



SeniorService

Kwaliteitsbeeld 2026

Senior Service

Samen werken aan zekerheid, kwaliteit en kwaliteit van bestaan. Senior Service gelooft in de kracht van samenwerking – met cliënten, met hun naasten, met collega-zorginstellingen en met de bredere samenleving. Dit kwaliteitsbeeld 2026 beschrijft hoe wij voortbouwen op de ingezette verbeteringen van 2025 en deze borgen en doorontwikkelen in het jaar van zekerheid.

Voor die ene lach. Voor zorg die klopt. Vandaag én morgen.

Inleiding



Senior Service stelt jaarlijks een kwaliteitsbeeld op conform het **Generiek Kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan**. Dit kwaliteitsbeeld 2026 is opgesteld als verantwoordingsdocument richting de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), zorgkantoren en andere belanghebbenden. Het document biedt inzicht in de wijze waarop Senior Service stelselmatig en mensgericht werkt aan kwaliteit van bestaan voor senioren.

Dit document biedt

- Inzicht in hoe Senior Service werkt aan kwaliteit van bestaan
- Terugblik op verbeteracties en resultaten uit 2025
- Onderbouwde vooruitblik op borging en doorontwikkeling in 2026
- Reflectie op cliënt-, medewerker- en kwaliteitsinformatie

Kader en grondslag

- Generiek Kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan
- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Strategie 2026: Zekerheid

Het kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in afstemming met management, medewerkers en overige belanghebbenden en sluit volledig aan op de strategische koers van de organisatie.

Managementsamenvatting



2026 is voor Senior Service het jaar van zekerheid. Na een periode van groei en ontwikkeling verschuift de focus naar **rust, stabiliteit en voorspelbaarheid** voor cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners. Dit kwaliteitsbeeld beschrijft hoe Senior Service, vanuit het Generiek Kompas, voortbouwt op de ingezette verbeteringen in 2025 en deze borgt en doorontwikkelt in 2026.

Cliënten

Zekerheid door continuïteit, voorspelbaarheid en betrouwbare zorg die aansluit bij persoonlijke wensen en behoeften.

Medewerkers

Zekerheid door duidelijke kaders, betekenisvolle ontwikkelmogelijkheden en echte zeggenschap in het werk.

Organisatie

Zekerheid door heldere processen, transparante communicatie en technologie die menselijkheid ondersteunt.

Partners

Zekerheid door betrouwbare samenwerking, duidelijke afspraken en een sterk regionaal netwerk rondom de cliënt.

In 2025 is geïnvesteerd in persoonsgerichte zorg, Advance Care Planning, professionele dossiervoering, netwerkzorg, leren en ontwikkelen en structurele kwaliteitsmonitoring. Deze inspanningen hebben geleid tot zeer hoge cliënttevredenheid, meer betrokkenheid bij medewerkers en een stevig fundament voor verdere professionalisering. Dit kwaliteitsbeeld vormt zowel een verantwoording als een vooruitblik: Senior Service laat zien hoe kwaliteit van bestaan, professionele zorg en organisatorische zekerheid hand in hand gaan.

Terugblik 2025 – Wat hebben we bereikt?



In 2025 lag de focus op **verdieping en structurering**. Senior Service heeft actief geïnvesteerd in vijf centrale thema's die samen de basis vormen voor het kwaliteitsniveau dat we in 2026 willen bestendigen. De ingezette beweging heeft concrete en meetbare resultaten opgeleverd, zowel voor cliënten als voor medewerkers en de organisatie als geheel.

Persoonsgerichte zorg & ACP

Advance Care Planning is door alle coördinatoren toegepast. Wensen rondom toekomst en levenseinde zijn expliciet en structureel bespreekbaar gemaakt in het zorgproces.

Dossiervoering & rapportage

Het Elektronisch Cliënten Dossier is doorontwikkeld en beter geïntegreerd in het dagelijks werk, wat de kwaliteit van informatie-uitwisseling en continuïteit van zorg heeft versterkt.

Regionale netwerken

Samenwerkingen met mantelzorgers, huisartsen, casemanagers, gemeenten en collega-zorginstellingen zijn actief versterkt. Deelname aan informatiemarkten en congressen vergroot onze zichtbaarheid en bereikbaarheid.

Leren & ontwikkelen

Medewerkers kregen toegang tot e-learnings via Primio, trainingen en persoonlijke begeleiding door de kwaliteitsverpleegkundige. Investeren in mensen levert direct rendement op in kwaliteit en betrokkenheid.

