

Kwaliteitsbeeld 2025

Esila Zorg B.V.

“De menselijke maat als kompas”



Voorwoord

Rotterdam, 27 maart 2026

Beste lezer,

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van **Esila Zorg** over het jaar 2025. Een jaar waarin we onze koers als kleinschalige, cultuursensitieve zorgorganisatie hebben voortgezet, maar ook verder hebben verdiept en aangescherpt. Waar eerdere jaren in het teken stonden van opbouw en positionering, stond 2025 vooral in het teken van doorontwikkeling en bewustwording.

Binnen **Esila Zorg** geloven wij dat goede zorg begint bij de relatie. Niet bij systemen of protocollen, maar bij aandacht, vertrouwen en het echt willen begrijpen van de ander. Vanuit die overtuiging hebben wij ook dit jaar gewerkt aan het versterken van de ondersteuning voor onze **zelfstandig thuiswonenden**, met oog voor hun achtergrond, leefwereld en persoonlijke wensen.

Tegelijkertijd was 2025 ook een jaar waarin we nadrukkelijk hebben stilgestaan bij hoe wij ons werk organiseren en borgen. De groei in complexiteit van zorgvragen, de toenemende eisen vanuit wet- en regelgeving en de verdere ontwikkeling van ons kwaliteitssysteem vroegen om reflectie en aanscherping. Niet vanuit druk, maar vanuit de intrinsieke motivatie om het elke dag beter te doen.

We hebben stappen gezet in het verbeteren van onze werkprocessen, het versterken van samenwerking met mantelzorgers en ketenpartners, en het verder ontwikkelen van onze teams. Daarbij bleef de menselijke maat altijd leidend. Want hoe belangrijk systemen en structuren ook zijn, uiteindelijk draait zorg om mensen. Bij **Esila Zorg** spreken we bewust over **zelfstandig thuiswonenden** in plaats van cliënten. Deze keuze past bij hoe wij naar mensen kijken: niet als zorgvrager, maar als individu met een eigen leven, netwerk en verhaal. Wij zijn daarin ondersteunend, niet leidend.

Dit kwaliteitsbeeld geeft een eerlijke weergave van waar wij staan. Het laat zien wat goed gaat, waar we van hebben geleerd en waar we ons verder in willen ontwikkelen. Het is tot stand gekomen in samenwerking met medewerkers, **zelfstandig thuiswonenden**, mantelzorgers en samenwerkingspartners, en gebaseerd op zowel ervaringen als meetbare uitkomsten.

Wij danken iedereen die zich in 2025 heeft ingezet voor de zorg die wij samen vormgeven. Met betrokkenheid, professionaliteit en hart voor de mens.

Veel leesplezier gewenst!

*Namens het team van **Esila Zorg**,*

Ayse Ozcan-Altiparmak, sociale ondernemer en bestuurder

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Managementsamenvatting	4
1. Inleiding	5
2. De koers van <i>Esila Zorg</i>	6
3. Terugblik op het kwaliteitsbeeld 2024	9
4. Bouwstenen van het Generiek Kompas	11
4.1 <i>Het open gesprek</i>	12
4.2 <i>Het bouwen van netwerken</i>	13
4.3 <i>Het werk organiseren</i>	14
4.4 <i>Leren en ontwikkelen</i>	15
5. Reflectie op kwaliteit	16
6. Resultaten uit verplichte metingen	17
7. Vooruitblik op 2026	19
8. Conclusie	20

Managementsamenvatting

Esila Zorg is een kleinschalige, cultuursensitieve thuiszorgorganisatie in de regio Rotterdam-Rijnmond. In 2025 heeft de organisatie verder gewerkt volgens het Generiek Kompas als leidraad voor kwaliteit van bestaan. Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe **Esila Zorg** invulling geeft aan de vier bouwstenen en hoe kwaliteit zich ontwikkelt in de praktijk.

In 2025 is duidelijk zichtbaar dat de organisatie zich verder ontwikkelt van een groeiende naar een meer geborgde organisatie. De nadruk lag op het versterken van werkprocessen, het verbeteren van samenwerking en het verder verbinden van beleid met de dagelijkse praktijk.

De ervaringsmeting volgens het Generiek Kompas laat zien dat **zelfstandig thuiswonenden** zeer tevreden zijn over de zorg. De gemiddelde scores liggen rond de 9 en de aanbevelingscore is hoog. Met name het vertrouwen in zorgverleners, de persoonlijke aandacht en het luisteren naar de zelfstandig thuiswonende worden sterk gewaardeerd.

Ook medewerkers zijn overwegend tevreden. De organisatie wordt ervaren als laagdrempelig en betrokken, met korte lijnen en ruimte voor overleg. Tegelijkertijd wordt werkdruk op bepaalde momenten, met name in de ochtendzorg, als aandachtspunt benoemd. In 2025 zijn hier al stappen in gezet door de planning efficiënter in te richten en beter te differentiëren in zorgmomenten.

Op het gebied van het kwaliteitssysteem is verdere vooruitgang geboekt. De basis is aanwezig en wordt actief gebruikt, maar vraagt nog om verdere borging in de dagelijkse praktijk. Met name de beleidscyclus en de systematische vertaling van kwaliteitsinformatie naar de werkvloer blijven aandachtspunten.

