



Kwaliteitsbeeld wijkverpleging ExpertCare 2025

Introductie

Met dit kwaliteitsbeeld laat ExpertCare zien hoe zij continu werkt aan kwaliteit van zorg. We reflecteren op het afgelopen jaar en nemen dit mee in onze doelstellingen voor het komende jaar.

Intern helpt het kwaliteitsbeeld ons om inzicht te krijgen in hoe cliënten, mantelzorgers en professionals de kwaliteit van de geboden zorg ervaren. Het geeft inzicht in de visie van ExpertCare, op kwaliteit van zorg en in hoe het reflecteren, leren en ontwikkelen vormgegeven wordt. Daarnaast is het van belang voor de Raad van Commissarissen als reflectie op de kwaliteit van zorg en is het voor de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de zorgverzekeraars een hulpmiddel om inzicht te krijgen in de thema's en doelstellingen waar de organisatie het afgelopen jaar aan gewerkt heeft.

Het kwaliteitsbeeld ExpertCare 2025-2026 bevat een terugblik en vooruitblik op de ontwikkelingen binnen organisatie.

Introductie	2
Maatschappelijk context.....	4
Het open gesprek	5
Het bouwen van netwerken.....	6
De samenwerking met andere organisaties en netwerken	6
Meerwaarde voor cliënten	7
Het werk organiseren.....	8
Deskundigheid.....	8
Passende deskundigheidsmix.....	8
Innovatie projecten- digitale toedieningsregistratie.....	9
Leren en ontwikkelen.....	11
ExpertCare Academy.....	11
Continu leren en reflecteren	11
Externe opleidingsaanbieders.....	11
Kwaliteitsregister	11
Zorgprofessionals in professionele netwerken.....	11
Reflectie op kwaliteit	13
Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit?	14
Zenya Flow.....	14
Zenya Risk.....	14
Zenya Doc.....	14
Governance.....	15
Zeggenschap medewerkers en cliënten.....	15
Perspectief naar volgend jaar	16

Maatschappelijk context

ExpertCare is een thuiszorgorganisatie en biedt gespecialiseerde medische thuiszorg, met als doel cliënten, zowel kinderen als volwassenen, in hun vertrouwde omgeving te verzorgen en kwaliteit van leven te verbeteren, al dan niet te behouden.

Het was in 2021 dan ook een logische stap om de handen ineen te slaan met een organisatie als B. Braun Medical. Door onze expertises te combineren kunnen we nog meer bijdragen aan de ontwikkelingen en uitdagingen in het zorglandschap die Nederland momenteel kent.

Samen met onze partners zijn wij continu in ontwikkeling en bezig met de zorg van de toekomst. Door de zorg naar huis te brengen, probeert ExpertCare de druk op de ziekenhuizen te verminderen. In samenwerking met verschillende ziekenhuizen en zorginstellingen proberen we een naadloze overgang te creëren van ziekenhuis naar thuiszorg. Dit zorgt ervoor dat cliënten continuïteit van zorg ervaren zonder onderbrekingen, wat essentieel is voor het herstel en welzijn.

Zo bieden wij verschillende zorgvormen aan zoals onder andere: complexe verpleegtechnische handelingen, oncologische zorg, intraveneuze medicatie toediening, wondzorg, palliatieve zorg etc.

Het behouden en continu trainen van gespecialiseerd personeel is een belangrijk gegeven om een hoge kwaliteit van zorg te kunnen bieden. ExpertCare blijft zich inzetten voor innovatie in de zorg en besteedt daarom veel aandacht aan (bij)scholing en trainingen middels haar Leerhuis.

Verplegen is meer dan technisch handelen. Bij ExpertCare verplegen we met ons hart, met oog voor kwaliteit van leven en de autonomie van de cliënt.

Het open gesprek

Het kennen van de wensen en behoeften van de cliënt en diens naasten is essentieel om passende zorg te bieden. Tijdens het eerste huisbezoek vindt een intakegesprek en het eerste zorgmoment plaats. Cliënten kunnen ervoor kiezen om gebruik te maken van Carenzorgt om toegang te krijgen tot hun zorgdossier. Medewerkers worden hierin getraind tijdens de onboarding en volgen jaarlijks een herhalingstraining over het opstellen en bijhouden van het zorgdossier.

Omdat de zorg in de vertrouwde omgeving van de cliënt plaatsvindt, ontstaat er een laagdrempelig gesprek tussen cliënt en medewerker. Samen formuleren zij de zorgdoelen, waarbij de wensen van de cliënt centraal staan. Alle afspraken en doelen worden vastgelegd in het zorgdossier. Naasten worden actief betrokken via regelmatige gesprekken om hen te ondersteunen in hun rol.

