



STER-Q Thuis

Biedt in West-Brabant
maatwerkbegeleiding bij u thuis.

www.ster-q-thuis.nl

Kwaliteitsbeeld 2025

Kernwaarden STER-Q

Samen

Ons werk is teamwork. Cliënten, hun naasten, STER-Q Thuisbegeleiders, het STER-Q Thuis team en andere betrokken zorgprofessionals werken samen aan maatwerkbegeleiding.

Thuis

Met onze persoonlijke dienstverlening op maat dragen wij bij aan het zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen.

Eigen Waarde

Wij versterken zelfvertrouwen, zelfrespect en autonomie met persoonlijke aandacht en begeleiding.

Regie

Wij nemen geen activiteiten over maar stimuleren, motiveren en begeleiden het zelfstandig oppakken van dagelijkse activiteiten zodat zelfredzaamheid en eigen regie in stand blijven.

Quality

Ons team streeft altijd naar het hoogst haalbare kwaliteitsniveau.

STER-Q Thuis

STER-Q Thuis maakt het mogelijk om thuis te blijven wonen met persoonlijke dienstverlening op maat en door het benutten en stimuleren van de persoonlijke mogelijkheden bij dagelijkse activiteiten. Wij dragen vanuit welzijnsbenadering bij aan het creëren van een veilige en overzichtelijke woonomgeving door inzet van de juiste begeleiding en zorg. Gezondheid wordt door ons niet gezien als de aan- of afwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. **Het accent ligt op veerkracht, behoud van zelfredzaamheid en eigen regie.**

Ons STER-Q Thuis team (ruim 16 bevoegde professionals in de rollen Zorg en Welzijnscoördinator, HR en Medewerkercoördinator, Planningscoördinator en Officesupport) geven samen met ruim 135 STER-Q Thuisbegeleiders invulling aan het optimaal organiseren en invullen van onze dienstverlening.

Wij geloven dat goede zorg begint met nabijheid: vaste gezichten, warme relaties en echte aandacht voor wie iemand is. We bieden begeleiding op maat — praktisch én persoonlijk. Met oog voor structuur, zingeving en verbondenheid. We ondersteunen cliënten én hun naasten om het leven thuis op hun manier vorm te geven, ook als het lastiger wordt. Onze STER-Q thuisbegeleiders zijn er op kwetsbare momenten: na een ziekenhuisopname, bij geheugenproblemen of in de laatste levensfase. Altijd met respect, rust en menselijke maat.

We creëren een **veilige en warme werkomgeving** waarin collega's zich thuis voelen. Ze ervaren waardering, oprechte betrokkenheid en de ruimte om zichzelf te zijn. Vitaliteit en persoonlijke ontwikkeling zijn belangrijke pijlers in onze organisatiecultuur: medewerkers krijgen volop mogelijkheden om te groeien, zich te ontwikkelen en goed voor zichzelf te zorgen. Korte lijnen, open communicatie en een sfeer van vertrouwen zorgen ervoor dat medewerkers met plezier werken en trots zijn op wat we samen betekenen voor onze cliënten.

Het Kwaliteitsbeeld STER-Q Thuis – 2025 is opgesteld op basis van onze kernwaarden, visie, praktijkervaringen en strategische koers. Het document is afgestemd op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas (Samen werken aan kwaliteit van bestaan) en bevat reflecties en vooruitblikken op het gebied van begeleiding, technologie, scholing, samenwerking en maatschappelijke impact. Daarmee biedt dit kwaliteitsbeeld een samenhangend en realistisch beeld van de wijze waarop STER-Q Thuis voortdurend werkt aan kwaliteit van bestaan.

Wij maken het verschil door dichtbij te zijn en te blijven – letterlijk én figuurlijk!

Missie en Strategische koers

Onze missie is het mogelijk maken dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen, met persoonlijke begeleiding die past bij het dagelijks leven en gebaseerd is op een sociale benadering van gezondheid en welzijn. We geloven dat gezondheid gaat over veerkracht, zingeving en het kunnen omgaan met veranderingen. Daarom ondersteunen wij mensen in hun eigen regie, in het maken van keuzes die bij hen passen, en in het behouden van zelfredzaamheid – op hun eigen manier, in hun eigen omgeving.

We werken samen met cliënten, hun naasten en een breed netwerk van betrokken professionals aan een veilige, vertrouwde thuissituatie. Door deze samenwerking sluiten we beter aan bij het dagelijks leven van onze cliënten en ontstaat integrale ondersteuning op maat. **Zorg en begeleiding zijn aanvullend op wat iemand zelf kan en wil, met behoud van regie. Zo dragen wij bij aan kwaliteit van bestaan én aan kwaliteit van zorg.**

Onze strategische koers is gebaseerd op drie kernelementen:

1. **Mensgerichte, nabije zorg** – afgestemd op het leven van de cliënt, met aandacht voor relaties, netwerk, zingeving en eigen regie;
2. **Sterke, wendbare organisatie** – veilige werkcultuur met aandacht voor vitaliteit, werkgeluk en professionele ontwikkeling;
3. **Regionale samenwerking en integrale ondersteuning** – tot onze netwerkpartners behoren onder andere huisartsen, praktijkondersteuners (POH), wijkverpleegkundigen, casemanagers dementie, zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten en GGZ-aanbieders.

Deze koers maakt STER-Q Thuis toekomstbestendig: flexibel, verbindend en trouw aan haar kernwaarden.

