

't Dijkhuis Kwaliteitsbeeld 2026

*Kwaliteit is op
elkaar vertrouwen*

Van zorg naar leven

een prettige woon-
en leefomgeving

Welbevinden

een fijne dag

Medewerkers en vrijwilligers

plezierig samenwerken

Ik zie een **dorp** waar we samen leven

Elkaar zien zonder voortdurend te bekijken
Leven, laten leven, omzien

In dat dorp zorgen we voor elkaar
Wanneer het nodig is dan verlenen we zorg
Beroepsmatig net zo goed als door de bakker, hovenier of boekhouder
We helpen elkaar

We doen wat **nodig**, **passend** en **zinnig** is





Voorwoord

Kwaliteit is *op elkaar vertrouwen*

Wat 't Dijkhuis altijd goed doet, is in de ruimste zin van het woord er zijn voor de ouderen in en rondom Bathmen. Hieraan ontleen we ons bestaansrecht en hiermee zijn we voor heel veel mensen een belangrijke voorziening in ons dorp.

't Dijkhuis is altijd een plek geweest waar mensen uit heel Bathmen graag samenkomen. Om elkaar te ontmoeten, voor de gezelligheid en om iets te eten en te drinken. Vanzelfsprekend is 't Dijkhuis voor veel mensen een thuis waar ze in een aanleunwoning of zorgappartement wonen. Wanneer je zorg of hulp nodig hebt, dan is die bovendien nabij.

Onze principes zijn vrij eenvoudig. Zie elkaar, zoek elkaar op en maak het niet te ingewikkeld. In de afgelopen jaren waren de omstandigheden vanwege de nieuwbouw en renovatie en door het veranderen van de organisatie minder gunstig of soms gewoon zwaar. Het heeft van ons allemaal veel gevraagd. Het huis was rommelig, onze nieuwe woon- of werkplek onwennig en we moesten elkaar opnieuw leren kennen.

Nu gaan we verder en eigenlijk terug. Niet in de tijd, maar wel naar waarom we bestaan en waar we goed in zijn. Dat is die plek waar het fijn wonen en leven is. Waar je vrijwilligerswerk doet omdat je graag iets nuttigs bijdraagt én omdat het gezellig is. Waar je terechtkunt met een vraag als je hulp of zorg nodig hebt. Waar je als medewerker graag werkt omdat je graag iets met en voor andere mensen doet.

Wat ons vertrouwd was, moeten we ons opnieuw vertrouwd maken. We hebben het de afgelopen jaren vaak gehad over van zorg naar gewoon leven en eigenlijk is dat voor 't Dijkhuis een opmerkelijk uitgangspunt. Want als iets 't Dijkhuis kenmerkt, dan is dat gewoon leven. We moeten er dus vooral voor zorgen dat we blijven doen waar we altijd al goed in waren. Daarin kunnen en moeten we op onszelf en elkaar vertrouwen. Dat motiveert, draagt bij aan betrokkenheid en zorgt voor stabiliteit in de organisatie. Kwaliteit is voor een belangrijk deel op elkaar vertrouwen.

Jackie van Beek
Bestuurder



Inleiding

In het Generiek Kompas zijn de kwaliteitskaders voor verpleeghuiszorg en wijkverpleging beschreven. Deze gaan uit van de beweging die we als samenleving en in de gezondheidszorg aan het maken zijn. Het is richtinggevend en legt de nadruk op welzijn, welbevinden en zelfstandigheid. Dat zijn uitgangspunten die goed bij 't Dijkhuis passen.

Beweging

Het denken in het Generiek Kompas gaat ervan uit dat iedereen te maken kan krijgen met een zorgvraag. Het is belangrijk om je daarop voor te bereiden en je niet afhankelijk van anderen te maken op het moment dat die zorgvraag ontstaat. Daarnaast is het belangrijk dat mensen met een zorgvraag in de samenleving 'mee kunnen blijven doen'.

In de woorden van 't Dijkhuis 'zien we een dorp waarin we samen leven'. Dat betekent dat de inwoners in Bathmen naar elkaar omzien en elkaar kunnen helpen als dat nodig is. Dat gebeurt thuis, tussen burens, met hulp van familie of vrienden of door de 'bakker, hovenier of boekhouder'. Iedereen helpt elkaar en is daarop toegerust. Wanneer dat nodig is wordt er uiteraard zorg verleend, bijvoorbeeld door 't Dijkhuis.

In deze context neemt 't Dijkhuis de verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een leefbaar dorp en een bewoonbare wereld. Het perspectief daarbij is: leven in een begrijpelijk, persoonlijk en overzichtelijk Bathmen, zonder onze plek in de wereld daarbuiten te vergeten.



Samen met de inwoners en organisaties uit en rondom Bathmen is al veel werk verzet om ons voor te bereiden op meer zelfstandige zorgvragers. Om te beginnen door het gesprek met elkaar hierover aan te gaan. Door duidelijk uit te spreken dat iedereen zelf verantwoordelijk is om zich voor te bereiden op een eventuele zorgvraag. En door perspectief te bieden, door randvoorwaarden te organiseren.

We denken dat het in een zelfredzame samenleving van groot belang is dat er voorzieningen zijn zoals 't Dijkhuis. Waar je een veilige, gemoedelijke en aangename woon- en leefomgeving vindt. Een ontmoetingsplaats waar iedereen zich welkom en thuis kan voelen.

Welzijn

In het Generiek Kompas zijn welzijn en welbevinden belangrijke thema's. Door hier aandacht aan te schenken kan het beroep op professionele zorg verminderd worden en is er een betere bedding waarin hulpvragen eenvoudiger, alledaagser ingevuld kunnen worden.

In het visiedocument van 't Dijkhuis staat dat 'lief zijn voor de mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben net zo belangrijk is als aardig zijn voor de mensen die als professional of vrijwilliger zorg en ondersteuning verlenen.' Het gaat daarbij om medemenselijkheid, aandacht en respect.

In de veilige en aangename bedding die we in Bathmen nastreven behouden de inwoners die zorg nodig hebben hun autonomie en worden ze niet afhankelijk van anderen. Dit in de wetenschap dat er organisaties zoals 't Dijkhuis zijn die de gemeenschap kennen, daarbinnen contacten onderhouden en op die manier ervoor kunnen zorgen dat wanneer dat nodig is er tijdig passende hulp aan zorgvragers geboden kan worden. ►

Kwaliteitsbeleid

Uit het Kompas volgt dat zorgorganisaties jaarlijks een kwaliteitsbeeld opleveren. Dit beeld is een combinatie van onderdelen uit het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag. Dit zijn belangrijke documenten in onze beleidscyclus.

In het kwaliteitsverslag wordt jaarlijks gereflecteerd op het gevoerde beleid in het afgelopen jaar. 't Dijkhuis doet dit een jaar-magazine. Deze reflectie vormt de basis voor het kwaliteitsplan dat aan het einde van het jaar samen met de begroting wordt opgeleverd met plannen voor het aankomende jaar.

Het kwaliteitsbeeld moet uiterlijk op 1 april worden opgeleverd. Deze datum past niet goed in de cyclus en het is onlogisch om de cyclus daarop aan te passen. Het kwaliteitsbeeld wordt daarom als kwaliteitsplan opgeleverd aan het begin van het nieuwe kalenderjaar.