Zo wordt bijvoorbeeld elk half jaar de zorg met de cliënt geëvalueerd, met behulp van een tussenevaluatieformulier. Met dit formulier gaat de medewerker in gesprek over hoe de cliënt de zorg tot dusver heeft ervaren en of behoeften en doelen moeten worden bijgesteld.

Ook de samenwerking met het netwerk van de cliënt speelt een belangrijke rol in het zorgproces. Waar relevant worden mantelzorgers, naasten en andere betrokken professionals uitgenodigd voor overlegmomenten. Afgestemde afspraken over taken, verantwoordelijkheden en communicatie worden vastgelegd in het zorgplan, zodat alle partijen weten wie wat doet en hoe de samenwerking vorm krijgt. Hierbij wordt altijd rekening gehouden met de voorkeuren van de cliënt.

Daarnaast bespreekt ExpertCare met cliënten het aspect eigen regie: welke keuzes wil de cliënt zelf maken, wat kan de cliënt zelfstandig blijven doen en waar is ondersteuning bij gewenst? Deze inzichten worden samen vertaald naar concrete doelen en handelingen binnen de zorgverlening en worden zorgvuldig vastgelegd in het zorgdossier.

Binnen ExpertCare wordt veel aandacht besteed aan het voeren van het open, gelijkwaardige gesprek met cliënten en hun netwerk. Medewerkers worden hierin ondersteund via trainingen, intervisie en teamreflectie. Tijdens deze bijeenkomsten leren zij gespreksvaardigheden, het goed doorvragen naar wensen en waarden, en het voeren van gezamenlijke besluitvorming met cliënten en naasten. Dit helpt om continu aan te sluiten bij wat cliënten belangrijk vinden.

Op deze manier blijft ExpertCare continu in contact met cliënten en hun netwerk, en zorgt de organisatie ervoor dat zorg steeds blijft aansluiten bij veranderende wensen en behoeften.

Het bouwen van netwerken

ExpertCare bouwt op diverse manieren aan haar netwerk. Dit doet zij door diverse samenwerkingen aan te gaan op zowel landelijk, als regionaal niveau.

De samenwerking met andere organisaties en netwerken

ExpertCare is aangesloten bij de Academische Werkplaatsen Wijkverpleging regio Utrecht (AWW-U), een landelijk samenwerkingsverband tussen onderwijs, praktijk en onderzoek. De werkplaatsen ontwikkelen en implementeren nieuwe kennis voor de wijkverpleging. Hierdoor krijgt ExpertCare toegang tot actuele onderzoeksresultaten en best practices, wat helpt om zorg toekomstbestendig te maken en beter af te stemmen op de behoefte van cliënten.

De AWW-U werkt aan een sterke kennisinfrastructuur: een lerend zorgsysteem waarin zorgorganisaties, onderwijsinstellingen, onderzoekers en cliënten (vertegenwoordigers) samen werken aan innovatie en kennisdeling. Dit sluit aan bij de uitgangspunten van het Integraal Zorgakkoord (IZA) en draagt bij aan een aantrekkelijke en lerende werkomgeving voor (toekomstige) zorgprofessionals. Deelname van ExpertCare helpt om zorg verder te personaliseren en te verbeteren.

Binnen ExpertCare lopen regelmatige HU-studenten stage of voeren zij onderzoek uit via de AWW-U. Zo is eerder onderzoek gedaan naar een mogelijke zorg-Hub, waar cliënten op één locatie terecht kunnen voor bijvoorbeeld injecties of infusies. Daarbij zijn de mogelijkheden en voorkeuren van cliënten onderzocht. In de toekomst kunnen vervolgonderzoeken plaatsvinden op dit onderwerp.

ExpertCare is ook actief binnen de BINKZ, de Branchevereniging Integrale Kindzorg. De BINKZ werkt aan een zorgvuldige invoering van de kwaliteitsstandaard en aan mogelijke systeemwijzigingen, zoals nieuwe inkoopvoorwaarden voor de zorg aan ernstig zieke kinderen en hun omgeving. Door actief mee te doen, kan ExpertCare invloed uitoefenen op zowel inhoudelijke als zakelijke belangen. Deze worden door de BINKZ ingebracht in gesprekken met overheden, zorgverzekeraars en ketenpartners, met als doel passende, flexibele en betaalbare kindzorg beschikbaar te houden.