In 2025 ontwikkelen we deze strategische koers verder door naar:

1. Het opstellen van een **meerjarenbeleidsplan** met concrete doelstellingen per speerpunt en per jaar;
2. Organisatie brede **strategische sessies** met directie, teams, cliëntenraad en netwerkpartners;
3. Inzet van **externe expertise** voor scenarioplanning en zorginhoudelijke innovatie;
4. Realisatie van **pilotprojecten** (zoals hybride zorgvormen en leerwerktrajecten) als opmaat naar bredere implementatie;
5. Inrichting van een **stuurcyclus op strategisch niveau**, waarbij beleid, uitvoering, signalering en monitoring cyclisch met elkaar verbonden zijn volgens het KIKV-model: Kwaliteit verbeteren door Inzicht, Kaderstelling, Inrichting en Verantwoording. Deze cyclus vormt de basis voor continue verbetering en strategische koersbepaling binnen STER-Q Thuis.

Kwaliteitsbeeld STER-Q Thuis – 2025

Het kwaliteitsbeeld is opgesteld op basis van onze kernwaarden, visie, praktijkervaringen en strategische koers. Het document is afgestemd op de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas (Samen werken aan kwaliteit van bestaan) en bevat reflecties en vooruitblikken op het gebied van begeleiding, technologie, scholing, samenwerking en maatschappelijke impact. Daarmee biedt dit kwaliteitsbeeld een samenhangend en realistisch beeld van de wijze waarop STER-Q Thuis voortdurend werkt aan kwaliteit van bestaan.

Wij maken het verschil door dichtbij te zijn en te blijven – letterlijk én figuurlijk!

Indeling:



Bouwsteen 1

Het kennen van de wensen en behoeften



Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen



Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken



Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit



Bouwsteen 3

Het werk organiseren

Bouwsteen 1

Het kennen van wensen en behoeften

De langdurige zorg in Nederland is volop in beweging. De combinatie van vergrijzing, een groeiende groep mensen met complexe zorgvragen en een krappere wordende arbeidsmarkt vraagt om een fundamenteel andere manier van denken en doen. Mensen willen daarnaast zoveel mogelijk zelf regie houden over hun leven en hun keuzes. Dat vraagt om zorg en ondersteuning die dichtbij is, begrijpelijk, betrouwbaar en afgestemd op wat mensen nodig hebben om zelfstandig thuis te blijven wonen. In deze transitie speelt STER-Q Thuis een actieve rol. **Wij spelen actief in op deze veranderende omstandigheden door voortdurend nieuwe manieren van ondersteuning te ontwikkelen en toe te passen.** Dit doen we onder andere via innovatieve zorgmethoden, digitale toepassingen, samenwerking met nieuwe partners en het inspelen op opkomende doelgroepen. Zo blijven we ons voortdurend aanpassen aan wat de samenleving en onze cliënten vragen.

Bij STER-Q Thuis kijken we niet alleen naar wat iemand niet meer kan, maar juist naar de mogelijkheden die er nog wél zijn. Die benadering – **de sociale benadering – vormt de kern van onze werkwijze.** We ondersteunen mensen in hun eigen omgeving, met aandacht voor structuur, rust, zingeving en behoud van zelfstandigheid. We maken gebruik van methodieken en toepassingen als **Startzorg, reablement en de Schijf van Vijf** om cliënten op een brede en integrale manier in beeld te brengen en hen te begeleiden naar een passende vorm van ondersteuning.

Onze benadering is mensgericht, traag waar het moet, actief waar het kan. We respecteren ieders tempo en maken gebruik van hulpmiddelen zoals:

- Signaleringstools uit onze brochure Tijdig in gesprek;
- Gespreksvragen uit het Actieplan zelfstandig ouder worden;
- Het netwerk van de cliënt, dat we actief betrekken bij het vormgeven van ondersteuning.

Onze STER-Q Thuisbegeleiders worden op basis van de behoefte en wensen gematcht. Daarnaast heeft elke cliënt een vaste Zorg en Welzijnscoördinator die nauw betrokken is en contacten heeft met de cliënt, diens naasten en andere betrokken zorgprofessionals.

Bouwsteen 1 - Reflectie

Het kennen van wensen en behoeften

Onze intake- en evaluatieprocessen zijn in 2023 en 2024 vernieuwd met digitale formulieren waarin methodieken als Reablement en de Schijf van Vijf zijn geïntegreerd. Hierdoor kunnen we brede leefgebieden en wensen systematisch in beeld brengen.

De intake gebeurt in twee fasen:

- Digitale voorinformatie via Microsoft Forms
- Verdiepingsgesprek bij de cliënt thuis door de Zorg- en Welzijnscoördinator

Voor het starten van onze dienstverlening brengen wij breed in kaart:

- welke leefgebieden aandacht vragen,
- wat cliënten zelf willen behouden,
- welke hulp nodig is (of juist niet).

Doel is de cliënt in brede zin te begrijpen en gericht te kunnen ondersteunen op meerdere leefgebieden. Naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst wordt het intakegesprek gevoerd, waarin aanvullende en verdiepende vragen worden gesteld én ruimte is voor het in kaart brengen van de wensen en behoeften.

Dit proces ondersteunt niet alleen betere gesprekken, maar draagt ook bij aan:

- veilig databasebeheer (AVG-proof),
- efficiëntere werkprocessen,
- betere aansluiting op de behoeften van cliënten en mantelzorgers.