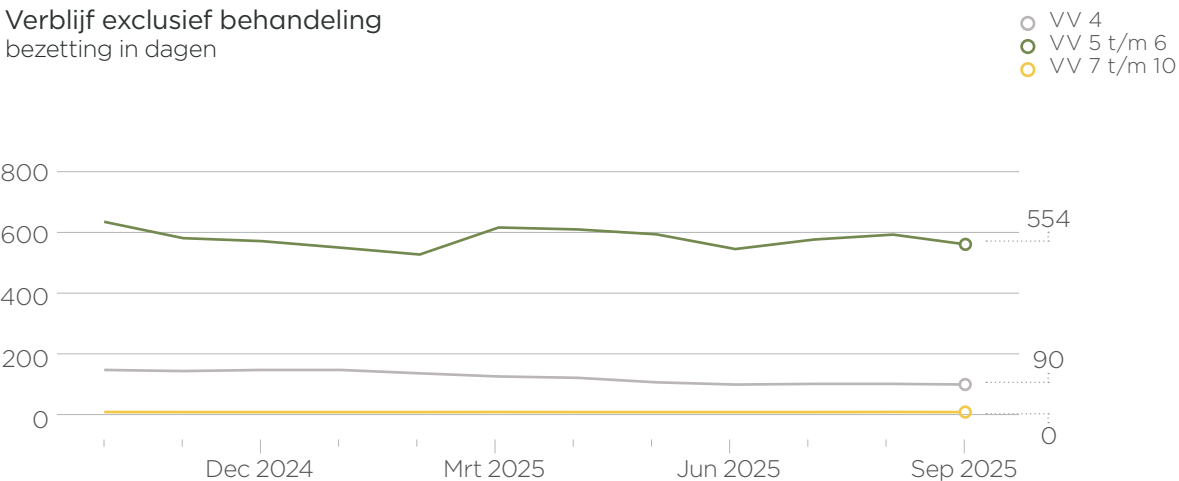
Kwaliteitsbeeld 2026

In dit kwaliteitsbeeld worden op basis van de drie pijlers 'cliënt en mantelzorger', 'medewerker en vrijwilliger' en 'organisatie' de doelstellingen voor 2026 beschreven.

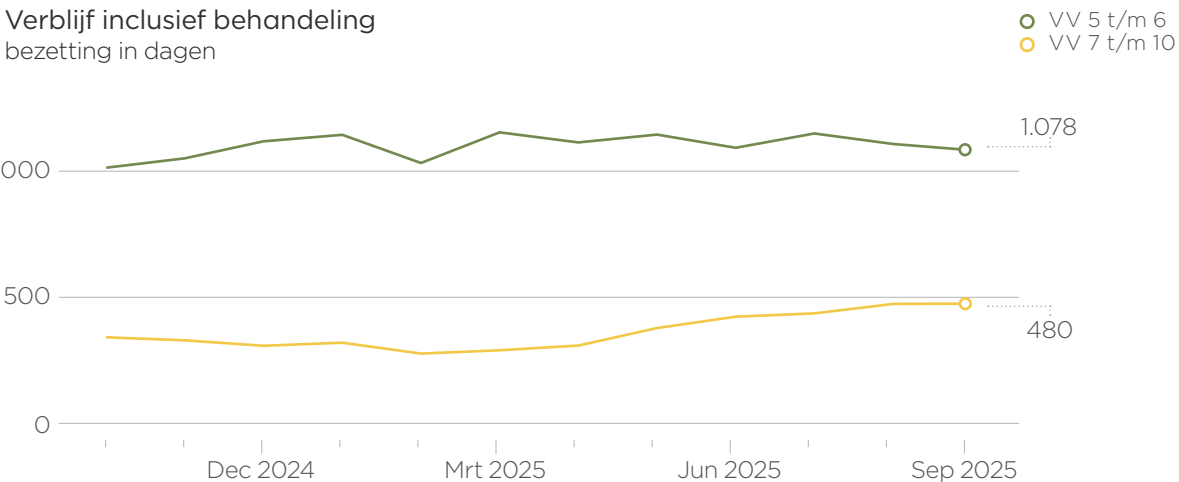


Clïent en mantelzorger

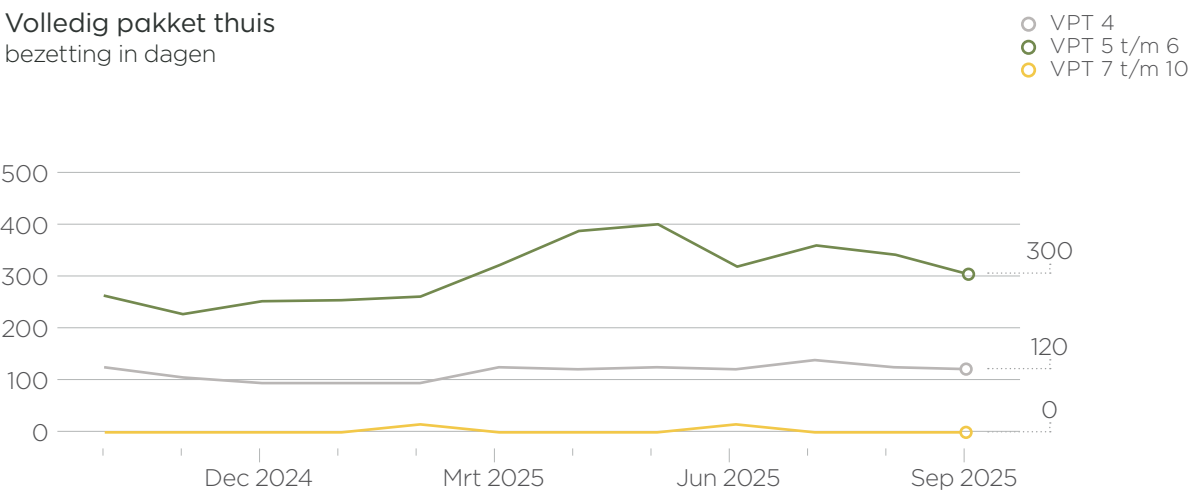
Verblijf exclusief behandeling
bezetting in dagen



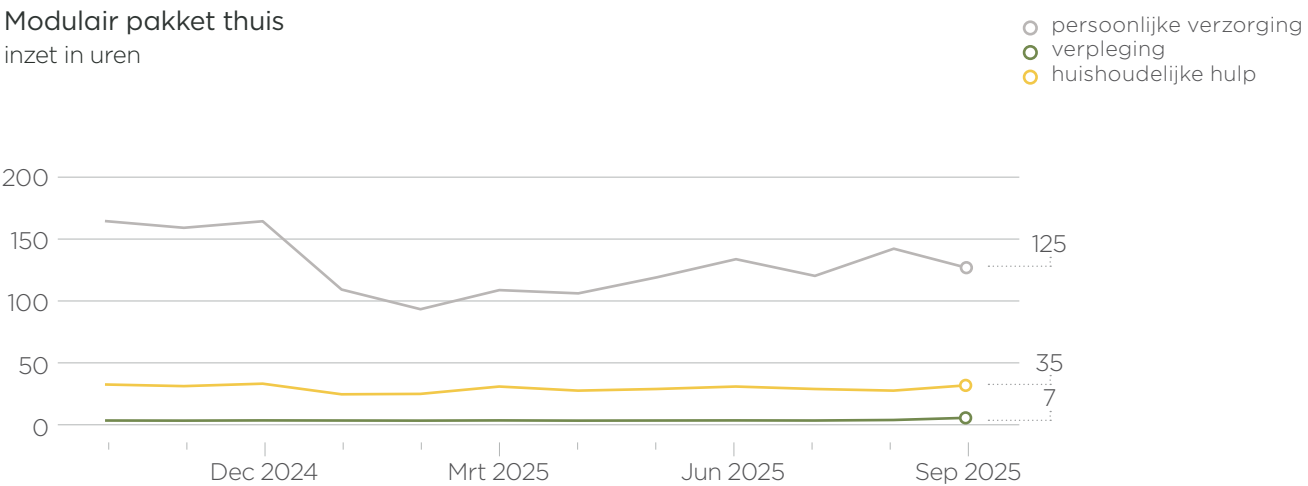
Verblijf inclusief behandeling
bezetting in dagen