De interne audit bevestigt dat de organisatie sterk is in persoonsgerichte zorg en betrokkenheid, en dat medewerkers goed zicht hebben op de wensen van **zelfstandig thuiswonenden**. Tegelijkertijd wordt ook zichtbaar dat verdere professionalisering mogelijk is in het formaliseren van processen en het vastleggen van werkwijzen.

De samenwerking met mantelzorgers en ketenpartners is in 2025 verder versterkt. Mantelzorgers worden actiever betrokken bij de zorg en er worden duidelijkere afspraken gemaakt over rollen en verantwoordelijkheden. Dit draagt bij aan een betere afstemming en continuïteit van zorg.

Op basis van de verschillende bronnen kan worden geconcludeerd dat **Esila Zorg** beschikt over een sterke basis, met hoge tevredenheid en betrokkenheid. De belangrijkste ontwikkelrichting ligt in het verder verbinden van deze sterke praktijk met een meer structurele en geborgde manier van werken.

1. Inleiding

In dit kwaliteitsbeeld 2025 blikt **Esila Zorg** terug op het afgelopen jaar. We beschrijven waar we staan als organisatie, welke ontwikkelingen we hebben doorgemaakt en wat we hiervan hebben geleerd. Daarbij kijken we niet alleen naar cijfers en resultaten, maar juist ook naar ervaringen uit de praktijk, signalen van medewerkers en **zelfstandig thuiswonenden**, en de manier waarop we samen blijven verbeteren.

2025 is het tweede jaar waarin we werken volgens het Generiek Kompas: Samen werken aan kwaliteit van bestaan. Waar 2024 vooral in het teken stond van kennismaken en verkennen, stond 2025 meer in het teken van toepassen en verdiepen. Het Kompas helpt ons om kwaliteit niet alleen te zien als iets dat je meet, maar vooral als iets dat je samen vormgeeft. In het dagelijks contact, in de samenwerking met naasten en in de manier waarop we ons werk organiseren.

Binnen **Esila Zorg** spreken we bewust over **zelfstandig thuiswonenden**. Deze benaming sluit aan bij onze visie dat mensen, ook met een zorgvraag, hun eigen leven blijven leiden binnen hun vertrouwde omgeving. Wij ondersteunen daarin, maar nemen het niet over. Door deze benadering blijven we dicht bij de leefwereld van de persoon en ontstaat er ruimte voor maatwerk.

Voor dit kwaliteitsbeeld is gebruikgemaakt van verschillende bronnen. Denk hierbij aan de ervaringsmeting Generiek Kompas 2025, de directiebeoordeling, de interne audit, signalen en incidentmeldingen, en het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Daarnaast is input opgehaald uit gesprekken met medewerkers en evaluatiemomenten met **zelfstandig thuiswonenden** en hun naasten.

De ervaringsmeting laat zien dat **zelfstandig thuiswonenden** de zorg van **Esila Zorg** hoog waarderen, met gemiddelde scores rond de 9 en een sterke aanbevelingscore. Tegelijkertijd geven de verschillende bronnen ook richting aan verdere ontwikkeling, bijvoorbeeld op het gebied van borging van processen, samenwerking en het versterken van de lerende organisatie.

Dit kwaliteitsbeeld volgt de opbouw van het Generiek Kompas. We gaan in op de vier bouwstenen, reflecteren op kwaliteit en presenteren de resultaten uit de metingen. Daarmee willen we niet alleen verantwoorden, maar vooral inzicht geven in hoe wij als organisatie blijven groeien, met behoud van onze kern: zorg die dichtbij de mens staat.

2. De koers van Esila Zorg

Esila Zorg is een kleinschalige, cultuursensitieve thuiszorgorganisatie in de regio Rotterdam-Rijnmond. Sinds de oprichting in 2018 ondersteunen wij **zelfstandig thuiswonenden** met uiteenlopende zorgvragen, met als uitgangspunt dat zorg alleen van waarde is wanneer deze aansluit bij de leefwereld van de persoon. Onze werkwijze kenmerkt zich door nabijheid, herkenbaarheid en vertrouwen, waarbij aandacht voor taal, cultuur en persoonlijke achtergrond vanzelfsprekend is.

De afgelopen jaren heeft **Esila Zorg** zich ontwikkeld van een groeiende organisatie naar een organisatie die steeds bewuster werkt aan borging en kwaliteit. In 2025 is deze beweging verder doorgezet. Niet door het vergroten van de organisatie, maar door het versterken van de basis: duidelijke processen, betere afstemming en meer aandacht voor samenhang tussen beleid en praktijk.

Onze missie

*Wij bieden cultuursensitieve thuiszorg aan **zelfstandig thuiswonenden**, met oog voor taal, achtergrond, geloof en leefomgeving. Ons doel is om mensen te ondersteunen in het behouden van hun zelfstandigheid en vertrouwde leefstijl, zodat zij zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen.*

Onze missie is ongewijzigd gebleven. Wij bieden cultuursensitieve thuiszorg aan **zelfstandig thuiswonenden**, met als doel dat zij zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen, op een manier die past bij hun leven. Daarbij kijken we niet alleen naar de zorgvraag, maar naar de mens als geheel.

