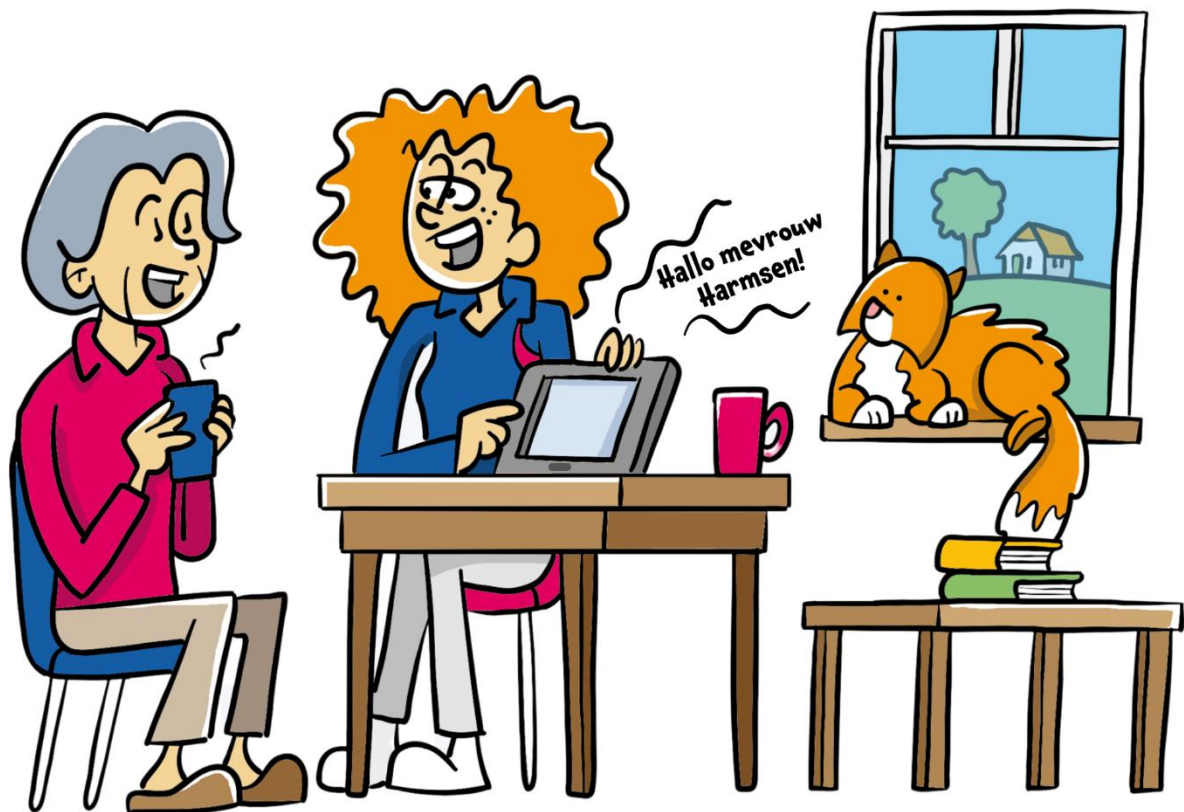


Kwaliteitsjaarplan 2026

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 25 november 2025



Inhoud

Organisatie algemeen	Pagina 3
Missie	
De invulling van onze missie	
Kwaliteitsonderwerpen 2026	Pagina 4
Continu leren & verbeteren	
Kwaliteitsbeleid	
Jaardoelen per strategisch thema	Pagina 5
1. Doorvoeren noodzakelijke veranderingen ouderenzorg	Pagina 5
2. Zorg en ondersteuning vanuit de cliënt	Pagina 6
3. Digitalisering en technologie	Pagina 7
4. Wonen met zorg	Pagina 8
5. Duurzaam werkgeverschap	Pagina 8
6. Aandacht voor informele zorg	Pagina 10
7. Financieel gezond	Pagina 10
8. Duurzaamheid	Pagina 11
9. Aandacht voor vermogen tot verandering	Pagina 11

Organisatie algemeen

Missie

Careaz biedt zorg en ondersteuning in het oosten van de Achterhoek. We verlenen dit bij cliënten thuis of op één van onze locaties en waar dit past met gebruik van (zorg)technologie. Cliënten zo lang mogelijk zelfstandig laten zijn in hun denken en doen, is het belangrijkste uitgangspunt in ons werk. Dit doen we met warme en persoonlijke aandacht en in samenwerking met naasten en andere betrokkenen in het leven van cliënten.