Daarnaast is ExpertCare al lange tijd aangesloten bij het Netwerk Integrale Kindzorg (NIK). Dit is een samenwerkingsverband van professionals binnen en buiten de zorg dat gezinnen ondersteunt bij intensieve en/of palliatieve kindzorg. Het NIK is verdeeld in zeven regio's, waar ExpertCare via de villa's en kinderteams bij is aangesloten. Elke regio organiseert regelmatig netwerkoverleggen waarin ontwikkelingen binnen kinderpalliatieve zorg worden gedeeld en complexe casussen besproken kunnen worden. Het NIK kan ExpertCare tussentijds ook benaderen voor het meedenken over of overnemen van ingewikkelde casussen en andersom.

De Netwerken Palliatieve Zorg Utrecht Stad, Zuidoost-Utrecht, Noordwest Utrecht en Zuid vormen samen een regionaal samenwerkingsverband van zorgaanbieders betrokken bij palliatieve zorg. ExpertCare maakt sinds 2022 actief deel uit van dit netwerk. Door deelname aan het samenwerkingsconvenant zetten organisaties zich in om de palliatieve zorg in de regio te versterken en beter op elkaar af te stemmen. De netwerken bieden een breed zorgaanbod op diverse locaties, zodat cliënten tijdig passende zorg ontvangen, afgestemd op hun wensen en situatie.

De netwerken zijn aangesloten op lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen en werken samen met partijen uit het sociale domein. Hierdoor is er toegang tot actuele kennis,

innovaties en ondersteunende voorzieningen, wat de kwaliteit en continuïteit van palliatieve zorg ten goede komt, ook voor cliënten van ExpertCare.

In 2025 zijn binnen de netwerken verschillende projecten uitgevoerd, waaronder de ontwikkeling en invoering van de Wegwijzer Laatste Levensfase. Deze ondersteunt cliënten, naasten en zorgverleners bij gesprekken over wensen en prioriteiten in de laatste levensfase en verbetert de samenwerking tussen zorgorganisaties. In 2026 ligt de focus op verdere implementatie en bekendheid van de wegwijzer. Ook neemt ExpertCare deel aan het project casemanagement PZ.

Daarnaast is in 2025 de gezamenlijke regionale visie op palliatieve zorg verder uitgewerkt.

Voor ExpertCare staat 2026 in het teken van verdere professionalisering en borging van palliatieve zorg binnen de organisatie, om nog beter aan te sluiten bij het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg. De samenwerking binnen de regionale netwerken vormt hierbij een belangrijke basis voor kennisdeling en afstemming.

Sinds eind 2024 is ExpertCare aangesloten bij het Netwerk ZuidOost Utrecht (ZOU). Reden hiervoor is de toenemende vergrijzing en de verwachting dat de vraag naar zorg en ondersteuning flink zal toenemen met complexere casuïstiek. Dit zal een grote impact hebben op de wijkverpleging. Om de zorg toegankelijk en betaalbaar te houden, is een intensievere samenwerking nodig, zowel binnen de wijkverpleging als domein overstijgend in samenhang met ketenpartners. Door nauwe samenwerking tussen zorgaanbieders, huisartsen, ziekenhuizen, gemeenten en welzijnsorganisaties ontstaat er een integraal zorgnetwerk ten goede van de cliënt.

Het afgelopen jaar is gebleken dat het Netwerk ZOU met name de reguliere thuiszorg betreft. Gezien het feit dat dit niet de medisch gespecialiseerde thuiszorg betreft, wat ExpertCare als doelgroep heeft, denkt ExpertCare graag met het netwerk mee maar neemt hierin als zorgaanbieder geen actieve rol aan binnen het netwerk. ExpertCare blijft wel aangesloten bij het Netwerk ZOU.

Meerwaarde voor cliënten

Door deel te nemen aan zorgnetwerken, kan ExpertCare beter de invulling van de zorgbehoefte coördineren met andere zorgverleners afstemmen, wat leidt tot een meer geïntegreerde en efficiënte zorgverlening. Dit vermindert de kans op miscommunicatie en zorgt ervoor dat alle aspecten van de zorg goed op elkaar zijn afgestemd. Deze samenwerkingen en netwerken dragen bij aan een hogere kwaliteit van zorg, betere toegang tot specialistische diensten, en een meer gepersonaliseerde zorgervaring voor cliënten.