Kwaliteitsmonitoring

Via het ISO-gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem, cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken en KPI-monitoring is een helder beeld ontstaan van onze resultaten en verbeterpunten.

9

Cliënttevredenheid

Zeer hoge scores op zowel CTO als ervaringsmeting Generiek Kompas



ISO-gecertificeerd

Kwaliteitsmanagementsysteem aantoonbaar op orde en transparant inzichtelijk

8

Medewerkerstevredenheid

Grotere betrokkenheid en meer rust and duidelijkheid in werkprocessen



"Als ik terugkijk op 2025 ben ik vooral trots op wat we samen hebben bereikt. Door de inzet, deskundigheid en betrokkenheid van onze zorgmedewerkers hebben we grote stappen gezet in persoonsgerichte zorg en ervaren cliënten iedere dag opnieuw de aandacht en kwaliteit die zij verdienen."

Tanita Nijmeijer, Manager Zorg

Bouwsteen 1 – Het kennen van wensen en behoeften



Het Generiek Kompas beschrijft deze bouwsteen als het **fundament van kwaliteit van bestaan**. Goede zorg begint bij het écht kennen van de mens achter de zorgvraag. Niet de indicatie, maar het leven, de wensen, waarden en mogelijkheden van de cliënt vormen het vertrekpunt. Het open en cyclische gesprek, samen met naasten en mantelzorgers, is hierbij leidend.

Terugblik 2025


In 2025 heeft Senior Service persoonsgerichte zorg structureel georganiseerd. Het open gesprek is stevig verankerd in onze intake, evaluaties en dagelijkse begeleiding. Zorgplannen zijn opgesteld op basis van de domeinen van Schalock en geven inzicht in welzijn, autonomie, sociale relaties en zingeving.

Advance Care Planning is door alle coördinatoren toegepast, waardoor wensen rondom toekomst en levenseinde expliciet bespreekbaar zijn gemaakt. Cliënten ervaren hierdoor meer regie en duidelijkheid. Medewerkers geven aan dat zij beter weten wat voor een cliënt écht van betekenis is. Door invoering en uitbreiding van ons EPD is iedereen beter op de hoogte van de zorgvraag en de ontwikkeling ervan.

Focus 2026 – Borging & verdieping

In 2026 kiezen we nadrukkelijk voor verdieping en borging. We richten ons minder op nieuwe initiatieven en meer op het zorgvuldig uitvoeren, evalueren en verbeteren van wat we doen. Iedere cliënt ervaart dat afspraken worden nagekomen, veranderingen tijdig worden besproken en zorg aansluit bij wat op dat moment nodig en wenselijk is.

- ACP standaard opnemen als vast onderdeel van het zorgproces, cyclisch herhaald bij veranderende situaties
- Zorgplannen eenvoudiger en toegankelijker opstellen voor cliënten én mantelzorgers
- Evaluatiemomenten structureel plannen en centraal verzamelen voor organisatiebrede lering
- Communicatie met mantelzorgers versterken met duidelijke afspraken over rollen en verwachtingen

 **Zekerheid in 2026** betekent dat cliënten weten dat hun wensen blijvend het uitgangspunt zijn – ook wanneer hun situatie verandert. Het open gesprek is niet een instrument, maar een houding.



"Pas wanneer ik de mens achter de indicatie ken, kan ik de zorg bieden die echt past"

Esther Karsemeijer, zorgcoördinator

Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken



Het Generiek Kompas benadrukt het belang van sterke sociale en professionele netwerken rondom de cliënt. Kwaliteit van bestaan ontstaat in samenspel: tussen cliënt, mantelzorgers, naasten, vrijwilligers en professionals. De zorgprofessional ondersteunt dit netwerk en bewaakt de balans tussen draagkracht en draaglast van alle betrokkenen.

Terugblik 2025

In 2025 heeft Senior Service actief geïnvesteerd in netwerkzorg. We hebben samenwerkingen versterkt met mantelzorgers, huisartsen, casemanagers, gemeenten en collega-zorginstellingen. Deelname aan informatiemarkten, beurzen, congressen en regionale overlegstructuren heeft onze zichtbaarheid en bereikbaarheid vergroot.

Netwerkzorg versterkt de kwaliteit van bestaan en ontlast alle betrokkenen in de zorg. De verbindingen die in 2025 zijn gelegd vormen een fundament waarop in 2026 verder wordt gebouwd.

