



Samen gaan we voor goud!

Kwaliteitsverslag CKZ 2024

FACILITEERT

VERBINDT

VERSTERKT

Kwaliteit CKZ

**CKZ staat bekend om de
hoogwaardige kwaliteit van zorg
die we met elkaar leveren.**

Onze coöperatie bestaat inmiddels uit zo 'n 90 betrokken en gepassioneerde zorgondernemers in Zeeland en West-Brabant die elke dag opnieuw inclusieve zorg met betekenis leveren. Deze gemeenschappelijke drijfveer heeft ertoe geleid dat we het zo goed doen met elkaar.

Bouwstenen

De mens centraal
Cliëntervaringen
Professionele ontwikkeling
Inzicht in kwaliteit



Indeling kwaliteitsverslag CKZ

Het eerste deel van dit rapport is ingedeeld met gebruik van de vier bouwstenen uit het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028.

Het tweede deel van dit rapport gaat in op het onderwerp Kwaliteit en Bedrijfsvoering.

Bouwsteen 1

De mens centraal persoonlijke zorg

Zorg op maat, voor iedere unieke cliënt. Zorg die echt raakt, en betekenis geeft. Dat is waar wij ons als coöperatie volledig voor inzetten.

Onze leden bieden zorg vanuit hun eigen overtuiging en expertise. Dit zorgt voor eigenheid en diversiteit in het aanbod. Door de diversiteit van het zorgaanbod en brede expertise binnen CKZ, hebben de leden met elkaar een passend antwoord op iedere unieke cliëntvraag. Hierbij hechten wij veel waarde aan zelfregie en het maken van eigen keuzes. Daarom wordt er altijd in samenspraak met de cliënt en zijn of haar sociale omgeving (steunnetwerk) een ondersteuningsplan op maat opgemaakt waarin (werk)doelen staan opgenomen, gebaseerd op de ondersteuningsbehoeften.

Bij elke cliënt worden de beperkingen, mogelijkheden, wensen en (veiligheid)risico's in kaart gebracht en de leden stemmen de zorg hierop af. Minimaal 1 tot 2 keer per jaar worden de doelen en acties in het ondersteuningsplan geëvalueerd, wat kan leiden tot aanpassingen, zoals het op- en afschalen van de zorg of het formuleren van nieuwe doelen wanneer bepaalde doelen reeds zijn behaald. We hechten binnen CKZ veel waarde aan de privacy van cliënten, dus delen wij geen persoonsgegevens van cliënten zonder uitdrukkelijke toestemming van betrokkenen.

Zorg op maat.



Bouwsteen 2

Clïëntervaringen

We vinden de mening en ervaringen van onze cliënten ontzettend waardevol. Wij streven ernaar dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen en willen onze zorg- en dienstverlening, aansluitend aan hun behoeften, continu te ontwikkelen. Centrale vraag hierin is: 'Wat is voor cliënten belangrijk als het gaat om goede hulp en begeleiding?'

Clïënttevredenheidsonderzoek 2024

Om een goed meetbaar beeld te krijgen van de behoeften van de cliënt, wordt er periodiek binnen CKZ een cliënttevredenheidsonderzoek (Cto) afgenomen. Het laatste Cto heeft in 2024 plaatsgevonden. Dit Cto richtte zich op de tevredenheid van alle cliënten die in zorg zijn bij CKZ.

De resultaten waren zeer positief! De algemene waardering van de zorg- en dienstverlening van de aangesloten CKZ-leden kwam gemiddeld uit op een 8.9, exact dezelfde score als de score uit het eerdere Cto in 2022.

De meeste complimenten gaan over zaken die te maken hebben met emotioneel welzijn en interpersoonlijke relaties. Vooral over zorginhoud zijn de cliënten erg te spreken.

