

Kwaliteits- beeld STMG 2025





We kijken vooruit én terug

Onze cliënten

- Wat vinden onze cliënten
- De cliënt als fundament

Onze medewerkers

- Wat vinden onze medewerkers
- De kracht van onze professionals

Onze organisatie

- Ons netwerk Samen in de wijk
- STMG als leerorganisatie in de regio

Onze kwaliteit

- Kwaliteit als proces
- Versterking en verankering in 2026

Samen verder bouwen

Met trots en betrokkenheid presenteren wij u dit kwaliteitsbeeld van STMG. Een kwaliteitsbeeld waarin wij niet alleen laten zien waar wij vandaag staan, maar vooral ook hoe wij samen zijn gegroeid en waar wij naartoe bewegen. Het afgelopen jaar stond in het teken van verandering, verbinding en versterking. We hebben een belangrijke stap gezet door de overname en integratie met Vitaal Thuiszorg. Twee organisaties zijn samengekomen tot één geheel, met één gedeelde ambitie: het bieden van goede, mensgerichte en toekomstbestendige zorg samen met een nieuw bestuur.

Deze ontwikkelingen vroegen veel van onze organisatie, onze medewerkers en onze manier van werken. Maar juist in die beweging hebben we gezien waar onze kracht ligt. Samen met cliënten, naasten en collega's hebben we gebouwd aan vertrouwen, samenwerking en kwaliteit van bestaan. We hebben niet alleen vooruitgekeken, maar ook bewust stilgestaan bij wat nodig is om onze basis te versterken.

Want groeien betekent ook verstevigen. In 2025 hebben we belangrijke stappen gezet in professionalisering, uniformiteit en het zichtbaar maken van kwaliteit en veiligheid. We hebben geleerd dat duurzame vernieuwing alleen mogelijk is als de fundamenten stevig zijn. Die overtuiging nemen we mee naar de toekomst.

Wat ons daarbij richting geeft, zijn de ervaringen van onze cliënten en de inzet van onze medewerkers. Hun betrokkenheid, deskundigheid en vertrouwen vormen de kern van alles wat wij doen. Daar zijn we dankbaar voor en trots op.

In dit kwaliteitsbeeld leest u waar wij vandaan komen, wat wij hebben geleerd en hoe wij verder bouwen. Samen werken wij aan een organisatie die wendbaar is, die blijft leren en die stevig staat voor goede zorg in de wijk vandaag én morgen.

Wij nodigen u van harte uit om dit kwaliteitsbeeld te lezen en met ons mee te kijken naar onze gezamenlijke ontwikkeling.

Jacintha Albada Jelgersma en Gijs Rotteveel
Bestuurders STMG



We kijken vooruit én terug

Dit kwaliteitsbeeld start met een terugblik op 2025. Voor STMG was dit een jaar waarin belangrijke organisatorische veranderingen plaatsvonden en waarin de basis werd gelegd voor verdere ontwikkeling als toekomstbestendige organisatie. In dit jaar kreeg het bestuurlijk leiderschap een nieuwe invulling en werd gestart met de integratie van Vitaal Thuiszorg. Daarmee werd de overgang ingezet van twee afzonderlijke organisaties naar één organisatie met een gezamenlijke kwaliteitscyclus.

Deze ontwikkelingen hadden merkbare invloed op onze organisatie-inrichting, werkprocessen en samenwerking. Tegelijkertijd hebben medewerkers, cliënten en naasten gewerkt aan het borgen en verbeteren van de kwaliteit van bestaan. Naast de zorginhoudelijke samenwerking vroeg ook de afstemming binnen de ondersteunende diensten nadrukkelijk aandacht, met als doel de continuïteit en toegankelijkheid van zorg en ondersteuning te waarborgen.

Stabiliteit mét ontwikkeling

In 2024 hebben wij onze koers beschreven aan de hand van ons Droombeeld en de bijbehorende wegwijzers. In 2025 werd duidelijk dat de veranderende bestuurlijke, organisatorische en maatschappelijke context vraagt om verdere concretisering van deze koers. Factoren zoals de integratie van Vitaal Thuiszorg, arbeidsmarktkrapte, toenemende zorgcomplexiteit en de groeiende rol van digitale zorg maakten het noodzakelijk om gericht te sturen op zowel stabiliteit als ontwikkeling.



De verdere ontwikkeling van STMG Connect en de bredere inzet van digitale zorg zien wij daarbij niet als een ondersteunend instrument, maar als een randvoorwaarde voor hybride, toekomstbestendige zorg. Digitalisering helpt ons om passende zorg anders te organiseren, capaciteit doelmatiger in te zetten en cliënten meer eigen regie te geven.

In het kwaliteitsbeeld 2024 formuleerden wij doelen op het gebied van deskundigheid, digitale zorg, zeggenschap, regionale samenwerking en wendbaar organiseren. In 2025 hebben wij stappen gezet in deze ontwikkelingen. Tegelijkertijd werd duidelijk dat groei en vernieuwing alleen duurzaam zijn wanneer de basis stevig is. De nadruk verschoof daarom van uitbreiden naar bestendigen, professionaliseren en duurzaam verankeren.

