

MAART 2026

Kwaliteitsbeeld Generieke kompas

2025

Ophiria BV

Ophiria B.V.

Een plek waar waarde wordt herkend.



INTRODUCTIE

Met trots presenteren wij het kwaliteitsbeeld 2025 van Ophiria. Dit document biedt transparant inzicht in onze zorgkwaliteit en reflecteert op een jaar van transformatie. Wij geloven dat zorg verder gaat dan handelen alleen: het draait om betekenis geven aan het leven van mensen, juist bij kwetsbaarheid en verandering.

Binnen Ophiria werken wij vanuit de overtuiging dat ieder mens waardevol is en dat goede zorg ontstaat waar vakmanschap, relationele betrokkenheid en zingeving samenkomen. Dit vraagt van onze professionals niet alleen deskundigheid, maar ook reflectie, eigenaarschap en de bereidheid om telkens opnieuw aan te sluiten bij wat nodig is.

Deze visie komt tot uiting in de manier waarop wij dagelijks zorg verlenen: met aandacht, in afstemming en met verantwoordelijkheid voor zowel de cliënt als diens netwerk. Wij ondersteunen cliënten om zo lang mogelijk op een veilige en verantwoorde manier thuis te blijven wonen, met oog voor wat voor hen van waarde is.

In lijn met het Generieke Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' bouwen wij aan duurzame zorg waarin professionele autonomie hand in hand gaat met transparantie en continue ontwikkeling.

Voorwoord

“Change is hardest at the beginning, messiest in the middle and best at the end.” — Robin Sharma

Het jaar 2025 stond voor onze organisatie in het teken van verandering. Waar wij jarenlang bouwden onder de naam Umbra Zorg, zetten wij het afgelopen jaar bewust de stap naar Ophiria. Deze verandering was meer dan een naamswijziging: het was een beweging van heroriëntatie, verdieping en het opnieuw uitlijnen van wie wij zijn en waar wij voor staan.

De beginfase vroeg om duidelijke keuzes en het loslaten van bestaande structuren. In de praktijk betekende dit dat processen opnieuw werden ingericht, verantwoordelijkheden scherper werden neergezet en verwachtingen opnieuw werden afgestemd. In het midden van deze transitie bevonden wij ons in een fase waarin niet alles direct op zijn plek viel. Het was zoeken, bijstellen en leren, soms onder druk van de dagelijkse zorgpraktijk waarin continuïteit en kwaliteit altijd gewaarborgd moesten blijven.

Tegelijkertijd heeft juist deze fase ons veel gebracht. Het dwong ons om scherper te kijken naar onze werkwijze, onze onderlinge samenwerking en de balans tussen professionele ruimte en verantwoordelijkheid. Wat onder Umbra Zorg organisch groeide, hebben wij binnen Ophiria bewuster vormgegeven en verstevigd.

Vandaag zien wij de eerste resultaten van deze beweging. Er staat een organisatie die duidelijker gepositioneerd is, met meer structuur, betere borging en een sterker gedeeld besef van kwaliteit. Tegelijkertijd zijn wij ons ervan bewust dat deze ontwikkeling niet af is. De transitie legde een fundament waarop wij verder bouwen.

Wat in deze hele beweging onveranderd bleef, is onze overtuiging dat zorg draait om de mens. Niet alleen in wat wij doen, maar vooral in hoe wij aanwezig zijn. De stap naar Ophiria heeft dit niet vervangen, maar juist verdiept en aangescherpt.

Met deze terugblik kijken wij ook vooruit. De komende periode staat in het teken van het verder bestendigen van deze ontwikkeling, het versterken van onze werkwijze en het blijven zoeken naar hoe wij als organisatie en als professionals van betekenis kunnen zijn in het leven van onze cliënten en voor elkaar: in de manier waarop wij samenwerken, verantwoordelijkheid dragen en samen groeien.

Bestuurder Lesly Baidjoe

Terugblik 2024

In 2024 werkte Umbra Zorg gericht aan kwaliteitsontwikkeling binnen de bouwstenen van het Generieke Kompas: het kennen van wensen en behoeften, het bouwen van netwerken, het organiseren van werk, leren en ontwikkelen, inzicht in kwaliteit en financiële gezondheid. Over het geheel genomen is zichtbaar dat de organisatie inhoudelijk sterke, persoonsgerichte zorg levert met duidelijke stappen in professionalisering.

Binnen de bouwsteen 'kennen van wensen en behoeften' is de ambitie grotendeels gerealiseerd. Zorgplannen sluiten goed aan bij de leefwereld van cliënten en er is sprake van een hoge cliënttevredenheid. Dit is bereikt door uitgebreide intakes, regelmatige evaluaties en het actief betrekken van mantelzorgers. Ook in het bouwen van netwerken zijn duidelijke stappen gezet. De samenwerking met huisartsen, ziekenhuizen en andere partners is versterkt, waardoor zorg steeds meer in samenhang wordt georganiseerd.

Op het gebied van leren en ontwikkelen groeide Umbra Zorg naar een lerende organisatie. Scholing, intervisie en casuïstiekbesprekingen zijn structureel ingezet, waardoor het eigenaarschap en de deskundigheid van medewerkers toenamen.

Tegelijkertijd laten de bouwstenen rondom het organiseren van werk en het inzicht in kwaliteit zien dat verdere ontwikkeling nodig is. Hoewel er bewust is gekozen voor kleinschaligheid en professionele autonomie, bracht de groei van de organisatie uitdagingen met zich mee, zoals ziekteverzuim en druk op de personele inzet. Daarnaast is het systematisch sturen op kwaliteit in ontwikkeling, waarbij audits en datagedreven werken verder moeten worden versterkt.

De financiële bouwsteen liet in 2024 een kwetsbaar beeld zien met een negatief resultaat. Er zijn inmiddels gerichte maatregelen ingezet om de financiële positie te verbeteren en toe te werken naar een gezonde en duurzame organisatie.

Terugkijkend kan worden geconcludeerd dat Umbra Zorg in 2024 een stevige inhoudelijke basis legde, maar dat verdere borging, structuur en balans tussen kwaliteit en organisatiekracht noodzakelijk zijn. Deze inzichten speelden een cruciale rol in de transitie naar Ophiria, waarin nadrukkelijk wordt ingezet op het versterken van samenhang, sturing en duurzame kwaliteit van zorg.