Omdat wij waarde hechten aan door-ontwikkelen, hebben we ook gericht uitgevraagd wat cliënten als verbeterpunten aandragen. Omdat de aangedragen verbeterpunten grotendeels betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening van individuele zorgverleners, zijn deze punten - uiteraard volledig geanonimiseerd - terugggekoppeld naar de desbetreffende zorgondernemers, zodat zij in de dagelijkse praktijk hier uitvoering aan kunnen geven.



Gemiddelde
cliëntwaardering

8.9



De mening van de cliënt als zorggebruiker is het **belangrijkste uitgangspunt** bij verbeteringen van kwaliteit van zorg.

Inspraak en medezeggenschap

Voor cliënten is inspraak en medezeggenschap het meest veelzeggend en van toegevoegde waarde als de inbreng betrekking heeft op de directe omgeving. Enkele CKZ zorgondernemers hebben op hun eigen locatie een vorm van medezeggenschap georganiseerd. Bijvoorbeeld door middel van individuele gesprekken, een ideeënbus of een huiskameroverleg. Uiteraard worden de dagelijkse contact- en evaluatiemomenten met de persoonlijk begeleider ook als inspraakmomenten gezien.

Cliëntenraadpleging

Om een nog beter beeld te krijgen van de behoeften van onze cliënten en hun sociale omgeving, hebben wij in 2024 een cliëntenberaad georganiseerd. Op 10 december 2024, op de dag van de mensenrechten, heeft het beraad plaatsgevonden. In dit beraad zijn we in gesprek gegaan met cliënten. Het gesprek over persoonlijke zorg en de organisatie van zorg heeft centraal gestaan. De deelnemers hebben de hulp die ze ontvingen hooggewaardeerd. Verbeterpunten liggen met name in de bekendheid van de coöperatie: *"Het zou fijn zijn als alle zorgverleners het aanbod binnen CKZ kennen. Als CKZ heb je veel te bieden, zorgverleners moeten elkaar versterken."*

Dit sluit bij onze ambitie om domein-overstijgende samenwerking verder in te richten en te optimaliseren. We nemen deze feedback mee als actiepunten in de planning van 2025.

Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling

In een wereld die steeds verandert, is het belangrijk om altijd te blijven leren.

Professionele ontwikkeling

Om de expertise en ervaring binnen de coöperatie te kunnen blijven inzetten, kun je niet stil blijven staan. Het volgen van de ontwikkelingen en deze omzetten naar kansen, maar ook blijvend investeren in kwaliteit- en procesoptimalisaties vormen een rode draad binnen ons kwaliteitsbeleid. Steeds met het doel om de beschikbare zorgcapaciteit zo goed mogelijk in te zetten, zodat onze cliënten kunnen blijven vertrouwen op passende zorg: kwalitatief hoogstaande, beschikbare en betaalbare zorg op het moment dat het nodig is.

Uitgebreid scholingsprogramma

Vanaf 2022 heeft CKZ een eigen scholingsbeleid, wat onder meer inhoudt:

- dat CKZ elk jaar voor haar leden een scholingsprogramma aanbiedt;
- waarbij van CKZ leden wordt verwacht dat zij jaarlijks een vooraf vastgesteld aantal (deskundigheidsbevorderende) scholings- en intervisie uren completeren;
- dat CKZ de scholings- en intervisie uren monitoren met behulp van kwartaal- en jaarrapportages die leden aanleveren.

Dit aanbod wordt voor en door de leden georganiseerd. We ontvangen van leden veel positieve reacties, de waardering voor het aangeboden scholingsprogramma is groot. Bekijk voor een overzicht van de scholingen het jaarverslag 2024.