Concreet betekende dit dat wij hebben ingezet op het versterken van de uniformiteit in processen, het vergroten van het inzicht in kwaliteit en veiligheid, het professionaliseren van bevoegd en bekwaam werken en het verstevigen van onze verbetercyclus. Ook hebben wij gebouwd aan een gezamenlijke cultuur, waarin medewerkers van beide organisaties elkaar hebben leren kennen en waarin wij samenwerken vanuit één gedeelde verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van bestaan, zorg en welzijn van cliënten. In 2025 hebben wij meer inzicht gekregen in kwaliteit en veiligheid, maar ook geconstateerd dat uniformiteit in vastlegging en monitoring om versterking vraagt. De beweging die in 2024 en 2025 is ingezet, wordt daarom in 2026 verder versterkt en verankerd.



Groei in omvang vraagt om verdere versteviging van onze basis

Met de komst van een tweede bestuurder begin 2026 ontstaat verdere bestuurlijke versterking. Vanuit deze gezamenlijke aansturing werken wij toe naar een vernieuwd Droombeeld en een strategische koers die recht doet aan onze omvang, regionale positie en maatschappelijke opgave. Deze koers ontwikkelen wij samen met medewerkers, cliënten, naasten en regionale partners.

Onze ambitie is helder: als één organisatie sterker staan voor onze cliënten en medewerkers. Door gebruik te maken van elkaars kwaliteiten, expertise en netwerken, en door zorgtechnologie doelgericht en verantwoord in te zetten, bouwen wij aan toekomstbestendige zorg in de wijk.

2025 was daarmee een jaar van samenbrengen, herijken en het verstevigen van het fundament, als noodzakelijke basis voor verdere groei in kwaliteit, vakmanschap en toekomstbestendigheid.

Om de leesbaarheid te bevorderen, wordt in het vervolg van dit document de naam STMG gebruikt als overkoepelende aanduiding voor zowel STMG als Vitaal Thuiszorg.

Wat vinden onze cliënten

We delen hoe onze cliënten STMG ervaren, wat zij belangrijk vinden en hoe wij daar als organisatie op inspelen. Onze cliënttevredenheidsonderzoeken vormen hierbij de basis. We blikken terug op de manier waarop wij hierop inspelen en kijken vooruit naar onze plannen voor de toekomst.

Onze cliënttevredenheidsmetingen vormen de basis voor ons inzicht in de ervaringen van onze cliënten. STMG voert interne en externe cliënttevredenheidsmetingen uit, zowel binnen de Wijkverpleging als Ondersteuning thuis.

Cliënttevredenheid in 2025

Cliënten van STMG zijn over het algemeen zeer tevreden. Persoonlijke aandacht en warme zorg zijn hierbij van groot belang. Dit blijkt uit de resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken van 2025:



Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten zeer tevreden zijn over de betrokkenheid, vriendelijkheid en deskundigheid van zorgverleners. De menselijke maat en professionele inzet worden duidelijk herkend en gewaardeerd.

Tegelijkertijd liggen verbeterkansen met name in de randvoorwaarden rondom de zorg. Open antwoorden verwijzen regelmatig naar onvoorspelbare tijden en beperkte communicatie bij uitloop of wijzigingen.

De uitkomsten laten zien dat niet alleen de kwaliteit van de zorginhoud belangrijk is, maar ook de mate waarin verwachtingen, zoals de wachttijden, vooraf helder zijn en gedurende het zorgproces consistent worden bevestigd. Transparantie over werkwijzen en duidelijke communicatie over wat cliënten mogen verwachten, dragen bij aan vertrouwen en rust.

Mantelzorgers voelen zich over het algemeen gehoord, maar afspraken over hun rol en verwachtingen zijn niet altijd expliciet vastgelegd. Hier ligt ruimte om de samenwerking bewuster en gelijkwaardiger te organiseren.

Deze uitkomsten bevestigen dat de basis van onze zorg stevig is en geven richting aan verdere versterking van voorspelbaarheid, communicatie en professionaliteit in 2026.



Cliëntenraad

STMG heeft een betrokken cliëntenraad. De cliëntenraad vertegenwoordigt de belangen van onze cliënten en denkt mee over onderwerpen die voor hen belangrijk zijn, zoals de kwaliteit van zorg. Wij hebben de cliëntenraad gevraagd hoe zij hun betrokkenheid bij STMG ervaren. Zij gaven daarop het volgende aan:

“Wij ervaren de betrokkenheid bij STMG als prettig, constructief en transparant. Er is sprake van een open en toegankelijke samenwerking, waarin wij ons gehoord, serieus genomen en welkom voelen. De communicatie verloopt duidelijk, zorgvuldig en respectvol, met ruimte om signalen, zorgen en aandachtspunten vanuit cliënten op een open manier in te brengen.”