De invulling van onze missie

Cliënten & naasten

Wij richten ons op (her)leren van en samen oplossingen zoeken voor dat wat cliënten en naasten niet meer zelf kunnen. Cliënten en naasten betrekken ons in hun leven en blijven dat wat zij zelf kunnen, zelf doen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt dat we samen blijven afstemmen, leren en verbeteren.

Medewerkers & vrijwilligers

We zijn een werkgever waar iedereen zijn deskundigheid kan inzetten, zo zelfstandig mogelijk werkt, zich kan ontwikkelen, plezier ervaart en waar iedereen zichzelf kan zijn en gezien en gewaardeerd wordt. Dit bereiken we door samen met een open blik naar de toekomst te kijken, met elkaar in gesprek te blijven en verbinding te houden.

Samenwerking & relaties

We werken in de Achterhoek nauw samen met andere zorgorganisaties, gemeenten, woningcorporaties en het onderwijs om zelfstandigheid in het eigen wonen en leven van ouderen te ondersteunen. We bundelen onze kwaliteiten en krachten en blijven van elkaar leren. Samen passen we nieuwe inzichten toe en verbeteren zo met elkaar de ouderenzorg.

Kernwaarden

Samen zetten we ons in om ouderen die te maken hebben met afnemende gezondheid en vitaliteit, zo lang mogelijk zelfstandig te laten zijn in hun denken en doen. Dat doen we vanuit drie kernwaarden. Persoonlijk, Dichtbij en Vertrouwd.

Kwaliteitsonderwerpen 2026

- Continu leren & verbeteren
- Kwaliteitsbeleid

Continu leren & verbeteren

Continu leren en verbeteren is een manier van werken en denken, om zo steeds beter te worden in ons werk. Hierbij staat het nadenken over en kijken naar ons werk centraal; hoe doen we het nu en hoe kan het morgen nog beter? In 2026 zetten we een volgende stap in het versterken en borgen van het continu leren en verbeteren binnen onze organisatie. Waar in 2025 de nadruk lag op het bewustzijn en het dagelijks toepassen van deze manier van werken en denken, staat in 2026 het proces centraal, zodat leren en verbeteren echt een vast onderdeel worden van hoe we met elkaar werken en met elkaar omgaan.

Een belangrijk hulpmiddel bij het nadenken over ons eigen handelen in ons werk is de interne audit. Door verder te werken binnen de interne auditcyclus stimuleren we het gesprek over kwaliteit en maken we samen leren concreet en zichtbaar.

We hebben een open houding en zoeken actief naar manieren om ons werk te verbeteren. Als we verbetermogelijkheden zien, leggen we dit vast, voeren dit uit en blijven we erop letten. Soms komen deze verbeter signalen uit meldingen van incidenten, uit feedback van cliënten of uit controles door bijvoorbeeld de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of een HKZ-audit. Door deze signalen te koppelen aan onze verbetercyclus, zorgen we ervoor dat kwaliteit een vanzelfsprekend en vast onderdeel is van ons dagelijkse werk.

Kwaliteitsbeleid

In 2025 is er een conceptversie van het kwaliteitsbeleid geschreven om zo te voldoen het aan de huidige wet- en regelgeving en om het beter te laten aansluiten bij organisatie. Begin 2026 wordt het kwaliteitsbeleid definitief vastgesteld. In het nieuwe beleid leggen we uit hoe we ons kwaliteitsmanagementsysteem anders organiseren. Hierbij kijken we kritisch naar de huidige PDCA-cyclus van kwaliteit en de hulpmiddelen en werkvormen die we gebruiken. Dit heeft onder andere impact op het MIC en MIM beleid, op de overlegstructuren en op de instrumenten die we gebruiken binnen de processen van kwaliteit. Dit alles met als doel om het proces van continu blijven leren en verbeteren, structureel te ondersteunen en vast te leggen binnen de organisatie.

Jaardoelen per strategisch thema

De strategische koers 2024-2027 bestaat uit 9 thema's. In dit kwaliteitsjaarplan staan de doelen voor 2026 waaraan we per thema gaan werken. Het afgelopen jaar zijn er projecten afgerond en opgenomen in onze manier van werken. Hierdoor is er ruimte voor vervolginiciatieven of verdieplingslagen binnen de thema's. Dit werken we uit in een businessplan of projectvoorstel, waarbij we letten op de investering, het effect op medewerkers, de bedrijfsvoering en formatie. De uitvoering volgt in een plan van aanpak met daarin uiteengezet wie wat doet en wie waarvoor verantwoordelijk is.