We maken gebruik van methodieken als Startzorg, reablement en de Schijf van Vijf om cliënten op een brede en integrale manier in beeld te brengen en hen te begeleiden naar een passende vorm van ondersteuning.

Bouwsteen 1 - Vooruitblik

Het kennen van wensen en behoeften

STER-Q Thuis zet in 2025 verdere stappen in de **integratie en doorontwikkeling van Startzorg** als fundament onder onze persoonsgerichte ondersteuning. We bouwen voort op de eerdere vernieuwingen in het intake- en evaluatieproces door Startzorg nog steviger te verankeren in onze werkwijze.

Wat is de ontwikkelrichting:

- In Q3 2025 integreren we Startzorg volledig in de intakefase. Dit betekent o.a. meer aandacht voor risicodetectie, netwerkversterking en kortdurende, activerende begeleiding. (Zie volgende sheet.)
- We ontwikkelen een dashboard voor real-time inzicht in doelen, voortgang en signalen.
- We trainen Zorg- en Welzijnscoördinatoren in het werken met Startzorg, met specifieke aandacht voor culturele sensitiviteit (aansluitend bij o.a. Wmo-aanbesteding Breda).
- We versterken de samenwerking tussen STER-Q Thuis en huisartsen, POH's en casemanagers om vroegtijdig het goede gesprek te voeren op basis van een gedeeld beeld

Daarnaast introduceren we een digitale pre-intake: cliënten en/of mantelzorgers brengen vooraf via een korte digitale vragenlijst hun situatie en behoeften in kaart. Deze informatie wordt direct gekoppeld aan Startzorg en het cliëntdossier. Dit vergroot het inzicht vooraf, vermindert administratieve lasten en vergroot het werkplezier. Professionals hebben zo meer ruimte voor het persoonlijke gesprek, en cliënten ervaren meer regie en betrokkenheid.

We bouwen deze digitale werkwijze in 2025 verder uit, onder meer met directe koppelingen naar het Startzorg-dashboard en het zorgplan. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid om met andere zorgaanbieder(s) te gaan samenwerken in één gezamenlijk cliëntdossier, om overdrachten te versoepelen en dubbele informatie-uitvraag te voorkomen.

Startzorg

Procesoptimalisatie: implementatie van een digitaal werkproces voor zorgprofessionals om te komen tot een integraal ondersteuningsplan en vereenvoudiging van verslaglegging.



**50%
tijdbesparing**

50% tijdbesparing in het proces van intake naar ondersteuningsplan



Client en netwerk vanaf begin onderdeel van zorg en ondersteuningsteam.

Met specifieke informatie en instructies weten iedereen wat er van hen verwacht wordt



Bruikbare data voor het meten van zorginzet en zorg-effectiviteit



Schijf van vijf en sturen op eigen regie als automatisch uitgangspunt zorgt voor hogere zelfredzaamheid en **minder fysieke zorginzet**



**90%
minder vrije tekst**

80% minder vrije tekst in rapportage zorgt voor uniforme vastlegging en **minder praktijkvariatie**

Bouwsteen 2

Het bouwen van netwerken

Samenwerking met andere organisaties vormt de ruggengraat van de ondersteuning die STER-Q Thuis biedt. Onze begeleiding is stevig verankerd in West-Brabant – van Breda en Roosendaal tot Bergen op Zoom – en sluit aan op de sociale benadering van ouderenzorg. We focussen op wat iemand nog wél kan, met ondersteuning vanuit het eigen netwerk en STER-Q Thuis zet zich actief in voor toekomstbestendige zorg. We nemen deel aan samenwerkingsverbanden, innovatietrajecten en beleidsontwikkeling en stemmen onze koers af op landelijke en regionale kaders.

We bouwen aan een hecht netwerk rondom onze cliënten. Tot onze vaste netwerkpartners behoren huisartsen, praktijkondersteuners (POH), wijkverpleegkundigen, casemanagers dementie, sociaal werkers, zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten, GGZ-aanbieders, vrijwilligersorganisaties en andere kleinschalige zorg- en dienstverleners. Onze STER-Q Thuis professionals werken wijkgericht en zijn zichtbaar in de buurt. Deze teams hebben korte lijnen met professionals in de wijk. Ze nemen deel aan casuïstiekbesprekingen, sluiten aan bij wijknetwerken en participeren in buurtinitiatieven. We geloven in de kracht van zorgzame buurten: leefomgevingen waarin mensen elkaar kennen, helpen en versterken. **Vanuit een sociale benadering kijken we niet eerst naar zorg, maar naar wat mensen nodig hebben om hun leven goed te leven.** Dat betekent ruimte voor eigen regie, aandacht voor zingeving en ondersteuning die aansluit op het dagelijks ritme. Waar mogelijk schalen we ondersteuning af of op, afhankelijk van de situatie en in samenwerking met het sociaal netwerk. De meerwaarde voor cliënten is helder: **wij kennen het regionale veld en zorgen voor verbinding met passende initiatieven en ondersteuning dichtbij huis.** Hierdoor ontstaat een netwerk waarin cliënten zich ondersteund voelen en waar begeleiding écht aansluit bij hun leefwereld.

Onze samenwerking rust op vier pijlers:

- Korte lijnen en wederzijds vertrouwen met ketenpartners;
- Aandacht voor mantelzorg, met ruimte voor respijtzorg en coördinatie;
- Zichtbaarheid in de wijk via huisbezoeken, netwerkevenementen en laagdrempelige aanwezigheid;
- Structurele deelname aan regionale overlegstructuren, aanbestedingstrajecten en beleidsontwikkeling.