Focus 2026 – Netwerk versterken

In 2026 kiezen we om dit netwerk verder te verstevigen. We zien en onderschrijven de noodzaak om het netwerk rondom een cliënt te verbreden en samen te zorgen voor doelgerichte, samenhangende zorg.



Heldere samenwerkingsafspraken

Verwachtingen delen met alle partners en vastleggen in duidelijke overeenkomsten per regio.



Mantelzorgondersteuning

Structureel informatie delen met mantelzorgers en hen actief betrekken in het zorgproces.




Netwerk rondom cliënt

Blijven versterken van het brede netwerk voor elke individuele cliënt als kern van kwaliteitszorg.



Mantelzorgonderzoek

Uitvoeren van het Nationaal Mantelzorgonderzoek en uitkomsten omzetten in verbeteracties.

 **Zekerheid in 2026** betekent dat cliënten kunnen rekenen op een betrouwbaar en goed afgestemd netwerk rondom hun zorg en welzijn – een netwerk dat samenwerkt, communiceert en de cliënt centraal stelt.

Bouwsteen 3 – Het werk organiseren



Deze bouwsteen gaat over de wijze waarop zorg en ondersteuning georganiseerd worden. Een passende organisatie van het werk draagt bij aan **continuïteit, toegankelijkheid en kwaliteit**. Het vraagt om heldere verantwoordelijkheden, samenwerking en een deskundigheidsmix die aansluit bij de zorgvraag van elke individuele cliënt.

Terugblik 2025

In 2025 heeft Senior Service stappen gezet richting verdere professionalisering van de organisatie. Werkprocessen zijn door nieuwe systemen aangepast en het werken met vaste coördinatoren en vaste medewerkers per cliënt is verder geborgd. Het Elektronisch Cliënten Dossier is doorontwikkeld en beter geïntegreerd in het dagelijks werk.

In 2025 zijn veel nieuwe processen geïmplementeerd. Rust en helderheid dragen bij aan kwaliteit en werkplezier – voor medewerkers én voor cliënten. De basis is gelegd; 2026 is het jaar van bestendiging.

Focus 2026 – Stabiliteit & voorspelbaarheid

In 2026 kiezen we nadrukkelijk voor verdieping en borging. De beweging die in 2025 is ingezet, wordt vertaald naar vaste werkwijzen die herkenbaar en voorspelbaar zijn voor cliënten, hun naasten en medewerkers.

- Vastleggen en naleven van heldere processen en verantwoordelijkheden
- Verdere optimalisatie van dossiervoering en declaraties
- Ondersteunende inzet van technologie, zonder afbreuk te doen aan persoonlijk contact
- Behoud van continuïteit door vaste gezichten voor cliënten

Zekerheid in 2026 betekent dat cliënten en medewerkers weten waar zij aan toe zijn en kunnen vertrouwen op een goed georganiseerde zorgstructuur die betrouwbaar en voorspelbaar functioneert.



"Voor mij zit de kracht van ons werk in de verbinding: zorgen dat alle schakels in de organisatie op elkaar aansluiten, zodat cliënten ervaren dat de zorg vanzelfsprekend en betrouwbaar is."

Jaap van Gent, operationeel manager back office

Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen



Leren en ontwikkelen zijn **randvoorwaardelijk voor kwaliteit van zorg**. Professionals, teams en organisaties leren continu van ervaringen, feedback en kwaliteitsinformatie. Reflectie, scholing en dialoog dragen bij aan werkplezier, deskundigheid en duurzame inzetbaarheid – en daarmee aan de kwaliteit die onze cliënten verdienen.

Terugblik 2025


In 2025 is geïnvesteerd in scholing, interne audits en kennisdeling. Medewerkers kregen toegang tot e-learnings via Primio, trainingen en begeleiding door de kwaliteitsverpleegkundige. Afgelopen jaar zijn we heel dichtbij onze medewerkers geweest en dit heeft ons veel waardevolle informatie gegeven en een zeer positief effect gehad op betrokkenheid en werkplezier.

Investeren in medewerkers vergroot kwaliteit en betrokkenheid. De menselijke en persoonlijke aanpak die Senior Service kenmerkt, begint bij goed toegeruste en gemotiveerde zorgprofessionals.

Focus 2026 – Verdieping & eigenaarschap

In 2026 kiezen we nadrukkelijk voor verdieping en borging op het gebied van leren en ontwikkelen. We gaan Primio verder introduceren in de organisatie om de verbreding van kennis te garanderen.