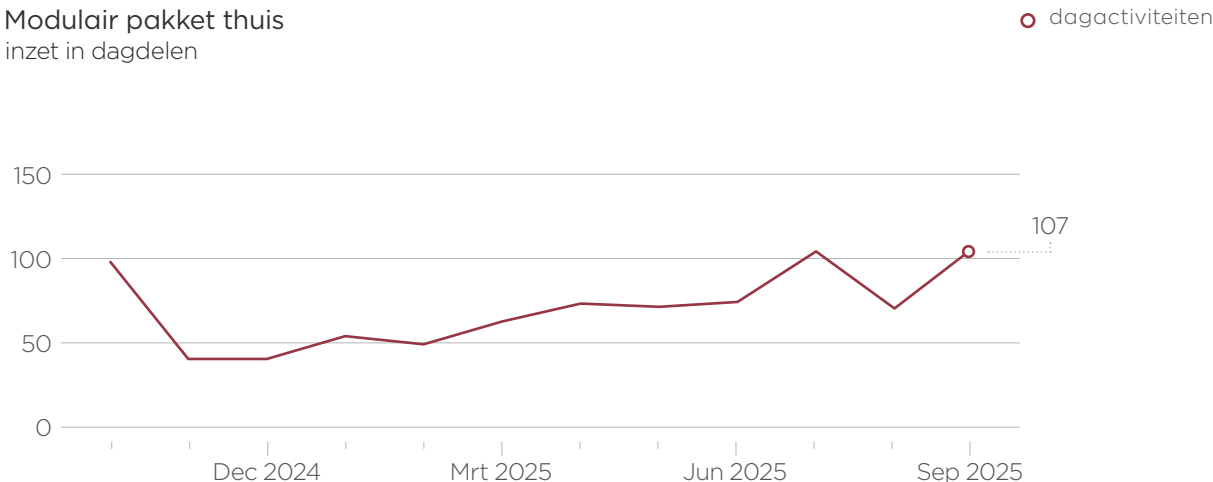
Volledig pakket thuis
bezetting in dagen



Modulair pakket thuis
inzet in uren



Modulair pakket thuis
inzet in dagdelen

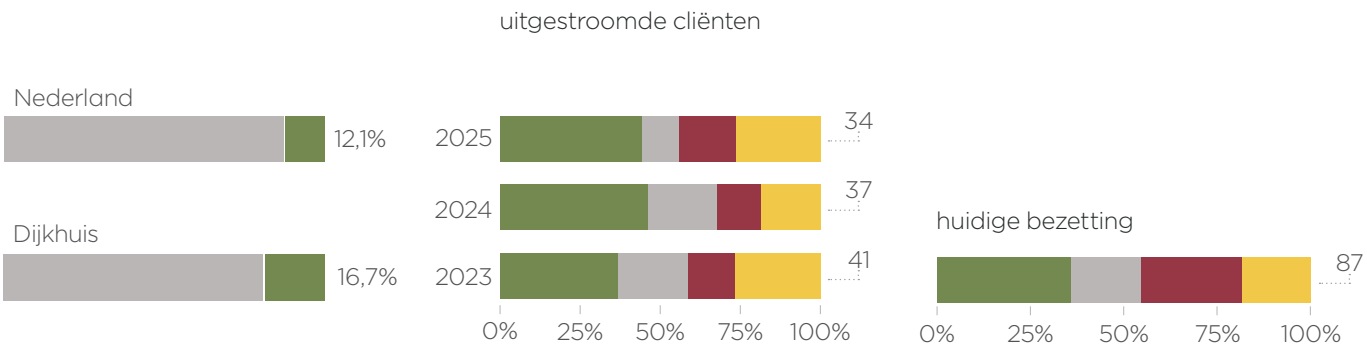


Leveringsvorm

- VPT
- verblijf

Verblijfsduur
verblijf en VPT

- < 1 jaar
- 1 - 2 jaar
- 2 - 3 jaar
- > 3 jaar



Van zorg naar leven

De beweging van zorg naar leven staat voor waar 't Dijkhuis altijd goed in is geweest, namelijk een prettige woon- en leefomgeving faciliteren waar, als dat nodig is, de medewerkers van 't Dijkhuis kunnen helpen. Mensen, ongeacht hun ondersteuningsbehoefte, kunnen elkaar ontmoeten, spreken en samen iets doen.

Deze gedachte vormt de basis van het bijna afgeronde huisvestingsplan en het medewerkersplan dat in 2025 is ingevoerd. We streven daarmee een omgeving na waarin mensen het fijn hebben en hun zelfstandigheid kunnen behouden. Waar mensen niet betutteld en niet afhankelijk van zorg worden. Die gedachte lijkt eenvoudig, helemaal wanneer die onderdeel uitmaakt van je kernwaarden. In de dagelijkse praktijk vraagt het wonen en werken vanuit deze gedachte echter om voortdurende aandacht.

Wat we willen is dat we bij alles wat we doen ons afvragen: wat betekent dit nu voor

de mensen die bij ons wonen en leven? Wat betekent niet betuttelen en wat doe je dan wel en wat past daar niet bij? Deze vragen vormen de basis van onze plannen.

Zoals thuis

In 2025 was het regionale project Langer Thuis erop gericht om te zorgen dat mensen met een langdurige zorgvraag zo lang mogelijk thuis kunnen wonen. In 2026 verandert dit bij 't Dijkhuis in 'zoals thuis': het doorleven en verder in de praktijk brengen van het gedachtengoed 'van zorg naar leven'.

't Dijkhuis heeft het concept 'zoals thuis' geformuleerd op basis van de Schijf van vijf in de zorg. Dit houdt in dat als eerst wordt gekeken naar wat iemand zelf nog kan. Daarna wordt besproken welke hulpmiddelen kunnen worden ingezet en wat familie en het bredere netwerk van de cliënt kunnen betekenen. Tot slot wordt bepaald welke professionele ondersteuning eventueel nodig is vanuit 't Dijkhuis.