Bouwsteen 2 - Reflectie

Het bouwen van netwerken

We hebben een belangrijke stap gezet in de **versterking van onze sociale benadering** door Zorg- en Welzijnscoördinatoren specifiek te trainen in deze werkwijze. Zij leerden vanuit het perspectief van de cliënt te kijken: wat heeft iemand nodig om het leven betekenisvol voort te zetten, en hoe kan het netwerk daarin worden versterkt? Deze training heeft bijgedragen aan meer samenhang in de begeleiding en beter inzicht in de kracht en wensen van onze cliënten. Het vormt de basis onder onze wijkgerichte aanpak en versterkt de verbinding met formele en informele netwerken in de wijk.

De herkenbaarheid in de regio is toegenomen. Er is sprake van actieve deelname aan informatiemarkten, netwerkbijeenkomsten en na- en bijscholing in de regio. Afspraken met (zorg- en welzijns) organisaties verlopen steeds beter via korte lijnen en informeel contact, ook met nieuwe collega's in het veld. In het dossier 'Ervaringen van familieleden' komt deze samenwerking tot leven: familieleden vertellen hoe zij dankzij STER-Q Thuis ruimte ervaren om weer gewoon partner of dochter te zijn. Onze aanwezigheid wordt ervaren als betrouwbaar, bereikbaar en betrokken.

Bouwsteen 2 – Vooruitblik

Het bouwen van netwerken

In 2025 zetten we de volgende stap in onze gebiedsgerichte werkwijze. STER-Q Thuis ontwikkelt een kennispunt cultuur- en taalgevoelige zorg in Bergen op Zoom. Dit wordt een plek voor kennisdeling, praktijkontwikkeling en netwerkvorming rondom **cultuursensitieve ondersteuning**, passend bij de diversiteit in onze regio. Teams worden hierbij ondersteund om signalen beter te herkennen en passende vormen van begeleiding te bieden. Daarnaast verdiepen we onze **samenwerkingsverbanden** met gemeenten, huisartsen, zorg- en welzijnsorganisaties en casemanagers. Wij blijven wijkgericht werken, met korte lijnen naar het lokale veld en actieve deelname aan casuïstiekbesprekingen, wijktafels en regiobrede overleggen.

We formuleren in 2025 onze eerste concrete stappen richting een bijdrage in de ontwikkeling van **zorgzame buurten**. Hoewel we deze nog niet structureel invullen, zien we in de praktijk wel kansen ontstaan voor meer verbondenheid tussen formele en informele zorg. We willen die beweging versterken door in gesprek te gaan met collega organisaties, wijkpartners, burgerinitiatieven en mantelzorgers over hoe we gezamenlijk kunnen bouwen aan sterke netwerken rondom cliënten.

Met deze stappen bouwen we in 2025 verder aan een verbonden netwerk rond onze cliënten – in de wijk, met oog voor context, en steeds meer gericht op de leefwereld in plaats van alleen op de zorgvraag. We blijven inzetten op netwerkvorming en het benutten van laagdrempelige ontmoetingen om de samenwerking te verdiepen.

Bouwsteen 3

Het werk organiseren

Bij STER-Q Thuis organiseren we het werk anders, omdat de samenleving verandert én omdat mensen steeds meer regie willen nemen over hun leven. We geloven in zorg die nabij, persoonlijk en betekenisvol is – georganiseerd op een manier die past bij de mens en de situatie. Daarbij kiezen we bewust niet voor taakgericht werken, maar voor relationele continuïteit, professionele autonomie en eigenaarschap binnen het team.

Onze werkwijze is geworteld in vaste, kleine teams rondom de cliënt. Deze teams bieden herkenbaarheid en vertrouwen, waardoor we echt kunnen aansluiten bij wat ertoe doet voor de ander. Onze STER-Q Thuisbegeleiders krijgen de ruimte om te handelen vanuit hun kennis en ervaring, binnen duidelijke kaders en met ondersteuning waar nodig. **Zorg- en welzijnscoördinatoren spelen hierin een verbindende rol: zij bewaken samenhang, faciliteren methodisch werken en zorgen dat het netwerk rondom de cliënt betrokken blijft.**

Mensgericht en relationeel werken

Wij geloven dat de kracht van goede zorg ligt in de relatie. Daarom kiezen we bewust voor relationele continuïteit en nabijheid in de ondersteuning. Onze medewerkers bouwen langdurige relaties op met cliënten, waarbij wederzijds vertrouwen en persoonlijke aandacht centraal staan. Zo kunnen zij flexibel inspelen op veranderingen in het leven van cliënten en betekenisvol aanwezig zijn in de ondersteuning.

Onze werkorganisatie sluit aan bij de mens en diens leefwereld. We stemmen de inzet van medewerkers af op de vertrouwdsheid tussen begeleider en cliënt, en houden rekening met voorkeuren binnen teams. **De werkstructuur is wendbaar** en stimuleert teamleden om actief bij te dragen aan een evenwichtige inzet en verdeling van werkzaamheden. HR speelt hierin een strategische en ondersteunende rol en draagt bij aan **werkplezier, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid**.

We investeren doorlopend in een **lerend klimaat** en het vermogen om mee te bewegen met veranderingen. Via thematische reflectie, interdisciplinaire samenwerking en professionele dialoog stimuleren we ontwikkeling en eigenaarschap. Onze werkstructuren worden voortdurend geëvalueerd en verbeterd met input van medewerkers, Ondernemingsraad, Cliëntenraad en Raad van Toezicht. Zo bouwen we aan een mensgerichte organisatie die herkenbaar en veerkrachtig blijft.