Onze visie

***Esila Zorg** werkt vanuit de overtuiging dat de mens centraal staat, niet de indicatie. Zorg is pas passend als die recht doet aan wie iemand is. Wij geloven dat echte persoonsgerichtheid begint bij luisteren, begrijpen en respecteren. Dat betekent ook: ruimte voor cultuur, gebruiken, geloofsbeleving en de manier waarop iemand zijn of haar leven vormgeeft.*

Ook onze visie blijft richtinggevend. Wij geloven dat goede zorg begint met luisteren en begrijpen. Niet de indicatie staat centraal, maar de persoon. Dat betekent dat we ruimte geven aan iemands gewoonten, overtuigingen en manier van leven. Zorg is voor ons pas passend als deze aansluit bij wie iemand is.

Onze kernwaarden

De koers van **Esila Zorg** wordt gedragen door vier kernwaarden die richting geven aan ons denken en doen:

Warm en vertrouwd familiegevoel

*Wij zorgen zoals we zelf ook zorg zouden willen ontvangen: met aandacht, betrokkenheid en een persoonlijke benadering. Veel van onze **zelfstandig thuiswonenden** geven aan zich onderdeel te voelen van de **Esila-familie**.*

Kleinschalig en laagdrempelig

We werken met kleine teams en korte lijnen. Dit maakt ons flexibel en toegankelijk. We zijn dichtbij, letterlijk en figuurlijk.

Menselijke maat

We stemmen onze ondersteuning af op de mens achter de zorgvraag. We houden rekening met iemands tempo, taal, cultuur en levensverhaal.

Toekomstbestendig

*We blijven ontwikkelen. Door te leren, te reflecteren en te investeren in deskundigheid zorgen we dat **Esila Zorg** ook in de toekomst betekenisvolle zorg kan blijven bieden.*

De kernwaarden van **Esila Zorg** vormen nog altijd het fundament van ons handelen. Het warme en vertrouwde familiegevoel komt terug in de manier waarop medewerkers contact maken en relaties opbouwen. Kleinschaligheid en laagdrempeligheid zorgen ervoor dat lijnen kort zijn en signalen snel worden opgepakt. De menselijke maat betekent dat we blijven kijken naar wat iemand nodig heeft, ook als dit afwijkt van standaard werkwijzen. Tegelijkertijd vraagt de ontwikkeling van de organisatie om toekomstbestendigheid, waarbij we blijven investeren in kwaliteit, deskundigheid en structuur.



Onze werkwijze

In 2025 werd duidelijk dat deze kernwaarden niet alleen richting geven aan de zorg, maar ook aan de manier waarop we onszelf als organisatie blijven ontwikkelen. De interne audit bevestigt dat persoonsgerichte zorg en betrokkenheid sterk aanwezig zijn binnen **Esila Zorg**, en dat medewerkers goed zicht hebben op de wensen en behoeften van **zelfstandig thuiswonenden**. Tegelijkertijd laat het ook zien dat verdere professionalisering nodig is op het gebied van vastlegging, samenwerking en het systematisch doorontwikkelen van beleid.

Onze werkwijze blijft gericht op het bieden van zorg met vaste gezichten, in nauwe samenwerking met mantelzorgers en het netwerk rondom de zelfstandig thuiswonende. In 2025 is deze samenwerking verder versterkt, onder andere door vaker gezamenlijke evaluatiemomenten te organiseren en mantelzorgers actiever te betrekken bij de afstemming van zorg.

De koers van **Esila Zorg** blijft daarmee duidelijk. We kiezen niet voor snelle groei, maar voor duurzame ontwikkeling. Niet voor standaardisering, maar voor zorg die blijft aansluiten bij de mens. En niet voor alleen systemen, maar voor een balans tussen structuur en betrokkenheid.

3. Terugblik op het kwaliteitsbeeld 2024

In het kwaliteitsbeeld van 2024 lag de nadruk op het versterken van de basis van de organisatie. Thema's zoals cultuursensitieve zorg, het verder ontwikkelen van het kwaliteitssysteem en het beter laten aansluiten van scholing op de praktijk stonden centraal. 2025 laat zien dat deze richting passend was, maar ook dat het daadwerkelijk verankeren van deze thema's in het dagelijks werk een volgende stap vraagt.

Wat in 2024 nog vooral werd opgebouwd en verkend, is in 2025 meer zichtbaar geworden in de praktijk. Tegelijkertijd werd ook duidelijk dat sommige ontwikkelingen meer tijd en aandacht vragen dan vooraf werd ingeschat. Dit geldt met name voor het structureel toepassen van kwaliteitsdenken binnen teams en het versterken van de verbinding tussen beleid en uitvoering.

Een belangrijke ontwikkeling is dat cultuursensitieve zorg nog nadrukkelijker onderdeel is geworden van het dagelijks handelen. Waar dit eerder vooral werd gezien als een vanzelfsprekend onderdeel van de identiteit van **Esila Zorg**, wordt het in 2025 vaker bewust benoemd en besproken. Dit komt terug in gesprekken met **zelfstandig thuiswonenden**, maar ook in de manier waarop medewerkers reflecteren op hun eigen handelen.