Doelstelling

Het concept 'zoals thuis' wordt doorleefd toegepast door medewerkers en vrijwilligers van 't Dijkhuis

Huidige en nieuwe cliënten en hun familie begrijpen wat dit voor hen betekent. Het is duidelijk wat ze van 't Dijkhuis kunnen verwachten én wat 't Dijkhuis van hen verwacht

De beweging wordt zo nodig ondersteund door inzet van technologie en hulpmiddelen

Resultaat

De teksten op de website dragen de uitgangspunten van de schijf van vijf duidelijk uit

De relevante werkprocessen zijn beoordeeld en aangescherpt zodat de uitvoering ervan aansluit op de uitgangspunten van 'zoals thuis'

'Zoals thuis' wordt in de teams gebruikt om te toetsen in hoeverre de principes worden toegepast. Er worden op basis hiervan verbeterafspraken gemaakt in de teambesprekingen

Medewerkers en vrijwilligers ontvangen daar waar nodig training op maat om te leren denken en doen in 'zoals thuis'

Op alle relevante afdelingen is zorgtechnologie structureel ingezet

Bewoners, familie, vrijwilligers en buurtbewoners ontmoeten elkaar op het Plein

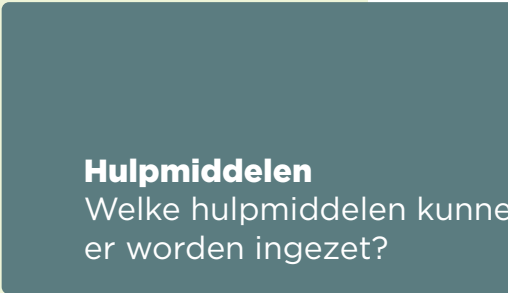
Thuis in 't Dijkhuis

Bij 't Dijkhuis geloven we in een omgeving die aansluit bij wie u bent en wat u belangrijk vindt. Daarom hebben we een overzicht dat helpt in kaart te brengen wat u zelf kunt of waarbij familie, vrienden of zorgprofessionals kunnen ondersteunen, landelijk bekend als de Schijf van Vijf (zorg). In vijf stappen krijgt u inzicht in de mogelijkheden die passen bij uw leven nu en in de toekomst.



1

Zelf doen
Wat kunt en doet u allemaal zelf?



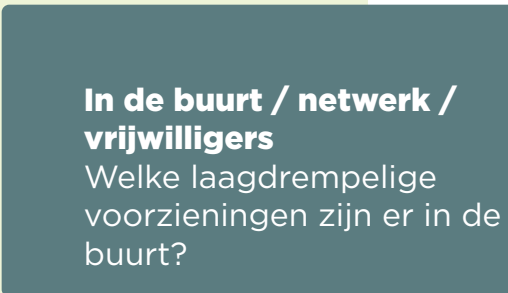
2

Hulpmiddelen
Welke hulpmiddelen kunnen er worden ingezet?



3

Familie / Mantelzorger
Waar kan uw familie of mantelzorger(s) mee helpen?



4

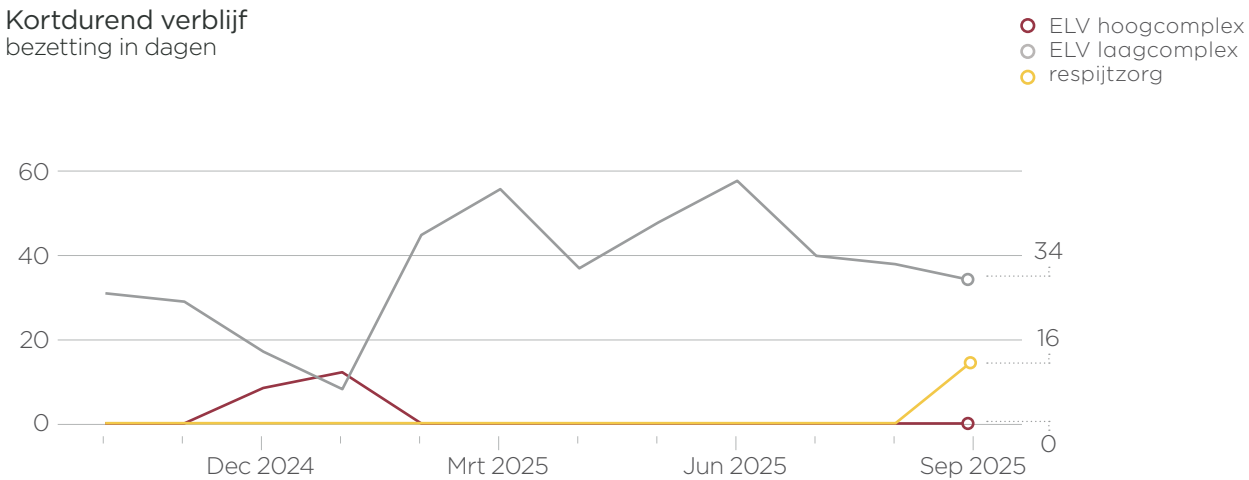
In de buurt / netwerk / vrijwilligers
Welke laagdrempelige voorzieningen zijn er in de buurt?



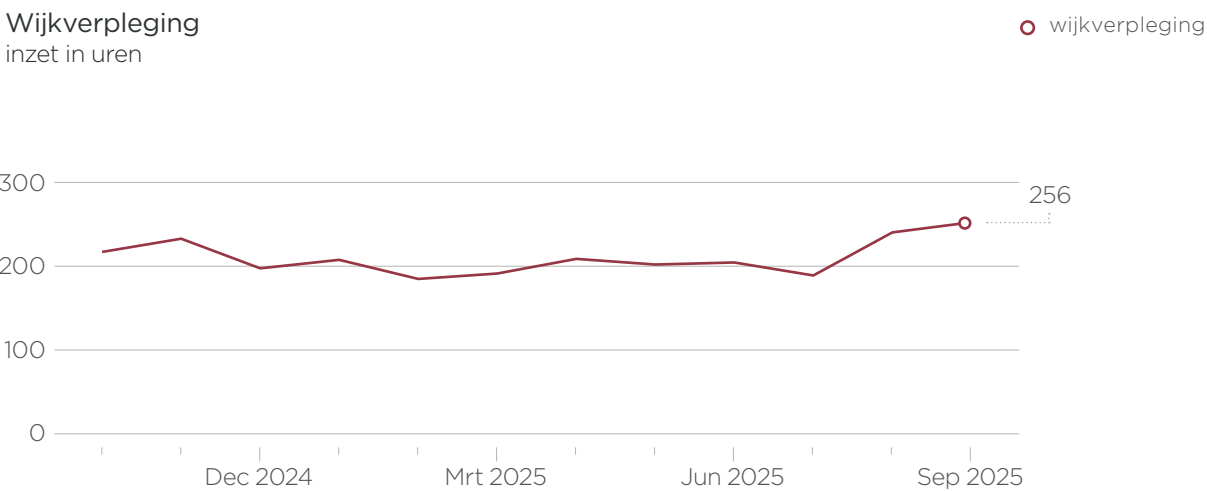
5

Professionele zorg
Waar kan de Dijkhuis professional u ondersteunen?

Kortdurend verblijf
bezetting in dagen



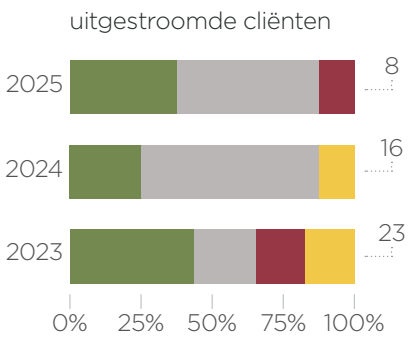
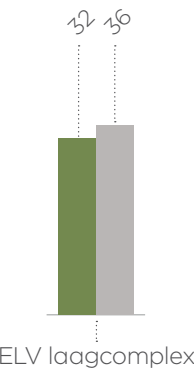
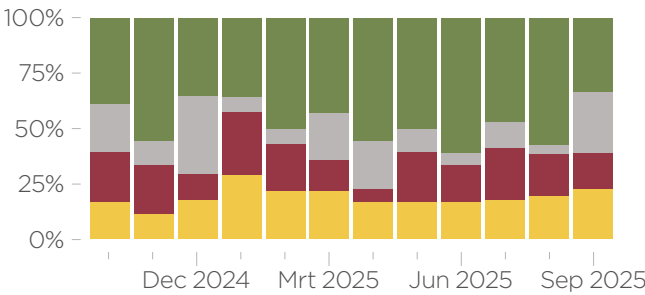
Wijkverpleging
inzet in uren



Wijkverpleging
gemiddelde uren



Kortdurend verblijf
gemiddelde in dagen



Welbevinden in het cliëntdossier

Welbevinden is een belangrijk uitgangspunt bij de beweging ‘van zorg naar leven’. Het cliëntdossier is de plek waar alle informatie over een cliënt wordt vastgelegd. De huidige inrichting van het dossier is gericht op zorg en ondersteunt het rapporteren op

welbevinden nog onvoldoende. Dit willen we meer in lijn brengen, zodat het dossier aansluit bij wat iemand nodig heeft om een fijne dag te hebben. De cliënt staat voorop, vanuit de ‘zoals thuis’-gedachte.