Bouwsteen 3 – Reflectie

Het werk organiseren

In het afgelopen jaar heeft STER-Q Thuis belangrijke stappen gezet om werkprocessen, zeggenschap en deskundigheid verder te versterken. De introductie van De Zorginkopers (www.dezorginkopers.nl) geeft invulling aan de wens naar meer eenduidigheid in werken, zonder dat dit ten koste gaat van professionele autonomie. De inzet van Microsoft Forms heeft de intake- en evaluatieprocessen geüniformeerd en tegelijkertijd verbeterd op het gebied van dataveiligheid en doelgericht werken. In de interne audit werd dit erkend als een belangrijke professionaliseringsslag. Tegelijkertijd bleek dat blijvende aandacht nodig is voor het versterken van digitale vaardigheden. Deze thema's zijn besproken met medewerkers en worden structureel geagendeerd binnen de organisatie.

De cliëntenraad (CR) is erg betrokken. De behoefte aan duidelijkheid en passende communicatie, zijn ingebracht in beleidsontwikkeling en besproken met directie en management. De CR is daarnaast betrokken bij het beoordelen van communicatiemiddelen, het opstellen van intakeformats en het toetsen van nieuwe werkprocessen vanuit cliëntenperspectief.

Binnen het project 'Referral Recruitment' zijn medewerkers actief betrokken bij het vinden van nieuwe collega's. Dit stimuleert verbondenheid en versterkt een inclusieve, wervende cultuur. Ervaringen uit deze pilot worden meegenomen in bredere HR-aanpak. Tegelijkertijd is geïnvesteerd in reflectieve werkvormen zoals intervisie, casuïstiek en de gesprekscyclus. Dilemma's worden hierin structureel besproken – denk aan het balanceren tussen nabijheid en grenzen, autonomie versus veiligheid of verantwoordelijkheden. Deze dialogen dragen bij aan teamontwikkeling en professioneel leren.

Bouwsteen 3 – Vooruitblik

Het werk organiseren

Voor de komende periode ligt de focus bij STER-Q Thuis op het verdiepen van de ingezette lijn: een wendbare, mensgerichte werkorganisatie waarin innovatie, deskundigheid en zeggenschap stevig zijn verankerd. We bouwen verder aan een organisatie die niet alleen meebeweegt met maatschappelijke ontwikkelingen, maar daarin ook richting durft te geven.

Versterking van de digitale werkstructuur - In 2025 wordt de digitale werkomgeving via De Zorginkopers verder uitgebreid. Naast protocollen en werkprocessen worden ook integrale cliëntdossiers, digitale gespreksinstrumenten en slimme planningsondersteuning toegevoegd. Dit stelt teams in staat om doelgericht, efficiënt en samenhangend te werken – mét behoud van autonomie. De toegankelijkheid van actuele kennis verbetert en samenwerking binnen én tussen teams wordt vergemakkelijkt.

Gericht opleiden en duurzaam ontwikkelen - We investeren in een structureel scholingsaanbod dat aansluit op de praktijk én op toekomstige opgaven. We dragen bij aan een veerkrachtige arbeidsmarkt en versterken de inclusiviteit van onze organisatie, met extra aandacht voor cultuur- en taalgevoeligheid.

Implementatie project Veerkracht en Zeggenschap - Zeggenschap wordt structureel verankerd. We blijven investeren in zeggenschap en betrokkenheid. In lijn met het programma Veerkracht en Zeggenschap bouwen we aan werkvormen waarin medewerkers invloed ervaren op hun werk en ontwikkeling. De cliëntenraad (CR) speelt een actieve rol in het beoordelen van communicatiemiddelen, het toetsen van nieuwe werkprocessen en het mee-ontwikkelen van formats die passen bij het cliëntenperspectief. Tegelijkertijd stimuleren we zeggenschap van medewerkers via participatieve werkvormen en teamreflectie.

Integrale werkprocessen - We richten ons op het vereenvoudigen van verslaglegging en het ontwikkelen van integrale ondersteuningsplannen. Deze plannen sluiten aan bij reablement, de Schijf van Vijf en methodisch werken. Door terugkerende patronen in signalering en rapportage slim te benutten, verwachten we de administratieve belasting van medewerkers te verlagen en tegelijkertijd de kwaliteit van verslaglegging te verhogen.

Regionale differentiatie - We investeren in regionale werkstructuren via Strategische Personeelsplanning.

STER-Q Thuis blijft investeren in een lerende en innovatieve cultuur waarin medewerkers en cliënten zich veilig, gehoord en betrokken voelen.

Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

Bij STER-Q Thuis zien we leren en ontwikkelen als sleutel tot duurzame zorgverlening én tot een toekomstbestendige arbeidsmarkt. Binnen de huidige maatschappelijke ontwikkelingen dragen wij actief bij aan een gezonde sector door kansen te bieden aan mensen met een hart voor zorg, óók als zij afkomstig zijn uit andere sectoren. Via een op maat gemaakte opleiding leiden we hen op tot bekwame zorgverleners, met specifieke aandacht voor begeleiding, persoonlijke verzorging (ADL) en het werken vanuit onze kernwaarden.