Wij waarderen de bereidheid van STMG om actief met ons in gesprek te blijven en onze inbreng zichtbaar mee te nemen in de verdere uitwerking van plannen. Daarbij zien wij dat er steeds meer aandacht is voor het tijdig en transparant informeren van de cliëntenraad, wat de kwaliteit van onze advisering merkbaar versterkt.

Voor de toekomst kijken wij er met vertrouwen naar uit om deze positieve lijn voort te zetten en waar mogelijk de samenwerking verder te verdiepen, zodat wij in een open en transparante dialoog gezamenlijk kunnen blijven bijdragen aan goede, passende en mensgerichte zorg en dienstverlening voor cliënten.”



Wij kennen de behoeften en wensen van onze cliënten. Cliënttevredenheid is een integraal onderdeel van ons dagelijks werk. Zo evalueren wij regelmatig de zorg met onze cliënten en sturen wij op basis van de uitkomsten bij. De zeggenschap van onze cliënten is van groot belang. We hebben een heldere klachtenprocedure en vragen regelmatig, zowel schriftelijk als in een open gesprek, feedback aan onze cliënten. Vragen worden gehoord en waar mogelijk beantwoord. Waar nodig verstrekken wij duidelijke informatie.

In 2025 hebben wij ingezet op het beter leren kennen van de wensen en behoeften van onze cliënten. In 2026 vertalen wij deze wensen en behoeften, evenals het voeren van eigen regie en de samenwerking met het eigen netwerk, verder naar een herkenbaar en eenduidig zorgproces.



Leren en verbeteren: de intake door de wijkverpleegkundige

De intake is binnen STMG het startpunt van passende en persoonsgerichte zorg. Tijdens dit gesprek brengen wijkverpleegkundige, cliënt en waar mogelijk mantelzorger samen de zorgvraag, thuissituatie, mogelijkheden en wensen in beeld. Dit vormt de basis voor het zorgplan. In 2025 hebben wij onder andere via intercollegiale toetsing en audits kritisch gekeken naar de kwaliteit en uniformiteit van onze intakes en zorgplannen.

Reflectie

Deze reflectie liet zien dat er een basis is, maar ook dat versterking nodig is op drie punten:

- De visie van cliënt en mantelzorger op gezondheid en kwaliteit van leven kan explicieter terugkomen in het zorgplan.
- De uniformiteit in verslaglegging en doelbeschrijving kan beter.
- Het onderscheid tussen wat doet de cliënt, wat doet de mantelzorger en wat doet de zorg is niet altijd scherp geformuleerd.

Deze inzichten sluiten aan bij onze ambitie om eigen regie en samenwerking met het netwerk duidelijker zichtbaar te maken in het zorgproces. Om verbeteringen goed te onderbouwen, zijn wij in 2025 gestart met het opzetten van een 0-meting in samenwerking met de HAN en Academische Werkplaats Wijkverpleging (AWW). In deze nulmeting wordt onderzocht hoe de intake verloopt, hoe wensen worden uitgevraagd en hoe de inhoud van de intake wordt vertaald naar doelen. Op basis van de uitkomsten die we in 2026 ophalen vanuit de 0-meting werken wij in 2026 aan een doorontwikkeling van het intakeproces. Deze verdieping leidt in ieder geval tot de volgende voorgenomen verbeteringen, die nog aangescherpt worden naar aanleiding van de 0-meting en hieronder staan weergegeven.

Resultaat: een zorgplan op drie niveaus

Voorafgaand aan de intake willen wij cliënten via een digitaal platform bevragen over hun eigen visie op gezondheid, hun mogelijkheden en wat voor hen belangrijk is (onder andere aan de hand van de thema's van de Schijf van Vijf). Hiermee versterken we de voorbereiding en het open gesprek. Tijdens de intake ontstaat hierdoor ook meer ruimte om te praten over wat de cliënt mag verwachten van STMG.

Het zorgplan wordt aansluitend en uniform opgebouwd uit drie onderdelen:

- Plan voor de cliënt: doelen en wat de cliënt zelf doet.
- Plan voor mantelzorger/netwerk: bijdrage en randvoorwaarden.
- Plan voor zorgprofessionals: professionele inzet en evaluatie.

Met deze werkwijze maken we verantwoordelijkheden explicieter, versterken we samenwerking en vergroten we de transparantie van het zorgproces.



Wat vinden onze medewerkers

Wij laten zien hoe onze medewerkers STMG ervaren en hoe wij samen bouwen aan professionele kwaliteit. De betrokkenheid en deskundigheid van onze medewerkers vormen de basis voor goede en veilige zorg. Door te luisteren naar hun ervaringen en door structureel te investeren in leren en ontwikkelen, versterken wij onze organisatie van binnenuit.



Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2025 blijkt dat medewerkers van STMG een sterke betrokkenheid ervaren bij hun werk en bij hun cliënten. De waardering voor het eigen werk is in 2025 zichtbaar gestegen, wat bevestigt dat medewerkers trots zijn op hun vak en de betekenis die zij hebben voor cliënten. Ook autonomie, bevlogenheid en helderheid van verwachtingen worden positief beoordeeld. Dit onderstreept dat de professionele ruimte en intrinsieke motivatie binnen STMG stevig verankerd zijn.

Tegelijkertijd laten de uitkomsten zien dat medewerkers steeds vaker te maken krijgen met complexe en soms onveilige situaties, waaronder agressie en cliënten met psychische problematiek. Dit vraagt niet alleen om vakinhoudelijke deskundigheid, maar ook om duidelijke kaders, onderlinge afstemming en ondersteuning vanuit de organisatie. Daarnaast wordt zichtbaar dat voortdurende veranderingen, zoals digitalisering en nieuwe werkwijzen, impact hebben op teams en vragen om gerichte begeleiding en ontwikkeling.

Deze uitkomsten bevestigen dat de betrokkenheid en professionaliteit van onze medewerkers groot zijn en geven richting aan verdere versterking van veiligheid, ondersteuning, leren en wendbaarheid in 2026.



Verpleegkundige adviesraad

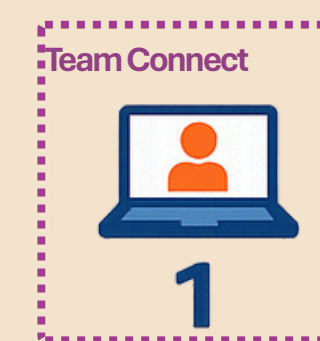
STMG werkt met een Verpleegkundige Adviesraad (VAR) voor zeggenschap in de (kwaliteits)zorg. De VAR bestaat uit verschillende professionals binnen onze organisatie. Vanuit hun inhoudelijke expertise denken zij mee over uiteenlopende kwaliteitsvraagstukken.

In het afgelopen jaar heeft de VAR onder andere bijgedragen aan projecten zoals Passende Zorg en de Academische Werkplaats Wijkverpleging. Daarnaast waren zij betrokken bij de implementatie van nieuw beleid, waaronder het medicatiebeleid, het meldingsbeleid voor cliëntincidenten en valpreventie. Wij hebben de VAR gevraagd waarom zeggenschap van zorgprofessionals belangrijk is voor de kwaliteit van zorg van STMG. Zij gaven daarop het volgende aan:

“Als zorgprofessionals staan we dicht bij de cliënt en de praktijk. Onze zeggenschap helpt om beleid en verbeteringen te laten aansluiten bij wat echt nodig is in de zorg.”



De kracht van onze professionals



De kwaliteit van zorg staat of valt met de deskundigheid en samenwerking van onze professionals. Binnen STMG werken wij met afspraken over bevoegd en bekwaam handelen. Scholing, toetsing en registratie van bekwaamheden zijn georganiseerd via het leermanagementsysteem (LMS).

In 2025 werd duidelijk dat bevoegd en bekwaam werken meer vraagt dan scholing alleen. De samenhang tussen de deskundigheidsmatrix, functieprofielen en registratie in het LMS was nog onvoldoende scherp. De deskundigheidsmix binnen de wijkteams wordt bepaald op basis van de kennis en ervaring van de wijkverpleegkundige, wat enerzijds een sterke basis vormt, maar anderzijds nog ruimte laat om meer datagedreven te leren en dit te koppelen aan deze kennis en ervaring.

Ook werd zichtbaar dat eenduidige kaders rondom veiligheid en grenzen aan de zorg noodzakelijk zijn. Professionals krijgen in de wijk te maken met morele dilemma's, complexe thuissituaties en veiligheidsvraagstukken.

In 2025 is daarom verder gewerkt aan het beleid 'Grenzen aan de zorg', waarbij diverse stakeholders gezamenlijk hebben gekeken naar professionele afwegingen, veiligheid en verantwoordelijkheid. In 2026 versterken wij de samenhang tussen de deskundigheidsmatrix, functieprofielen en het LMS.

Daarnaast blijven wij investeren in professionele weerbaarheid, teamveiligheid en het voeren van het goede gesprek over grenzen en verantwoordelijkheid. Zo bouwen wij aan teams die niet alleen vakbekwaam zijn, maar ook stevig staan in hun professionele rol.

Leren en verbeteren: Balans tussen passende zorg en veiligheid van medewerkers

De zorg in de wijk wordt steeds complexer. In 2025 ontvingen wij steeds meer signalen van preventiemedewerkers, de denktank van wijkverpleegkundigen en de afdeling Beleid en Kwaliteit dat situaties met complexe problematiek steeds meer toenemen.

Reflectie

Het gaat om cliënten met psychische kwetsbaarheid, onvoorspelbaar gedrag, overbelasting van het netwerk of andere omstandigheden waarin veiligheid en arbeidsomstandigheden onder druk staan. Professionals ervaren hierbij een spanningsveld. Enerzijds voelen zij een sterke verantwoordelijkheid om passende zorg te bieden en continuïteit te waarborgen. Anderzijds roept dit de vraag op: hoe beschermen wij de veiligheid en inzetbaarheid van onze medewerkers, zonder de zorg in gevaar te brengen?