Op het gebied van het kwaliteitssysteem is verdere vooruitgang geboekt. De basis die in eerdere jaren is gelegd, is in 2025 verder doorontwikkeld. Tegelijkertijd blijkt uit de directiebeoordeling dat de beleidscyclus en de vertaling van kwaliteitsinformatie naar de werkvloer nog niet overal even consequent worden toegepast. Dit vraagt om verdere borging en duidelijke verbinding tussen plannen, uitvoeren en evalueren.

Ook binnen het thema deskundigheid en scholing is een duidelijke beweging zichtbaar. De keuze om meer praktijkgericht te leren, heeft geleid tot grotere betrokkenheid van medewerkers. Casuïstiekbesprekingen, coaching en leren van elkaar krijgen een steeds prominentere plek. Dit sluit beter aan bij de dagelijkse praktijk dan meer algemene scholingsvormen.

Naast deze drie hoofdlijnen zijn er ook bredere inzichten ontstaan die de organisatie meenam naar 2025. Zo is het belang van duidelijke communicatie en verwachtingsmanagement opnieuw bevestigd. Signalen rondom planning en tijdigheid hebben geleid tot aanpassingen in routes en afstemming, waardoor meer rust is ontstaan in de uitvoering van zorg.

Daarnaast is het inzicht gegroeid dat netwerkzorg aandacht en sturing vraagt. Het betrekken van mantelzorgers en het sociale netwerk gebeurt niet vanzelf, maar vraagt om actieve afstemming en het maken van duidelijke afspraken. In 2025 is hier bewuster op gestuurd.

Tot slot heeft digitalisering zich verder ontwikkeld, maar blijft dit een aandachtspunt. Systemen ondersteunen het werk, maar vragen ook om gewenning, uitleg en vertrouwen. De beweging naar verdere digitalisering wordt in 2025 voortgezet, met aandacht voor gebruiksvriendelijkheid en aansluiting bij de praktijk.

De terugblik op 2024 laat zien dat de gekozen koers nog steeds klopt. Tegelijkertijd bevestigt 2025 dat kwaliteit geen eindpunt is, maar een continu proces van ontwikkelen, aanpassen en leren. De uitdaging ligt niet alleen in het formuleren van beleid, maar vooral in het zichtbaar maken daarvan in het dagelijks handelen van medewerkers.

4. Bouwstenen van het Generiek Kompas

Sinds 2024 werkt **Esila Zorg** volgens het Generiek Kompas als leidraad voor kwaliteit van bestaan. In 2025 is deze manier van werken verder verdiept. Waar het Kompas in het eerste jaar vooral richting gaf, is het in 2025 steeds meer onderdeel geworden van de dagelijkse praktijk. Het helpt ons om niet alleen te kijken naar wat we doen, maar vooral naar hoe en waarom we het doen.

Het Generiek Kompas werkt met vier bouwstenen die ons helpen om structureel stil te staan bij kwaliteit in de dagelijkse praktijk:

1. Het open gesprek – aandacht voor wat de ander belangrijk vindt
2. Het bouwen van netwerken – samen zorgen met anderen, formeel en informeel
3. Het werk organiseren – slim, veilig en passend organiseren vanuit visie
4. Leren en ontwikkelen – continu reflecteren en verbeteren op basis van ervaring

In 2025 is duidelijk geworden dat het werken met deze bouwstenen helpt om meer samenhang aan te brengen in de organisatie. Gesprekken worden bewuster gevoerd, samenwerking wordt gericht opgezocht en leerprocessen worden vaker expliciet gemaakt. Dit zorgt ervoor dat kwaliteit niet alleen wordt ervaren, maar ook beter wordt begrepen en besproken.

De bouwstenen bieden daarnaast houvast om signalen uit verschillende bronnen met elkaar te verbinden. Uitkomsten van de ervaringsmeting, bevindingen uit audits en signalen uit de praktijk komen samen in één verhaal. Hierdoor ontstaat een completer beeld van waar de organisatie staat en waar verdere ontwikkeling nodig is.

In de volgende paragrafen wordt per bouwsteen beschreven hoe deze in 2025 vorm heeft gekregen binnen **Esila Zorg**. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar wat goed gaat, maar ook naar de aandachtspunten en leerpunten die richting geven aan de verdere ontwikkeling van de organisatie.

4.1 Het open gesprek

Het open gesprek vormt binnen **Esila Zorg** de basis van de manier waarop wij zorg verlenen. In 2025 is dit nog nadrukkelijker zichtbaar geworden in de praktijk. Het gesprek is niet alleen een startpunt van zorg, maar een doorlopend proces waarin afstemming, vertrouwen en wederzijds begrip centraal staan.

Bij de start van een zorgtraject nemen we bewust de tijd om iemand te leren kennen. Dit gaat verder dan het in kaart brengen van de zorgvraag. Er wordt gekeken naar de leefwereld van de zelfstandig thuiswonende, de rol van familie en naasten, en wat iemand zelf belangrijk vindt in het dagelijks leven. Deze brede benadering zorgt ervoor dat zorg niet alleen passend is op papier, maar ook in de praktijk aansluit. In 2025 is het evalueren van zorg verder gestructureerd. **Zelfstandig thuiswonenden** worden minimaal eens per zes maanden geëvalueerd, en vaker wanneer de situatie daarom vraagt. Tijdens deze evaluaties zijn naast de zorgverlener vaak ook een zorgcoördinator of casemanager aanwezig. Waar mogelijk wordt ook de mantelzorger betrokken, zodat een volledig beeld ontstaat van de situatie en de ervaren zorg.