Vooruitblik 2026

In 2026 richt Ophiria zich op het verder verdiepen en bestendigen van de ingezette ontwikkeling naar een toekomstbestendige zorgorganisatie. De bouwstenen van het Generieke Kompas: het kennen van wensen en behoeften, het bouwen van netwerken, het organiseren van werk, leren en ontwikkelen, inzicht in kwaliteit en financiële gezondheid vormen hierbij het uitgangspunt voor sturing en ontwikkeling.

Binnen het kennen van wensen en behoeften wordt verder ingezet op het versterken van persoonsgerichte zorg, waarbij de tien klantbeloften leidend zijn in het dagelijks handelen van medewerkers. Deze beloftes geven richting aan hoe zorg wordt verleend en hoe afstemming plaatsvindt met cliënten en hun naasten.

Op het gebied van het organiseren van werk en leren en ontwikkelen ligt de focus op het versterken van professioneel eigenaarschap, deskundigheid en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Binnen deze bouwstenen wordt gewerkt aan een cultuur waarin medewerkers niet alleen uitvoeren, maar actief bijdragen aan verbetering en kwaliteit.

Binnen de bouwsteen inzicht in kwaliteit wordt in 2026 een verdere professionaliseringsslag gemaakt door te werken volgens de PDTG cyclus, waarbij plannen, doen, toetsen en gericht verbeteren structureel met elkaar verbonden worden. Aanvullend wordt het overleg tussen bestuurder en wijkverpleegkundigen ingericht volgens de DMAIC methodiek, waardoor op een systematische en datagedreven wijze wordt gestuurd op kwaliteit, procesverbetering en uitkomsten van zorg.

Binnen het bouwen van netwerken wordt de samenwerking met ketenpartners verder verdiept, zodat zorg beter aansluit op de leefwereld van cliënten. De financiële bouwsteen richt zich op het realiseren van een gezonde en duurzame organisatie, waarin kwaliteit en bedrijfsvoering in balans zijn.

Met deze integrale aanpak bouwt Ophiria verder aan een organisatie waarin de klantbeloften, professionele standaarden en dagelijkse praktijk met elkaar in lijn zijn, en waarin kwaliteit zichtbaar wordt in het daadwerkelijk van betekenis zijn voor cliënten én professionals.

Leeswijzer

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van Ophiria. In dit document beschrijven wij onze prestaties, ontwikkelingen en reflecties over het afgelopen jaar, met daarbij een doorkijk naar de toekomst.

Dit kwaliteitsbeeld is opgebouwd aan de hand van de bouwstenen uit het Generieke Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Per thema beschrijven wij hoe wij invulling hebben gegeven aan onze zorg, welke keuzes wij hebben gemaakt en wat de uitkomsten zijn van de acties die wij in 2025 hebben uitgevoerd.

Per onderdeel wordt inzicht gegeven in zowel behaalde resultaten als leerpunten, zodat zichtbaar wordt hoe wij continu werken aan het verbeteren van kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan.



Visie

Binnen Ophiria geloven wij dat zorg pas echt waardevol wordt wanneer zij vertrekt vanuit respect en verbondenheid. Wij streven naar een zorgpraktijk waarin mensen tot hun recht komen, juist wanneer het leven kwetsbaar is. Goede zorg ontstaat in de ruimte tussen mensen: daar waar geluisterd wordt, wordt afgestemd en wordt aangesloten bij het tempo van de cliënt. Zo bouwen wij aan zorg die menswaardig, betrokken en van betekenis is: voor zowel cliënten als professionals.

Missie

De missie van Ophiria is het bieden van persoonsgerichte zorg die verder gaat dan ondersteunen of behandelen alleen. Wij zien zorg als een ontmoeting waarin ruimte is voor verbinding, erkenning en betekenis. Wij richten ons niet enkel op wat iemand nodig heeft, maar vooral op wat voor iemand waardevol is. Vanuit die overtuiging ondersteunen wij cliënten om zo lang mogelijk zelfstandig en waardig te leven, zonder dat afhankelijkheid leidt tot verlies van eigenheid. Tegelijkertijd creëren wij een werkomgeving waarin professionals zich gesteund weten en met oprechte aandacht zorg verlenen die niet alleen effectief is, maar ook goed voelt.



Kernwaarden

De kernwaarden van Ophiria vormen het fundament van de organisatie en geven richting aan het dagelijks handelen van medewerkers. Zij zijn leidend in de manier waarop zorg wordt verleend, besluiten worden genomen en samenwerking met cliënten en hun netwerk wordt vormgegeven.

Waardigheid

Iedere cliënt heeft een eigen levensverhaal en intrinsieke waarde. De zorgverlening van Ophiria is erop gericht om deze persoonlijke waardigheid te respecteren en te beschermen, ook in situaties van toenemende kwetsbaarheid en afhankelijkheid.

Nabijheid

Ophiria wil een zorgorganisatie zijn die dichtbij mensen staat. Nabijheid betekent dat zorgverleners toegankelijk, herkenbaar en betrokken zijn, en dat zij met aandacht en continuïteit aansluiten bij de leefwereld van cliënten en hun naasten.

Gelijkwaardigheid

Ophiria beschouwt cliënten en hun netwerk als volwaardige partners in het zorgproces. Zorg wordt vormgegeven in samenwerking, waarbij respect voor autonomie, eigen regie en gezamenlijke besluitvorming centraal staat.



10 beloften

Binnen Ophiria vormen de tien klant- en medewerkersbeloften het hart van de cirkel van kwaliteit. Waar de bouwstenen van het Generieke Kompas richting geven aan de inrichting van de zorg en organisatie, maken de klantbeloften concreet wat cliënten daadwerkelijk ervaren in het dagelijks contact met onze zorgverleners.

De klantbeloften zijn gebaseerd op de vijf G's: Gezien, Gehoord, Gewaardeerd, Geborgen en Gesteund. Deze principes vormen de menselijke onderstroom van onze zorg en zorgen ervoor dat wij niet alleen zorg verlenen, maar werkelijk aansluiten bij de leefwereld van de cliënt.

