uur.

3.6 Bevoegd en bekwaam

Evita werkt continu aan deskundigheidsbevordering en opleiding van haar zorgverleners, vanuit de Evita Academie. Ook in 2025 zijn diverse scholingstrajecten aangeboden. Naast de scholingstrajecten zijn er ook andere initiatieven opgezet die bijdragen aan deskundigheidsbevordering:

- Inloopscholingen;
- 2 x Evita Cafés;
- Teamoverleggen;
- Intervisies;
- Coaching;
- Consultatie en scholing door GZ-neuro-psychooloog;
- Artikelen in de maandelijkse nieuwsbrief.

De bevoegd- en bekwaamheid van alle zorgverleners en eventuele stagiaires en leerlingen is inzichtelijk via het medewerkersdossier en bekwaamheidsoverzicht. Zorgverleners zijn verplicht om minstens één keer per drie maanden de eigen competenties te controleren en bij te werken. Dit vergt veel aandacht gedurende het jaar. Daarom besteden we er extra aandacht aan tijdens het aannameproces en komt het aan bod bij het jaargesprek en tijdens de Evita Cafés. Dit is nodig want aan de hand van de bevoegd- en bekwaamheidsinformatie vindt inzet en matching van zorgverleners op klantsituaties plaats. Evita stelt de inschrijving in het BIG-register en het Kwaliteitsregister V&V verplicht. Via het EMD kunnen de signaleringen voor de BIG-scholing en andere terugkerende bijscholingen worden uitgedraaid en gecontroleerd.

3.7 Personeel

Voor iedere organisatie in de zorg is het krijgen en behouden van personeel een uitdaging. Evita vindt het belangrijk dat er een solide aanwas is van zorgverleners omdat het verloop in de zorg hoog is en Evita een groeiambitie heeft. Evita heeft zorgverleners veel te bieden als het gaat om ontwikkeling in de eigen Evita Academie en werken in een prettige omgeving. Het lukt Evita goed om mensen te boeien en te binden. Het vinden van ervaren mensen is lastig in deze tijd, vandaar het zelf opleiden en omscholen van zij-instromers.

3.7.1 Huidig personeelsbestand

De zorgverleners van Evita Zorg die werkzaam zijn 'in de wijk', zijn in te delen in verschillende functiegroepen. Evita heeft zorgverleners in loondienst en werkt daarnaast voor niet-planbare PTZ-zorg met een flexibele schil van ZZP'ers die wij extern inhuren.

De deskundigheidsmix in de wijken bestaat uit Huishoudelijk verzorgenden, MBO Helpende 2+, MBO niveau 3 MMZ, Niv 3 VIG, MBO 4 Niv 4 VPK, HBO VPK.

3.7.2 Personeelsgroei

Evita werkte in 2025 aan:

1. Huidige professionals behouden;
2. Professionals optimaal inzetten;
3. Ontwikkeling huidige professionals;
4. Instroom, stages, begeleiding en behoud leerlingen;
5. Nieuwe professionals aantrekken;
6. Onderwijsvernieuwing: anders werken en leren;
7. Anders werken en technologie.

Behoud van de huidige professionals is op korte termijn het meest effectief en belangrijk voor de continuïteit van de kwaliteit van dienstverlening. De loyaliteit is tot nu toe altijd hoog geweest. Evita zet naast de klant ook de zorgverlener op één. Evita bindt zorgverleners door aan hen carrièremogelijkheden te bieden, oog te hebben voor een goede werk/privébalans en diverse vitaliteitsactiviteiten te organiseren.

Evita had in 2025 in totaal 11 hbo-v stagiaires en 3 trainees. Evita bood in 2025 in totaal 33 nieuwe

zorgverleners carrièreperspectief (diploma in de zorg) en/of baangarantie (BBL-traject).

3.8 Vitaliteit

Om de vitaliteit van zorgverleners en kantoormedewerkers te verhogen, bood Evita in 2025 onboarding, intervisie, inloopscholingen, vaardigheidsscholingen en themascholingen aan.

3.9 Informatievoorziening

Goede kwaliteit van zorg vraagt om goede informatievoorziening. Evita werkt met het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) ONS. Via Caren Zorgt is de medisch inhoudelijke informatie van de klanten, voor de naasten en voor de betrokken zorgverleners en kantoormedewerkers op ieder moment van de dag direct en actueel beschikbaar. Het ECD geeft op organisatieniveau inzicht in de status van de klanttevredenheid en de MIC's (verbeteracties). Aangezien ook andere VVT organisaties in Den Haag ONS gebruiken, is de informatieuitwisseling met andere partijen verbeterd.