Het werk organiseren

Bij ExpertCare staat het organiseren van werk centraal om hoogwaardige, gespecialiseerde ziekenhuiszorg thuis te kunnen bieden. De organisatie streeft ernaar om haar medewerkers optimaal te ondersteunen en te faciliteren. Zodat zij hun werk zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen uitvoeren. Dit wordt onder andere bereikt door een combinatie van deskundigheid, veiligheid, zeggenschap en innovatieve oplossingen.

Deskundigheid

ExpertCare Academy is sinds halverwege 2025 ontbonden als theorie aanbieder voor verpleegkundige opleidingen. Expertcare heeft nu een leerhuis voor leren en professionaliseren van haar eigen medewerkers in de zorgcontext van de organisatie. ExpertCare heeft nieuwe opleidingsactiviteiten moeten stoppen tot oordeel van het CZO naar aanleiding van de visitatie in juni 2026 van het CZO, waarna de erkenning mogelijk wordt voortgezet.

Daarnaast biedt Expertcare op het gebied van deskundig- en bekwaamheidsbevordering, interne deskundig- en bekwaamheidstrainingen en reanimatietrainingen aan. Door voortdurende training blijven medewerkers op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en best practices in het zorglandschap. Indien nodig doet ExpertCare een beroep op externe partijen om de kwaliteit van zorg zo optimaal mogelijk te houden. De deskundig- en bekwaamheidscyclus is ondergebracht bij het Leerhuis. Daarmee wordt de didactische verantwoorde ontwikkeling van alle trainingen, scholing en toetsingskaders geborgd. En beschikt ExpertCare over één centraal en actueel overzicht van het ExpertCare leeraanbod voor sturing en monitoring.

Passende deskundigheidsmix

De organisatie werkt met multidisciplinaire teams die bestaan uit verschillende verpleegkundigen met uiteenlopende specialisaties, gezien de complexe zorgvragen. Dit zorgt ervoor dat de zorgvraag van cliënten vanuit verschillende invalshoeken benaderd en behandeld kan worden. ExpertCare probeert continu te groeien in het aantal oncologieverpleegkundigen en kinderverpleegkundigen, om ook te kunnen groeien binnen het oncologische- en het kindzorglandschap. Om daarmee de groei in oncologie en kindzorg aanvragen steeds meer en beter te kunnen aannemen en borgen binnen de zorgverlening van ExpertCare.

Door samen te werken met andere zorginstellingen en deel te nemen aan professionele netwerken, kan ExpertCare efficiënt werken met expertises en middelen van haar partners. Dit bevordert een bredere deskundigheidsmix en zorgt voor een geïntegreerde zorgverlening.

Project Productiviteit en Capaciteitsmanagement

In december 2025 is ExpertCare gestart met het Project Productiviteit. Aanleiding was de constatering dat de manier waarop het werk georganiseerd is structureel leidt tot knelpunten die niet op te lossen zijn door harder of slimmer te werken binnen de bestaande kaders. Planners ervaren een hoge werkdruk, er is regelmatig sprake van onnodige reistijd en ad-hoc wijzigingen in roosters, en de werkdruk is ongelijk verdeeld over teams. Deze knelpunten raken niet alleen de bedrijfsvoering, maar ook het werkplezier en de voorspelbaarheid voor medewerkers en cliënten.

De visie achter het project is dat goed georganiseerd werk de basis vormt voor zowel gezonde bedrijfsresultaten als rust en stabiliteit voor medewerkers. ExpertCare is ervan overtuigd dat wanneer planning, roostering en capaciteit structureel beter worden ingericht, dit leidt tot minder last-minute wijzigingen, minder onrust in roosters en een eerlijkere verdeling van werkdruk. Productiviteit is daarbij niet het enige doel — het is een uitkomst van een organisatie die haar werk goed op orde heeft.

Het project richt zich op het structureel verbeteren van de grip op productiviteit en capaciteit, in nauwe samenhang met financiële sturing. Concreet werkt ExpertCare aan het versterken van de planningsstructuur, het verminderen van vermijdbare reistijd, het beter benutten van de beschikbare capaciteit en het ontwikkelen van stuurinformatie waarmee eerder en gericht kan worden bijgestuurd. Dit gebeurt in een multidisciplinair projectteam waarin zorgmanagement, planning, capaciteitsmanagement en financiën samenwerken.

Om deze veranderingen zorgvuldig door te voeren, streeft ExpertCare ernaar om in 2026 gefaseerd toe te werken naar een situatie waarin planning en roostering centraler worden aangestuurd. Het doel is om in het eerste kwartaal van 2026 te starten met de eerste fases, waarin de focus ligt op het creëren van wekelijks inzicht in productie en capaciteit en op het samen met teams experimenteren met nieuwe planprincipes.

