



Kwaliteitsbeeld 2025

Persoonlijke zorg, dichtbij huis

Terugkijken op 2025 • Vooruitkijken naar 2026

warmte • betrokkenheid • vakmanschap • vertrouwen

In dit kwaliteitsbeeld nemen wij u mee in onze resultaten, reflecties en ambities over 2025. Wij kijken terug op wat wij hebben bereikt, hoe wij hebben geleerd en wat wij in 2026 verder willen verbeteren.

Betsy biedt persoonlijke thuiszorg met hart voor de mensen die zij ondersteunt. Met kleine, vaste teams zorgen wij ervoor dat elke cliënt een vertrouwd gezicht ziet.

1. Missie & Visie

Onze Missie

Betsy staat voor persoonlijke, warme thuiszorg waarbij de mens centraal staat. Onze missie is het bieden van betrouwbare, toegewijde en deskundige zorg en ondersteuning aan cliënten in hun thuisomgeving. Ook richten wij ons op het verhogen van hun ervaren kwaliteit van leven door cliënten te helpen bij het vergroten van regie over hun leven en zelfredzaamheid.

Onze Visie

Elke cliënt, elke zorgvraag en elke ondersteuningsvraag verdient een antwoord. Daarom is ons streven: zorg voor iedereen! Dat waarmaken lukt als onze collega's met plezier en op een professionele manier hun werk kunnen doen – daar zetten wij ons voor in. Wij geloven in thuiszorg met een persoonlijk gezicht. Kleine vaste teams, korte lijnen en echte betrokkenheid maken het verschil. Door gespecialiseerde ondersteuning kunnen wijkverpleegkundigen zich richten op complexere zorgvragen. Betsy draagt zo bij aan toegankelijke en efficiënte zorg in de wijk.

Onze Kernwaarden



Warmte — Wij zorgen met hart voor onze cliënten en hun naasten, in goede en moeilijke tijden.

Betrokkenheid — Wij kennen onze cliënten, hun verhalen en wat zij belangrijk vinden.

Vakmanschap — Wij leveren professionele zorg en blijven ons continu ontwikkelen.

Vertrouwen — Cliënten en hun familie kunnen op ons rekenen, altijd en overal.

Over Betsy

Betsy is een thuiszorgorganisatie die staat voor persoonlijke zorg dichtbij huis. Met vaste, kleine teams zorgen wij voor continuïteit en vertrouwde zorg. Van persoonlijke verzorging tot verpleging en begeleiding: Betsy is er voor iedereen die thuis ondersteuning nodig heeft.

2. Terugkijken op 2025

Organisatieontwikkeling in 2025

In 2025 heeft Betsy verdere stappen gezet op het gebied van groei, kwaliteitsborging en cliënttevredenheid. Wij hebben ons zorgaanbod uitgebreid en onze teams versterkt met enthousiaste zorgprofessionals die passen bij de Betsy-aanpak.

Onze Resultaten

	24/7	ISO	100%
Vaste teams	Bereikbaar	Gecertificeerd	Cliëntgericht

Highlights 2025

- Uitbreiding van vaste zorgteams zodat meer cliënten een vertrouwd gezicht krijgen.
- Verbetering van de mantelzorgondersteuning: informele zorgverleners beter betrokken bij het zorgproces.
- Intensivering van samenwerking met ketenpartners voor goede doorverwijzing en continuïteit.
- Uitbreiding van digitale rapportage-instrumenten ter ondersteuning van onze zorgverleners.

Reflectie op Cliëntervaringen 2025

Wij meten structureel de ervaringen van onze cliënten en hun naasten. In 2025 gaven cliënten hoge waardering voor de persoonlijke aandacht en beschikbaarheid van onze medewerkers. Aandachtspunten die naar voren kwamen:

- Wachttijden bij de start van zorg: tijdsduur tot de eerste zorgindicatie werd als wisselend ervaren.
- Consistentie van gezichten: sommige cliënten ervoeren wisseling in zorgverleners.
- Informatie-uitwisseling met mantelzorgers: communicatie kan worden verbeterd, met name bij overdrachten.

Cliëntfeedback

Cliënten kunnen altijd rechtstreeks contact opnemen met hun vaste zorgverlener of via ons centrale nummer.

Klachten worden behandeld via onze klachtenprocedure conform de Wkkgz.

3. Generiek Kompas — Reflectie op de Bouwstenen

Het Generiek Kwaliteitskader Wijkverpleging vormt de basis van onze kwaliteitsreflectie. Wij beoordelen onze prestaties langs de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas en geven per bouwsteen onze reflectie en ambities.

Bouwsteen 1 — Het kennen van wensen en behoeften

We richten ons op het ondersteunen van cliënten in hun eigen leefomgeving, waarbij de nadruk ligt op zelfstandigheid en eigen regie. Op deze manier is er aandacht voor individuele wensen en behoeften.

Een aandachtspunt is het systematisch vastleggen en regelmatig evalueren van deze wensen en behoeften en de inzetbaarheid van het netwerk. Hierdoor kan beter worden geborgd dat de zorg blijft aansluiten, ook wanneer de situatie van de cliënt verandert.

Resultaat 2025

In 2025 zijn gesprekstechnieken voor zorgverleners verder doorontwikkeld om de leefwereld van de cliënt beter in kaart te brengen.

Ambitie 2026

Alle nieuwe cliënten ontvangen binnen 48 uur een persoonlijk zorgplan.

Bouwsteen 2 — Het bouwen van netwerken

Goede zorg vraagt om naadloze samenwerking: intern tussen onze teams, en extern met huisartsen, ziekenhuizen en andere zorgverleners. In 2025 zijn onze samenwerkingsverbanden verder versterkt.