1. Doorvoeren noodzakelijke verandering ouderenzorg

Binnen Careaz beseffen we met elkaar steeds meer hoe belangrijk het is dat ouderen zoveel mogelijk zelf blijven doen wat ze nog kunnen. We moedigen cliënten, bewoners en hun familie aan om zelf de regie te houden en activiteiten waar mogelijk zelf op te pakken. Er zijn al concrete voorbeelden waarop we het anders doen, maar het blijft nog steeds belangrijk om hieraan aandacht te geven. Zo zorgen we om ervoor dat iedereen op dezelfde, duidelijke manier blijft werken volgens onze nieuwe visie.

Het komende jaar werken we (verder) aan de volgende doelstellingen:

Doelstelling 1.1: Herstellend vermogen beoordelen vanuit verschillende vakgebieden. Met verschillende vakgebieden samen wordt de inschatting gemaakt hoe de client zijn dagelijkse vaardigheden kan behouden of opnieuw kan ontwikkelen. Samen stimuleren we het vermogen van de client om zo zelfstandig mogelijk te blijven functioneren en nieuwe vaardigheden te leren. Daarbij sluiten we zoveel als mogelijk aan bij iemands vermogen en wensen.

Doelstelling 1.2: Coaching en ontwikkeling van medewerkers

Wij ondersteunen medewerkers bij het vertalen van de visie in een werkwijze die zelfstandigheid en welzijn bevordert. De medewerker voelt zich toegerust om het goede gesprek te voeren met cliënten of hun naasten om hen te stimuleren bij het pakken van de eigen regie. Ook wanneer dit door cliënten of naasten als spannend wordt ervaren.

Doelstelling 1.3: Betrekken van het sociale netwerk

Het doel is structurele betrokkenheid van het sociale netwerk bij het dagelijks functioneren van de cliënt. We zetten in op het behouden en versterken van de bestaande rollen en gewoonten van familie, vrienden en burens. Door het netwerk tijdig te informeren en ondersteunen, verminderen we de afhankelijkheid van formele zorg en versterken we eigen regie en continuïteit.

Doelstelling 1.4: Welzijn centraal stellen.

We verkennen hoe welzijn een vaste plek krijgt, zodat het een vanzelfsprekend onderdeel wordt van onze zorg en ondersteuning. Samen met cliënten, naasten en medewerkers geven we het een duidelijke plek in ons dagelijks handelen, thuis en op de woonlocaties. Zo versterken we herstel, zelfstandigheid en kwaliteit van leven.



2. Zorg en ondersteuning vanuit de cliënt

In 2026 gaan we verder aan de slag om het zorgaanbod, goed aan te laten sluiten bij de toenemende en complexere zorgvraag van de cliënt. Dit vraagt om andere kennis en expertise van onze zorgmedewerkers en meer duidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden.

Doelstelling 2.1: Verzorgenden in hun kracht voor optimale zorg

In 2025 hebben we voor alle zorgfuncties vastgesteld, wie welke taken en verantwoordelijkheden heeft. In 2026 richten we ons op de functie van verzorgende en werken we stapsgewijs toe naar de gewenste situatie waar cliënten ervaren dat er altijd iemand is die hen kent, begrijpt en deskundig begeleidt in hun dagelijks leven. Dit doen we met aandacht voor kennis, vaardigheden en (individuele) ondersteuningsbehoeften van verzorgenden.

Doelstelling 2.2: Versterken samenwerking behandelaren en zorgteam

We versterken de samenwerking tussen behandelaren en zorgteams, waarbij adviezen helder en navolgbaar zijn in het zorgdossier. In 2026 werken teams volgens deze gezamenlijke werkwijze. Dit zorgt voor betere afstemming, continuïteit en passende zorg, waardoor cliënten zich gesteund voelen en meer grip ervaren op hun gezondheid en dagelijks leven.

Doelstelling 2.3: Onderzoeken regionale samenwerking bij specifieke

zorgvragen. Samen met partners in de regio onderzoeken we hoe we specifieke zorgvragen het beste kunnen oppakken. We streven naar een compleet zorgaanbod in de regio. Door samen te werken en vooruit te plannen, zorgen we dat ook nieuwe doelgroepen en specifieke zorgvragen, zoals leefstijlproblemen (obesitas), in de toekomst de juiste zorg en ondersteuning krijgen.