3.10 Bestuurder, MT en medezeggenschap (raden)

3.10.1 Bestuurder en managementteam

De bestuurder is op grond van de wet en de statuten van de organisatie belast met het besturen van de organisatie, onder toezicht van de Raad van Commissarissen. De bestuurder heeft (samen met het MT) overzicht op de verantwoordelijkheden van de organisatie en specifiek op de verantwoordelijkheden ten aanzien van kwaliteit. Kwaliteit is een doorlopend punt van aandacht en controle. De bestuurder en MT zijn proactief, operationeel betrokken en grijpt tijdig in als dat voor de borging van de veiligheid en kwaliteit van de zorg noodzakelijks is. Dit is bijvoorbeeld het geval bij (dreigende) klachten en (bijna) incidenten en calamiteiten. Evita Zorg werkt volgens de afspraken van de geldende Governance code Zorg.

3.10.2 Medezeggenschap (de raden)

3.10.2.1 Raad van commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit onafhankelijke leden, divers in leeftijd, geslacht en expertise. De onafhankelijkheid is statutair bepaald en wordt bewaakt. De leden hebben of vertegenwoordigen geen belangen die een onafhankelijk oordeel in de weg kunnen staan of die -de reputatie van- Evita zouden kunnen schaden. De leden kunnen benoemd worden voor maximaal vier jaar met de mogelijkheid van één herbenoeming. Evita had in 2025 t/m 2 juni een RVC bestaande uit 3 leden, waarna 3 vacatures ontstonden die begin 2026 formeel gevuld zijn.

De RVC bespreekt in principe vaste onderwerpen volgens de jaaragenda en heeft in 2025 advies uitgebracht conform jaarrekening en continuïteit van de onderneming. Dit heeft geleid tot een verschil van inzicht tussen aandeelhouder enerzijds en voormalig bestuurder en RVC anderzijds, met gevolg dat er in juni een bestuurswissel heeft plaatsgevonden met een beletfunctionaris, nieuwe directeur (huidig bestuurder) en 3 vacatures voor de RVC.

3.10.2.2 Cliëntenraad

De cliëntenraad van Evita Zorg (3 leden) behartigt de belangen van alle klanten van Evita. De cliëntenraad bestaat uit drie leden. De cliëntenraad biedt klanten een grotere inbreng in het beleid en de uitvoering van de zorg. Dat doet de cliëntenraad door goed naar klanten te luisteren, kritisch te zijn op de werkprocessen en positief met de zorgverleners en de directie samen te werken. Op deze manier draagt de cliëntenraad bij aan de borging van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening binnen gehele organisatie. De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies.

De CR heeft adviesplicht inzake het aanstellen van nieuwe bestuurders en leden van de RvC. In 2025 heeft de raad een bijdrage geleverd in de aanstelling van de nieuwe bestuurder en RVC en advies uitgebracht over de communicatie naar klanten rondom de bestuurswissel. De CR heeft input geleverd op het jaarplan 2026 en kwaliteitsbeeld.

3.10.2.3 Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad van Evita (5 leden) behartigt belangen van en namens alle personeelsleden; geeft invloed aan personeelsleden op het (personeels)beleid en innovaties binnen

Evita; draagt bij aan personeelsontwikkeling en groei van de organisatie, projecten en van kwaliteit van zorg- en dienstverlening en sluit aan op ontwikkelingen binnen de organisatie; In 2025 vonden OR-vergaderingen plaats conform planning en extra ivm bestuurswissel. In de periode van de bestuurswissel heeft de OR meerdere malen met de interim bestuurder en directeur gesprekken gevoerd over de ontstane onrust. De OR heeft bijgedragen aan verbetering van het roosterbeleid op met name min-plusuren beleid en aandacht gevraagd voor samenwerking en teamgevoel, werk-privébalans en duurzame inzetbaarheid, en duidelijke en tijdige communicatie bij veranderingen. De OR heeft input geleverd op het jaarplan 2026 en kwaliteitsbeeld.