**Groei,
leren en
ontwikkelen.**



Supervisie, intervisie en casuïstiekbesprekingen

CKZ stimuleert supervisie, intervisie en casuïstiekbesprekingen om de kwaliteit van zorg op niveau te houden en te verbeteren. Dat wordt de laatste jaren alleen maar belangrijker, omdat de zorgzwaarte- en complexiteit van de zorg sterk toeneemt. Dat vraagt niet alleen om andere werkmethodes en activiteiten, maar gaat ook gepaard met ethische vraagstukken. Mede om die reden hechten onze leden waarde aan zelfreflectie en geven zij met elkaar intervisie vorm. Indien van toepassing, stimuleren zij op diverse manieren de zelfreflectie in de teams die zij aansturen. Het is de bedoeling dat teams op de werkvloer naast hun reguliere werkoverleg ook tot systematische reflectie komen, aan de hand van vastgestelde thema's. Daarbij draait het steeds om de vraag: 'Wat doen we al goed en wat kan nog beter?'

Inzicht in kwaliteit

Om onze belanghebbenden inzicht te geven hoe wij het als coöperatie doen, stelt CKZ jaarlijks een kwaliteitsrapport samen op basis van de vier bouwstenen uit de Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. Elk jaar vindt er een externe visitatie plaats. De audit is een blik van buitenaf die het leer- en ontwikkelvermogen van CKZ stimuleert. De volgende externe visitatie zoals bedoeld in de Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg vindt plaats in september 2025.

Het inzicht in kwaliteit wordt voor nu verder verwoord in deel 2 van het CKZ kwaliteitsverslag.

**“We werken aan de hand van een
cliëntgericht kwaliteitsmanagementsysteem.
Hiermee is gegarandeerd dat CKZ rekening houdt
met de eisen, wensen en ervaringen van
cliënten, gemeenten, zorgkantoren
en natuurlijk de leden zelf.”**

- Henk Mobers -

Aviseur kwaliteitszorg CKZ via Kwaliteit in Care

Bouwsteen 4

Inzicht in kwaliteit en bedrijfsvoering

We mogen als coöperatie best even onze waardering naar elkaar uitspreken. We doen het namelijk heel goed als we kijken naar de kwaliteit van de zorg die we met elkaar leveren. In deel 2 van ons kwaliteitsverslag nemen wij je op hoofdlijnen mee in het CKZ kwaliteitssysteem.

ISO gecertificeerd

Het kwaliteitsmanagementsysteem van CKZ is ISO 9001 gecertificeerd. In 2024 heeft een opvolgingsaudit plaatsgevonden en ons ISO-keurmerk is tot eind 2025 verlengd.

Toelatingseisen

Om de kwaliteit van de coöperatie hoog te houden, worden enkel nieuwe leden toegelaten die kunnen voldoen aan de lidmaatschapseisen van CKZ. Een nieuw lid is in eerste instantie een aspirant-lid. Nadat een aspirant-lid is toegetreden tot CKZ, heeft het lid een half jaar de tijd om te voldoen aan de kwaliteitseisen van CKZ. De eisen zijn vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Als de periode van een half jaar is verstreken, wordt na een positieve interne audit het aspirant-lidmaatschap omgezet in een lidmaatschap.

Periodieke rapportages

Leden rapporteren periodiek over de prestaties van zorg aan CKZ. CKZ beoordeelt aan de hand van die rapportages of de leden blijven voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van kwaliteit.

Interne audit

Verder wordt er periodiek een interne audit uitgevoerd bij elke zorgondernemer van CKZ. Er zijn ook CKZ zorgondernemers die een eigen kwaliteitskeurmerk (ISO of HKZ) hebben. Zij dienen de geldigheid van het certificaat jaarlijks aan te tonen.

“Wij zijn lid geworden van CKZ omdat het een enorme **professionele organisatie** is die de kwaliteit heel goed bewaakt.”

- Annik de Kok en Femke ten Haken -
Zeeuws Centrum de Verbinding

Jaarlijks bezoek CKZ

CKZ vindt het belangrijk dat de zorg bij de alle leden van CKZ rechtmatig en doelmatig wordt geleverd door deskundige en betrokken zorgprofessionals. CKZ bewaakt dit samen met de aangesloten leden. We bezoeken daarom jaarlijks onze leden. In dit jaarlijkse gesprek wordt aandacht besteed aan de uitvoering van zorg, kwaliteitseisen, bedrijfsvoering, scholing en training en communicatie. Tevens is er aandacht voor het wederzijds functioneren.