Het open gesprek stopt niet na de intake of een formeel evaluatiemoment. Juist in het dagelijks contact ontstaan belangrijke signalen. Medewerkers geven aan dat zij zich steeds bewuster zijn van hun rol in het signaleren en bespreekbaar maken van veranderingen. Dit varieert van kleine veranderingen in gedrag tot grotere ontwikkelingen in gezondheid of thuissituatie. Deze signalen worden steeds vaker gedeeld binnen het team, waardoor gezamenlijk kan worden gekeken naar passende ondersteuning. Ook de manier van communiceren is verder ontwikkeld. In gesprekken wordt meer aandacht besteed aan het stellen van open vragen en het doorvragen op wat iemand zegt. Dit helpt om beter te begrijpen wat er achter een wens of behoefte schuilgaat. Voor een deel van de doelgroep speelt cultuur, taal en geloof een belangrijke rol in hoe zorg wordt beleefd. In 2025 is hier bewuster rekening mee gehouden, zonder dat dit leidt tot standaardisering of aannames.

Uit de ervaringsmeting blijkt dat **zelfstandig thuiswonenden** deze benadering herkennen. Zij geven aan dat er goed naar hen wordt geluisterd en dat zij met vragen terecht kunnen bij de zorgverleners. Dit bevestigt dat het open gesprek niet alleen een uitgangspunt is, maar ook daadwerkelijk wordt ervaren in de praktijk. Tegelijkertijd blijft het een aandachtspunt om belangrijke informatie consequent vast te leggen. Hoewel het gesprek zelf vaak goed verloopt, kan de vertaling naar het zorgdossier nog verder worden versterkt. Dit vraagt om blijvende aandacht voor verslaglegging en het delen van informatie binnen het team.

Het open gesprek is daarmee geen vast onderdeel van het proces, maar een houding die voortdurend aandacht vraagt. In 2025 is hierin een duidelijke ontwikkeling zichtbaar, waarbij het gesprek steeds meer wordt gezien als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het hele team.

4.2 Het bouwen van netwerken

Het bouwen van netwerken heeft binnen **Esila Zorg** in 2025 een meer zichtbare en bewustere plek gekregen. Waar samenwerking met mantelzorgers en ketenpartners eerder vooral vanzelfsprekend onderdeel was van het werk, is hier in 2025 gericht aandacht aan besteed. Dit komt mede doordat zorgvragen complexer worden en het steeds duidelijker wordt dat goede zorg niet alleen door de zorgverlener kan worden gedragen.

Bij de start van zorg wordt niet alleen gekeken naar de individuele situatie, maar ook naar de mensen eromheen. Familieleden, burens en andere betrokkenen spelen vaak een belangrijke rol. In 2025 is vaker expliciet stilgestaan bij wie onderdeel is van het netwerk en welke rol iemand kan en wil vervullen. Dit helpt om verwachtingen beter af te stemmen en om overbelasting te voorkomen.

Mantelzorgers worden actiever betrokken bij de zorg. Dit gebeurt onder andere tijdens evaluatiemomenten, maar ook in het dagelijkse contact. Er worden duidelijke afspraken gemaakt over wie welke taken oppakt en waar de grenzen liggen. Daarbij wordt bewust rekening gehouden met de draagkracht van de mantelzorgers. In sommige situaties is er sprake van mantelzorgers die vooral een signalerende rol hebben en **Esila Zorg** informeren wanneer dat nodig is.

Naast het informele netwerk is ook de samenwerking met ketenpartners voortgezet en versterkt. In 2025 is opnieuw samengewerkt met organisaties zoals Passie in Zorg, Humanitas en Aafje. Deze samenwerking draagt bij aan continuïteit van zorg en maakt het mogelijk om sneller te schakelen wanneer de situatie daarom vraagt.

Tegelijkertijd laat de praktijk zien dat netwerkzorg niet vanzelf ontstaat. Het vraagt om initiatief, communicatie en soms ook om het overbruggen van verschillen in werkwijze of verwachtingen. In enkele situaties bleek dat afstemming meer tijd kost dan vooraf gedacht. Dit vraagt om geduld en het blijven investeren in relaties.

De ervaringen uit 2025 laten zien dat het bouwen van netwerken een belangrijk onderdeel is van goede zorg, maar ook een proces dat voortdurend aandacht vraagt. Door hier bewuster mee om te gaan, ontstaat er meer samenhang in de ondersteuning en wordt de zorg beter afgestemd op de leefwereld van de zelfstandig thuiswonende.

4.3 Het werk organiseren

In 2025 heeft **Esila Zorg** nadrukkelijk aandacht besteed aan de manier waarop het werk wordt georganiseerd. Waar in eerdere jaren de focus vooral lag op het bieden van passende zorg, is in 2025 duidelijk geworden dat een goede organisatie van het werk essentieel is om deze kwaliteit ook daadwerkelijk te kunnen blijven leveren.