Binnen de organisatie zijn de klantbeloften geïntegreerd in de PDTG cyclus: Plan, Do, Trust en Growth. In de planfase worden zij vertaald naar zorgplannen en afspraken. In de uitvoering zijn zij zichtbaar in het dagelijks handelen van medewerkers. Tijdens de toetsfase worden ervaringen opgehaald via PREM metingen, evaluaties en feedback. De uitkomsten worden vervolgens gebruikt om gericht te verbeteren.

De klantbeloften zijn gekoppeld aan de bouwstenen van het Generieke Kompas en maken kwaliteit zichtbaar en toetsbaar. Zij geven richting aan thema's zoals vertrouwen, eigen regie, veiligheid, deskundigheid en de betrokkenheid van naasten.

Ook op organisatieniveau spelen de klantbeloften een centrale rol. In het overleg tussen bestuurders en wijkverpleegkundigen worden signalen en kwaliteitsdata geanalyseerd volgens de DMAIC methodiek. Hiermee wordt systematisch gestuurd op de verbetering en borging van kwaliteit.

De klantbeloften zijn daarmee geen abstracte uitgangspunten, maar een integraal onderdeel van de dagelijkse praktijk en kwaliteitssturing binnen Ophiria. Zij verbinden de ervaring van de cliënt met het handelen van professionals en de strategische keuzes van de organisatie. Zo vormen zij de basis voor de continue verbetering van zorg.

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

1. Visie en uitgangspunten

Binnen Ophiria staat de mens centraal, niet de zorgvraag. Persoonsgerichte zorg betekent dat wij systematisch aansluiten bij wat voor de cliënt van betekenis is. De vijf G's (gezien, gehoord, gewaardeerd, geborgen en gesteund) vormen hierbij het normatief kader en het fundamentele uitgangspunt van ons kwaliteitsdenken. Deze principes vertalen onze visie op menswaardige zorg naar een herkenbare professionele houding en vormen de basis voor ons dagelijks handelen. Deze uitgangspunten zijn binnen Ophiria concreet vertaald naar tien klantbeloften. Hiermee wordt de kwaliteit van zorg toetsbaar en zichtbaar in de praktijk, waardoor wij de ervaring van de cliënt direct kunnen verbinden aan onze kwaliteitsindicatoren.

2. Inrichting en werkwijze

In 2025 is het proces van instroom en indicatiestelling doorontwikkeld van een beschrijvende inventarisatie naar een methodische dialoog op basis van samen beslissen. Waar in 2024 de nadruk lag op het vastleggen van de huidige situatie, ligt de focus nu op het ondersteunen van de cliënt bij het verkennen van zorgopties en het afwegen van de gevolgen van keuzes voor de kwaliteit van bestaan.

Bij de aanvang van de zorg voeren wij een brede analyse uit van de medische, sociale, psychische en levensbeschouwelijke context. Naast en mantelzorgers worden hierbij als volwaardige partners in het zorgproces gepositioneerd. Deze werkwijze waarborgt dat zorgkeuzes aansluiten bij de persoonlijke waarden en normen van de cliënt en bijdraagt aan passende en doelmatige zorg.

3. Methodisch werken en reablement

- In 2025 is de zorgsturing ontwikkeld van statische evaluaties naar een continu proces via de 7A-methode (Alert, Aanvang, Analyse, Aanbod, Afsluiting, Appreciëren en Actie).
- De uitvoering van reablement is hierin methodisch geborgd en gericht op het versterken van zelfredzaamheid en het voorkomen van onnodige zorgafhankelijkheid. In de analysefase gebruiken wij het Omaha System, waarbij scores op kennis, gedrag en status fungeren als nulmeting en voortgangsindicator.
- De uitkomsten worden gebruikt om zorg op cliëtniveau bij te sturen en worden op geaggregeerd niveau benut voor organisatiebrede verbetering.

Bouwsteen 1:

Het kennen van wensen en behoeften

4. Informatievoorziening en gegevensuitwisseling

- In 2025 is het gebruik van het elektronisch cliëntendossier Ecare geëvolueerd van een instrument voor continuïteit naar een actieve drager van de informatieparagraaf. Waar in 2024 de focus lag op het ECD als middel voor snelle communicatie en dossiervoering, borgen wij nu systematisch welke gegevens essentieel zijn voor de veiligheid en kwaliteit van het zorgtraject. Dit vormt het fundament voor elektronische gegevensuitwisseling volgens landelijke standaarden.
- In het dossier worden zorgdoelen, welzijnsafspraken en Omaha scores (kennis, gedrag en status) gestructureerd vastgelegd. Deze informatieparagraaf waarborgt dat de juiste gegevens op het juiste moment beschikbaar zijn voor zowel de cliënt als de professional. Hiermee ondersteunt het dossier niet alleen de dagelijkse zorg, maar faciliteert het ook secundaire processen zoals samen leren en verbeteren en uitkomstgerichte verantwoording richting zorgverzekeraars.

5. Resultaten en de stem van de cliënt

- In 2025 vormen PREM-metingen en waarderingen op ZorgkaartNederland de objectieve graadmeter voor de ervaren kwaliteit van zorg. De cliëntwaardering is gestegen van een 9,1 naar een 9,6, met uitschieters tot een 10.
- Cliënten geven aan zich gezien en gehoord te voelen en waarderen het luisterend vermogen en de betrokkenheid van professionals.

6. Reflectie en doorontwikkeling

- Tegelijkertijd laten signalen rondom eenheid in uitvoering en planningsvensters zien dat verdere verbetering nodig is. Deze signalen worden actief benut om de zorgverlening en organisatie verder te versterken.
- In 2026 richten wij ons op het vergroten van eenduidigheid in uitvoering, het verbeteren van planningsprocessen en het verder versterken van persoonsgerichte zorg.

Bouwsteen 2:

Het bouwen van netwerken

1. Visie en uitgangspunten

Binnen Ophiria zien wij zorg als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Samenwerking met het netwerk rondom de cliënt is essentieel voor het realiseren van kwaliteit van bestaan. Goede zorg ontstaat in de verbinding tussen cliënt, naasten en professionals, waarbij afstemming, vertrouwen en gezamenlijke besluitvorming centraal staan.