In de tweede helft van 2026 is het de bedoeling om de werkwijzen te standaardiseren en de planning geleidelijk te centraliseren. De verwachting is dat eind 2026 de basis voor centraal plannen en roosteren kan worden neergezet.

Daarnaast wordt gewerkt aan een KPI-raamwerk, waarmee ExpertCare op operationeel en tactisch niveau kan monitoren of productie, capaciteit en werkdruk in balans zijn. Hiermee wordt het project niet als eenmalige verbetering opgezet, maar als structurele verankering in de aansturing van de organisatie.

Innovatieprojecten

Digitale toedieningsregistratie

Het digitaliseren van medicatietoediening is een belangrijke en gewenste ontwikkeling voor ExpertCare. In 2024 is hiermee een start gemaakt, waarna het project in 2025 verder vorm heeft gekregen. In 2025 is ervoor gekozen om de digitale toedieningsregistratie uitsluitend te implementeren bij Villa Waalre, aangezien deze locatie al ervaring had met het werken in een digitaal systeem.

In het voorjaar van 2025 is een definitieve keuze gemaakt voor een leverancier. Daarmee kon worden gestart met de inrichting van de applicatie en de voorbereiding op de implementatie binnen de organisatie. Dit proces verliep succesvol, waardoor het digitale toedieningsregistratiesysteem per 1 juli 2025 officieel in gebruik is genomen.

HUB Woerden

Het project voor het opzetten van een infuusunit startte op 1 mei 2024 met oorspronkelijke deadline van oktober 2025. Er zijn positieve gesprekken gevoerd met het St. Antonius Ziekenhuis en een cliëntenlijst is gedeeld met ExpertCare. Op basis hiervan is een businesscase opgesteld en besproken binnen de directie en het MT in 2025.

Interviews met cliënten zijn afgerond in 2025 en door de student verwerkt in een rapport met aanbevelingen. Vanwege privacy en de ongeschikte dialysetoelen wordt infuustherapie niet in de dialysezal uitgevoerd. Daarom wordt het kantoor van de secretaresse/diëtiek verbouwd tot infuusunit. De uitvoering van deze verbouwing start naar verwachting in januari 2026.

Het doel was om uiterlijk 1 januari 2026 de eerste cliënten te behandelen, vanwege zorgvuldige voorbereiding is dit verschoven naar Q1 2026.

Leren en ontwikkelen

Het bevoegd en bekwaam zijn en blijven, verbeteren van zorg, verbeteren in communicatie en het kunnen ontwikkelen op persoonlijk en professioneel gebied, is een belangrijk gegeven binnen ExpertCare. Bij ExpertCare wordt het leren en ontwikkelen op verschillende manieren vormgegeven.

ExpertCare Academy

ExpertCare heeft na een interne financiële analyse en de CZO-nulmeting moeten concluderen dat de Academy in de toenmalige vorm niet langer levensvatbaar was en dat de CZO-erkenning op het spel stond. Daarom was het noodzakelijk om te herstructureren, om op deze manier:

- De continuïteit van lopende opleidingen te borgen,
- Kwaliteit en opleidingsstructuur te verbeteren,
- Financieel duurzaam te worden,
- CZO-erkenning voor de zorgorganisatie te behouden.

Uiteindelijk heeft de ExpertCare Academy in 2025 haar deuren heeft moeten sluiten als theorie aanbieder voor verpleegkundige opleidingen. ExpertCare kiest ervoor om de focus te leggen op de ontwikkeling van de eigen medewerkers in plaats van op de externe markt.

Continu leren en reflecteren

De organisatie stimuleert een cultuur van continu leren en reflecteren. Wat inhoudt dat medewerkers worden aangemoedigd om voortdurend te leren van hun eigen ervaringen en feedback te gebruiken om hun praktijk te verbeteren. Een goed voorbeeld hiervan zijn de incident meldingen binnen ExpertCare. De meldingen worden binnen het team besproken en daarna ook in een organisatie breed overleg besproken. Reflectie is een belangrijk onderdeel van het leerproces, waarbij medewerkers nadenken over hun handelen en de effecten daarvan op de zorgverlening.

Externe opleidingsaanbieders

Het afgelopen jaar heeft ExpertCare een beroep gedaan op de deskundigheid van externe partijen zoals Bijzonder Geweldig voor trainingen rondom "Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling".

Daarnaast zijn er trainingen verzorgd door 's Heerenloo op het gebied van de Wet Zorg en Dwang.