- Structureel opleidingsplan koppelen aan strategie Zekerheid
- Onboarding verbeteren voor nieuwe medewerkers
- Toegankelijkheid van werkafspraken en beleidsdocumenten vergroten
- Klassikale scholing op de agenda voor 2026
- Start medewerkersinspraakorgaan voor meer zeggenschap
- Reflectie- en eigenaarschapstraject voor ondersteunende diensten

 **Zekerheid in 2026** betekent dat medewerkers zich bekwaam, ondersteund en gehoord voelen. Een medewerker die met vertrouwen werkt, biedt betere zorg.

Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit



Inzicht in kwaliteit maakt zichtbaar of zorg bijdraagt aan kwaliteit van bestaan. **Monitoring, reflectie en transparantie** zijn noodzakelijk om te leren en te verbeteren. Kwaliteitsinformatie is bedoeld voor cliënten, professionals, de organisatie én het externe toezicht – en vormt de basis voor aantoonbare en continue verbetering.

Terugblik 2025

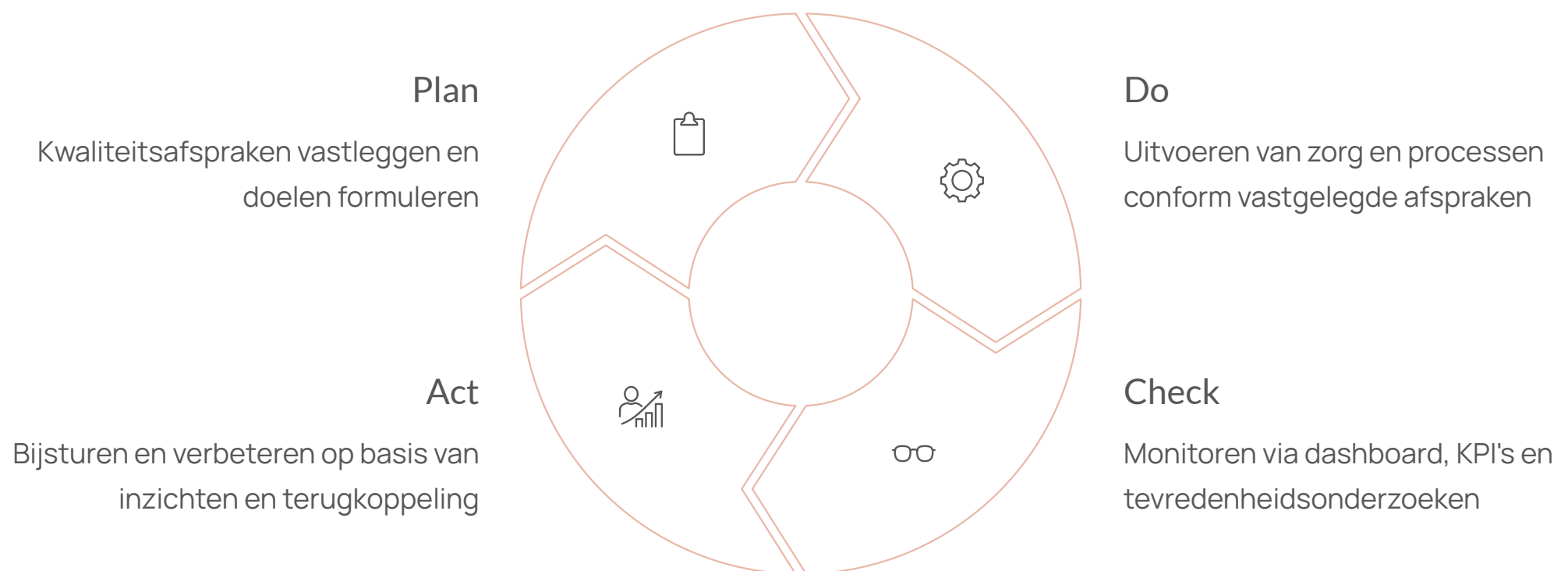
In 2025 werkte Senior Service met een ISO-gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem, cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken en KPI-monitoring. De uitkomsten lieten een hoge tevredenheid zien en gaven concrete aanknopingspunten voor verbetering.

Kwaliteit is aantoonbaar en transparant. Na jaren van verandering is het tijd om alle processen onder de loep te nemen en scherp te zijn op een goede vastlegging van onze kwaliteitsafspraken. De ISO-certificering bewijst dat ons systeem robuust en betrouwbaar is.