3.10.2.4 Gezamenlijk overleg met de raden

De directie van Evita onderhoudt op regelmatige wijze, aan de hand van jaarschema's, contact met de verschillende raden. Indien er grote belanghebbende zaken zijn worden de raden tussentijds geïnformeerd. In 2026 zal weer een radenoverleg worden georganiseerd. Hierbij is een centraal thema klant- en zorgverlenerstevredenheid, MIC's en klachtenanalyse.



Jaar 2025 in beeld



Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

Altijd blijven leren is voor Evita een vanzelfsprekendheid. Het was een van de redenen voor Evita om in 2017 het eigen opleidingsinstituut, de Evita Academie, op te zetten. Samen leren en reflecteren brengt de medewerker en de organisatie snel stappen verder.

Evita leert ook van de klant- en zorgverlenerservaringen. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende informatiebronnen zoals de uitkomsten van interne- en externe audits, het Zorgprogramma Toetsgroep Onderwijs (ZTO), klanttevredenheidsonderzoek (KTO), klachtenanalyse, MIC's en risico-inventarisaties op klant- en organisatieniveau. Deze informatie wordt besproken in het MDK waarna besloten en vastgelegd wordt welke acties eventueel nodig zijn.

De MIC-meldingen en KTO zijn op ieder moment actueel te raadplegen in het ECD en op Zorgkaart Nederland. Geanonimiseerde klachtsituaties worden ieder kwartaal in samenspraak met de klachtenfunctionaris gebruikt om van te leren binnen het interne team.

4.1 Evita Academie: heel geschikt voor zij-instromers

De Evita Academie heeft twee heldere doelen:

1. Werven & opleiden van nieuwe mensen (zij-instromers) voor de zorg
2. Ontwikkelen van zittend personeel hetgeen leidt tot loyaliteit en voldoening in het werk

Evita leidt medewerkers vooral zelf en in-house op. Daarbij maken we vaak gebruik van externe deskundigen.

Door zelf opleidingen aan te bieden, zorgt Evita ervoor dat de medewerkers op een efficiënte manier de mogelijkheid hebben om te (blijven) leren, zich te ontwikkelen en carrière te maken binnen Evita. Ze worden en blijven ook bevoegd en bekwaam. Evita doet dit in kleine groepen. Deze kleinschaligheid (kleine groepen van 8-15 deelnemers) past veel Evita zorgverleners goed. Evita vindt het belangrijk dat zorgverleners passen binnen de organisatie. Tijdens de opleidingen is dan ook veel aandacht voor de Evita waarden en de Evita aanpak.



Ook in 2025 was het aanbieden van opleidingen met een baangarantie (in-house BBL) dé manier om aan nieuwe mensen te komen. In 2025 organiseerde Evita ook inloopscholingen voor alle zorgverleners.

Nieuwe zorgverleners in loondienst nemen voorafgaand aan de eerste werkdag deel aan een startsessie en binnen twee maanden wonen zij een terugkomsessie bij

Het aanbod van opleidingen van de Evita Academie bestond in 2025 uit:

- MBO opleidingen met praktijkleerplek:
- MBO VIG
- MBO MMZ met VTH
- MBO 4 VPK verkort
- HBO-V duale banen
- Stageplaatsen:
- HBO-V studenten extern
- Bijscholingen voor BIG-vaardigheid, Medicatie, ADL, EHBO & reanimatie en Vaardigheidstrainingen helpende 2+

De opleidingen van de Evita Academie zijn ook toegankelijk voor externe organisaties en hun medewerkers. Dit zorgt ook voor extra inkomsten. Evita heeft ook een samenwerking met de Haagse Hogeschool, Hogeschool Leiden en de Hogeschool Rotterdam voor stageplaatsen en gezamenlijke projecten. Evita biedt enerzijds stageplaatsen en bijbanen aan HBO-V stagiaires en promoot anderzijds het vak thuiszorg door gastlessen te laten geven door wijkverpleegkundigen en zorgverleners van Evita.

4.2 Intervisie & Coaching

In het kader van vitaliteit en lerend werken en als middel om verzuim te beperken en de vitaliteit van zorgverleners te vergroten biedt Evita intervisie aan. Intervisie vindt plaats in teamoverleg. In 2025 ging dit bijvoorbeeld over een aantal situaties bij klanten met onbegrepen gedrag die ook (onbehandelde) psychiatrische problematiek hebben.