Goede zorg begint bij blijvende ontwikkeling. Daarom is leren en ontwikkelen stevig verankerd in onze organisatiecultuur. Via een samenhangend scholingsplan, het buddyprogramma en deelname aan subsidieprogramma's zoals Veerkracht en Zeggenschap, investeren we continu in de professionele groei en duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

Nieuwe medewerkers doorlopen een introductietraject met basistrainingen, waaronder levensreddend handelen. Daarnaast worden zij gekoppeld aan een ervaren buddy die begeleiding biedt bij het leren in de praktijk. Verdieping vindt plaats via thematische trainingen rondom dementie, palliatieve zorg, signaleren en rapporteren. Intervisie en casuïstiekbesprekingen stimuleren reflectie en kennisdeling in het team. Daarnaast kunnen STER-Q Thuisbegeleider de opleiding Helpende niveau 2 volgen.

Ook maken we gebruik van speelse en praktijkgerichte leervormen. Voorbeelden zijn theatermodules zoals Speels leren over dementie en de training Sociale Benadering, gevolgd door onze Zorg en Welzijnscoördinatoren.

Loopbaanpaden over organisaties heen

STER-Q Thuis is actief betrokken bij de ontwikkeling van loopbaanpaden die medewerkers stimuleren zich breder in te zetten binnen de zorgsector. In samenwerking met regionale partners zoals Transvorm, Curio en andere zorgorganisaties werken we aan trajecten die het mogelijk maken om tussen organisaties door te stromen, zowel horizontaal als verticaal. Dit bevordert de duurzame inzetbaarheid van zorgmedewerkers en vergroot de flexibiliteit binnen de arbeidsmarkt.

Daarnaast creëren we via leerwerkplaatsen en praktijkopleiders kansen voor zij-instromers en herintreders, met oog voor hun talenten en ambities. Het ontwikkelen van loopbaanpaden draagt bij aan werkplezier, behoud van personeel en de continuïteit van zorg in de regio.

Bouwsteen 4 – Reflectie

Leren en ontwikkelen

Bij STER-Q Thuis merken we in de praktijk dat investeren in leren en ontwikkelen zijn vruchten afwerpt. Medewerkers voelen zich beter toegerust voor het uitvoeren van hun werkzaamheden, zijn zekerder in hun rol en ervaren meer werkplezier. Dat vertaalt zich in betrokkenheid, stabiliteit in teams en merkbare kwaliteit in de zorgverlening. Het vertrouwen in eigen kunnen groeit, mede dankzij het scholingsplan, buddyprogramma en de ruimte voor reflectie en intervisie.

Hoewel we positieve resultaten zien, blijven we ook kritisch kijken naar waar het beter kan. De onboarding van nieuwe collega's bleek in de praktijk niet altijd voldoende gestructureerd. In de eerste weken is er behoefte aan duidelijkheid, begeleiding en een veilige omgeving om vragen te stellen. Dat besef vormde het vertrekpunt voor onze vernieuwde aanpak: een krachtiger buddyprogramma en een digitale leeromgeving, ondersteund door de subsidie Veerkracht en Zeggenschap. Zo maken we leren niet alleen laagdrempelig en toegankelijk, maar ook aantrekkelijk en efficiënt – ook buiten kantoortijden.

Daarnaast benutten we de kracht van reflectieve werkvormen. Het voeren van gesprekken over ethische dilemma's, het werken met scenario's en het uitwisselen van ervaringen zorgen voor verdieping en bewustwording in het dagelijks werk. Dit draagt bij aan eigenaarschap en professionele ontwikkeling. Ook maken we steeds meer gebruik van leerinterventies zoals e-learning, praktijkleren en het delen van casuïstiek. Deze worden ingebed in teamoverleggen en intervisiebijeenkomsten. Dat helpt medewerkers om nieuwe kennis direct te verbinden aan hun praktijk en te leren met én van elkaar.

Door te blijven leren, ontwikkelen we niet alleen als individu en als team, maar ook als organisatie. Dat vraagt om voortdurend luisteren naar ervaringen op de werkvloer én het vertalen daarvan naar concreet beleid en praktische verbeteringen.

Bouwsteen 4 – Vooruitblik

Leren en ontwikkelen

In 2025 zetten we verdere stappen in de professionalisering van leren en ontwikkelen binnen STER-Q Thuis. Onze ambities zijn stevig én realistisch: We bouwen voort op de basis die we in de afgelopen jaren hebben gelegd, en verankeren leren structureel in het dagelijks werk – met oog voor zowel de individuele ontwikkeling van medewerkers als de bredere arbeidsmarktvraagstukken in zorg en welzijn.

We **verbeteren onze onboarding met een digitaal leerplatform**, zodat nieuwe medewerkers zelfstandig én goed begeleid hun start kunnen maken. Het buddyprogramma wordt doorontwikkeld met vaste contactmomenten, reflectie-instrumenten en regelmatige evaluaties. Zo zorgen we dat medewerkers zich snel thuis voelen en op een veilige en toegankelijke manier kunnen groeien in hun rol. Tegelijkertijd zetten we in op duurzame inzetbaarheid en doorlopende ontwikkeling. We maken meer ruimte voor het delen van kennis en ervaringen op de werkvloer, onder meer via praktijkleren, casuïstiekbesprekingen, leerklimaatgesprekken en intervisie. Het STER-Q Thuis team speelt hierin een belangrijke rol als aanjager van vakgerichte ontwikkeling en begeleiding van STER-Q Thuisbegeleiders.