Doelstelling

De inrichting van het cliëntdossier sluit aan bij de uitgangspunten van de beweging ‘van zorg naar leven’. Zo ontstaat een manier van werken die uitgaat van kwaliteit van wonen en leven van onze cliënten.

Resultaat

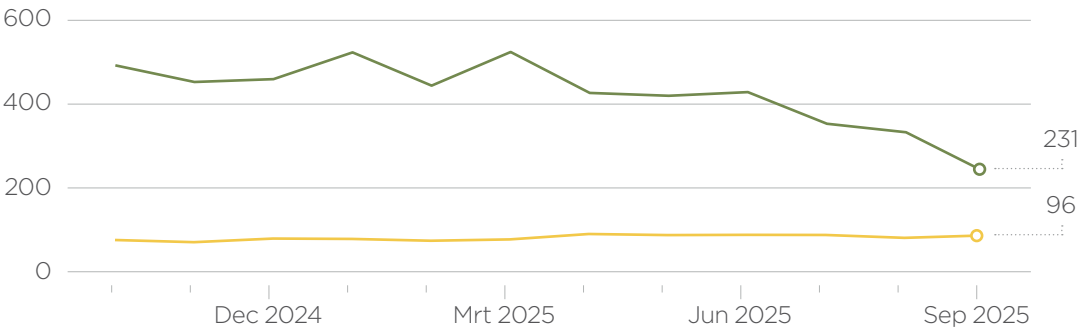
Per domein in de cliëntrapportage is helder wat er op het gebied van welzijn nodig is en wie hiervoor verantwoordelijk is. Dit wordt uitgewerkt in een procesbeschrijving. De inrichting van het cliëntdossier faciliteert de rapportage.

Welzijnsdoelen en behaalde resultaten worden zichtbaar vastgelegd in alle cliëntdossiers.



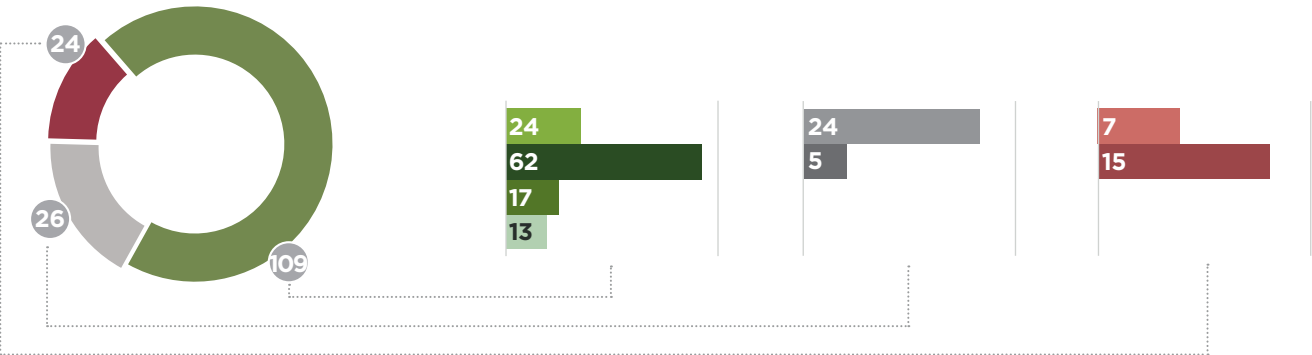
Maatschappelijke ondersteuning
inzet in uren

○ dagactiviteiten
○ huishoudelijke hulp



Aantal unieke cliënten

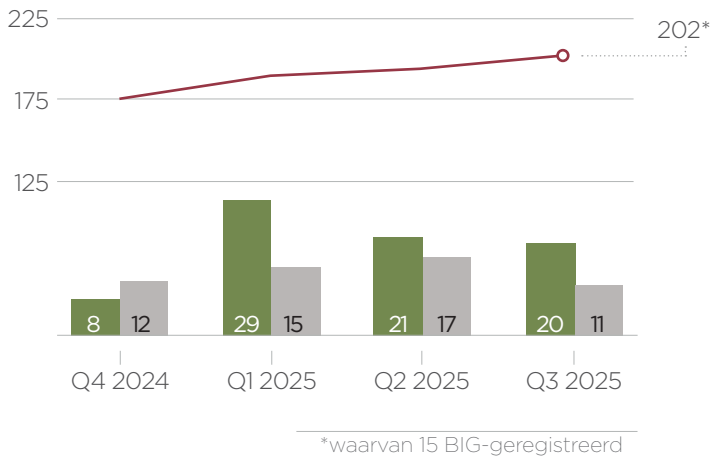
○ Wlz
○ Zvw
○ Wmo
○ verblijf
○ verblijf + behandeling
○ volledig pakket thuis
○ modulair pakket thuis
○ wijkverpleging
○ eerstelijnsverblijf
○ dagactiviteiten
○ huishoudelijke hulp



Medewerker en vrijwilliger

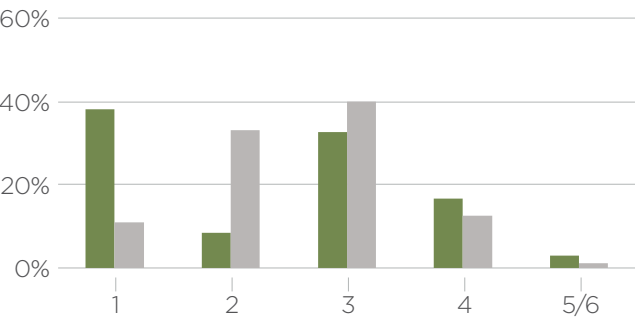
In- en uitstroom
aantal

○ aantal medewerkers
■ instroom
○ uitstroom



Verdeling zorgniveau

■ Dijkhuis
○ Nederland



Aantal fte contract

Wonen en leven	67,51
niveau 1	27,00
niveau 2	5,11
niveau 3	19,63
niveau 4	13,33
niveau 5/6	2,44
Horeca en ontmoeten	21,89
niveau 1	3,56
niveau 2	1,67
niveau 3	6,44
overig	10,22
PNIL	6,66
Advies en ondersteuning + MT	12,17
totaal	108,23

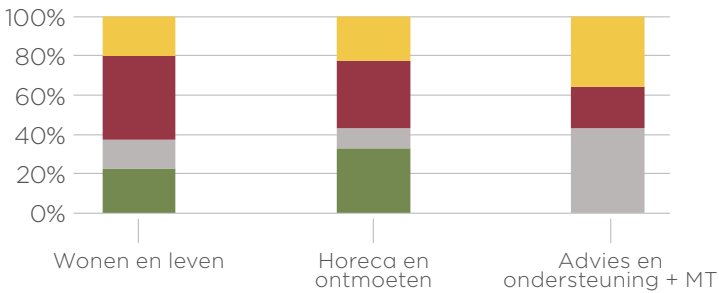


Arbeidsovereenkomsten
aantallen

parttimeklassen		Q2		Q3
0	42	22%	48	23%
> 0 - 0,4	15	8%	14	7%
0,4 - 0,6	48	25%	50	24%
0,6 - 0,8	69	36%	71	35%
0,8 - 1,0	20	10%	22	11%
	194	100%	205	100%