De intervisiegroepen zijn geleid door de Klachtenfunctionaris en/of wijkverpleegkundige.

Bouwsteen 5: reflectie op kwaliteit, kwaliteitsmanagement

Goede kwaliteit van zorg aan onze klanten is het allerbelangrijkste voor Evita. Deels begint goede kwaliteit van zorg bij de wensen van de klant. Wat is belangrijk voor de klant en hoe kan daar op een zo goed mogelijke manier invulling aan worden gegeven? En deels gaat dat over de vraag hoe Evita zorgt dat zorg veilig is, voor zowel klanten als zorgverleners. Het bewaken en verbeteren van kwaliteit is een proces waar binnen Evita Zorg voortdurend aandacht voor is. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Evita Zorg is gecertificeerd volgens de HKZ-norm Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties:2015.

Evita Zorg streeft met het kwaliteitsmanagementsysteem de volgende doelen na:

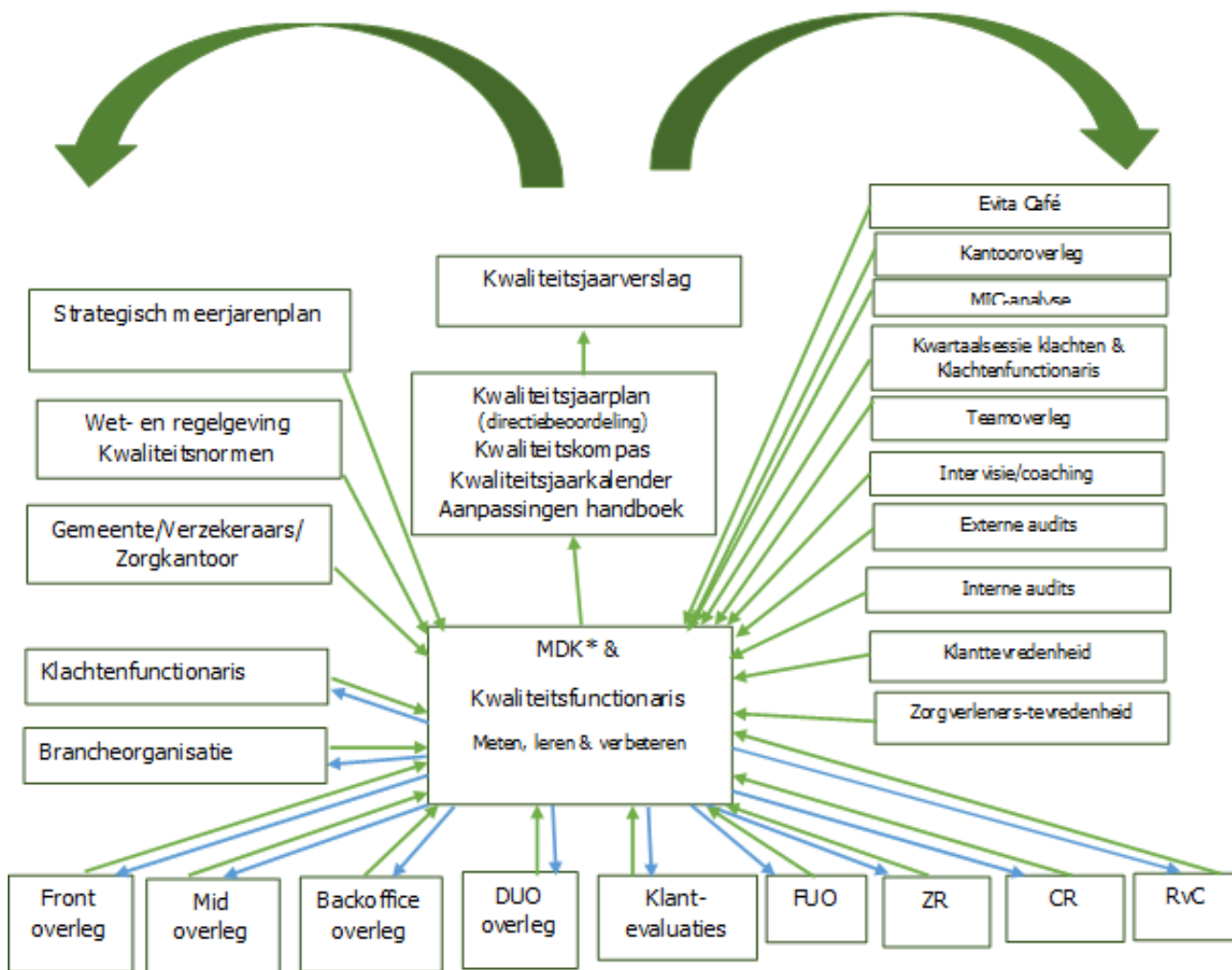
- Doorlopend signaleren, controleren, evalueren en elimineren van risico's in de organisatie;
- Verhogen van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening door continu leren en verbeteren;
- Professionaliseren van de bedrijfsvoering en bevorderen van de efficiëntie;
- Vergroten van de tevredenheid bij klanten en zorgverleners;
- Vergroten van tevredenheid bij samenwerkingspartners;
- Innoveren vanuit de behoeften van de klant en de zorgverlener van morgen

