



Bijzonder
zorgenkind
Kinderthuiszorg

Kwaliteitsbeeld 2024

Generiek Kompas

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Bijzonder Zorgenkind over het jaar 2024. Dit verslag geeft inzicht in de manier waarop wij binnen onze organisatie werken aan hoogwaardige en persoonsgerichte zorg voor kind en gezin. Onze droom is dat kinderen met een verpleegkundige zorgvraag onderdeel zijn van de huidige maatschappij en daarin kunnen participeren.

In dit verslag laten we zien hoe we continue streven naar verbetering en innovatie binnen Bijzonder Zorgenkind. Wij beschrijven onze inzet op het gebied van samenwerking en professionalisering. Daarnaast reflecteren we op de uitdagingen en successen van het afgelopen jaar en hoe wij met onze medewerkers en gezinnen bouwen aan een toekomstbestendige organisatie.

Kwaliteit binnen Bijzonder Zorgenkind betekent voor ons niet alleen het naleven van protocollen en richtlijnen, maar vooral het centraal stellen van wensen en behoeften van de kinderen en hun gezinnen. We zetten ons dagelijks in om zorg op maat te bieden en werken hierbij nauw samen met betrokkenen van het kind.

Dit verslag dient als een transparant en waardevol document waarin wij onze ontwikkelingen en prestaties van het afgelopen jaar vastleggen. Het biedt niet alleen een terugblik, maar ook een basis voor de doorontwikkeling van onze zorgverlening in de toekomst. Samen blijven groeien, leren en innoveren, zodat we de best mogelijk zorg kunnen blijven bieden die de kinderen nodig hebben.

Het document is opgesteld in het kader van het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' ontwikkeld door Zorginstituut Nederland.

Team Bijzonder Zorgenkind

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Missie & visie	4
1.3 Organisatiestructuur en -ontwikkeling.....	4
2. Kindgerichte zorg.....	6
2.1 Zorg- en dienstverlening.....	6
2.2 Eigen verantwoordelijkheid en regie	6
2.3 Cliëntervaring en -tevredenheid	6
2.4 Klachtenoverzicht.....	7
3. Kwaliteitsbeleid- en doelstellingen	8
3.1 Rollen en verantwoordelijkheden	8
3.2 Kwaliteitssysteem.....	9
3.3 Kwalitatief goede zorg.....	11
3.4 Veilige zorg	11
4. Medewerkers en professionalisering	12
4.1 Scholing van medewerkers.....	12
4.2 Persoonlijke en professionele ontwikkeling.....	13
4.3 Medewerkerstevredenheid.....	15
4.4 CAO VVT & personeelsreglement.....	15
5. Veiligheid en incidentmanagement	16
5.1 Melding Incident Cliënten	16
5.2 Calamiteit	16
5.3 Melding Incident Medewerker.....	17
6. Samenwerking en innovatie	18
6.1 Samenwerking.....	18
6.2 Innovatie.....	18
6.3 Content.....	18
Bijlage 1: Organogram.....	19

1. Inleiding

Bijzonder Zorgenkind is een kinderthuiszorg organisatie en levert kinderverpleegkundige zorg aan zij die het nodig hebben. We zijn inzetbaar voor kinderen met een verpleegkundige zorgvraag, waarbij onze specialisatie ligt bij de zorg rondom tracheacanule en beademing.

“Wij geloven dat kinderen, ondanks hun verpleegkundige zorgvraag, onderdeel zijn van de huidige maatschappij en daarin kunnen participeren.”

1.1 Missie & visie

Bijzonder Zorgenkind vindt het haar missie om kinderen met een verpleegkundige zorgvraag “Thuis” te laten zijn.

- Zorgprofessionals van **Bijzonder Zorgenkind** vervullen een kernrol binnen en buiten onze organisatie. Hierdoor blijft de gewenste kwaliteit gewaarborgd voor de beste zorg van het kind met een bijzondere zorgvraag.
- De zorgprofessional **vindt het haar missie** om te zorgen voor kind en gezin, waarbij zij gestimuleerd worden om verpleegkundige vaardigheden aangeleerd te krijgen. Gerelateerd aan de belastbaarheid van het kind en gezin. Dit doen wij vanuit het perspectief van positieve gezondheid.
- **Kinderen met een zorgvraag** hebben het recht op kind- en gezinsgerichte zorg, waarbij aandacht is voor medische zorg, veiligheid, ontwikkeling en sociale omgeving
- **“Thuis”** zijn is het bieden van gespecialiseerde ziekenhuis verplaatste zorg in de eigen omgeving van kind en gezin.
- Het kind “kind” **laten zijn** waarin wij het belangrijk vinden dat kind en gezin hun eigen regie behouden. Hierdoor kunnen zij blijven participeren in de maatschappij en blijft de draagkracht en draaglast in balans.