Wij erkennen dat samenwerking niet vanzelfsprekend is en sterk afhankelijk is van regionale structuren en de toegankelijkheid van netwerken. Dit vraagt van ons een actieve rol in het organiseren van de samenwerking, waarbij wij continu zoeken naar verbindingen die bijdragen aan passende en betekenisvolle zorg

2. Inrichting en werkwijze

De samenwerking met het netwerk is structureel ingebed in het zorgproces en krijgt vorm op verschillende niveaus:

- **Naasten en mantelzorgers:** Zij worden vanaf de start van de zorg actief betrokken bij de intake, zorgplanbesprekingen en evaluaties. Hierbij is specifieke aandacht voor hun draagkracht om overbelasting te voorkomen. Door deze samenwerking wordt de zorg beter afgestemd op de reële behoefte en de thuissituatie.
- **Huisartsen en praktijkondersteuners:** In 2025 is de samenwerking met huisartsen en praktijkondersteuners (POH) verder versterkt. Door kortere lijnen en frequente afstemming worden zorgsignalen sneller gedeeld. Om dit te ondersteunen, is de inzet van wijkverpleegkundigen uitgebreid met een extra formatieplaats en een wijkverpleegkundige in opleiding.
- **Senior wijkverpleegkundige:** Deze vervult een nadrukkelijke rol als zorgmanager en neemt actief deel aan overlegstructuren met ketenpartners. Vanuit deze positie wordt gestuurd op passende zorg en wordt de stem van kleinschalige zorgaanbieders vertegenwoordigd.
- **Ziekenhuizen:** De samenwerking vertoont een wisselend beeld. Met het ETZ is sprake van een directe en functionerende samenwerkingslijn, wat de overgang naar de thuissituatie bevordert. Bij ziekenhuis Amphia is de doorstroom beperkt doordat regionaal gewerkt wordt met vaste aanbieders, waardoor de keuzevrijheid voor externe inzet onder druk staat.
- **Regionale netwerken:** Ophiria participeert in overlegstructuren via branchevereniging ZorgthuisNL. Tegelijkertijd ervaren wij beperkingen in de toegang tot netwerken zoals Zorgnetwerk MB, waar kleinere aanbieders in 2025 niet werden toegelaten.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

3. Innovatie, doelmatigheid en toegankelijkheid

Digitale middelen zijn binnen Ophiria randvoorwaardelijk voor veilige ketensamenwerking en doelmatige zorg. In 2025 is de inzet van beeldzorg en digitale medicatiecontrole verder gestandaardiseerd, waardoor fysieke zorgcapaciteit efficiënter wordt ingezet en administratieve belasting voor zorgverleners afneemt.

Digitalisering en regionale samenwerking

Ophiria zet actief in op digitale communicatie via systemen zoals Zorgdomein en POINT om de overdracht tussen de eerste, tweede en derde lijn te ondersteunen.

Tegelijkertijd constateren wij dat regionale digitale samenwerkingsstructuren zich ontwikkelen in een richting waarin toegang voor kleinere zorgaanbieders niet altijd vanzelfsprekend is. Dit vraagt om blijvende aandacht voor inclusiviteit binnen samenwerkingsverbanden, zodat alle zorgaanbieders kunnen bijdragen aan passende zorg in de regio.

Waarborgen van keuzevrijheid

Beperkingen in toegang tot regionale structuren kunnen invloed hebben op de keuzevrijheid van cliënten en de toegankelijkheid van zorg. Cliënten kiezen bewust voor Ophiria vanwege de continuïteit van zorg door een vast en herkenbaar team.

In 2026 richten wij ons op het versterken van directe aanmeldroutes met huisartsen en ziekenhuizen, zodat cliënten tijdig toegang houden tot passende zorg. Hiermee behouden wij onze slagkracht en blijven wij in staat om zorg te bieden die aansluit bij de reële behoefte van de cliënt.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

1. Visie en uitgangspunten

Binnen Ophiria wordt het werk georganiseerd vanuit de overtuiging dat kwalitatieve zorg onlosmakelijk verbonden is met goed werkgeverschap. Wij werken vanuit de menselijke maat, waarbij een gezonde balans tussen werkdruk, professionele autonomie en kwaliteit van zorg centraal staat.

Onze organisatie is ingericht om zowel de klantbeloften als medewerkersbeloften waar te maken. Waar de klantbeloften richting geven aan wat de cliënt ervaart, creëren de medewerkersbeloften de randvoorwaarden waarin professionals deze kwaliteit daadwerkelijk kunnen leveren.

2. Formatie en duurzame inzetbaarheid

In 2025 heeft Ophiria een groei doorgemaakt van 3,52 FTE naar 5,89 FTE, waarmee de continuïteit van zorg beter is geborgd en de werkdruk evenwichtiger is verdeeld.

Het ziekteverzuim is gedaald naar 5,12% (ten opzichte van 10,46% in 2024), wat wijst op een verbetering in duurzame inzetbaarheid.

Hierop wordt actief gestuurd door:

- het bewaken van een verantwoorde cliëntenbelasting per medewerker
- structurele ontwikkel- en voortgangsgesprekken
- het tijdig signaleren van overbelasting

Hiermee wordt invulling gegeven aan medewerkersbeloften rondom werkdruk, ondersteuning en professionele ruimte.

Bouwsteen 3:

Het werk organiseren

3. Inrichting en professionele ruimte

De organisatie van het werk is gericht op kleinschaligheid, continuïteit en autonomie. Medewerkers werken in vaste teams, wat bijdraagt aan een duurzame zorgrelatie en het realiseren van de klantbeloften.

De zorgcoördinatie is zo ingericht dat professionals regie hebben over hun planning, ondersteund door Ecare. Dit versterkt eigenaarschap en maakt het mogelijk om zorg flexibel af te stemmen op de behoeften van de cliënt.

De senior wijkverpleegkundige en wijkverpleegkundigen ondersteunen teams in methodisch werken en professionele ontwikkeling, en dragen bij aan eenduidigheid in de zorgverlening.

4. Doelmatigheid door digitale ondersteuning

Digitale middelen ondersteunen het werkproces en dragen bij aan efficiënte en kwalitatieve zorg. De inzet van Medimo, Ecare en spraakgestuurd rapporteren heeft geleid tot een lagere administratieve belasting en meer tijd voor directe cliëntenzorg.