5.1 Kwaliteitscyclus

Evita gebruikt de in het kwaliteitshandboek beschreven kwaliteitscyclus om processen van zorg- en dienstverlening te optimaliseren en duidelijk te maken wat Evita van alle medewerkers verwacht ten aanzien van kwaliteit van zorg. De cyclus brengt in beeld hoe de verschillende afdelingen en stakeholders met elkaar samenwerken.

Evita hanteert een proces van doorlopend signaleren, controleren, evalueren en elimineren van risico's, de PDCA-cyclus. In 2025 is het volgende gebeurd: in ieder MT-overleg zijn afdelings- en organisatiekansen en -risico's besproken, gemiddeld eens per twee weken. Tijdens het kwartaal MDK-overleg zijn de risicovolle processen zoals incidenten in de zorg, klachten, medicatieveiligheid, klanttevredenheid, klantveiligheid en privacy en algemeen gesignaleerde organisatierisico's besproken, hier is frequent multidisciplinair aandacht voor geweest.

DE KWALITEITSCYCLUS IN BEELD



*Het MDK bestaat uit het MT en de directie en de kwaliteitsfunctionaris.

Duo overleg is het 1 op 1 overleg tussen wijkverpleegkundige of coördinator klanten en een planningscoördinator.

ZR = OR geworden per 1 oktober 2023.

FJO = jaargesprek/samenwerkingsgesprek

Klanttevredenheid

De Ervaringsmeting Generiek Kompas geeft aan dat klanten de dienstverlening van Evita een gemiddelde van 8,3 toekennen in 2025 (versus 8,2 in 2024). Een NPS-score van 51 (in 2024: 36).

Bejegening, kundigheid, aandacht en betrokkenheid worden veel als sterke punten benoemd.

Er is feedback over (tijdigheid van) communicatie, planning en inlezen op dossiers door invalkrachten.

Onder huishoudelijke klant is ook een klanttevredenheidsmeting afgenomen.

De STEPS HH-analyse geeft aan dat 96% (2024: 94,9%) van de klanten de dienstverlening van Evita bij anderen zou aanbevelen.

Evita scoort het hoogst op de vragen 'Luistert de huishoudelijke hulp naar u?' (9,6 op 10-puntschaal) en 'Voelt u zich op uw gemak bij de huishoudelijke hulp' (9,6 op 10-puntsschaal). Bejegening, deskundigheid, aandacht en betrokkenheid worden veel als sterke punten benoemd. De deskundigheid van de zorgverleners wordt gescoord op gemiddeld 8,4 (8,3 in 2024). Verbeterpunt is met name communicatie vanuit Evita bij (vakantie)vervangings.

Klachten

Evita heeft 6 klachten bij de klachtenfunctionaris, geen intern aangemaakte klachten. Alle klachten kwamen vanuit klanten, geen vanuit medewerkers. Resultaat qua afhandeling is goed. 1 klacht staat nog open van eind 2025 en krijgt opvolging en afronding in 2026.

De klachten gaan over bejegening en houding, (gebrek aan) communicatie en beleiden planning.

Het preventief inzetten van de klachtenfunctionaris (KF) in klantsituaties werkt nog steeds ontzettend goed: het voorkomt escalaties en echte klachten en de klant en medewerkers voelen zich gehoord en geholpen. De KF bespreekt de casuïstiek met het interne team waarin we leren van de klachten en werkprocessen aanpassen (in 2025 is dit niet elk kwartaal gelukt door andere prioriteiten, maar communicatie met klanten hieromtrent en de onvrede hierover is wel door de KF met interne medewerkers besproken). De KF neemt haar ervaringen ook mee naar intervisiesessies met medewerkers.