Om onze droom, missie en visie waar te kunnen maken, houden wij ons aan de volgende kernwaarden:

-  **Betrokken**
-  **Samenwerken**
-  **Vakmanschap**
-  **Resultaatgericht**

1.3 Organisatiestructuur en -ontwikkeling

Zoals onze missie en visie laat zien, staat het kind bij ons centraal. Dit is terug te zien in ons organogram op de [website](#). De zorg voor het kind wordt uitgevoerd door onze verpleegkundige teams die bestaan uit kinderverpleegkundigen, kinderverpleegkundige in opleiding en verpleegkundigen. De verpleegkundige teams worden gefaciliteerd door de ondersteunende staf. De ondersteunde staf laat zich daar waar nodig adviseren door de cliëntenraad, de OR en Vakraad en stemt haar werkzaamheden af met de bestuurder. Ons harkorganogram is te vinden in [bijlage 1](#).

1.3.1 Organisatiestructuur

Bijzonder Zorgenkind heeft een [bestuurder en Raad van Commissarissen](#) (hierna te noemen: RvC). De statuten en reglementen hiervoor zijn opgesteld conform de Zorgbrede Governance Code 2022. Enig aandeelhouder van Bijzonder Zorgenkind B.V. is S.H. Haarsma. De algemeen en dagelijkse leiding van Bijzonder Zorgenkind is in handen van de algemeen bestuurder, N. de Jong.

De belangrijkste ambitie van de bestuurder is het bouwen van een organisatie die het geluk en eigen regie van kwetsbare kinderen en gezinnen in alle opzichten centraal stelt. Luisteren naar het kind en de ouders én een volwaardige samenwerking met hen aangaan, is daarbij een belangrijke voorwaarde.

1.3.2 Raad van Commissarissen

De RvC heeft tot taak toezicht te houden op de besturing en op de algemene gang van zaken in de organisatie als maatschappelijke organisatie. Belangrijk vertrekpunt voor de RvC is dat Bijzonder Zorgenkind goede zorg moet kunnen blijven leveren aan kinderen in de regio. Het bieden van verantwoorde, cliëntgerichte en veilige zorg voor kinderen en bevorderen van de continuïteit van Bijzonder Zorgenkind zijn hierbij leidend. De [toezichtvisie](#) van de RvC is te vinden op de website.

1.3.3 Cliëntenraad

In het kader van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (hierna te noemen: WMCZ) heeft Bijzonder Zorgenkind een [cliëntenraad](#). De cliëntenraad van Bijzonder Zorgenkind bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en twee leden. Beide leden zijn ervaringsdeskundige, waarvan één lid de zorg ontvangt vanuit Bijzonder Zorgenkind. Voor de cliëntenraad is een reglement cliëntenraad opgesteld.

De eerste twee jaar van de zittingsperiode zijn inmiddels verstreken en daarom zal de cliëntenraad op zoek gaan naar extra leden voor de cliëntenraad. Bij de cliëntenraad ligt een belangrijke sleutel om onze missie waar te maken. Een actieve cliëntenraad is onmisbaar bij het verbeteren van onze zorg. Het gaat er om hoe waardevolle zorg er in de praktijk uit ziet.

1.3.4 Ondernemingsraad

In het kader van de Wet op de ondernemingsraden (WOR) zijn de leden van de ondernemingsraad (hierna te noemen: OR) in 2023 benoemd. De ondernemingsraad bestaat uit één verpleegkundige, één kinderverpleegkundige en één stafmedewerker. Voor de OR is een OR-reglement vastgesteld met daarin is een faciliteitenreglement. Het faciliteitenreglement wordt jaarlijks geëvalueerd.

1.3.5 Vakraad

De Vakraad bestaat uit één kinderverpleegkundigen en twee verpleegkundigen en is dit jaar actief. Het afgelopen jaar is de Vakraad naar het congres van Zeggenschap in de zorg geweest en hebben zij zich ingezet voor het opstellen van een hoofddoelen. De Vakraad wil zich graag inzetten voor het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg en het professionaliseren van de verpleegkundige beroepsgroep. Om te beoordelen welke acties hiervoor uitgezet dienen te worden, heeft er een 0-meting plaatsgevonden onder de medewerkers van Bijzonder Zorgenkind. De Vakraad heeft een faciliteitenreglement.