Dossiercontroles

Daarnaast voert de CKZ administratie dossiercontroles uit in het digitale cliëntendossier ZilliZ dat alle leden van CKZ gebruiken.

Verbetermaatregelen na audits

Elk lid van CKZ wordt elke twee jaar ge-audit, welke wordt uitgevoerd door een externe partij. In 2023 zijn er 45 interne audits bij leden uitgevoerd. De belangrijkste auditbevindingen waar een verbetermaatregel voor ingevoerd diende te worden waren:

- ontbrekende prospectieve risico inventarisatie van het primair proces;
- ontbrekende actuele primaire procesbeschrijving;
- ontbreken van verplichte documentatie in cliëntdossiers;
- ontbrekende privacyverklaring, toestemmingsverklaring, verwerkingsovereenkomst of -register.

Inmiddels zijn deze bevindingen opgepakt door de betrokken leden en hersteld.

Eind 2024 is er een externe audit informatiebeveiliging uitgevoerd bij CKZ. Het rapport met bevindingen is opgeleverd. De bevindingen worden in 2025 uitgewerkt, zodat de beveiliging van privacygevoelige informatie is gewaarborgd.

Rechtmatigheid en doelmatigheid

**Financiële
rechtmatigheid**

**Gepaste zorg en
ondersteuning**

**Professioneel
verantwoord
handelen**

Kwaliteits-
uitkomsten

Kwaliteits-
handelen

Kwaliteitscommissie

Sinds enkele jaren heeft de CKZ een kwaliteitscommissie ingesteld. De kwaliteitscommissie draagt zorg voor de continue verbetering van de kwaliteit van zorg.

Onderwerpen die in het jaar 2024 zijn uitgewerkt door de kwaliteitscommissie :

- Uitvoering geven aan het scholingsbeleid
 - opstellen van een jaarlijks trainingsprogramma voor CKZ zorgondernemers;
 - stimuleren van intervisie en zelfreflectie.
- Analyseren van meldingen incidenten zorg en het doen van verbetervoorstellen om de zorg van leden te optimaliseren.

De kwaliteitscommissie had voorheen een grote rol had in het monitoren van de gestelde eisen ten aanzien van het scholingsbeleid en het beheren van de kwaliteitsdocumentatie. Deze taken zijn vanwege het anders organiseren van het kwaliteitsbeleid, komen te vervallen. Door de functionaliteiten van het digitale cliëntdossier ZilliZ beter te benutten, is de uitvraag van de kwaliteitscommissie geautomatiseerd. Hierdoor kan CKZ frequenter analyseren en doorlopend verbetervoorstellen doen om de kwaliteit van de coöperatie te verbeteren. De rol van de kwaliteitscommissie wordt in 2025 opnieuw gedefinieerd.

Metten van prestaties

CKZ voert ieder tertiaal een analyse uit op de opgestelde risicoanalyses op cliëntniveau, status van de zorgplannen en de evaluaties hiervan, aantal gemelde (bijna)incidenten en calamiteiten, ontvangen klachten en de stand van zaken met betrekking tot de gevraagde deskundigheidsbevordering en intervisie. De resultaten worden verzameld en geanalyseerd in de Balanced Scorecard, die vervolgens weer wordt gerapporteerd in de tertiaal rapportage van CKZ. Wanneer de analyse leidt tot gewenste verbetermaatregelen, wordt hier door CKZ en het desbetreffende lid uitvoering aan gegeven.