Kwaliteitsregister

Bij ExpertCare is het beleid dat medewerkers ingeschreven zijn in het kwaliteitsregister en dit wordt vergoed door de organisatie. Deze keuze is gemaakt ter bevordering van de persoonlijke en professionele ontwikkeling van de medewerker. Op dit moment zijn 91 van de verpleegkundige medewerkers ingeschreven.

Zorgprofessionals in professionele netwerken

ExpertCare vindt het ook belangrijk dat haar medewerkers zich blijven ontwikkelen en netwerken, zodat ExpertCare in beweging blijft en meegaat met de maatschappelijke ontwikkelingen in de samenleving.

ExpertCare biedt uitgebreide (bij)scholing en trainingsmogelijkheden om haar medewerkers bevoegd en bekwaam te houden binnen de ontwikkelingen in het zorglandschap.

Medewerkers worden aangemoedigd om deel te nemen aan netwerkbijeenkomsten en conferenties. Zo hebben medewerkers de mogelijkheid om hun persoonlijk opleidingsbudget hiervoor in te zetten.

Ook wordt elke medewerker van ExpertCare voorzien van een V&VN-lidmaatschap en Kwaliteitsregister. Wat bijdraagt aan de persoonlijke, maar ook de professionele ontwikkeling van de medewerkers.

Daarnaast zijn meerdere medewerkers aangesloten bij diverse netwerken zoals bijvoorbeeld het Netwerk Palliatieve Zorg en Netwerk Eerstelijns oncologieverpleegkundigen. Dit bevordert samenwerkingen en kennisdeling tussen zorgprofessionals, wat een bijdrage levert aan de kwaliteit van zorg.

Tevens heeft ExpertCare op enkele disciplines interne coördinatoren aangesteld zoals op wondzorg, oncologiezorg en palliatieve zorg. Met deze coördinatoren zijn doelen opgesteld, waarmee zij actief binnen de diverse netwerken aan de slag gaan in 2025. Elk jaar wordt er met hen gekeken of de doelen nog passend zijn bij de strategie en voor de organisatie.

Door middel van onder andere bovenstaande faciliteiten zorgt ExpertCare ervoor dat haar medewerkers actief en effectief kunnen deelnemen aan professionele netwerken. Wat bijdraagt aan de persoonlijke groei van de medewerker en de algehele kwaliteit van zorg.

Reflectie op kwaliteit

Eens per jaar voert ExpertCare cliënttevredenheidsonderzoeken uit: de Ervaringsmeter en de PREM Kindzorg. De uitvoering van het onderzoek is opnieuw ondergebracht bij externe partij Right Marktonderzoek. Zij hebben naast de uitvoering, ExpertCare voorzien van rapportages en infographics.

De resultaten van 2025 zagen er als volgt uit:

	Ervaringsmeter	PREM Kindzorg
<i>NPS-score</i>	63	41
<i>Gemiddeld cijfer zorgverleners</i>	8,9	8,2

Beide onderzoeken laten zien dat cliënten en ouders de zorg van ExpertCare buitengewoon hoog waarderen, met sterke scores op deskundigheid, communicatie, betrokkenheid en vertrouwen in zorgverleners. Waar verbeterpunten worden genoemd, richten deze zich voornamelijk op continuïteit, planning en afstemming. De resultaten bevestigen dat ExpertCare kwalitatief goede persoonsgerichte zorg levert, met duidelijke aandachtspunten voor verdere optimalisatie in 2026.

De Ervaringsmeter is uitgevoerd onder volwassen cliënten die wijkverpleging ontvangen van ExpertCare. In totaal namen 962 cliënten deel. Cliënten gaven een gemiddeld rapportcijfer van 8,9 voor de zorg van ExpertCare en een NPS-score van 68 – een uitzonderlijk hoge score. Deze NPS score laat zien dat cliënten in hoge mate bereid zijn ons actief aan te bevelen.

De waardering op inhoudelijke thema's ligt consequent hoog, met vooral sterke scores op vertrouwen in zorgverleners, het luisteren naar cliënten en het stimuleren van zelfstandigheid. Het thema naar cliënten luisteren kreeg bijvoorbeeld een score van 9.1. De resultaten bevestigen een stabiel hoge cliënttevredenheid binnen de volwassenzorg.