Focus 2026 – Dashboard & verantwoording

In 2026 kiezen we nadrukkelijk voor verdieping en borging van ons kwaliteitssysteem. De werkwijzen die in 2025 zijn ingezet worden vertaald naar vaste, herkenbare en voorspelbare rapportagestructuren.

- Doorontwikkeling van dashboards en rapportages voor beter inzicht
- Actieve terugkoppeling van resultaten naar medewerkers en cliënten
- Structurele opvolging van verbeteracties via de PDCA-cyclus
- Optimaliseren van het kwaliteitsmanagementsysteem voor gebruiksgemak en borging



Zekerheid in 2026 betekent dat kwaliteit aantoonbaar is en continu wordt verbeterd – zichtbaar voor cliënten, medewerkers, partners en toezichthouders.



"Kwaliteit in de zorg is niet alleen het 'wat', maar vooral ook het 'hoe' – het is de warmte in de professionaliteit."

Senior Service heeft naast het ondersteunen ook het horen van onze cliënten in het beleidsvaandel staan. Zo blijft de kwaliteit van de zorg nauw aangesloten bij de behoeften van onze cliënten. Vanuit de cliëntenraad voelen wij ons dan ook vereerd om bij deze mooie organisatie betrokken te zijn.

Annette Kok – Voorzitter Cliëntenraad Senior Service

Conclusie



Senior Service laat met dit kwaliteitsbeeld zien dat kwaliteit van bestaan structureel en aantoonbaar wordt geborgd. De ingezette verbeteringen uit 2025 zijn in 2026 vertaald naar vaste werkwijzen, heldere processen en duidelijke verantwoordelijkheden. Daarmee is een stevige basis gelegd voor betrouwbare en toekomstbestendige zorg.

De bestuurlijke reflectie voor 2025 luidt: - De kwaliteit van zorg is aantoonbaar op orde en transparant inzichtelijk. - Cliënten ervaren regie, continuïteit en veiligheid. - Medewerkers beschikken over duidelijke kaders, deskundigheid en zeggenschap. - Verbeteringen worden systematisch opgevolgd via de PDCA-cyclus.

Senior Service is zich bewust van de maatschappelijke opgave in de ouderenzorg en kiest daarom bewust voor stabiliteit, betrouwbaarheid en lerend vermogen. Vanuit deze basis blijft de organisatie zich ontwikkelen, met behoud van menselijkheid en persoonlijke aandacht.

"Voor die ene lach. Voor zorg die klopt. Vandaag én morgen."



"Als toezichthouder ben ik trots op de professionaliteit en klantgerichtheid die Senior Service Zorg ieder jaar weer naar een hoger niveau tilt."

Leo Peeters Weem
Voorzitter RvC Senior Service Zorg

Bestuurlijke afsluiting



Met dit kwaliteitsbeeld 2026 sluiten wij een periode van groei en ontwikkeling af en kijken wij vooruit naar een jaar waarin stabiliteit, duidelijkheid en kwaliteit centraal staan. Dit document is binnen Senior Service tot stand gekomen in nauwe afstemming met management, medewerkers en andere betrokkenen. In gesprekken met elkaar hebben wij teruggekeken op wat wij samen hebben bereikt en vooruitgekeken naar waar wij ons verder in willen ontwikkelen.

Het kwaliteitsbeeld vormt daarmee niet alleen een verantwoording van ons werk, maar ook een belangrijke basis voor het **jaarplan 2026** en de verdere inrichting van onze kwaliteitscyclus. De inzichten uit dit document helpen ons om gericht te blijven werken aan verbetering en om onze organisatie zo in te richten dat cliënten kunnen rekenen op betrouwbare en passende zorg.

Voor mij persoonlijk is dit kwaliteitsbeeld meer dan een document. Het laat zien hoe betrokken onze medewerkers zijn bij de mensen voor wie wij werken. Elke dag opnieuw zetten zij zich in om zorg te bieden die aansluit bij het leven van onze cliënten. Dat maakt mij trots en geeft mij het vertrouwen dat wij als organisatie blijven bouwen aan een toekomst waarin kwaliteit van bestaan centraal staat.

Namens het bestuur van Senior Service

Janneke van Beuzekom

Directeur-bestuurder



- 📌 **Senior Service – Samen werken aan zekerheid, kwaliteit en kwaliteit van bestaan.** Wij zorgen ervoor dat senioren langer en leuker thuis kunnen blijven wonen, met toegang tot goede zorg en goede welzijnsvoorzieningen voor iedereen.