Een belangrijk aandachtspunt was de inrichting van de ochtendzorg. Medewerkers ervaren dat de ochtendroutes intensief en soms moeilijk haalbaar waren, waardoor het niet altijd lukte om op het gewenste moment aanwezig te zijn. Dit had niet alleen invloed op de werkdruk van medewerkers, maar ook op de beleving van de **zelfstandig thuiswonenden**.

In 2025 zijn de routes daarom opnieuw bekeken en aangepast. Er is meer onderscheid gemaakt tussen urgente en minder urgente zorgmomenten en de planning is efficiënter ingericht. Deze aanpassingen hebben geleid tot meer rust in de uitvoering van zorg en een betere balans voor medewerkers. Daarnaast heeft een lichte daling in het aantal **zelfstandig thuiswonenden** bijgedragen aan meer ruimte in de planning.

De organisatie blijft bewust kleinschalig werken, met korte lijnen en vaste gezichten. Dit maakt het mogelijk om snel te schakelen en signalen direct op te pakken. Tegelijkertijd vraagt deze manier van werken ook om duidelijke afspraken en afstemming, zodat iedereen weet wat er van hem of haar verwacht wordt.

Binnen het team is in 2025 meer aandacht gekomen voor taakverdeling en het inzetten van deskundigheid. Niet iedere situatie vraagt dezelfde aanpak en niet iedere medewerker hoeft alles te kunnen. Door beter te kijken naar ieders kwaliteiten, wordt het werk evenwichtiger verdeeld en kunnen medewerkers elkaar aanvullen waar nodig.

Ook op het gebied van ondersteuning en middelen zijn stappen gezet. Medewerkers beschikken over passende hulpmiddelen en kunnen bij vragen of onzekerheden laagdrempelig terugvallen op hun leidinggevende. Dit draagt bij aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen binnen het team.

Tegelijkertijd blijft het organiseren van het werk een dynamisch proces. Veranderingen in zorgzwaarte, personele bezetting en externe factoren vragen om voortdurende afstemming. In 2025 is zichtbaar geworden dat kleine aanpassingen in de organisatie van het werk een groot effect kunnen hebben op zowel de kwaliteit van zorg als het werkplezier van medewerkers.

4.4 Leren en ontwikkelen

In 2025 heeft leren en ontwikkelen binnen **Esila Zorg** een meer vanzelfsprekende plek gekregen in het dagelijks werk. Waar leren eerder nog vaker werd gezien als iets aanvullends, is het in 2025 steeds meer onderdeel geworden van de manier waarop medewerkers met elkaar samenwerken en reflecteren op hun handelen.

Een belangrijk element hierin zijn de werkoverleggen. Tijdens deze momenten krijgen medewerkers de ruimte om casussen in te brengen en met elkaar te bespreken. Dit gebeurt niet alleen om oplossingen te vinden, maar vooral om gezamenlijk te begrijpen wat er speelt en hoe de zorg verbeterd kan worden. Door deze manier van werken worden medewerkers zich bewuster van hun handelen en van de impact daarvan op de zelfstandig thuiswonende.

Het leren vindt daarmee grotendeels plaats in de praktijk. Situaties die zich voordoen in de dagelijkse zorg worden gebruikt als uitgangspunt voor reflectie en ontwikkeling. Dit sluit goed aan bij de behoefte van medewerkers, die aangeven dat zij het meest leren van herkenbare situaties en uitwisseling met collega's.

Daarnaast is er aandacht voor gerichte scholing wanneer daar behoefte aan is. Medewerkers kunnen tijdens gesprekken en overleggen aangeven waar zij behoefte aan hebben, waarna passende scholing wordt georganiseerd. Dit zorgt ervoor dat leren aansluit bij de praktijk en direct toepasbaar is.

De interne audit laat zien dat er binnen **Esila Zorg** sprake is van betrokken medewerkers en een sterke basis in persoonsgerichte zorg. Tegelijkertijd wordt ook zichtbaar dat verdere ontwikkeling mogelijk is in het systematisch vastleggen en delen van kennis en ervaringen. Dit vraagt om een balans tussen informeel leren en het borgen van kennis binnen de organisatie.

Ook de toenemende complexiteit van zorgvragen vraagt om voortdurende ontwikkeling. Medewerkers krijgen te maken met uiteenlopende situaties waarin zowel zorginhoudelijke kennis als communicatieve vaardigheden belangrijk zijn. In 2025 is hier bewuster aandacht aan besteed, onder andere door het bespreken van dilemma's en het delen van ervaringen binnen het team.

Leren en ontwikkelen wordt daarmee steeds minder gezien als een los onderdeel, en steeds meer als een continu proces dat verweven is met het dagelijks werk. Deze ontwikkeling draagt bij aan de kwaliteit van zorg, maar ook aan het vertrouwen en de samenwerking binnen het team.

5. Reflectie op kwaliteit

In 2025 heeft **Esila Zorg** verdere stappen gezet in het versterken van kwaliteit als een integraal onderdeel van de organisatie. Waar kwaliteit eerder nog vaker werd gezien als iets dat vooral wordt vastgelegd en getoetst, is het in 2025 steeds meer onderdeel geworden van het dagelijks handelen en de gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen het team.