Analyse van casuïstiek liet zien dat afwegingen rondom inzet, veiligheid en grenzen vaak maatwerk zijn. Er is zelden sprake van een zwart-wit situatie. Teams maakten professionele afwegingen vanuit betrokkenheid, maar gaven aan behoefte te hebben aan duidelijkere kaders en ondersteuning bij complexe besluitvorming. Ook bleek dat preventieve signalering en gezamenlijke risicoafweging niet altijd structureel plaatsvonden.

Resultaat: Richtlijn grenzen aan de zorg en ondersteuning

Deze signalen waren aanleiding om een organisatiebrede richtlijn te ontwikkelen rondom grenzen aan de zorg. In deze richtlijn worden verantwoordelijkheden, escalatieroutes en afwegingskaders beschreven. Er wordt expliciet aandacht besteed aan preventieve risico-inventarisatie, gezamenlijke besluitvorming en de ondersteunende rol van de afdeling Beleid en Kwaliteit bij complexe casuïstiek.



Het uitgangspunt hierbij is dat passende zorg en veilige werkomstandigheden geen tegenpolen zijn, maar in samenhang moeten worden afgewogen. De richtlijn biedt ruimte voor professioneel maatwerk, binnen duidelijke organisatorische kaders.

In 2026 wordt deze richtlijn, na advisering door de Verpleegkundige Adviesraad (VAR), organisatiebreed geïmplementeerd. Teams worden ondersteund bij het toepassen van de afwegingskaders in de praktijk en complexe casuïstiek wordt structureel besproken met betrokken disciplines. Daarnaast wordt ingezet op preventieve signalering, zodat risico's vroegtijdig worden herkend en besproken.

De effecten worden gevolgd via signalen van preventiemedewerkers, meldingen rondom veiligheid en arbeidsomstandigheden en evaluaties binnen teams. Met deze ontwikkeling versterken wij de professionele weerbaarheid van onze medewerkers en borgen wij dat passende zorg hand in hand gaat met veilige en verantwoorde werkomstandigheden.



Samen in de Wijkzorg richt zich op het bieden van herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging voor cliënten en verwijzers in huisartsenpostgebied Arnhem en omstreken, vanuit een samenwerkingsverband van ca. 25 organisaties die wijkverpleging bieden. De gezamenlijke ambitie is de toegang tot kwalitatief goede wijkverpleging te blijven borgen voor cliënten, door inzet van passende zorg, die de samenwerkende organisaties op gelijkgerichte werkwijze uitvoeren.

De focus ligt op:

- Toegankelijkheid van zorg
- Het bieden van passende zorg
- Nauwe samenwerking met de ketenpartners: ziekenhuizen, huisartsen, apothekers
- Versterking eerstelijnszorg en regionale samenwerking m.b.t. acute zorg
- Efficiënte digitale aanmelding en inzicht in en sturing op wachtlijsten per wijk

Wat hebben we geleerd en wat heeft ons dat gebracht voor de samenwerking?

De professionals van de samenwerkende organisaties kennen elkaar. Dat is cruciaal voor de samenwerking.

Wijkverpleegkundigen voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor het bieden van wijkverpleging aan de inwoners van onze regio die dat nodig hebben. Dagdagelijks verdelen ze de zorgaanvragen en waar nodig helpen ze elkaar. Wat in de praktijk lastig is en steeds aandacht vraagt: dat iedereen zich daadwerkelijk aan de afspraken houdt. En zo niet: elkaar aanspreken.



Ook de bestuurders kennen elkaar en hebben intensief geïnvesteerd in een goede samenwerking. In het najaar werd duidelijk dat het ingediende IZA-Transformatieplan wél is goedgekeurd, maar de transformatiegelden op zijn. Dat betekende dat er geen financiële middelen beschikbaar waren voor Samen in de Wijkzorg.

De bestuurders hebben zich opnieuw uitgesproken over het belang van onze samenwerking en de voortzetting daarvan. Met dat als belangrijke basis is er een weg voorwaarts ontwikkeld m.b.t. de financiering van Samen in de Wijkzorg. Een aantal jaren geleden zou dit niet mogelijk zijn geweest!



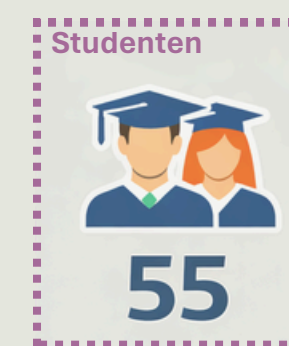
Bereikte resultaten in 2025

- Gezamenlijke visie op passende zorg, vergroten zelfredzaamheid, inzet van hulpmiddelen en thuishetchnologie is gedeeld en bekend.
- Veilige principes in de medicatieketen en regionale afspraken zijn beschreven en worden gedragen.
- Professionals zijn geschoold op Proactieve zorgplanning.
- Vergroten inzet van gespecialiseerde wijkverpleging voor het uitvoeren van medisch specialistische passende zorg en handelingen vanuit ziekenhuis Rijnstate.
- Nieuwe governance voor Samen in de Wijkzorg ontwikkeld en geïmplementeerd.