Leeftijdsopbouw

■ < 26
○ 26 - 45
■ 46 - 60
○ > 60



Ziekteverzuim

in %
■ kort
■ middellang
○ lang

in %
■ ziekteverzuim
○ geen ziekteverzuim

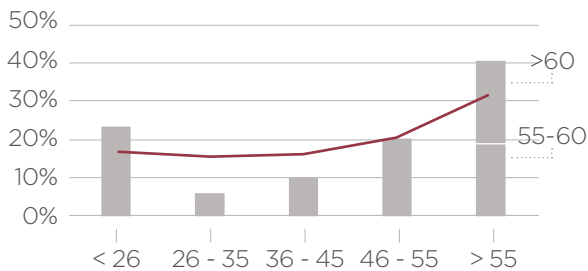


type

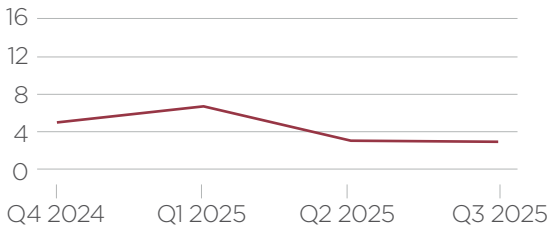
■ vast
○ tijdelijk



○ Dijkhuis
■ Nederland



Bradford



Bekwaam is inzetbaar

Zoek het werk wat je graag wil doen en bekwaam je in wat je daarvoor nodig hebt. Sinds enkele jaren wordt gewerkt aan een medewerkersbeleid volgens het principe Bekwaam is inzetbaar. De nadruk op functies, diploma's en traditionele opleidingsroutes verdwijnt. In de nieuwe visie gaat het als eerste om erkenning en waardering van vaardigheden en daarop gebaseerde inzetbaarheid. Hierbij wordt aangesloten bij landelijke initiatieven die hiermee experimenteren.

Visie en kaders

Er wordt een visie op het thema 'bekwaam is inzetbaar' geformuleerd en de kaders worden vastgesteld. Binnen dit thema zijn twee onderwerpen bepaald die vanaf 2026 worden uitgewerkt: Capaciteitsplanning en arbeidscommunicatie en Leerplatform.

Doelstelling

De visie op 'bekwaam is inzetbaar' geeft, samen met de vastgestelde kaders, verder richting aan de uitwerking van de onderwerpen capaciteitsplanning en leerplatform

Resultaat

Een vastgestelde visie waarin betekenis wordt gegeven aan de begrippen 'bekwaam' en 'inzetbaar'. Dit mede in relatie tot kwaliteit van leven en ondersteuning en zorg

Inzicht in wettelijke kaders en landelijke alternatieven en de eventuele consequenties hiervan

Capaciteitsplanning en arbeidsmarktcommunicatie

't Dijkhuis wil het inzicht in de huidige en toekomstige inzetbaarheid van medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers, familieleden en netwerken vergroten. Dit om de beweging

'van zorg naar leven' te ondersteunen en om daarmee te anticiperen op veranderingen in de maatschappij en op de arbeidsmarkt.

Doelstelling

De inzichten uit de capaciteitsplanning helpen om de beschikbaarheid van ondersteuning en zorg te kunnen waarborgen. Daarbij gaat het in het bijzonder om continuïteit, kwaliteit en efficiëntie

't Dijkhuis is een aantrekkelijke werkgever

Resultaat

Overzicht en inzicht in de huidige situatie met aanbevelingen voor instroom, doorstroom en behoud van medewerkers

Inzicht in inzetbare capaciteit binnen formele en informele netwerken

Een daarvan afgeleid arbeidsmarktcommunicatiebeleid gericht op verschillende doelgroepen





Leerplatform
In een leerplatform wordt voor medewerkers en organisatie inzicht en overzicht gehouden in bekwaamheden, leerpaden en ontwikkelmogelijkheden.

Doelstelling

De implementatie van het leerplatform in 2027 is volledig voorbereid

Resultaat

- Een goedgekeurd pakket van eisen voor het platform, inclusief uitvraag naar leveranciers
- Selectie van het te implementeren platform
- Planning en strategie voor implementatie in 2027

Revisie roosterbeleid
Het roosterbeleid van 't Dijkhuis gaat uit van het principe van zelfroostering door medewerkers. Hiermee wordt beoogd dat roosters altijd passend bij wensen en persoonlijke omstandigheden van medewerkers opgesteld worden. De praktijk is echter niet altijd zo. Dit is mede het gevolg van nieuwe cao-regels, veranderingen in de organisatie en het niet uniform toepassen van de regels door

- de medewerkers zelf. Om die reden is het wenselijk om het roosterbeleid te reviseren.
- Het doel is om te komen tot een actueel en duidelijk roosterbeleid dat past bij de wijze waarop teams willen (samen)werken en dat leidinggevendens voldoende houvast geeft om te sturen op een verantwoorde inzet van medewerkers.

Doelstelling

Een actueel en toekomstbestendig roosterbeleid

Resultaat

- Beschrijft duidelijke principes, taken, verantwoordelijkheden voor medewerkers en leidinggevendens
- Garandeert beschikbaarheid van deskundigheid
- Benut functionaliteit uit roosterapplicatie
- Cao-wijzigingen zijn toegepast op het roosterbeleid

Loonproces

Met het loonproces wordt tijdige, juiste en volledige betaling van medewerkers gefaciliteerd. Hieraan zijn diverse sub-processen gerelateerd die bepalend kunnen zijn voor de kwaliteit van de verloning. Deze processen zijn op onderdelen kwetsbaar of

leiden tot onnodige administratieve lasten. Met het groter worden van de organisatie is het wenselijk deze processen te evalueren en waar nodig te verbeteren.

Doelstelling

Het loonproces van 't Dijkhuis waarborgt een tijdige, juiste en volledige verloning. Daarvan afgeleid kan adequaat betrouwbare stuurinformatie worden opgemaakt

Resultaat

- Uitgangspunten en definities zijn eenduidig en duidelijk geformuleerd
- Er zijn heldere procesbeschrijvingen, inclusief rollen, verantwoordelijkheden en werkinstructies
- De informatie-uitwisseling tussen systemen is verbeterd
- Stuurinformatie is toegankelijk, beschikbaar en bruikbaar



Wij zijn 't Dijkhuis



Organisatie

Digitalisering en technologie

E-overdracht

De Wet elektronische gegevensuitwisseling in de zorg (Wegiz) draagt zorgaanbieders op om gegevens elektronisch en gestandaardiseerd uit te wisselen. Hiermee wordt kwaliteitsverbetering, betere samenwerking

tussen zorgaanbieder en vermindering van administratieve lasten beoogd. Voor zorgvragers betekent dit dat belangrijke informatie uit hun dossier bij verschillende zorgaanbieders steeds accuraat bekend is.