Hiermee worden professionals beter gefaciliteerd om hun vak uit te oefenen en de kwaliteit van zorg te verhogen.

5. Resultaten en reflectie

De groei van de organisatie en de daling van het ziekteverzuim laten zien dat de balans tussen werkdruk en personele inzet is verbeterd. Medewerkers ervaren meer stabiliteit en ruimte voor hun professionele rol, wat direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg voor cliënten. Tegelijkertijd vraagt de groei van de organisatie om blijvende aandacht voor onderlinge afstemming en het behouden van de kleinschalige cultuur.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

6. Doorontwikkeling 2026

In 2026 richt Ophiria zich op:

- het verder verankeren van klant- en medewerkersbeloften in de dagelijkse praktijk
- het optimaliseren van samenwerking binnen groeiende teams
- het borgen van een gezonde werkdruk bij verdere groei
- het versterken van professionele autonomie als motor voor kwaliteitsontwikkeling

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Bij Umbra Zorg is leren en ontwikkelen niet optioneel, maar een integraal onderdeel van het dagelijks werk. De organisatie is doordrongen van het belang van een lerende cultuur waarin medewerkers de ruimte krijgen om zichzelf te ontwikkelen, te reflecteren op hun handelen en actief bij te dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Scholing en deskundigheidsbevordering Medewerkers worden actief gefaciliteerd in hun ontwikkeling. Via het platform Studytube krijgen alle zorgverleners toegang tot een breed aanbod van (bij)scholingen. Er is structureel tijd ingeruimd in de werkweek voor scholing, waarbij onderwerpen variëren van basiszorg, verpleegtechnische handelingen en wet- en regelgeving tot gespecialiseerde trainingen zoals wondzorg, palliatieve zorg en dementie.

Een van de speerpunten in 2024 was het versterken van verpleegkundig leiderschap. Medewerkers zijn gestimuleerd om verantwoordelijkheid te nemen voor hun vak, om op te komen voor kwaliteit van zorg en om kritisch te reflecteren op bestaande processen. Deze training heeft geleid tot meer zelfvertrouwen, eigenaarschap en verbeterinitiatieven vanuit het team zelf.

Reflectie, feedback en Teamoverleg. Zijn de communicatie manieren binnen Ophiria, worden incidenten en bijna-incidenten niet alleen gemeld, maar structureel besproken. Tijdens team overleggen en intervisiebijeenkomsten worden situaties geëvalueerd, verbeteracties geformuleerd en teruggekoppeld. De lerende cultuur wordt versterkt door een open sfeer waarin fouten bespreekbaar zijn en gezien worden als kans om te verbeteren. De senior wijkverpleegkundige speelt hierin een centrale rol door teams te begeleiden en kwaliteitsinformatie toegankelijk te maken.

Daarnaast zijn er vakgroepen gevormd waarin medewerkers expertise, kennis en ervaringen uitwisselen. Dit stimuleert inhoudelijke verdieping en draagt bij aan uniforme werkwijzen binnen het team. Medewerkers ervaren deze bijeenkomsten als zeer waardevol; het versterkt hun professionaliteit en zelfvertrouwen in het handelen. Om deze ontwikkeling verder te bestendigen, is er vanuit het IZA subsidie toegekend voor het opzetten van een gezamenlijke intervisie- en supervisiegroep met een collega-aanbieder. Dit initiatief bevordert niet alleen de interne groei, maar ook de samenwerking in de keten.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

1. Visie en uitgangspunten

Binnen Ophiria is leren en verbeteren een integraal onderdeel van het dagelijks werk. Wij faciliteren een cultuur waarin professionele reflectie, methodisch handelen en continue verbetering centraal staan.

Leren is geen incidentele activiteit, maar een continu proces dat direct is gekoppeld aan onze kwaliteitsdoelen, cliëntervaringen en de realisatie van onze klantbeloften.

De leer- en verbetercyclus binnen Ophiria is ingericht volgens de PDTG-cyclus (Plan, Do, Trust, Growth). Hierbij ligt de nadruk op vertrouwen in professioneel handelen en het stimuleren van continue ontwikkeling. Deze cyclus wordt ondersteund door de DMAIC-methodiek, waarmee verbeteringen systematisch worden geanalyseerd en doorgevoerd.

2. Methodische deskundigheidsbevordering

- In 2025 is de scholing via Studytube verder geprofessionaliseerd door deze direct te verbinden aan praktijkbehoeften en kwaliteitsindicatoren.
- De versterking van verpleegkundig leiderschap is verankerd in de dagelijkse praktijk, wat resulteert in professionals die regie voeren op kwaliteit, kritisch reflecteren en actief verbeterinitiatieven initiëren.
- Naast verplichte bekwaamheden ligt de focus op vakinhoudelijke verdieping, zoals wondzorg, palliatieve zorg en dementie.

3. Reflectie, feedback en Melding Verbeter Acties (MVA)

In 2025 is actief ingezet op het versterken van een veilige meldcultuur waarin leren centraal staat. Incidenten en bijna-incidenten worden geregistreerd als Meldingen Verbeteracties (MVA). Hierbij ligt de focus op het optimaliseren van processen en niet op het aanwijzen van individuele fouten; het overgrote deel van deze meldingen is dan ook niet verwijtbaar aan medewerkers, maar vloeit voort uit de complexe zorgcontext.

In totaal zijn in 2025 30 meldingen geregistreerd. De analyse van deze meldingen laat zien dat ruim de helft (53%) betrekking had op vallen of ongevallen en 28% op medicatie-incidenten. Alle meldingen worden systematisch geanalyseerd via de DMAIC-methodiek en besproken binnen de teams en het B&W-overleg. De toename van het aantal meldingen wordt beschouwd als een positief signaal: het getuigt van een groeiende meldbereidheid en een verhoogd kwaliteitsbewustzijn binnen de organisatie.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

4. Leren op basis van data en praktijk

Leren binnen Ophiria is gebaseerd op meerdere bronnen:

- Cliëntfeedback (PREM en ZorgkaartNederland)
- uitkomsten uit het Omaha System
- signalen uit de praktijk
- MVA-analyses en audits
- Deze informatie wordt structureel besproken en vertaald naar verbeteracties. Hierdoor ontstaat een directe verbinding tussen de zorgpraktijk en kwaliteitsontwikkeling.