Vooruitblik 2026

- Verdere transitie in het leveren van passende zorg (transitiemiddelen aangevraagd (WOZO) m.b.t. reablement en MPT + inzet leefondersteuner).
- Duurzame afspraken maken m.b.t. de inzet van gespecialiseerde wijkverpleging voor het uitvoeren van medisch specialistische passende zorg en handelingen vanuit ziekenhuis Rijnstate.
- Versterking eerstelijnszorg, m.n. ontwikkeling hechte wijkverbanden en RESV.
- Bijdragen aan ambitie Wonen–Welzijn–Zorg in de verschillende gemeenten.
- Actualisering samenwerkingsovereenkomst en evaluatie ondersteunende applicatie.





Leren en ontwikkelen is binnen STMG een structureel onderdeel van het dagelijks werk. Wij combineren scholing via het LMS met **leren in de praktijk, intercollegiale toetsing, teamreflectie en het benutten van inzichten uit audits en incidentmeldingen. Medewerkers die zich niet bekwaam voelen in een bepaald onderdeel van het werk, kunnen meelopen met een directe collega of een van onze specialistische teams benaderen voor training on the job of een klinische les. Doordat kennis direct wordt toegepast en besproken, versterken wij het vakmanschap van onze professionals en bevorderen wij eenduidig en onderbouwd handelen.**

In 2025 investeerden wij verder in onze rol als leerorganisatie in de regio. De samenwerking met de Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN), Astrum College en andere mbo-instellingen werd versterkt. Voorbeelden hiervan zijn het traineeship voor hbo-verpleegkundigen, dat is ontwikkeld in samenwerking met de HAN en waarin aanvullende competenties worden ontwikkeld om aan de slag te gaan als wijkverpleegkundige bij STMG. Ook in de Academische Werkplaats Wijkverpleging verbinden wij, samen met opleidingsinstellingen, de praktijk, het onderwijs en het onderzoek. Nieuwe inzichten worden direct vertaald naar de zorgpraktijk, wat bijdraagt aan actuele kennis, betere indicatiestelling en uniforme zorgplannen.

Tegelijkertijd werd ook duidelijk dat de rolverdeling en eenduidige beoordeling binnen leerwerktrajecten scherper ingericht moeten worden. Heldere kaders en een consistente beoordeling zijn essentieel om vakbekwaamheid aantoonbaar te maken en kwaliteit duurzaam te borgen.

In 2026 werken wij verder aan een toekomstbestendige opleidingsstructuur. Door leren structureel te verbinden aan de dagelijkse praktijk, bouwen wij aan duurzaam vakmanschap en versterken wij de kwaliteit, uniformiteit en professionaliteit van zorg in de wijk.

Leren en verbeteren: versterken van de leerstructuur

Binnen STMG leiden wij jaarlijks studenten en leerwerkmedewerkers op in de wijk. In 2025 werd in een aantal leertrajecten zichtbaar dat de voortgang onvoldoende scherp werd gevolgd. Wanneer een leerling niet aan de verwachtingen voldeed, was niet altijd duidelijk wie welke rol had in de begeleiding en beoordeling. Hierdoor bleven signalen van stagnatie soms te lang bestaan, zonder concrete verbeterafspraken of structurele verslaglegging.

Reflectie

Analyse van deze situaties liet zien dat er wel betrokkenheid was, maar dat de leerstructuur onvoldoende eenduidig was ingericht. De rolverdeling tussen werkbegeleider, praktijkopleider en leidinggevende was niet overal helder en de beoordeling van voortgang werd niet altijd op dezelfde manier vastgelegd. Dit maakte het moeilijk om tijdig bij te sturen en onderbouwde besluiten te nemen.

Deze inzichten waren aanleiding om de leerstructuur te versterken. In 2025 is het STMG-portfolio geïntroduceerd en is het werkboek voor werkbegeleiders herzien. Hiermee werd de voortgang van leerdoelen structureel vastgelegd en werd duidelijk wie verantwoordelijk is voor begeleiding, beoordeling en besluitvorming. Praktijkopleiders werden zichtbaarder gepositioneerd binnen de teams en kregen een actievere rol in het monitoren van leertrajecten.

Door deze werkwijze werd de ontwikkeling van studenten beter inzichtelijk en konden verbeterafspraken concreet en tijdig worden gemaakt. In situaties waarin beëindiging van een leertraject noodzakelijk was, kon dit onderbouwd en zorgvuldig plaatsvinden. Dit versterkte niet alleen de kwaliteit van de begeleiding, maar ook de professionele standaard binnen teams.