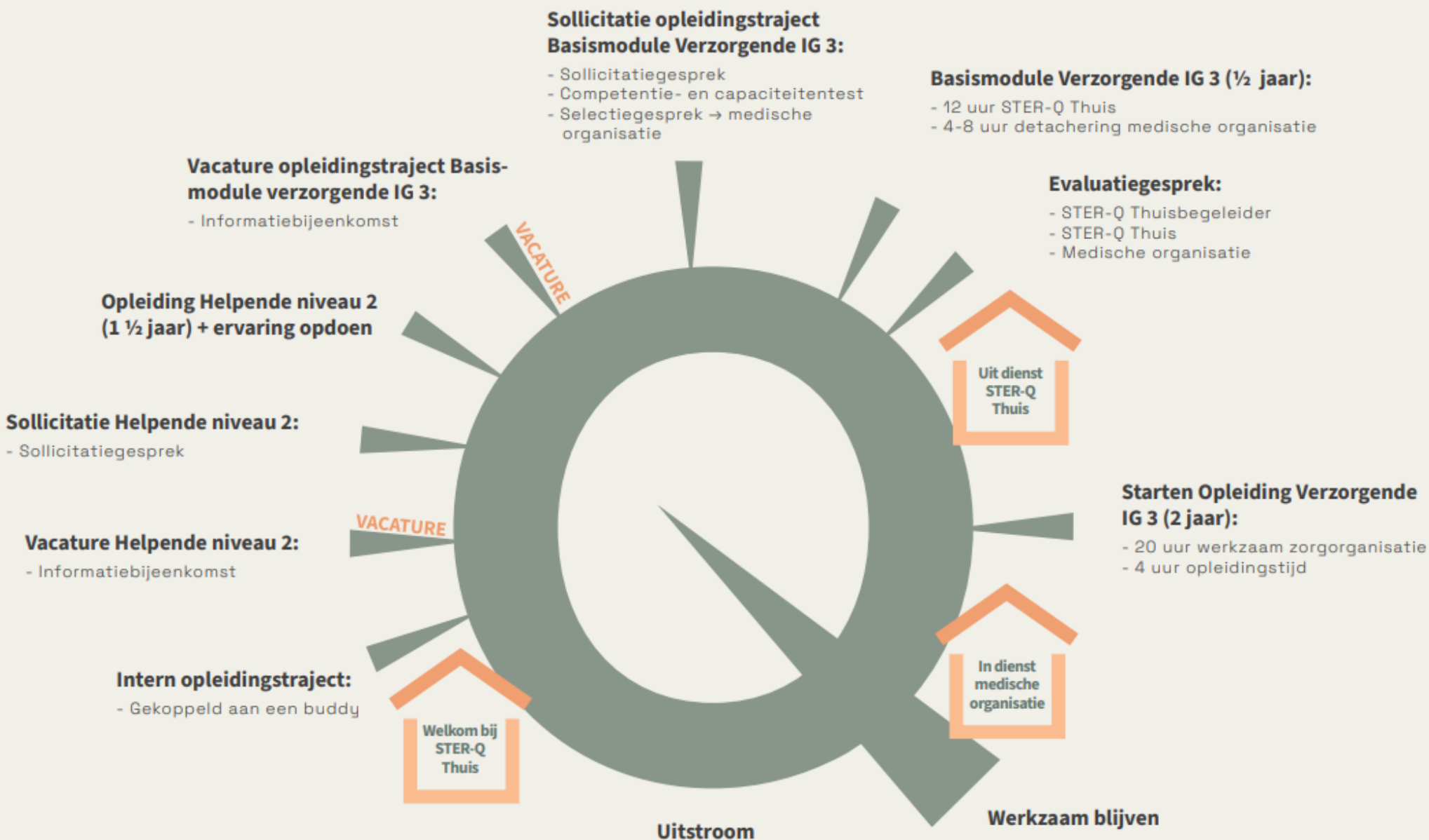
Daarnaast willen we **loopbaanontwikkeling** over de grenzen van de eigen organisatie mogelijk maken (zie volgende sheet). **Loopbaanpaden** bij STER-Q Thuis zijn niet vastomlijnd, maar flexibel en persoonlijk. We stimuleren medewerkers om hun eigen richting te verkennen, of dat nu gaat om verdieping binnen de huidige rol, het ontwikkelen van coachende of coördinerende taken, of een overstap naar een andere functie of locatie. Samen met regionale partners zoals Transvorm, Curio en collega-zorgorganisaties verkennen we kansen voor flexibele loopbaanpaden, waarmee we mobiliteit, doorstroom en behoud van talent bevorderen. Ook sluiten we aan bij initiatieven zoals het Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten (RAAT) om samen bij te dragen aan arbeidsmarktversterking.

We blijven actief samenwerken met partijen zoals het UWV, gemeenten, re-integratiebureaus en het onderwijs. Door het aanbieden van een MBO-2 opleiding (naast interne scholing) creëren we een stevige instroombasis, ook voor zij-instromers. Het HR-beleid krijgt een impuls, met meer aandacht voor duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en werkgeeluk.

Door leren en ontwikkelen structureel te verankeren in ons dagelijks werk, bouwen we verder aan een professionele en toekomstbestendige organisatie. Een organisatie waarin alle medewerkers zich gezien en gehoord voelen, hun talenten kunnen benutten én zich kunnen blijven ontwikkelen. Zodat zij met vertrouwen, kennis en betrokkenheid kunnen bijdragen aan wat voor ons het belangrijkste is: kwaliteit van bestaan.