5. Digitale ondersteuning van het leerproces

- Het Learning Management Systeem (LMS) is geïntegreerd met de kwaliteitsmonitor en biedt inzicht in bevoegdheid en bekwaamheid van medewerkers. Automatische signaleringen borgen tijdige hercertificering.
- Daarnaast zijn kennisdocumenten en protocollen geïntegreerd in Ecare, waardoor leren direct beschikbaar is in het werkproces.

6. Resultaten en reflectie

- De inzet op leren en verbeteren heeft geleid tot een toename van meldingen, verbeterinitiatieven en eigenaarschap bij medewerkers. Professionals zijn beter in staat om zorgsituaties te analyseren en bij te sturen, wat bijdraagt aan de kwaliteit en veiligheid van zorg.
- Tegelijkertijd vraagt het borgen van een lerende cultuur blijvende aandacht, met name in een groeiende organisatie en in het versterken van teamleren.

7. Doorontwikkeling 2026

In 2026 richt Ophiria zich op:

- het verder versterken van de PDTG-cyclus binnen teams
- het gericht inzetten van MVA-analyses op valpreventie en medicatieveiligheid
- het vergroten van datagedreven leren (o.a. Omaha en cliëntfeedback)
- het versterken van teamleren naast individueel leren
- het verder verbinden van leren en verbeteren aan de klantbeloften
- Daarnaast ligt in 2026 de focus op het versterken van de governancestructuur, met een volledig ingerichte raad van commissarissen en een actieve medezeggenschapsraad.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Inzicht in kwaliteit vormt de ruggengraat van het kwaliteitsbeleid van Umbra Zorg. Het systematisch verzamelen, analyseren en toepassen van kwaliteitsinformatie stelt de organisatie in staat om voortdurend te leren, te verbeteren en transparant te verantwoorden naar cliënten, professionals en externe partners.

Kwaliteitscyclus en methoden

Umbra Zorg werkt met een integrale kwaliteitscyclus gebaseerd op de PDCA-methodiek. Jaarlijks worden doelen geformuleerd op basis van de strategische koers (zoals opgenomen in het Koers- en Jaarplan), en wordt de uitvoering gemonitord met behulp van stuurinformatie, interne audits, en de uitkomsten van PREM-metingen (cliëntervaringen). De cyclus wordt afgerond met een jaarlijkse evaluatie en waar nodig bijstelling van beleid en processen.

Cliëntervaringen (PREM en Zorgkaart Nederland)

De ervaring van cliënten is een essentiële bron van kwaliteitsinformatie. In 2024 is een begin gemaakt met het structureel verzamelen van PREM-data, aangevuld met eigen evaluatievragen. Het gebruik van QR-codes op welkomstmateriaal heeft geleid tot een betere respons. De gemiddelde cliënttevredenheid is hoog, en cliënten waarderen met name de persoonlijke aandacht, bereikbaarheid en deskundigheid van zorgverleners. Via Zorgkaart Nederland worden ook ervaringen gedeeld, wat inzicht geeft in trends en verbetermogelijkheden.

Interne audits

Op basis van stuurinformatie en signalen uit de teams worden interne audits uitgevoerd. In 2024 zijn voorbereidingen getroffen om deze audits in 2025 volledig intern en waarderend uit te voeren, met inzet van opgeleide verpleegkundig specialisten als auditoren. De audits zijn thematisch ingestoken (bijv. medicatieveiligheid, overdrachten) en worden gecombineerd met observaties en interviews. De uitkomsten worden gedeeld met het team en vormen de basis voor verbeteracties.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

1. Visie op kwaliteitssturing

Inzicht in kwaliteit vormt de ruggengraat van het kwaliteitsbeleid van Ophiria. Het systematisch verzamelen, analyseren en toepassen van kwaliteitsinformatie stelt ons in staat om voortdurend te leren, te verbeteren en transparant te verantwoorden.

Wij sturen niet op aannames, maar op een integrale benadering waarin de stem van de cliënt, de professional en de data samenkomen. Hiermee wordt kwaliteit niet alleen gemeten, maar ook betekenisvol gemaakt in de dagelijkse zorgpraktijk.

2. De integrale kwaliteitscyclus: PDTG en DMAIC

- Ophiria hanteert een dynamische kwaliteitscyclus gebaseerd op de PDTG-methodiek (Plan, Do, Trust, Growth). Waar traditionele cycli zich richten op controle, ligt binnen Ophiria de nadruk op vertrouwen in professioneel handelen en het stimuleren van continue ontwikkeling.
- Deze cyclus wordt versterkt door de inzet van de DMAIC-methodiek, waarmee verbeteringen systematisch worden geanalyseerd en doorgevoerd.
- Strategische koers: Jaarlijkse doelen uit het koersplan worden gemonitord via stuurinformatie
- Interne audits: Thematische en waarderende audits dragen bij aan reflectie en professionele ontwikkeling
- Verbetercyclus: Uitkomsten worden vertaald naar concrete verbeteracties op team- en organisatieniveau

3. Datagestuurd werken: het kwaliteitsdashboard

In 2025 is het kwaliteitsdashboard doorontwikkeld tot een integraal stuurinstrument. Hiermee wordt periodiek inzicht verkregen in:

- Zorginhoudelijke indicatoren: Omaha-scores (kennis, gedrag, status) en reablement-resultaten
- Cliëntervaringen: PREM-data en ZorgkaartNederland (gemiddeld 9,6)
- Veiligheid: analyse van 30 MVA-meldingen
- Bedrijfsvoering: cliëntenaantallen, productiviteit en ziekteverzuim (5,12%)

Deze informatie stelt het bestuurder en de senior wijkverpleegkundige in staat om tijdig bij te sturen en gerichte verbeteringen door te voeren.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

4. Cliëntperspectief en kwaliteit van bestaan

- Cliëntfeedback vormt een essentiële pijler binnen kwaliteitssturing. De ervaringen van cliënten worden actief gebruikt om de zorgverlening te verbeteren en beter aan te sluiten bij de klantbeloften.
- Hiermee wordt inzicht in kwaliteit direct verbonden aan de ervaren kwaliteit van bestaan.