Resultaat:

In 2026 bouwen wij hierop voort door de rol en positionering van de praktijkopleider organisatiebreed verder te verduidelijken en te professionaliseren. Er worden eenduidige beoordelingscriteria en vaste evaluatiemomenten ingevoerd, zodat de voortgang tijdig wordt besproken en vastgelegd. Daarnaast wordt de leerstructuur nadrukkelijker verbonden aan teamleren: leerervaringen, knelpunten en succesfactoren worden actief teruggekoppeld binnen teams, zodat ook collega's leren van individuele trajecten.

Binnen de toegekende IOHVV-subsidie werken wij samen met regionale partners aan een toekomstbestendige opleidingsstructuur. Onderdeel hiervan is de ontwikkeling van een passende en kwalitatief sterke wijkstage, waarin leren, begeleiden en beoordelen eenduidig zijn ingericht en beter aansluiten op de praktijk. Door onderwijs en praktijk structureel met elkaar te verbinden, verkleinen wij de kloof tussen opleiding en werkveld en versterken wij de startbekwaamheid van nieuwe professionals.

Hiermee versterken wij niet alleen de kwaliteit van de individuele leertrajecten, maar borgen wij ook duurzaam vakmanschap binnen onze organisatie.



STMG zet zich proactief in voor het systematisch werken aan kwaliteit. Dit kwaliteitsbeeld is gebaseerd op informatie van onze medewerkers, cliënten en hun naasten. Wij maakten gebruik van cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken, audits, incidentmeldingen, kwartaalrapportages en signalen uit de praktijk. Zowel de Verpleegkundige Adviesraad (VAR) als de cliëntenraad hebben input geleverd over hun medezeggenschapsrol.

Door inzichten uit verschillende lagen van de organisatie samen te brengen, ontstaat een integraal beeld van wat goed gaat en waar versterking nodig is. Dit vormt de basis voor onze verbeteragenda. Kwaliteit wordt breed erkend als een gezamenlijk thema en er is bereidheid om te leren van signalen uit de praktijk.

Onze verbetercyclus wordt ondersteund door kwartaaloverleggen, een auditcyclus, verbeteroverleggen en een register waarin acties worden gevolgd. In de kwartaaloverleggen bespreken wij resultaten en signalen, evenals het projectportfolio en de impact van veranderingen, zodat prioriteiten afgestemd blijven en de uitvoering haalbaar en beheersbaar is.

Hiermee borgen wij dat signalen niet incidenteel blijven, maar leiden tot concrete verbeteracties en opvolging.

Om onze verbetercyclus te ondersteunen, is in 2025 ook gestart met een bedrijfsplatform voor communicatie en informatie, gericht op een betere vindbaarheid van beleid, werkinstructies en actuele informatie. Door de integratie met Vitaal Thuiszorg heeft de doorontwikkeling in 2025 een stap rustiger gelopen; in 2026 pakken wij dit vervolg op als randvoorwaarde voor uniforme werkwijzen en het delen van informatie.

In 2025 hebben wij meer inzicht gekregen in kwaliteit en veiligheid. Door aangescherpt beleid en betere registratie ontstond meer inzicht in incidenten, risico's en verbeterpunten. Tegelijkertijd werd zichtbaar dat uniformiteit in vastlegging en opvolging kan worden versterkt om trendanalyses en gerichte sturing verder te verbeteren.

Leren en verbeteren: versterken van meldingsbeleid cliëntincidenten

Begin 2025 ontvingen wij signalen van onder andere onze key-users Beleid en Kwaliteit dat de registratie en afhandeling van cliëntincidenten niet uniform plaatsvonden en dat het aantal meldingen beperkt was. In gesprekken werd duidelijk dat medewerkers verschillend omgingen met wat als meldingswaardig werd beschouwd. Ook bleek dat werkafspraken niet overal helder waren en dat de meldingsbereidheid wisselde tussen teams.

Hierdoor ontbrak een volledig en betrouwbaar beeld van incidenten binnen de organisatie. Dit beperkte de mogelijkheden om trends te analyseren, oorzaken te duiden en gericht te sturen op de verbetering van kwaliteit en veiligheid.



Reflectie

Samen met de key-users hebben wij onderzocht waar knelpunten zaten in het meldproces. Er is gekeken naar definities, verantwoordelijkheden, de gebruiksvriendelijkheid van het systeem en de bekendheid met het doel van melden. Op basis hiervan is in 2025 het vernieuwde beleid cliëntincidenten afgerond, inclusief duidelijke werkafspraken, een nieuwe meldingsvragenlijst in ONS en een aangescherpte beschrijving van rollen en verantwoordelijkheden. Er is expliciet aandacht besteed aan het vergroten van de meldingsbereidheid en het creëren van een veilige meldcultuur.