Loopbaanpaden STER-Q Thuis

Sterker thuis met STER-Q



Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit

Goed inzicht in kwaliteit begint bij het luisteren naar cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners. Kwaliteit is voor ons geen momentopname, maar een continu proces van waarnemen, reflecteren en verbeteren. We verzamelen op gestructureerde wijze informatie over onze dienstverlening en gebruiken deze inzichten actief om bij te sturen op individueel, team- en organisatieniveau.

We maken gebruik van diverse gegevensbronnen die samen een breed en evenwichtig beeld geven:

- Het KTO (cliëntervaringsonderzoek) en de PREM Wlz-vragenlijst geven inzicht in wat cliënten belangrijk vinden en hoe zij onze inzet ervaren;
- Het MTO (medewerkertevredenheidsonderzoek) biedt inzicht in werkplezier, werkdruk en verbetermogelijkheden binnen teams;
- Evaluatiegesprekken en huisbezoeken zorgen voor verdieping en aansluiting tussen beleid en praktijk;
- StartZorg en digitale formulieren via Microsoft Forms maken laagdrempelige en AVG-veilige dataverzameling mogelijk;
- Audits, uitgevoerd in samenwerking met De Zorginkopers, vormen een structureel onderdeel van onze voorbereiding op de hernieuwde ISO 9001-certificering per 1 januari 2026;
- Ervaringsverhalen van cliënten en familieleden, zoals te zien in onze bedrijfsfilm, geven kwalitatieve context aan kwantitatieve gegevens.

Voor de uitvoering van de PREM Wlz werkt STER-Q Thuis samen met ZorgDNA. Zij verzorgen de verspreiding van de vragenlijsten en verwerken de resultaten volgens het Handboek cliëntervaringsmetingen (Generiek Kompas, verslagjaar 2024). De uitkomsten kunnen desgewenst gekoppeld worden aan Zorgkaart Nederland, waarmee we onze zichtbaarheid vergroten en transparantie bevorderen.

De inzichten uit KTO, PREM en MTO worden structureel besproken in teamoverleg, reflectiebijeenkomsten, werkoverleg met de cliëntenraad en in het managementteam. De verbetermaatregelen worden vastgelegd in het verbeterregister en verwerkt in het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Het KMS is geïntegreerd in onze digitale leer- en werkomgeving via www.dezorginkopers.nl. In deze AVG-veilige omgeving ontsluiten we alle actuele protocollen, werkinstructies, beleidsdocumenten en scholingsmodules. Medewerkers hebben zo te allen tijde toegang tot eenduidige informatie en werken volgens de laatste standaarden. Dit bevordert een uniforme werkwijze, stimuleert continue bijscholing en maakt het eenvoudiger om kwaliteit te monitoren en verbeteren.

Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit

STER-Q Thuis voert jaarlijks klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoek (KTO en MTO) uit als vast onderdeel van haar kwaliteitsbeleid. Deze onderzoeken geven ons inzicht in hoe cliënten, mantelzorgers en medewerkers onze zorg en ondersteuning ervaren en vormen een belangrijke basis voor verbetering.

Resultaten in het kort

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

2022: Score 8,8 | NPS +62 | Hoge waardering voor betrouwbaarheid, deskundigheid en betrokkenheid.

2023: Score 8,9 | NPS +64 | Verbetering op kennismaking en continuïteit van teams.

2024: Score 9,0 | NPS +66 | Zeer hoge tevredenheid onder cliënten en mantelzorgers .

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

2022: Score 8,5 | eNPS +48 | Sterke motivatie en betrokkenheid, aandacht voor werkdruk.

2023: Score 8,6 | eNPS +51 | Betere teamafstemming en intern overleg.

2024: Score 8,7 | eNPS +53 | Groei in waardering, werkplezier en flexibiliteit.

Vanaf verslagjaar 2025 sluiten de vragenlijsten volledig aan bij de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Bij het KTO worden ook de verplichte PREM-vragen opgenomen. De MTO-vragenlijst richt zich op betrokkenheid, ontwikkeling, samenwerking en werkplezier. De resultaten worden systematisch besproken met teams, ondernemingsraad, cliëntenraad en toezichthouders, en vormen de basis voor concrete verbeteracties binnen onze kwaliteitscyclus.

Slotwoord

Bij STER-Q Thuis geloven we dat kwaliteit van bestaan begint bij oprechte aandacht. Niet in systemen of protocollen, maar in de dagelijkse praktijk waarin mensen ertoe doen. Juist in een tijd waarin de druk op zorg toeneemt, blijven wij trouw aan wat voor ons telt: **nabijheid, vakmanschap en samen doen wat nodig is.**

De inzichten in dit kwaliteitsbeeld vormen het fundament voor onze verdere ontwikkeling. We gebruiken ze om te blijven verbeteren, keuzes te maken en koers te houden, ook als het spannend wordt. Want alleen samen – met cliënten, naasten, medewerkers en partners – kunnen we bouwen aan toekomstbestendige zorg die aansluit bij het leven van mensen.

We kijken vooruit met vertrouwen en toewijding. Met het hart op de juiste plek, de handen op de rug (waar nodig aan het bed) én het oog op innovatie blijven wij werken aan zorg die raakt. Omdat ieder mens telt!



ADRES

STER-Q Thuis
Princenhagelaan 1-B2
4813 DA Breda

CONTACT

076 – 8885285
0164 – 728191
info@ster-q-thuis.nl