Kwaliteit wordt binnen **Esila Zorg** niet alleen bepaald door uitkomsten of cijfers, maar vooral door de manier waarop zorg wordt ervaren. De ervaringsmeting laat zien dat **zelfstandig thuiswonenden** zich gehoord voelen, vertrouwen hebben in de zorgverleners en de zorg als passend ervaren binnen hun eigen leven. Deze uitkomsten bevestigen dat de basis van de zorg stevig staat.

Tegelijkertijd laten andere bronnen zien dat kwaliteit ook vraagt om verdere ontwikkeling. Uit de directiebeoordeling komt naar voren dat de beleidscyclus en de vertaling van plannen naar de praktijk nog niet overal even consistent worden toegepast. Dit betekent dat er nog winst te behalen is in het verbinden van beleid, uitvoering en evaluatie.

Ook uit de interne audit blijkt dat de kwaliteit van zorg en de betrokkenheid van medewerkers sterk aanwezig zijn, maar dat verdere professionalisering mogelijk is in het systematisch vastleggen van werkwijzen en het formaliseren van samenwerkingen. Dit vraagt om het vinden van een balans tussen de kracht van kleinschaligheid en de noodzaak van structuur.

Een belangrijk inzicht uit 2025 is dat kwaliteit niet alleen ontstaat door goede intenties, maar ook door duidelijke afspraken en het consequent toepassen daarvan. Dit geldt bijvoorbeeld voor verslaglegging, interne afstemming en het delen van informatie. Kleine verschillen in werkwijze kunnen grote impact hebben op de continuïteit van zorg. Daarnaast speelt de toenemende complexiteit van zorg een rol. Medewerkers krijgen vaker te maken met situaties waarin niet één juiste oplossing bestaat. Dit vraagt om professioneel handelen, overleg en het maken van afwegingen. In deze situaties wordt het belang van reflectie en samenwerking extra zichtbaar.

De organisatie heeft in 2025 laten zien dat zij in staat is om signalen op te pakken en hierop te reageren. Aanpassingen in de planning, meer aandacht voor samenwerking met mantelzorgers en het versterken van leerprocessen zijn hier voorbeelden van. Tegelijkertijd vraagt het verder ontwikkelen van kwaliteit om blijvende aandacht en sturing.

Kwaliteit is daarmee geen vaststaand gegeven, maar een proces dat voortdurend in beweging is. In 2025 is zichtbaar geworden dat **Esila Zorg** deze beweging actief maakt, door te luisteren, te reflecteren en waar nodig bij te sturen. De komende periode ligt de nadruk op het verder verbinden van deze inzichten met de dagelijkse praktijk, zodat kwaliteit niet alleen wordt ervaren, maar ook duurzaam wordt geborgd.

6. Resultaten uit verplichte metingen

In 2025 heeft **Esila Zorg** verschillende metingen uitgevoerd om inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg en de ervaringen van zowel **zelfstandig thuiswonenden** als medewerkers. Deze metingen vormen een belangrijke basis voor reflectie en verbetering en worden binnen de organisatie actief besproken.

Ervaringsmeting Generiek Kompas 2025

In 2025 is voor het eerst de ervaringsmeting volgens het Generiek Kompas uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De respons was hoog, met 16 reacties op 19 benaderde personen, wat zorgt voor een betrouwbaar en representatief beeld.

De uitkomsten laten zien dat **zelfstandig thuiswonenden** zeer tevreden zijn over de zorg. De gemiddelde scores liggen rond de 9, waarbij met name vertrouwen in de zorgverleners, het luisteren naar de persoon en het in de gaten houden van het welzijn hoog worden gewaardeerd.

Ook uit de open reacties blijkt dat **zelfstandig thuiswonenden** de zorg ervaren als betrokken en persoonlijk. Er wordt gesproken over medewerkers die de tijd nemen, goed luisteren en aansluiten bij de situatie van de persoon.

Tegelijkertijd zijn er enkele aandachtspunten zichtbaar. In een aantal situaties wordt genoemd dat zorgverleners niet altijd op het gewenste tijdstip aanwezig zijn en dat de bezetting in vakantieperiodes beter kan worden afgestemd. Deze signalen sluiten aan bij eerdere inzichten rondom planning en werkdruk.

Medewerkerstevredenheid

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek geeft inzicht in hoe medewerkers hun werk en de organisatie ervaren. In totaal hebben 12 van de 17 benaderde medewerkers gereageerd, wat neerkomt op een respons van 71 procent.

De resultaten laten zien dat medewerkers overwegend tevreden zijn. De organisatie wordt ervaren als laagdrempelig en toegankelijk, met ruimte voor open communicatie en ondersteuning vanuit leidinggevend. Medewerkers geven aan dat zij zich gehoord voelen en dat er aandacht is voor hun signalen.

Tegelijkertijd komt naar voren dat de werkdruk, met name in de ochtendzorg, aandacht vraagt. Deze signalen zijn in 2025 al deels opgepakt door aanpassingen in de planning en het efficiënter inrichten van routes.

Incidenten en signaleringen

In 2025 zijn in totaal zes incidentmeldingen geregistreerd. Het merendeel betreft valincidenten, aangevuld met meldingen rondom medicatie en onveilige situaties.

Alle meldingen zijn besproken en opgevolgd binnen de organisatie. De focus ligt hierbij niet alleen op het afhandelen van het incident, maar vooral op het begrijpen van de oorzaak en het voorkomen van herhaling. Deze aanpak draagt bij aan een lerende cultuur waarin medewerkers zich bewust zijn van hun rol in het signaleren en verbeteren van veiligheid.