Doelstelling

Zorgverleners en organisaties kunnen informatie uitwisselen via e-overdracht

Resultaat

De regionale standaard voor digitale gegevensoverdracht is geïmplementeerd en operationeel in de werkprocessen van 't Dijkhuis

De organisatie voldoet technisch en procesmatig aan de vereisten voor e-overdracht

Informatiebeveiliging en digitale weerbaarheid

De implementatie van de Europese NIS2-richtlijn, bedoeld om de digitale weerbaarheid van lidstaten te versterken, gebeurt in Nederland via de Cyberbeveiligingswet. De implemen-

tatie van deze wet wordt verwacht in Q2 van 2026. In voorbereiding hierop moet het ICT-beleid, dat grotendeels door externe partners wordt uitgevoerd, beoordeeld worden.

Doelstelling

't Dijkhuis is voorbereid op de NIS2-richtlijn. Dit houdt onder andere in dat 't Dijkhuis (gefaseerd) gaat voldoen aan de eisen van NEN 7510, de norm voor informatiebeveiliging in de zorg

Resultaat

Inzicht in benodigde maatregelen en implementatieplan

Een goedgekeurd informatiebeveiligingsbeleid dat jaarlijks wordt herzien

Risicoanalyse uitgevoerd en proces risicobeheersing ingericht

Per ICT-systeem is helder vastgelegd wie verantwoordelijk is voor beheer, gebruikersondersteuning en updates

Leveranciersbeoordeling afgerond en vervolgacties gedefinieerd





Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

Goede zorg en ondersteuning begint bij en draait om degene die zorg nodig heeft. Het past bij iemands manier van leven, mogelijkheden en wensen en kwaliteit van bestaan. Hierover wordt regelmatig een open en nieuwsgierig gesprek gevoerd.

Betrokkenheid van en samenwerking tussen degene die zorg nodig heeft, zorgverleners en zo mogelijk mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk is belangrijk.

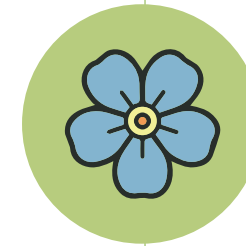
Onze visie

Maximale vrijheid in veiligheid voor cliënten

Interesse, dialoog en begrip om eenvoudigweg te handelen naar de behoefte van de cliënt

Iedereen wordt gastvrij en vriendelijk ontvangen

In 't Dijkhuis en daaromheen vindt ontmoeting plaats. Tussen cliënten, met buurtgenoten, oud en jong, net zo goed als met dieren, natuur en kunst



Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

Goede zorg en ondersteuning gaat uit van degene die zorg nodig heeft en is verankerd in een persoonlijk sociaal netwerk en een netwerk van professionele ondersteuning.

Onze visie

Het kennen van de gemeenschap en onderhouden van contacten zodat tijdig passende hulp aan zorgvragers kan worden geboden door 't Dijkhuis of een andere zorgaanbieder

Noaberschap betekent dat zorg verleend wordt in en rondom 't Dijkhuis en de aanleunwoningen. Er is geen verschil met de zorg die verleend wordt in 't Dijkhuis

Regionaal en lokaal wordt er veel en goed samengewerkt met bijvoorbeeld zorgaanbieders die zorg aan andere doelgroepen verlenen. Op deze manier ontstaat een gezamenlijk en samenhangend zorgaanbod

't Dijkhuis coördineert en stimuleert samenwerking tussen organisaties in Bathmen en omgeving. We houden met elkaar van concrete en praktische projecten met een duidelijk beschreven resultaat. Op basis van het regiobeeld en het regioplan wordt gewerkt aan het behoud en de ontwikkeling van een goed zorgstelsel



Bouwsteen 3: het werk organiseren

Kwaliteit en veiligheid zijn gebaseerd op professionele standaarden, normen en richtlijnen. Medewerkers en vrijwilligers zijn opgeleid en worden bijgeschoold zodat zij over passende competenties beschikken.

Werkzaamheden worden ondersteund door technologie voor informatievoorziening en gegevensuitwisseling. Waar nodig wordt hybride gewerkt: digitaal als het kan en fysiek als dat nodig is.

Om het werk goed te organiseren, is zeggenschap van mensen met een zorgvraag, mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk van belang. Dit samen met de zeggenschap van medewerkers en vrijwilligers.

Onze visie

Loyaal en betrouwbaar werkgeverschap door duidelijk, voorspelbaar en flexibel te zijn:

- Maatwerk volgens het principe van 'ja, tenzij' en waarbij 'nee' ook een antwoord is
- In overleg
- Proactieve, invoelende en initiatiefrijke medewerkers en vrijwilligers: de Dijkkrachten

Differentiëren van taken en verantwoordelijkheden van zorgverleners zodat betere ontwikkelmogelijkheden ontstaan en schaarse kennis en expertise beter benut kunnen worden



Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

Kwaliteit en veiligheid rusten op vakbekwame medewerkers. Zij zijn kundig, praktisch en inventief. Er wordt samengewerkt met collega's binnen en buiten de organisatie. Lid zijn van professionele netwerken en beroepsverenigingen is hier onderdeel van.

Onze visie:

Ondersteunen van de persoonlijke en professionele ontwikkeling van medewerkers en vrijwilligers en daartoe passende randvoorwaarden inrichten

Nieuwe medewerkers hebben niet noodzakelijkerwijs een zorgachtergrond en volgen een opleiding op maat: wat is nodig om je werk goed te kunnen doen?

Toepassen van concrete (zorg)technologie om het leven van zorgvragers te veraangename en het werk van zorgverleners te verlichten. Hierbij worden de onafhankelijkheid ten opzichte van invloedrijke leveranciers en de risico's die met digitalisering samenhangen bewaakt

Kwaliteitsbeleid

Beleidscyclus

Door 't Dijkhuis wordt een beleidscyclus gehanteerd die uitgaat van de organisatiestrategie. Jaarlijks worden op basis van de strategie en organisatie- en maatschappelijke ontwikkelingen een kwaliteits-(jaar)beeld en meerjarenbegroting opgesteld.

Gedurende het jaar wordt in maand- en kwartaalrapportages de voortgang van plannen en het functioneren van de organisatie in termen van kwaliteit, veiligheid en financiën bewaakt. Daarnaast vinden structurele en incidentele audits en interne controles plaats om het functioneren van de organisatie te bewaken en te verbeteren.

Jaarlijks achteraf wordt verantwoording afgelegd over de prestaties van de organisatie in een jaarmagazine (gecombineerd bestuurs- en kwaliteitsjaarverslag) en een (geconsolideerde) jaarrekening.

Risicobeheersing

De organisatie heeft systemen ingericht om het functioneren van de organisatie op korte en langere termijn te kunnen volgen. De onderwerpen in deze systemen zijn onder andere gebaseerd op de door de organisatie geïdentificeerde risico's per deelgebied: cliënt, medewerker en organisatie. Per onderwerp zijn meetinstrumenten gedefinieerd en wordt een norm beschreven op basis van de begroting, benchmarkcijfers of tevredenheidsonderzoeken.

De werking van deze systemen wordt voortdurend geëvalueerd en bijgesteld, onder andere op basis van de uitkomsten van audits, eigen bevindingen en bevindingen door derden. De uitkomsten van de bespre-

king in de medezeggenschapsgremia van cliënten en medewerkers en met de Raad van Toezicht levert hieraan een belangrijke bijdrage. In iedere volgende rapportage worden eventuele verbeteringen verwerkt en zo nodig toegelicht.

Deze systemen zijn flexibel en dragen zo bij aan het voortdurend verbeteren van de organisatie zonder tot onnodige administratieve druk te leiden. In de woorden van 't Dijkhuis: dat deze systemen nodig, passend en zinvol zijn.