De PREM Kindzorg is uitgevoerd onder ouders/ verzorgers van kinderen die medische kindzorg ontvangen. De beoordeling van de zorgverleners is hoog, met een gemiddeld rapportcijfer van 8,5 maar een NPS-score van 41, een redelijke score. Ouders waarderen met name de vriendelijkheid, deskundigheid, betrokkenheid en maatwerk binnen de zorg. Zo krijgt het maatwerk binnen de zorg een score van 8,5. Verbeterpunten liggen vooral bij continuïteit van zorgverleners, planning en kennisoverdracht tussen medewerkers. De uitkomsten bevestigen dat Expertcare Kindzorg sterk wordt gewaardeerd met aandachtspunten gericht op stabiliteit en onderlinge afstemming.

Als ExpertCare zijnde zijn wij trots op bovenstaande behaalde resultaten.

ExpertCare staat onder andere op Zorgkaart Nederland. Op de website van Zorgkaart Nederland stond ExpertCare in 2025 met een gemiddeld cijfer van 8,8 op basis van acht waarderingen.

De acht waarderingen hadden een cijfer tussen de 9,6 en 10.

Eén van de reacties geciteerd van juni 2025: *“Niets anders dan lof over de dames van de thuiszorg die mij hebben verzorgd. Door hun kennis en geduld kwam bij mij het vertrouwen weer terug dat ik volledig zou herstellen. Ondanks hun drukke agenda's namen zij rustig de tijd voor het verzorgen van mijn wonden en boden zij ook een luisterend oor aan. Eigenlijk gun ik iedereen die te maken krijgt met thuiszorg deze ervaring”.*

ExpertCare heeft één waardering gekregen met als cijfer een 1.0 in maart 2025. ExpertCare neemt de waarderingen waar we feedback krijgen en van kunnen leren uiterst serieus. Afdeling Communicatie en de klachtenfunctionaris worden hierbij betrokken.

Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit?

ExpertCare werkt met een kwaliteitsjaarplanning waarin onder andere interne en externe audits worden gepland en uitgevoerd, projecten worden ingepland en de oplevering van kwartaal- en tertiaalrapportages is geborgd. De kwaliteitsplanning zorgt ervoor dat de PDCA-cyclus systematisch gevolgd wordt ter ondersteuning van de continue verbetering van de organisatie en als voorbereiding op de jaarlijkse HKZ-audit.

Sinds 2025 werkt ExpertCare met kwaliteit kwartaalrapportages en tertiaalrapportages. In de tertiaalrapportages wordt een verdiepende analyse gemaakt van Melding Incidenten Zorg (MIZ), Melding Incidenten Medewerkers (MIM) en klachten. Beide rapportages worden besproken in het managementteam en vormen waardevolle stuurinformatie voor het verbeteren en borgen van kwaliteit.

Zenya Flow

Sinds september 2024 werkt ExpertCare met een nieuwe digitale applicatie voor incidentmeldingen. In 2025 is de FLOW-module, workflow voor melden, opvolgen en afhandelen) verder doorontwikkeld en geprofessionaliseerd. De belangrijkste ervaringen in 2025 waren;

- Een duidelijke verbetering in overzicht en transparantie van openstaande en afgehandelde meldingen,
- Een efficiëntere workflow door duidelijker taaktoewijzing en automatische notificaties,
- Positionering Zenya-coördinator, wat zorgde voor meer eigenaarschap en regie wat binnen de teams kwam te liggen op het gebied van incidentmeldingen.
- Verhoogde betrouwbaarheid van data, waardoor analyses in de kwartaal- en tertiaalrapportages sterker onderbouwd zijn,
- Punt ter verbetering: inhoudelijke terugkoppeling op de incidentmeldingen. Dit gebeurt momenteel onvoldoende.

Zenya Risk

Eind 2024 is gestart met de inrichting van de Risk-module voor het borgen van risicomanagement binnen dezelfde applicatie. In 2025 is dit verder opgepakt en zijn de eerste risico's per proces of thema geregistreerd en geanalyseerd. De ervaringen in 2025 tonen dat;

- Risico's beter zichtbaar en bespreekbaar zijn geworden,
- Koppeling tussen risico's, verbetermaatregelen en incidentmeldingen steeds meer waarde oplevert,
- De organisatie stap voor stap groeit in risicobewustzijn en structurele beheersing. Echter wordt bemerkt dat de organisatie hierbij nog ondersteuning nodig heeft.

Deze doorontwikkeling wordt in 2026 verder voortgezet.