5. Externe toetsing en verantwoording

Ophiria werkt actief toe naar het behalen van het PREZO-keurmerk en sluit aan bij het Generieke Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

Kwaliteitsinformatie wordt gedeeld met zorgverzekeraars, cliënten en andere stakeholders. Het kwaliteitsbeeld en het kwaliteitsverslag worden opgesteld conform landelijke kaders en zijn openbaar beschikbaar.

6. Transparantie en communicatie

Binnen Ophiria wordt kwaliteitsinformatie actief gedeeld via teamoverleggen en interne communicatie. Dit versterkt eigenaarschap en betrokkenheid van medewerkers.

Extern wordt transparant gecommuniceerd over kwaliteit en verbeteringen, zodat cliënten en partners inzicht hebben in de geleverde zorg.

7. Transparantie en communicatie

Binnen Ophiria wordt kwaliteitsinformatie actief gedeeld via teamoverleggen en interne communicatie. Dit versterkt eigenaarschap en betrokkenheid van medewerkers.

Extern wordt transparant gecommuniceerd over kwaliteit en verbeteringen, zodat cliënten en partners inzicht hebben in de geleverde zorg.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Doorontwikkeling 2026

In 2026 richt Ophiria zich op:

- het verder versterken van datagedreven sturing
- het automatiseren van de koppeling tussen cliëntfeedback en verbeteracties
- het verder integreren van kwaliteitsinformatie in de dagelijkse praktijk
- het versterken van de verbinding tussen kwaliteitsinformatie en klantbeloften

Financiële Analyse

Financiële Analyse: Visie en Uitgangspunten

De organisatie positioneert zich op "persoonsgerichte zorg zonder haast". Financieel vertaalt deze visie zich in een model dat sterk leunt op directe personeelskosten.

- **Omzetgroei:** Er is een significante stijging in de totale opbrengsten te zien. Waar de omzet in 2024 rond de €366.000 lag (exclusief managementvergoeding), stijgt dit in 2025 naar circa €570.000. Dit duidt op een succesvolle schaalvergroting of een hogere bezettingsgraad.
- **Dienstverleningsmix:** De groei komt met name uit de Wlz-o.a. (stijging van €53k naar €203k) en de ZvW (stijging van €253k naar €270k). De verschuiving naar meer Wlz-omzet suggereert een visie die zich richt op langdurige, stabiele zorgrelaties, wat de continuïteit ten goede komt.

Reflectie en Positieve Punten

1. **Beheerste Loonkostenstijging:** Hoewel de loonkosten (4000) nominaal stijgen van €186k naar €236k, is deze stijging procentueel veel lager dan de omzetgroei. Dit wijst op een verbeterde operationele efficiency; de overhead en indirecte uren lijken beter beheerst.
2. **Investering in Kwaliteit:** De opleidingskosten blijven substantieel (€6.372 in 2025). Dit bevestigt dat de visie op deskundigheid niet alleen een papieren exercitie is, maar ook financieel wordt ondersteund.
3. **Gezonde Omzetspreiding:** De organisatie is niet afhankelijk van één financieringsstroom. De spreiding over ZvW, en Wlz-o.a biedt een buffer tegen wijzigingen in wet- en regelgeving.

Kansen voor de Organisatie

1. **Optimalisatie Wlz-TGB:** De omzet uit Wlz-TGB (€96k in 2025) groeit gestaag. Gezien de vaste tarieven in de WLZ ligt hier een kans om bij een efficiënte inzet van personeel de marge te vergroten.
2. **Subsidieoptimalisatie:** Er wordt reeds gebruikgemaakt van loonkostensubsidies (4037). Er ligt een kans om dit actiever te monitoren bij de aanname van nieuw personeel (bijv. zij-instromers).

Financiële Analyse

Risico's: Focuspunten voor het Bestuur

- **Stijgende Ziektekosten & Verzuim:** De post ziekteverzuimverzekering en uitkering ziekengeld is een grillige factor. Hoewel de uitkering ziekengeld in 2025 lager lijkt dan in 2024, blijven de sociale lasten en pensioenpremies hard stijgen. Een hoog verzuim bij een "zorg zonder haast"-model is dodelijk voor de marge, omdat duur personeel moet worden ingehuurd.
- **Liquiditeit vs. Groei:** De snelle omzetgroei vereist veel werkkapitaal (salarissen moeten betaald worden voordat de verzekeraar uitbetaalt). Het bestuur moet borgen dat de cashflow de groei van het aantal medewerkers kan bijhouden.

Conclusie: De organisatie laat een sterke commerciële groei zien met een verbeterde beheersing van de loonkosten ten opzichte van de omzet. Echter, de grote negatieve omzetcorrectie in 2025 behoeft onmiddellijke verklaring om de werkelijke winstgevendheid te kunnen waarborgen.

Vooruitblik en ambities 2026

De Toekomst van Ophiria:

“Als je erin gelooft, zie je kansen. Doe je dat niet, dan zie je obstakels.”

Michael Pilarczyk (naar Wayne Dyer)

Inleiding

In een zorglandschap dat onder druk staat door toenemende zorgvraag, arbeidsmarktkrapte en veranderende regelgeving, kiest Ophiria voor een toekomstbestendige en waardegedreven koers.

Deze koers is gebaseerd op het Generiek Kompas en richt zich op het realiseren van kwaliteit van bestaan van cliënten, ondersteund door methodieken zoals reablement en belevingsgerichte zorg.

Strategische speerpunten 2026

Kwaliteit van bestaan als leidend principe

De 5 G's en de 10 klantbeloften vormen het fundament van de zorgverlening. In 2026 ligt de focus op verdere borging hiervan in het dagelijks handelen en het actief benutten van cliëntfeedback.

1. Methodisch werken en professionele ontwikkeling

Het verpleegkundig proces, ondersteund door het Omaha System en de 7-A methode, wordt verder verdiept. De PDTG-cyclus (Plan, Do, Trust, Growth) vormt hierbij het leidend model voor leren en verbeteren.

2. Reablement en zelfredzaamheid

Reablement wordt structureel ingezet om zelfredzaamheid te vergroten en onnodige zorgafhankelijkheid te voorkomen. Hiermee wordt zowel kwaliteit van leven als doelmatigheid versterkt.