Het als organisatie zelf oppakken van uitingen van onvrede werkt, en qua lering worden trends besproken en verbeteracties bepaald tijdens de weekstart.

Verbeteracties vanuit de klachtenanalyse 2025 voor 2026 zijn op:

Klantniveau:

- Communiceren met klanten over beleidswijzigingen (doorlopend aandachtspunt)
- Communiceren met klanten als in de zorgovereenkomst gemaakte afspraken niet worden nagekomen
- Scherpere KPI op klantevaluatie maken.

Medewerkersniveau:

- Inzet op vergroten/op orde houden eigen bekwaamheid.

Procesniveau

- Tevredenheid van klanten in het wijkteam-overleg duidelijk positioneren.

Organisatieniveau

- Bewustzijn blijven creëren dat planning en continuïteit van zorg voor klanten zo belangrijk is, en hierover dus tijdig blijven

communiceren, ook al is er druk door verzuim of verlofpielen.

- In overlegstructuren wordt systemisch werken reeds onderstreept. Bewustzijn van de afhankelijkheidspositie van klanten onder de aandacht blijven brengen in overleggen. In scholingsbeleid opnemen: kracht van deescaleren, geruststellen.
- Blijvend scholing aanbieden/aandacht besteden via nieuwsbrief en aannameproces over persoonsgerichte zorg, belang heldere communicatie en risico's in onze zorg- en dienstverlening onder zorgverleners en interne team

MIC's

Het aantal meldingen is 48 (88 in 2024). Medicatiefouten (56%) en valincidenten (22%) en ongewenst gedrag (13%) worden het meeste gemeld.

De meldingen m.b.t. medicatie hebben overwegend te maken met niet aangereikte, niet ingenomen medicatie of niet afgetekende medicatie. Vaak door slordigheid (niet goed lezen)/haast zorgverlener of gezondheidsbeeld van de klant.

De MIM-meldingen zijn gerapporteerd en opgevolgd. Gepaste nazorg is geboden. Het betroffen allen meldingen over bejegening door de klant of diens mantelzorger. Ook in 2025 is er aandacht geweest voor de veilige zorgrelatie tussen zorgverleners en klanten, o.a. door middel van scholing en intervisie, teamoverleg en nieuwsbrief.

Het proces van melden van incidenten en calamiteiten is goed en eenvoudig. Het proces staat op Insite en wordt vaak herhaald in Evita Cafés, bij teamoverleggen en nieuwsbrieven. Het feit dat het direct in het ECD bij de klant wordt genoteerd als melding, maakt dat het hele team van de klant (en de klant zelf) kan zien wat er is gebeurd en hoe is gehandeld. Tijdens het teamoverleg wordt de MIC ook versproken. Ook als er trends zijn (steeds problemen met medicatie: wat is er aan de hand).

Interne audits

Interne audits op risicovolle processen zijn in 2025 uitgevoerd en kwaliteitsdocumenten bijgewerkt. Proces- en beleidswijzigingen n.a.v. interne audits zijn besproken tijdens MDK-overleggen gedeeld met medewerkers (en terug te vinden in het kwaliteitshandboek).

Overlegvormen en kwaliteit

De afdelingen front en mid hebben in 2025 iedere week met elkaar gezamenlijk overlegd, en wekelijks binnen het DUO. Verbetermaatregelen vanuit klantevaluaties worden direct opgepakt binnen het DUO, of acties belegd tijdens wijkverpleegkundigenoverleg en/of de weekstart.

Daarnaast vonden in een vaste cyclus kwaliteitsgesprekken plaats tussen de managers, directie en de kwaliteitsfunctionaris. Tijdens deze overleggen is gekeken welke documenten herzien moesten worden (kwaliteitskalender), of de processen nog in lijn waren met wet- en regelgeving en de HKZ-norm, of theorie en praktijk overeenstemden en is gekeken welke verbeterpunten er uit de analyses zijn gekomen die moeten worden verwerkt in de werkwijze of het kwaliteitsbeleid.