Klachten en informele signalen

In 2025 zijn geen officiële klachten ingediend. Dit betekent echter niet dat er geen feedback is ontvangen. Informele signalen worden actief opgehaald en besproken, zowel tijdens evaluaties als in het dagelijks contact.

Deze signalen hebben onder andere betrekking op planning en bereikbaarheid en worden gebruikt om processen verder te verbeteren. Door ruimte te geven aan deze 'kleine signalen' wordt voorkomen dat onvrede zich opstapelt.

Leren van resultaten

De waarde van de metingen ligt voor **Esila Zorg** niet alleen in de uitkomsten, maar vooral in de manier waarop deze worden gebruikt. In 2025 zijn de resultaten actief gedeeld binnen het team en besproken tijdens overleggen en evaluatiemomenten.

Hierdoor ontstaat er niet alleen inzicht, maar ook eigenaarschap. Medewerkers herkennen de uitkomsten, kunnen deze plaatsen in hun dagelijkse werk en worden betrokken bij het zoeken naar verbeteringen.

7. Vooruitblik op 2026

In 2025 heeft **Esila Zorg** belangrijke stappen gezet in het verder ontwikkelen en versterken van de organisatie. Deze lijn wordt in 2026 voortgezet, met aandacht voor zowel de inhoud van zorg als de manier waarop deze wordt georganiseerd en geborgd.

Een belangrijk aandachtspunt voor 2026 is het verder versterken van de verbinding tussen beleid en praktijk. De basis van het kwaliteitssysteem is aanwezig, maar vraagt om verdere verankering in het dagelijks werk. Dit betekent dat medewerkers niet alleen betrokken zijn bij de uitvoering van zorg, maar ook meer eigenaarschap ervaren in het signaleren, vastleggen en verbeteren van kwaliteit.

Daarnaast blijft het organiseren van het werk een belangrijk thema. De aanpassingen in de planning hebben in 2025 geleid tot meer rust, maar vragen om blijvende aandacht. In 2026 wordt verder gekeken naar hoe werkdruk beter kan worden verdeeld en hoe flexibiliteit behouden blijft zonder dat dit ten koste gaat van duidelijkheid.

Ook de begeleiding van kwetsbare situaties krijgt extra aandacht. De complexiteit van zorgvragen neemt toe, wat vraagt om verdere verdieping van kennis en vaardigheden. Thema's zoals dementie, psychiatrie en omgaan met verlies en rouw blijven hierin belangrijk.

De samenwerking met mantelzorgers en het netwerk rondom de zelfstandig thuiswonende wordt verder versterkt. In 2025 zijn hierin stappen gezet, maar er is nog ruimte om deze samenwerking meer te structureren en te verdiepen.

Tot slot blijft duurzame inzetbaarheid van medewerkers een belangrijk onderwerp. Er is blijvende aandacht voor werkdruk, mentale balans en het ondersteunen van medewerkers in hun professionele rol.

Met deze ontwikkelpunten als leidraad kijkt **Esila Zorg** met vertrouwen en realisme vooruit naar 2026, met behoud van de menselijke maat die de organisatie kenmerkt.

8. Conclusie

Het kwaliteitsbeeld over 2025 laat zien dat **Esila Zorg** zich verder heeft ontwikkeld als een organisatie waarin betrokkenheid, mensgerichtheid en professionalisering samenkomen. De basis van de zorg is sterk, wat zichtbaar wordt in de hoge tevredenheid van **zelfstandig thuiswonenden** en de betrokkenheid van medewerkers.

Tegelijkertijd maakt 2025 duidelijk dat kwaliteit meer is dan het leveren van goede zorg alleen. Het vraagt ook om structuur, afstemming en het vermogen om te blijven leren. De organisatie heeft hierin stappen gezet, onder andere door werkprocessen te verbeteren, samenwerking te versterken en meer aandacht te geven aan reflectie en ontwikkeling.

De verschillende bronnen laten een consistent beeld zien. De ervaringsmeting bevestigt dat **zelfstandig thuiswonenden** zich gehoord en ondersteund voelen. De interne audit en directiebeoordeling laten zien dat de organisatie goed functioneert, maar ook dat verdere borging en samenhang nodig zijn om deze kwaliteit duurzaam vast te houden.

De kracht van **Esila Zorg** ligt in de combinatie van kleinschaligheid en betrokkenheid. Deze kracht maakt het mogelijk om zorg te bieden die aansluit bij de leefwereld van de zelfstandig thuiswonende. Tegelijkertijd vraagt de verdere ontwikkeling van de organisatie om het versterken van structuren en het bewuster organiseren van kwaliteit.

In 2025 is zichtbaar geworden dat **Esila Zorg** deze balans steeds beter weet te vinden. Door te blijven luisteren, te reflecteren en waar nodig bij te sturen, ontwikkelt de organisatie zich op een manier die past bij haar identiteit.

Met deze basis en de ingezette ontwikkeling kijkt **Esila Zorg** met vertrouwen naar de toekomst, met als uitgangspunt dat kwaliteit altijd begint bij aandacht voor de mens.