**Samen
houden we
kwaliteit
hoog.**

Kwaliteitsondersteuningsgroep

Als leden, om welke reden dan ook, behoefte hebben aan hulp of ondersteuning om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening op orde te krijgen of te houden, kunnen zij een beroep doen op de ondersteuningsgroep kwaliteit van CKZ. De ondersteuningsgroep kwaliteit bestaat uit leden van CKZ, die mede-leden ondersteunen om samen de kwaliteit van CKZ hoog te houden. Er is in 2024 geen beroep gedaan op de kwaliteitsondersteuningsgroep.

Veilig melden van incidenten

Op het moment dat zaken anders lopen dan verwacht, zijn daar mogelijk lessen uit te trekken. Dat is de reden dat CKZ het melden van incidenten en calamiteiten stimuleert. CKZ hecht waarde aan openheid over incidenten en calamiteiten en richt zich op het leren van de situaties, om zo de kwaliteit van zorg te verbeteren.

In 2024 waren er 84 meldingen, ten opzichte van 162 meldingen in 2023. Van die 84 meldingen betrof het 52 incidenten en 32 bijna-incidenten. We constateren dat het aantal meldingen over 2024 met ongeveer de helft is gedaald. Wij willen in 2025 het melden opnieuw onder de aandacht brengen bij onze leden. Met een stijgende cliëntenpopulatie én een toename van complexe problematiek, is het niet aannemelijk dat het aantal incidenten daadwerkelijk verminderd.

Klachten en geschillen

CKZ heeft een klachtenprocedure waarin zowel de eisen vanuit de Wmo, Jeugdwet en Wlz omtrent klachten- en vertrouwensfuncties zijn verwerkt. Voor cliënten is dit duidelijk weergegeven in verschillende CKZ hand-outs welke worden overhandigd door de CKZ leden tijdens het intakegesprek.

Vanwege privacyoverwegingen en de mogelijke herleidbaarheid van cliënten is er geen gedetailleerde cijferrapportage aan ons verstrekt. Wel is aan ons gerapporteerd dat in 2024 minder dan tien cliënten contact hebben gezocht met een klachtenfunctionaris. In diezelfde periode hebben eveneens minder dan tien cliënten contact opgenomen met de externe vertrouwenspersoon. Er is in 2024 geen geschil geweest over een afgehandelde klacht.



**Zorg die echt
raakt.**

Ontwikkelingen in de zorg

De basis van ons kwaliteitsbeleid vormt onze gezamenlijk waarden 'Het leveren van inclusieve zorg met betekenis'. Dit is altijd ons uitgangspunt. Bij het opstellen van ons meerjarenbeleidsplan, waar kwaliteitsoptimalisatie een belangrijk onderdeel van uitmaakt, hebben wij ook gekeken welke ontwikkelingen er allemaal plaatsvinden in de zorg. Om ook in de toekomst nog steeds inclusieve zorg met betekenis te kunnen leveren is het belangrijk om te weten hoe de zorg zich ontwikkelt. Welke kansen liggen er? Wat zijn de grootste uitdagingen waar we met elkaar naar moeten kijken en op anticiperen? Dit bepaalt mede hoe ons kwaliteitsbeleid zich verder gaat vormen. Vernieuwing en verbetering van de zorg, in samenwerking met andere partijen, staan de komende jaren hoog in het vaandel bij CKZ. Waarbij wij tegelijkertijd ook de dienstverlening op het gebied van cliëntenadministratie, financiële administratie en communicatie nog verder optimaliseren voor onze leden.

Door op deze vlakken onze leden optimaal te faciliteren, hebben onze leden de ruimte om zich te focussen op waar hun hart ligt: het leveren van inclusieve zorg met betekenis.

Lees in ons Meerjarenbeleidsplan 'Eigenheid, maar wel samen' en het jaarverslag 2024 de belangrijkste zorgontwikkelingen.

**Samen sterk
voor toekomstbestendige
cliëntgerichte zorg!**



T: 0113 745414
E: info@ckzzeeland.nl
W: www.ckzzeeland.nl