Evita beschouwt de reguliere analyses en overleggen van de managers met de kwaliteitsfunctionaris op het gebied van MIC's, klanttevredenheid, zorgverlenerstevredenheid, klachten als interne audits. In 2025 zijn reguliere audits uitgevoerd aan de hand van de PDCA-cyclus. Deze uitkomsten zijn meegenomen bij de toetsing op professioneel handelen die de input vormen voor de jaargesprekken. Door deze continue en cyclische overlegvormen was in 2025 iedereen in de organisatie steeds aangesloten op de actualiteiten in organisatie en bewust van (potentiële) risico's.

5.2 Directiebeoordeling

De jaarlijkse directiebeoordeling heeft als doel om het functioneren van de organisatie als geheel te beoordelen en als onderdeel daarvan de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem te evalueren, de stand van zaken met betrekking tot de kwaliteitsdoelen en kwaliteitsvisie van het voorbije jaar te meten en aan de hand daarvan de kwaliteitsdoelen en kwaliteitsvisie voor het komende jaar te bepalen. Deze wordt aangevuld met de retrospectieve risicoanalyse.

5.3 Externe audit

Evita beschikt over het HKZ-keurmerk in de zorg en laat haar organisatie jaarlijks auditten. In 2025 heeft een kwaliteitsaudit plaatsgevonden, zonder tekortkomingen.

Rapportage:

Het Evita BV Kompas geeft richting aan de strategische doelen van de organisatie door deze doelen uit te werken in subdoelen en KPI's. De organisatie heeft haar planning & control ingericht, gericht en geïmplementeerd.

Het kwaliteitsbeleid is vanuit het generieke kompas opgebouwd en uitgewerkt. Het kwaliteitsbeleid is gericht, ingericht en geïmplementeerd.

Het systeem voldoet aan de beoordeelde eisen van HKZ Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties:2015.

Tijdens de audit is de conformiteit en effectiviteit van het managementsysteem aangetoond, in relatie tot de scope van de certificatie. Er is vastgesteld dat het systeem in staat is de doelstellingen van het management te bereiken, zoals die zijn beschreven in Evita Zorg BV Kompas.

5.4 Kwartaalthema's 2025

Per kwartaal werd in de klant- en zorgverlenersnieuwsbrieven aandacht besteed aan het specifieke kwartaalthema. Net als via scholingen en lezingen voor de klant, mantelzorgers en zorgverleners. Door bij alle betrokken doelgroepen via diverse kanalen aandacht te besteden aan de thema's bereiken we bewustwording, vergroting en borging van kwaliteit. De thema's voor 2025 waren:

Q1. De basis op orde: bevoegd en bekwaam

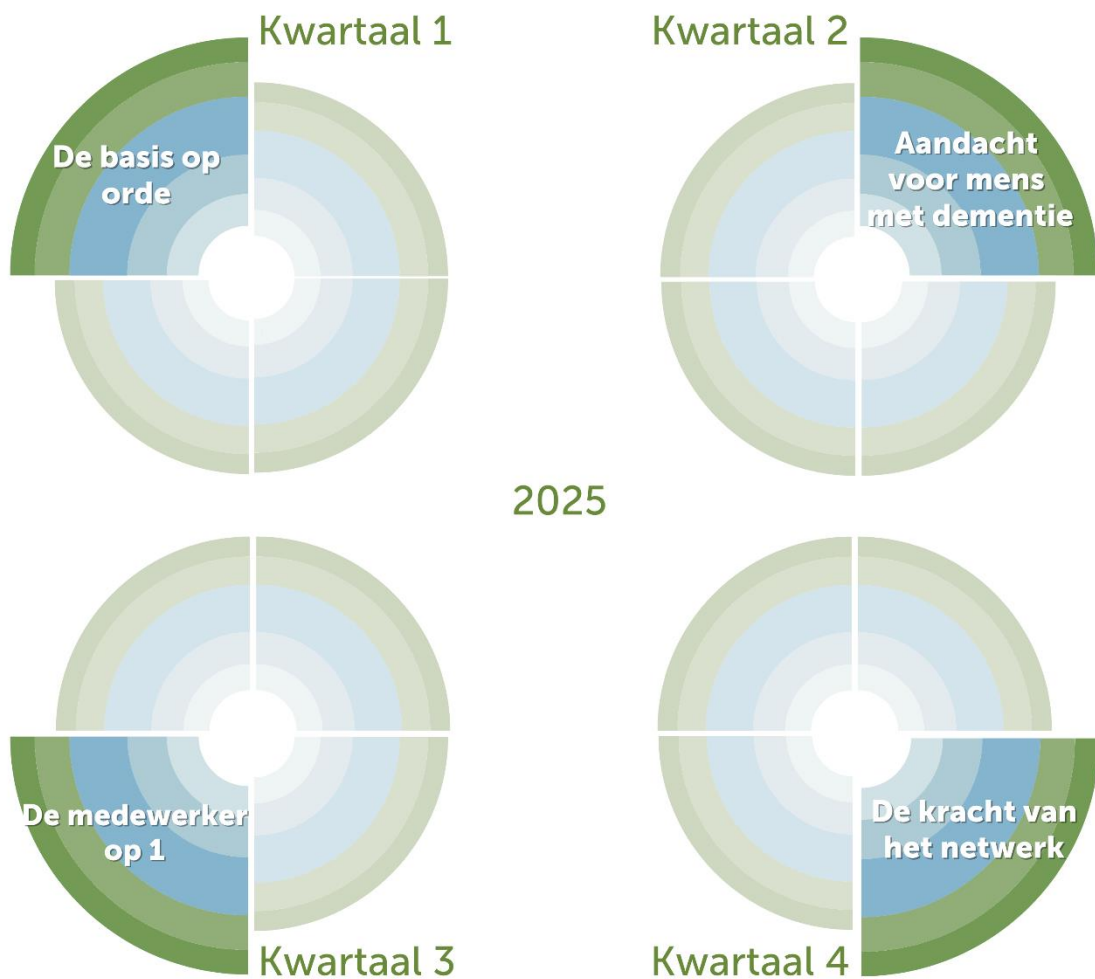
Q2. Aandacht voor mens met dementie

Q3. De medewerker op 1

Q4. De kracht van het netwerk

De kwartaalthema's zijn ingevoerd om bepaalde onderwerpen uit het kwaliteits- en innovatiebeleid gedurende het jaar nog beter inhoud en zichtbaarheid te geven, zowel aan de kantzijde als aan de zorgverlenerszijde.

De thema's geven naar tevredenheid richting aan de nieuwsbrieven, scholingen en lezingen van Evita. In 2026 wordt het werken met kwartaalthema's losgelaten. Aandacht voor kwaliteit van zorg en kwaliteitsverbetering willen we meer op wijkteamniveau organiseren.



6. Plannen en voornemens 2026

Evita zet in 2026 op groei door verbinding en trots. In 2026 bouwt Evita aan een gezonde organisatie. Een vertrouwde plek in de wijk voor onze abonnees, klanten en mantelzorgers, gericht op preventie, en, vanzelfsprekend, goede zorg en ondersteuning. En een leuke plek voor onze (zorg)medewerkers om te werken.

Evita wil in 2026 groeien, vanuit ambassadeur-schap (trots) en door in te zetten op verbinding. Verbinding onderling tussen medewerkers, verbinding tussen Evita en onze (potentiële) klanten en hun naasten en verbinding in het netwerk.

Evita heeft voor 2026 verder de volgende doelen gesteld:

- Meerjarenbeleidsplan 2026 en verder opstellen met strategisch adviseur
- Onderzoek om klanttevredenheid via Caren uitvragen
- Opnieuw een spiegelbijeenkomst organiseren
- Consultatie GGZ-team organiseren
- Monitoring en analyse klantveiligheidssysteem blijven optimaliseren
- Ketensamenwerking versterken
- Privacy: informatiebeveiliging en privacy binnen Evita Zorg verbeteren
- Plannen op het gebied van kwaliteit:
 - Voornemen implementatie sociale benadering dementie
 - Werken conform de Wet Zorg en Dwang: gericht op het inzetten van alternatieven van onvrijwillige zorg
 - Specialiseren in Parkinson: kernteam Parkinson opzetten incl. gerichte scholing
 - Het netwerk van onze klanten nog actiever betrekken bij de zorg
 - Leefpatroonmonitoring onderzoeken
- Samenwerking met huidige ARBO-dienst herzien
- Inloopscholingen aan laten sluiten op 'Medewerker op 1'- gedachte: inzet op vitaliteit en balans
- Vitaliteitsbudget opnemen in begroting