Voor Betsy is dit extra belangrijk omdat we veel in onderaannemerschap werken. De samenwerking met onze hoofdaannemers is het afgelopen jaar geïntensiveerd wat heeft bijgedragen aan een betere aansluiting tussen de wijkteams en Betsy. Er is nu laagdrempelig en structureel contact.

Ambitie 2026

Verdere versterking van de wijkgerichte samenwerking via structureel overleg.

Bouwsteen 3 — Het werk organiseren

Voor Betsy is het organiseren van het werk een belangrijke manier om zowel de kwaliteit van zorg als het werkplezier van medewerkers te beïnvloeden.

Binnen Betsy is het werk relatief flexibel georganiseerd, wat goed past bij de aard van thuiszorg. Medewerkers moeten kunnen inspelen op wisselende situaties en individuele behoeften.

Ambitie 2026

Het vinden van de juiste balans tussen flexibiliteit en structuur met duidelijke kaders zodat er geen variatie ontstaat in werkwijzen.

Bouwsteen 4 — Leren en ontwikkelen

Betsy investeert structureel in de professionele ontwikkeling van alle medewerkers. Continu leren is onderdeel van onze cultuur en vormt de basis voor de hoge kwaliteit die wij leveren.

- Leer- en ontwikkeltrajecten: medewerkers worden begeleid in hun groei, zowel vakinhoudelijk als persoonlijk.
- Feedbackgesprekken en functioneringsgesprekken ter bevordering van persoonlijke groei.

Ambitie 2026

Implementatie van een digitaal leerplatform waar medewerkers e-learnings kunnen volgen en hun ontwikkeling actief kunnen bijhouden.

Bouwsteen 5 — Inzicht in kwaliteit

De directie draagt actief de kwaliteitscultuur uit. Kwaliteit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, verankerd in onze gecertificeerde werkwijze en onze interne audit- en verbetercyclus.

- Kwartaalrapportages over kwaliteitsindicatoren worden besproken in het managementteam.
- Interne audits bevestigen onze structurele aanpak van kwaliteitsmanagement.
- Medewerkers worden actief betrokken bij verbeterinitiatieven via teamoverleg.
- Cliëntervaringen worden systematisch gemeten en teruggekoppeld aan teams.

Ambitie 2026

Invoering van kwartaalmetingen voor cliënttevredenheid, zodat sneller bijgestuurd kan worden. Versterking van de interne rapportagecyclus met heldere dashboards per team.

4. Vooruitkijken naar 2026

Strategische Prioriteiten 2026

Op basis van onze reflecties op 2025 en de ontwikkelingen in de sector, richten wij ons in 2026 op de volgende prioriteiten:

- Persoonsgerichte zorg verdiepen: verdere implementatie van gesprekstechnieken en het digitale zorgplan.
- Zorgtechnologie uitbreiden: uitrol van slimme thuishetchnologie voor meer cliënten.
- Medewerkersbehoud: investeren in werkplezier, doorgroeimogelijkheden en vitaliteitsprogramma's.
- Digitale transformatie: verdere digitalisering van dossiervorming en communicatie met ketenpartners.
- Mantelzorgondersteuning versterken: uitrol van een gestructureerd mantelzorgprogramma.

Doelstellingen 2026

>8.0	>7.8	<48u	+20%
Cliënttevredenheid	Medewerkerstevredenheid	Incidentrespons	Techn. bereik

5. Verbeteragenda 2026

Op basis van de reflectie op de bouwstenen van het Generiek Kompas en de ervaringen van cliënten en medewerkers in 2025, stellen wij de volgende verbeteragenda op voor 2026.

Verbeterpunt	Concrete Actie	Bouwsteen
Cliëntcontinuïteit verbeteren	Vaste zorgteams per wijk met max. 4 vaste gezichten per cliënt	<i>Kennen van wensen en behoeften</i>
Digitaal zorgplan uitrollen	App-gebaseerd zorgplan toegankelijk voor cliënt en mantelzorger	<i>Kennen van wensen en behoeften</i>
Netwerksamenwerking versterken	Structureel overleg met wijkteams en ketenpartners	<i>Bouwen van netwerken</i>
E-learning platform	Digitaal leerplatform voor alle medewerkers	<i>Leren en ontwikkelen</i>
Kwartaalmetingen	Cliënttevredenheid kwartaalsgewijs i.p.v. jaarlijks meten	<i>Inzicht in kwaliteit</i>
Zorgtechnologie uitbreiden	Videoconsult in alle werkgebieden	<i>Het werk organiseren</i>

Succesfactoren voor 2026

- Betrokken en vakkundige medewerkers die de kwaliteitscultuur actief uitdragen.
- Goede samenwerking met cliënten, mantelzorgers en ketenpartners.
- Slimme inzet van zorgtechnologie om de werkdruk te verlagen en kwaliteit te verhogen.
- Sterk leiderschap dat ruimte geeft voor initiatief, leren en verbeteren.
- Financieel gezonde organisatie die kan investeren in mensen en middelen.

Onze belofte voor 2026

Betsy staat voor persoonlijke zorg, dichtbij huis. Wij beloven onze cliënten dat wij in 2026 nog beter bereikbaar zijn, nog persoonlijker zorg leveren en nog sneller inspelen op wat u nodig heeft. Samen met onze medewerkers, partners en cliënten blijven wij iedere dag werken aan de beste thuiszorg.



Persoonlijke zorg, dichtbij huis