Zenya Doc

In 2025 ontstond de wens om ook met de module Zenya Doc te gaan werken om documentbeheer verder te professionaliseren en structureel te borgen binnen de organisatie. Deze wens heeft geleid tot een nieuw project voor 2026, waarin ExpertCare zal starten met de implementatie van Zenya Doc. Het doel hiervan is:

- Meer centrale regie op documentbeheer
- Betere versie- en autorisatiecontrole

- Verhoogde uniformiteit en toegankelijkheid van documenten

Governance

Per 1 maart 2025 is er een nieuwe bestuurder gestart bij ExpertCare en per 1 april een nieuwe directeur zorg. Gaandeweg 2025 is er samen met de medisch bestuurder van Elyse klinieken, gekomen tot een nieuwe organisatiestructuur op directie en managementvlak. De interne overlegstructuren zijn hierop aangepast in 2025 door te gaan werken met één gezamenlijk managementteam. Per 2026 vindt er opnieuw een herziening plaats van de interne overleggen om te komen tot nog betere afstemming met de shared services van B.Braun.

Zeggenschap medewerkers en cliënten

ExpertCare stimuleert de betrokkenheid en zeggenschap van haar medewerkers door hen een stem te geven in de organisatie.

In Q2 van 2025 heeft de OR verkiezingen aangekondigd om meer leden te werven. De verkiezingen hebben geleid tot de toetreding van twee nieuwe leden. Samen met de drie zittende leden vormen zij per juni 2025 de nieuwe Ondernemingsraad van ExpertCare en Villa ExpertCare. Dit is een groep medewerkers die actief betrokken zijn, die precies weten wat er speelt binnen de organisatie en die met passie en lef onderwerpen bespreekbaar maken, ideeën aandragen en ten allen tijden kritisch zijn.

In het laatste kwartaal van 2025 heeft het gezamenlijke bestuur van ExpertCare, Villa ExpertCare en Elyse Klinieken de intentie uitgesproken om de medezeggenschapsstructuur verder te harmoniseren door de OR van Elyse Klinieken en de OR van ExpertCare en Villa ExpertCare samen te voegen tot één gezamenlijke OR. Deze stap sluit aan bij de toenemende samenwerking tussen de organisaties en de efficiëntie voor het gezamenlijke bestuur, en de behoefte aan een eenduidige en krachtig medezeggenschapsorgaan die organisatie-overstijgende onderwerpen op geïntegreerde en uniforme wijze kan behandelen. In aanloop naar deze fusie worden binnen beide organisaties opnieuw verkiezingen georganiseerd.

Tevens beschikt ExpertCare over een cliëntenraad, een medezeggenschapsorgaan voor cliënten binnen de organisatie. De leden van de cliëntenraad bestaat uit mensen die zorg hebben gehad, of momenteel zorg ontvangen van ExpertCare of in Villa ExpertCare. In 2025 is de cliëntenraad zes keer bij elkaar gekomen, waarvan vier keer met de bestuurder. De Raad van Commissarissen heeft in 2025 zes keer regulier overleg gehad.

ExpertCare zorgt er op deze manier voor dat de deskundigheid van haar medewerkers aansluit bij de specifieke zorgvraag van haar cliënten, wat bijdraagt aan een hogere kwaliteit van zorg.

ExpertCare probeert ten alle tijden haar stakeholders te betrekken in veranderende processen. Zo worden medewerkers ingezet met betrekking tot eventuele expertises, wanneer het de inhoud voor een nieuw beleid betreft of inhoudelijke kennis nodig is voor mogelijke projecten. Daarnaast worden de medezeggenschapsorganen geconsulteerd op diverse onderwerpen zodat zij kunnen meedenken en de organisatie van advies kunnen voorzien.

Perspectief naar volgend jaar

Het kwaliteitsbeeld zoals beschreven geeft kort weer wat voor ExpertCare belangrijk is geweest het afgelopen jaar en waar de aandachtspunten liggen voor 2026.

Er zijn een aantal thema's weer van belang voor 2026. Eén van deze thema's is het optimaliseren en digitaliseren van interne werkprocessen ter bevordering van de kwaliteit van zorg tijdens de zorgverlening. De verdere integratie van de governance, financiële stabiliteit alsmede de toekomstige ontwikkelingen zullen dit jaar ook een belangrijk onderwerp van de ontwikkeling zijn. Tenslotte is het werken aan een betere productiviteit en capaciteitsmanagement een belangrijk thema voor 2026.

Ondanks het feit dat ExpertCare bezig is met diverse verbetertrajecten kunnen cliënten, hun naasten en de mantelzorgers ten alle tijden hoge kwaliteit van zorg verwachten. Dit blijft de nummer één prioriteit van ExpertCare.