3. Digitalisering en zorgtechnologie

De visie en digitale strategie van Careaz zorgen ervoor dat technologie een vaste plek krijgt in het dagelijks leven van cliënten en in het werk van medewerkers. Uitgangspunt van deze visie en strategie is dat we zorgtechnologie structureel gaan gebruiken in onze zorgprocessen. Enerzijds om cliënten te helpen bij het vergroten van zelfstandigheid en veiligheid en anderzijds om ervoor te zorgen dat het werk efficiënter verloopt.

Technologie wordt hierbij niet gezien als aanvulling, maar als een essentieel onderdeel van de dagelijkse zorgpraktijk.

Het komende jaar realiseren we de volgende doelstellingen:

Doelstelling 3.1: Zorgtechnologie opnemen in werkprocessen en uitbreiden.

We gebruiken (zorg)technologie structureel in onze werkprocessen en breiden dit uit volgens het jaarplan zorgtechnologie. We zorgen dat digitale toepassingen bijdragen aan zelfstandigheid, veiligheid en efficiëntie. Dit realiseren we door:

- Het gebruik van bestaande zorg technologieën te evalueren op gebruiksgemak en effectiviteit.
- We leggen zorgtechnologie vast in werkprocessen en monitoren de resultaten, zoals weergegeven in het jaarplan Zorgtechnologie.

Doelstelling 3.2 Soepele overgang met technologie bij verhuizing

We zorgen dat cliënten de technologie die ze thuis gebruiken kunnen meenemen bij een verhuizing naar een woonzorglocatie van Careaz, om zo hun eigen zelfstandigheid te behouden en stimuleren.

Doelstelling 3.3: Stimuleren (veilig) gebruik van digitale middelen

- Uitrollen herontwerp sociaal intranet en adoptiemethodiek. In 2025 zijn we gestart met het programma #DigitaalDichtbij en ondersteunen we medewerkers om digitale tools slim, veilig en met vertrouwen te gebruiken. We bouwen aan een nieuw sociaal intranet en gaan we medewerkers volgens één duidelijke methodiek stap voor stap helpen om handiger te worden met het nieuwe intranet, Teams en andere digitale tools. Zo weet iedereen wat er verandert, waarom dat gebeurt en hoe je ermee werkt.
- Weerbare en wendbare IT-voorziening. We vergroten het bewustzijn rondom risico's op het gebied van informatieveiligheid, zodat medewerkers beter in staat zijn om veilig en zorgvuldig met informatie om te gaan.
- Data gedreven werken en AI. De doelstelling is om het vastgestelde AI-beleid toe te passen, het beleid voor datagedreven werken vast te stellen én te zorgen voor de inrichting van alle noodzakelijke randvoorwaarden die uit dit beleid voortkomen.



4. Wonen met zorg

Maatschappelijke veranderingen vragen van ons als zorgorganisatie om samen met direct betrokkenen na te denken over nieuwe woonvormen. Mede door deze nieuwe vormen blijft het mogelijk voor ouderen om zo lang mogelijk zelfstandig in de wijk of onder het dak van Careaz te blijven wonen, ook wanneer intensieve zorg nodig is.

Doelstelling 4.1: Besluitvorming over inzet Volledig Pakket Thuis

Het Volledig Pakket Thuis (VPT) wordt landelijk steeds vaker toegepast binnen zorgorganisaties, zodat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen, ook bij intensieve zorgbehoefte. Wij ontwikkelen in 2026 een visie op VPT en nemen een besluit over de inzet hiervan. Bij een positief besluit stellen we een plan op voor deze nieuwe zorgvorm, waarbij we klein zullen beginnen om zo ervaring op te doen en kunnen bijstellen en verbeteren als dit nodig is.

Doelstelling 4.2: Uitwerken plannen nieuwbouwlocatie Dr. Jenny.

In 2026 werken we de plannen verder uit voor de nieuwbouw van de locatie Dr. Jenny volgens het al vastgestelde meerjarenplan. In samenwerking met de gemeente en andere betrokken partijen richten we ons ook specifiek op de ontwikkelingen in de directe buurt van Dr. Jenny en stemmen we onze plannen hierop af. Samen onderzoeken we welke rol Careaz hierin kan vervullen en wat dit betekent voor de toekomstige bouw en inrichting van Dr. Jenny. Zo zorgen we ervoor dat het nieuwe woonconcept optimaal aansluit bij de behoeften van de buurt en de visie van alle belanghebbenden.