Eind 2025 is STMG gestart met de implementatie van het vernieuwde beleid. Teams zijn door de key-users geïnformeerd over de aangescherpte werkwijze en het belang van melden is actief onder de aandacht gebracht. Dit leidde direct tot een – gewenste – stijging van het aantal incidentmeldingen. Deze toename wordt gezien als een teken van grotere transparantie en bewustwording. Met meer en uniform vastgelegde meldingen beschikt de organisatie over betere informatie om risico's te analyseren en gerichte verbetermaatregelen te nemen.

In 2026 gaan wij de volgende fase in: verdere versterking van de implementatie en borging van het beleid. De focus ligt op het structureel bespreken van meldingen in teams, het uitvoeren van trend- en oorzaakanalyses en het terugkoppelen van bevindingen naar de praktijk. Daarnaast wordt gemonitord op de uniformiteit van vastlegging en de meldingsbereidheid.

Met deze ontwikkeling versterken wij onze lerende organisatie. Door incidenten eenduidig en transparant te registreren en te analyseren, kunnen wij gericht sturen op de kwaliteit en veiligheid van zorg en preventief handelen waar risico's zichtbaar worden.



Ontwikkelingen zoals toenemende zorgcomplexiteit, arbeidsmarktkrapte en digitalisering maken duidelijk dat de basis van kwaliteit stevig moet blijven, terwijl wij tegelijkertijd wendbaar moeten inspelen op veranderingen. De uitdaging voor 2026 ligt daarom in het combineren van stabiliteit en vernieuwing: processen en uniformiteit verder versterken én tegelijkertijd vakbekwaamheid, teaminzicht en toekomstbestendige werkwijzen ontwikkelen.

In 2026 ligt de focus op het verder versterken en borgen van kwaliteit op de thema's die in dit kwaliteitsbeeld zijn benoemd.

Concreet betekent dit:

- het implementeren en borgen van beleid rondom grenzen aan de zorg;
- het organisatiebreed versterken van bevoegd en bekwaam werken;
- het verbeteren van uniformiteit en kwaliteit van dossiervoering;
- het vergroten van meldingsbereidheid en het verdiepen van trend- en oorzaakanalyses;
- en het versterken van digitale vaardigheden en de inzet van zorgtechnologie.

Om deze doelen te realiseren, investeren wij in duidelijke kaders, eigenaarschap binnen teams en zichtbare ondersteuning vanuit management en de afdeling Beleid en Kwaliteit. Uniforme werkafspraken, heldere verantwoordelijkheden en structurele monitoring via audits, contact met onze medewerkers in de organisatie en onze kwartaaloverleggen vormen daarbij belangrijke randvoorwaarden. Daarnaast blijven wij inzetten op een open aanspreekcultuur, professionele zeggenschap via de VAR en actieve betrokkenheid van medewerkers bij verbetertrajecten.

Wij willen een lerende organisatie zijn die proactief reflecteert, bijstuurt en zich blijft ontwikkelen. Dit vraagt om ruimte voor teamreflectie, het benutten van data en signalen uit de praktijk en het verbinden van beleid en uitvoering. Door te focussen op de juiste dingen doen én de juiste dingen goed doen, bouwen wij verder aan een organisatie die kwaliteit en veiligheid niet alleen borgt, maar ook duurzaam versterkt.

Met deze samenhangende aanpak groeien wij als organisatie in professionaliteit, wendbaarheid en toekomstbestendigheid in het belang van onze cliënten én onze medewerkers.



Nawoord: Samen verder bouwen

Met dit kwaliteitsbeeld sluiten wij een periode af waarin veel in beweging is geweest en waarin tegelijkertijd een stevige basis is gelegd voor de toekomst. De stappen die wij in 2025 hebben gezet, laten zien dat kwaliteit geen eindpunt is, maar een continu proces van leren, reflecteren en verbeteren.

Wij zien dat de kracht van onze organisatie ligt in de samenhang tussen cliënten, naasten, medewerkers en partners. Door hun ervaringen, inzichten en betrokkenheid samen te brengen, ontstaat richting voor verdere ontwikkeling. Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit van bestaan, zorg en welzijn vormt het fundament waarop wij verder bouwen.

De komende periode staat in het teken van verdiepen en verankeren. Wij blijven werken aan uniformiteit in werkwijzen, het versterken van onze verbetercyclus en het vergroten van inzicht in kwaliteit en veiligheid. Tegelijkertijd blijven wij investeren in deskundigheid, zeggenschap en samenwerking, zodat professionals goed toegerust zijn om passende zorg te bieden in een steeds veranderende context.

Wij realiseren ons dat de maatschappelijke opgaven groot zijn en dat dit blijvend vraagt om wendbaarheid, samenwerking en innovatie. Met vertrouwen kijken wij vooruit. De beweging die is ingezet, zetten wij voort: stap voor stap, samen en met oog voor wat er echt toe doet voor onze cliënten.

Namens STMG danken wij iedereen die heeft bijgedragen aan dit kwaliteitsbeeld en aan de ontwikkeling van onze organisatie.