3. Medewerkers en duurzame inzetbaarheid

Ophiria zet in op een stabiel en gezond personeelsbestand, met aandacht voor professionele autonomie, werkplezier en vitaliteit. Het verzuim wordt structureel gemonitord en beheerst.

4. Cliëntwaarde en ervaring

Cliënttevredenheid blijft een belangrijke indicator. De focus ligt op het verbeteren van PREM-scores, het vergroten van respons en het direct vertalen van feedback naar verbeteracties.

5. Regionale samenwerking en positionering

Ophiria versterkt haar positie in de regio door samenwerking met huisartsen, ziekenhuizen en welzijnspartijen, met aandacht voor toegankelijkheid en keuzevrijheid van cliënten.

6. Innovatie en digitalisering

Digitalisering wordt ingezet ter ondersteuning van zorgprocessen, met behoud van persoonlijk contact. De focus ligt op Ecare, Medimo, beeldzorg en efficiënte gegevensuitwisseling.

7. Overgang naar Kwaliteit in Huis

In 2026 maakt Ophiria de overgang van PREZO naar Kwaliteit in Huis als extern auditkader. Deze stap sluit aan bij de visie op een lerende organisatie, waarin reflectie, dialoog en continue verbetering centraal staan.

Vooruitblik 2026

1. Behalen van het Gouden PREZO keurmerk Een historisch moment voor onze organisatie vond plaats in april 2025: na een intensief auditproces is het definitieve rapport verschenen waarin Ophiria het Gouden PREZO keurmerk heeft behaald. Dit is de hoogste erkenning voor onze kwaliteitsprocessen en resultaten. Het bevestigt dat onze methodische aanpak via de 7A methode en de DMAIC cyclus niet alleen op papier staat, maar diep verankerd is in de dagelijkse zorgverlening.

2. Reductie van het ziekteverzuim naar 7% Het terugdringen van verzuim blijft essentieel voor de zorgcontinuïteit en de financiële gezondheid. Na de succesvolle daling in 2024 is het doel voor de rest van 2025 en 2026 een stabiel verzuimpercentage van maximaal 7%. Onze aanpak rust op:

- Preventie: Coaching on the job en individuele werkplekoptimalisatie om fysieke belasting te beperken.
- Vitaliteit: Structurele aandacht voor mentale gezondheid en teamdynamiek via intervisie.
- Begeleiding: Intensieve verzuimbegeleiding door arbo professionals om de drempel voor re-integratie te verlagen.

3. Maximaliseren van cliëntwaarde en ervaring Wij consolideren onze huidige hoge scores op ZorgkaartNederland (9.6). In 2026 ligt de focus op het nog verder verhogen van de cliëntwaarde door administratieve processen onzichtbaar te maken voor de cliënt. De brede uitrol van spraakgestuurd rapporteren creëert meer kwalitatieve tijd voor het "luisterend oor". Daarnaast optimaliseren wij de informatievoorziening via het cliëntportaal Puur van Jou, zodat cliënten en naasten real-time betrokken zijn bij hun zorgproces.

4. Regionale positionering en ketensamenwerking Ophiria versterkt haar positie als specialistische partner in de regio. Wij investeren in duurzame relaties met huisartsen, transferpunten en welzijnsorganisaties. Ondanks de druk op regionale aanmeldportalen blijven wij de stem van de kwalitatieve, kleinschalige aanbieder. Onze focus ligt op een ketenbrede aanpak van complexe zorgvragen rondom dementie en palliatieve zorg, waarbij wij regie voeren over de volledige cliëntreis.

5. Innovatieve eHealth en digitalisering Technologie is bij Ophiria altijd ondersteunend aan het menselijke contact. Voor 2026 breiden wij ons portfolio uit met:

- Volledige mobiele toegang tot het zorgdossier voor cliënten en mantelzorgers.
- Beeldzorg en beeldbellen als vast onderdeel van de monitoring bij cliënten met een chronische zorgvraag.
- Naadloze digitale overdracht tussen zorgverleners via beveiligde, gekoppelde systemen om foutgevoeligheid te elimineren.

Monitoring en governance

De voortgang op deze strategische doelen wordt maandelijks getoetst via ons kwaliteitsdashboard. Indicatoren zoals de bezettingsgraad, het verzuim, de 30 MVA meldingen en de uitkomsten van de Omaha scores worden besproken in het managementoverleg. Door deze vroege signalering borgen wij dat Ophiria wendbaar blijft en direct kan bijsturen op basis van feiten en cijfers.

Samenvatting

Met het behalen van het Gouden PREZO keurmerk heeft Ophiria bewezen dat zij tot de top van de Nederlandse wijkverpleging behoort. Onze ambities voor de komende periode zijn helder: het consolideren van deze gouden standaard en het blijven innoveren vanuit de menselijke maat. Wij bouwen aan een duurzame toekomst waarin de cliënt zich altijd gezien, gehoord en gesteund voelt.

Wat we doen

Wij maken gebruik van verschillende bronnen om informatie te ontvangen over de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening. Wij gebruiken deze informatie om te blijven leren, ontwikkelen en continu verbeteren. We doen dit door de uitkomsten gezamenlijk te bespreken en waar nodig nader te analyseren.

Wij maken gebruik van de volgende bronnen voor deze informatie:

- Meten van cliëntervaringen door de jaarlijkse PREM meting
- Ons ECD systeem met bevindingen uit evaluatie momenten
- Interne- en externe audits
- Reviews op Zorgkaart Nederland
- Medewerkerstevredenheid

Resultaten

- **Reviews op Zorgkaart Nederland:** in 2025 is ons cijfer een 9,6 (17 waardering). In 2024 was ons cijfer een 9,1 (27 waarderingen).

Tot slot

Dit kwaliteitsbeeld is in 2025 door het management en de directie vastgesteld.

Het verslag is ter goedkeuring voorgelegd aan onze Raad van Commissarissen en gedeeld in ons lerend netwerk.

Het verslag is gedeeld met de medewerkers van Ophiria

Ophiria BV



Ericsonsstraat 2 te Rijen



0161-233126



info@ophiria.nl