5. Duurzaam werkgeverschap

De huidige arbeidsmarkt is nog steeds krap, vooral in de zorg. Dat maakt het een continue uitdaging om voldoende medewerkers te vinden. Minder beschikbaarheid van medewerkers vraagt, naast inzet van technologie en digitalisering, ook om anders te kijken naar de samenstelling van teams en het inzetten van de benodigde kennis. Daarnaast moeten we ervoor blijven zorgen dat werken bij Careaz fijn en gezond blijft voor onze medewerkers. Als we duurzame inzetbaarheid goed aanpakken, blijft Careaz een sterke werkgever en kunnen we zorg blijven geven aan ouderen in onze regio's.

Doelstelling 5.1: Duurzaam anders werken

We ontwikkelen een nieuwe visie op duurzaam anders werken en formuleren van daaruit de vervolgstappen. Deze visie onderzoekt welke toekomstige functiemix, deskundigheid, roosterindeling en taken/verantwoordelijkheden passen bij de veranderende zorgvragen en mogelijkheden. In 2026 hebben we deze visie samen met en voor medewerkers uitgewerkt.

Doelstelling 5.2: Duurzame inzetbaarheid

In 2026 wordt het afwegingskader 'Duurzame inzetbaarheid' vanuit de cao-richtlijn, verder uitgewerkt en passen we dit toe. Het afwegingskader is een nieuw instrument dat werknemers en werkgevers ondersteunt bij gesprekken over gezond en vitaal blijven werken tot aan de AOW-leeftijd. Aan Careaz is het om dit afwegingskader verder vorm te geven. We doen dit samen met onze medewerkers.

Het tweede aspect van duurzame inzetbaarheid richt zich op vitaliteit en gezondheid. Een belangrijk deel hiervan is het vitaliteitsprogramma "Lekker in je vel", dat ook in 2026 actief wordt voortgezet. Daarnaast onderzoeken we de thema's overgangsklachten en een goede nachtrust, om meer inzicht te krijgen in de behoeften van medewerkers. Waarna we deze behoeften door vertalen naar een concreet plan van aanpak.

Doelstelling 5.3: Flexibel werken

Om duurzaam en flexibel werken te realiseren, streven we ernaar het volledige potentieel en de talenten van onze huidige medewerkers in te zetten, evenals het beschikbare arbeidspotentieel in de regio. Binnen Careaz organiseren we het flexibel inzetten van medewerkers tussen de verschillende regio's en kijken we ook hoe we de uitwisseling van medewerkers vanuit Zorg thuis naar Wonen met zorg (en andersom), makkelijker kunnen maken. Het flexibel inzetten van medewerkers over organisatiegrenzen heen gaat in 2026 mogelijk gemaakt worden vanuit de samenwerkende VVT-organisaties in de Achterhoek via de coöperatie 'Zorg voor mekaar'.

Doelstelling 5.4: Veilige werken

Het is belangrijk dat iedere medewerker zich veilig voelt op het werk. Veiligheid omvat diverse aspecten zoals psychologische veiligheid en het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag. In 2026 starten we met het herzien van ons beleid op dit vlak. Hierbij staat centraal of het beleid volledig is, daadwerkelijk ondersteuning biedt aan onze medewerkers en welke aanvullende stappen nodig zijn om ervoor te zorgen dat elke werkplek niet alleen prettig, maar ook als veilig wordt ervaren.

Doelstelling 5.5: HR-stuurinformatie

Careaz beschikt over veel gegevens op het gebied van kwaliteit, financiën en HR. Op dit moment wordt de informatie op HR-gebied nog beperkt gebruikt om op te sturen. Stuurinformatie uit HR-data is cruciaal om strategische beslissingen te kunnen nemen, ons personeelsbeleid af te stemmen op onze organisatiedoelen en proactief in te spelen op trends zoals verzuim, verloop en ontwikkelbehoefte bij medewerkers. In 2026 is er een dashboard beschikbaar met relevante indicatoren die actief gebruikt wordt om de data inzichtelijk te maken als stuur- en beleidsondersteunende informatie.