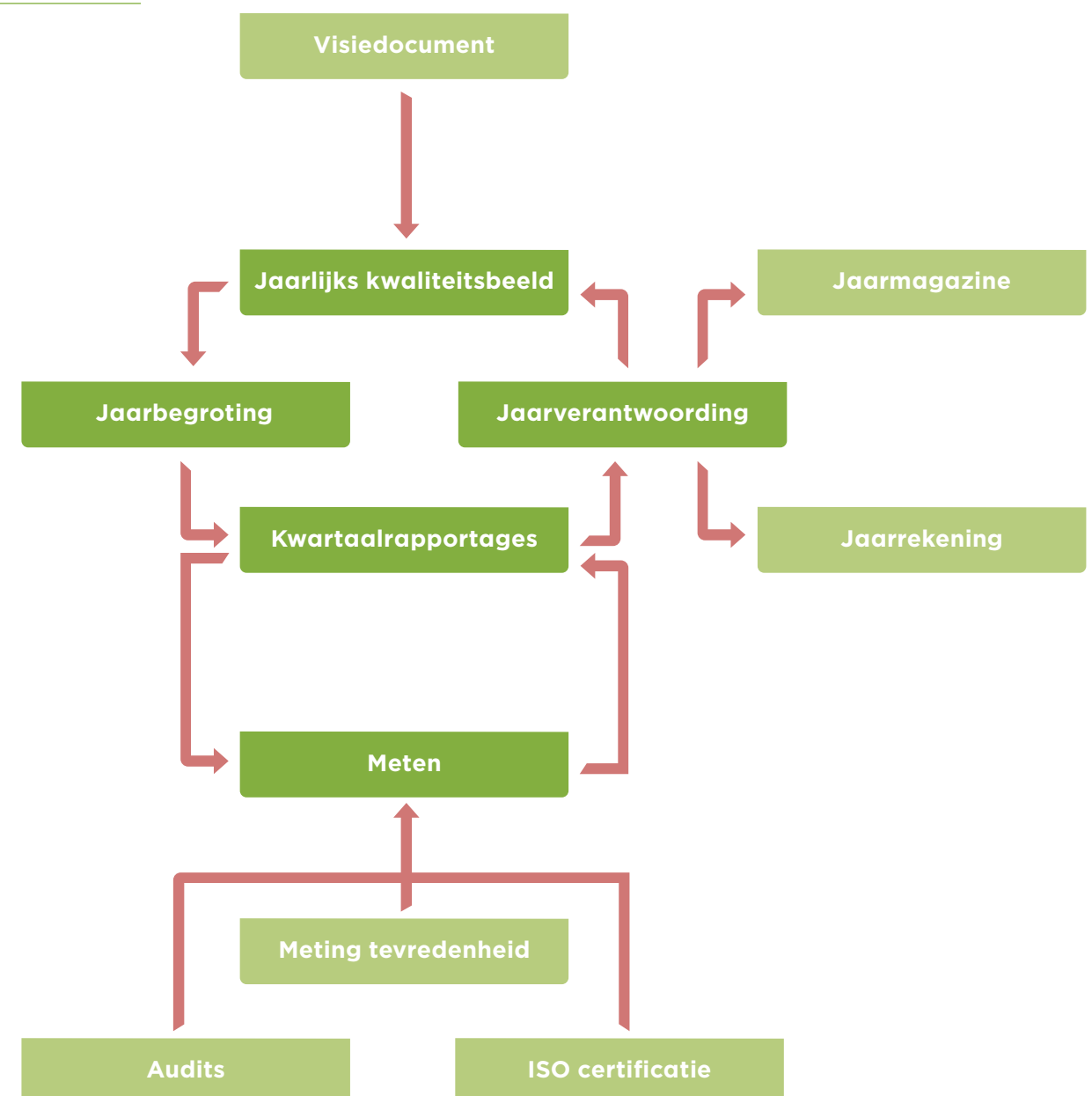
Reflectie op systematisch verbeteren

De beleidscyclus gaat uit van het visiedocument Een Dorp in Bathmen. Aan dit document ligt een strategische verkenning van interne en externe ontwikkelingen en dialoog met interne en externe betrokkenen bij de organisatie ten grondslag. Het document is geschreven voor de periode 2022 - 2027.

De resultaten van de organisatie worden gevolgd via een vaste cyclus met systemen en instrumenten. Deze worden voortdurend beoordeeld, geëvalueerd en waar nodig bijgesteld op basis van nieuwe inzichten, veranderingen in de organisatie of andere ontwikkelingen.

Betrokkenen in de organisatie zijn goed op de hoogte van de werking van beleidscyclus voor het borgen van kwaliteit en veiligheid. De systemen functioneren goed en worden correct gebruikt en ingezet. Zij leveren de informatie op die nodig is om een goede verbetercyclus te bewerkstelligen over het kwaliteitsbeleid.

Beleidscyclus



Tevredenheid

Inzicht in kwaliteit

Goede zorg- en dienstverlening past bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. De mensen die betrokken zijn bij het verlenen van zorg weten zich gehoord, gezien en gesteund.

Om hierin inzicht te krijgen worden periodiek onderzoeken naar de ervaringen van cliënten, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers uitgevoerd. Primair omdat we geïnteresseerd zijn in wat er leeft in de organisatie en om daarover het gesprek te kunnen voeren. Daarnaast wordt deze behoefte ondersteund met landelijk verplichte metingen.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de bevindingen van de meest recent meting onder cliënten. Onder mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers heeft in 2025 geen onderzoek plaatsgevonden.

Cliënttevredeheidsonderzoek

Onder de cliënten van 't Dijkhuis wordt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2025 is voor het eerst gebruik gemaakt van de Ervaringsmeter Generiek Kompas. Deze vragenlijst bevat dertien vragen en is bedoeld voor zowel cliënten die langdurige zorg (Wlz) of wijkverpleging ontvangen. Onderdeel van het instrument is een vraag waarin wordt gevraagd of zorgvragers 't Dijkhuis aan anderen zouden aanbevelen. Hiermee wordt de Net Promotor Score (NPS) bepaald.

Het onderzoek heeft in november plaatsgevonden. Alle 131 cliënten van 't Dijkhuis en hun eerste contactpersonen hebben de vragenlijst ontvangen. In totaal is door 34 personen (26%) deelgenomen. Deze respons was lager dan verwacht. Dit is mogelijk het gevolg van de uitvraag als digitale vragenlijst. Bij een volgende meting zal de vragenlijst op een andere, meer persoonlijke wijze voorgelegd worden.

Doelstelling	Dijkhuis	Landelijk
Gemiddelde beoordeling	8,4	8,4
NPS	44	46
Promotor score	79	77

Duiding

Uit het onderzoek blijkt dat de vraag: 'Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?' lager dan landelijk gemiddeld is ingevuld. Vermoed wordt dat deze (generieke) vraagstelling niet goed geïnterpreteerd wordt. De coördinator vrijwilligers en informele zorg zal in haar overleggen met vrijwilligers deze uitkomst nader duiden.

De Net Promotor Score wordt berekend op basis van het aantal personen dat 't Dijkhuis

promoten en het aantal personen dat kritisch is. Promotors beoordelen de zorg- en dienstverlening met het cijfer negen of hoger op een schaal van één tot tien. Kritische personen hebben een beoordeling tussen nul en zes gegeven.

De promotor score wordt berekend op basis van het aantal personen dat 't Dijkhuis beoordeelt met het cijfer acht of hoger.





★ EEN
★ DIJK
★ VAN
★ EEN
HUIS!
anno 1969

www.hetdijkhuis.nl