6. Aandacht voor informele zorg

Cliënten zo lang mogelijk zelfstandig laten zijn in hun denken en doen, is het belangrijkste uitgangspunt in ons werk. Dit doen we in samenwerking met naasten en andere betrokkenen in het leven van cliënten, zoals vrijwilligers en mantelzorgers. Een andere manier van samenwerken brengt nieuwe vraagstukken met zich mee; wat mag een mantelzorger doen, het onderscheid tussen mantelzorg en vrijwilligerswerk en het waarborgen van veiligheid en kwaliteit voor bewoners én betrokkenen. In 2026 realiseren we de volgende doelen:

Doelstelling 6.1: Visie en beleid op informele zorg

We werken toe naar de situatie waarbij de informele zorg volledig geïntegreerd is in onze organisatie en waarmee we gelijkwaardig samenwerken. Daarvoor stellen we in 2026 visie en beleid op informele zorg vast, met heldere kaders en definitie. We letten hierbij goed op wat deze verandering vraagt van de zorgmedewerkers, door hen onder andere te ondersteunen bij het voeren van het juiste (maatwerk)gesprek met de informele zorgverlener.

Doelstelling 6.2: Ondersteuning beschikbaar voor informele zorg.

We onderzoeken welke ondersteuningsbehoefte er is bij vrijwilligers en welke vorm van training en of scholing hierop kan aansluiten. De beschikbare ondersteuning zorgt ervoor dat de vrijwilliger zich toegerust voelt tot zijn werk en zich meer betrokken voelt bij de cliënten.



7. Financieel gezond

Careaz is een financieel gezonde organisatie: we hebben voldoende investeringskracht en buffers om onvoorziene tegenvallers op te kunnen vangen. Na enkele jaren met een negatieve zorgexploitatie, maakten we in 2024 een omslag en kwamen we uit op een positief resultaat. Ook in 2025 bleef deze positieve ontwikkeling zichtbaar, door onder andere goed te letten op de inzet van medewerkers en het handhaven van geen inzet PNIL (personeel niet in loondienst). Voor 2026 verwachten we opnieuw een positief resultaat in de zorgbegroting. Hierdoor vraagt dit thema geen extra aandacht meer en zal het vanuit de reguliere bedrijfsvoering weer verder worden opgepakt.



8. Duurzaamheid

Careaz wil duurzaamheid verder ontwikkelen en verankeren om zo een bijdrage te leveren aan een leefbare wereld. Careaz heeft zich verbonden aan de doelstellingen van de Greendeal duurzame zorg 3.0. Wij zijn lid van het Milieu Platform Zorg (MPZ, <https://milieuplatformzorg.nl/>). Daardoor kunnen we gebruik maken van reeds ontwikkelde instrumenten binnen het MPZ, zoals de Milieu Thermometer Zorg (milieumanagement systeem), de Milieu Barometer (registreren en meten) en de CO-2 routekaart (stand van zaken en inzicht in geplande maatregelen voor CO2-reductie). Wij werken het komende jaar aan de volgende doelstellingen:

Doelstelling 8.1: Realiseren van brons certificering voor 2 locaties.

Careaz heeft eind 2026 het bronzen certificaat behaald voor de locaties Antoniushove/Rapenburgerhof en Hof van Flierbeek. Dit doen wij op basis van de systematiek van het Milieuplatform zorg.

Doelstelling 8.2: We stellen een duurzame Meerjaren Onderhoudsplannen (MJOP) op voor alle woonzorglocaties. De verduurzamingsmaatregelen van het MPZ zijn hier een onderdeel van.



9. Aandacht voor vermogen tot veranderen

De noodzaak voor verandering in de zorg is helder. In de strategische koers staat per thema beschreven hoe we hieraan werken met elkaar. Het vraagt van onze medewerkers en organisatie veerkracht en verandervermogen die niet vanzelfsprekend is. Niet elke medewerker of organisatieonderdeel kan de verandering aan of in een snelheid die gevraagd of nodig is. Het vergroten van het verandervermogen van onze medewerkers en organisatie is daarom essentieel. Het leiderschap en de organisatiestructuur moeten hier goed op aansluiten en ondersteunend zijn. Dit doen we door blijvend aandacht te geven aan onderstaande punten:

- We ondersteunen medewerkers actief tijdens het veranderproces, met aandacht voor veerkracht, leervermogen en praktische begeleiding op de werkvloer. Zo zorgen we dat teams zich gesteund voelen en veranderingen duurzaam kunnen doorvoeren.
- We creëren een organisatiecultuur waarin management en structuur ondersteunend zijn aan verandering, zodat medewerkers ruimte ervaren om te leren, groeien en samen nieuwe werkwijzen vorm te geven.