2. Kindgerichte zorg

Wij vinden het belangrijk dat het kind de best mogelijke zorg kan ontvangen die nodig is. Om de best mogelijke zorg te kunnen bieden en af te stemmen met elkaar, volgen wij een zorgproces. Het afgelopen jaar zijn wij actief bezig geweest om het zorgproces een onderdeel te maken van het hele verpleegkundig team. Dit hebben wij gedaan aan de hand van micro-experimenten en een nauwe samenwerking met de zorgmanagers. Daarnaast zijn verschillende kinderverpleegkundigen getraind in de Handreiking Indiceren Kindzorg (hierna te noemen: HIK). Op dit moment wordt het zorgproces herschreven. Om het zorgproces inzichtelijk te maken voor het kind en gezin, is onze [brochure](#) in 2024 herzien.

2.1 Zorg- en dienstverlening

Vanuit de Zorgverzekeringswet (hierna te noemen: ZVW) en Wet Langdurige Zorg (hierna te noemen: WLZ) leveren wij zorg aan het kind. 26% van de kinderen bij ons in zorg hebben een WLZ-indicatie, 74% vanuit de ZVW. Naast het leveren van zorg vanuit de ZVW en WLZ, kunnen ouders ons benaderen voor een indicatie voor het persoonsgebonden budget (hierna te noemen: PGB). Hiervoor hebben wij een aantal PGB-indicatiestellers die hier speciaal voor opgeleid zijn.

2.1.1 Zorgproces

Voor het inzetten van onze zorg- en dienstverlening maakt Bijzonder Zorgenkind gebruik van een intern zorgproces. In het zorgproces staan het verpleegkundige proces beschreven en de stappen die uitgevoerd worden om te komen tot een indicatie passend bij de context van het gezin. Het zorgproces is gebaseerd op de Handreiking Indicatieproces Kindzorg (hierna te noemen: HIK) en daarin het Medisch Kindzorg Samenwerking (hierna te noemen: MKS) meegenomen. Het afgelopen jaar is kritisch gekeken naar het zorgproces en hebben aanvullingen op het zorgproces plaatsgevonden. Dit om het proces verder te optimaliseren en actueel te maken op de huidige normen.

2.2 Eigen verantwoordelijkheid en regie

Het is van essentieel belang dat het kind en gezin eigen verantwoordelijkheid neemt binnen de zorgverlening en hierdoor de eigen regie krijgt. Gezien de maatschappelijke veranderingen, de vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt, is het onze taak om het kind en gezin hierin te begeleiden. Voor het stellen van een indicatie, wordt door het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) een hulpbehoeftescan ingevuld. Hierin wordt de zorgvraag van het kind inzichtelijk en de hulpvraag die vanuit ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) gesteld wordt. Op deze manier wordt de indicatie gesteld in de context van het gezin en wordt er niet sec gekeken naar de zorgvraag. Hierbij wordt de HIK toegepast.

2.3 Cliëntervaring en -tevredenheid

Sinds 2024 is de kindzorg vrijgesteld van de PREM, omdat deze onvoldoende aansloot bij de kindzorg. De Branchevereniging Integrale Kindzorg (hierna te noemen: BINKZ) heeft aangekondigd een eenduidig klanttevredenheidsonderzoek (hierna te noemen: KTO) op te stellen voor alle kinderthuiszorgorganisaties. Om deze reden heeft het afgelopen jaar geen organisatie brede KTO plaatsgevonden, maar is op cliëntniveau gevraagd naar de ervaring.

2.3.1 Zorgkaart Nederland

Het zoeken naar een passende zorgorganisatie voor het gezin, kan soms erg lastig zijn. Wij vinden het dan ook belangrijk om zichtbaar te zijn op [Zorgkaart Nederland](#) en op deze manier bij te kunnen dragen aan het maken van een juiste keuze voor het inschakelen van een zorgorganisatie. Aan ouders wordt gevraagd om een recensie achter te laten. Ons gemiddelde cijfer is op 31 december 2024 een 9.0. In 2025 zouden wij graag meerdere recensies willen ontvangen, om een breder beeld te schetsen voor zorgzoekenden.



11 november 2024 - Geplaatst door de redactie

Super fijne en lieve verpleegkundige, denken met je mee. Komen afspraken na.
Alles kan in overleg.

2.3.3 Klantevredenheidsonderzoek

Het KTO heeft in 2024 plaatsgevonden tijdens de evaluatiegesprekken. Al deze evaluatiegesprekken zijn samengevoegd en hier zijn de resultaten van het KTO op gebaseerd. Over het algemeen wordt de zorgverlening van Bijzonder Zorgenkind ruim voldoende beoordeeld. De evaluatiegesprekken zijn voornamelijk gevoerd met ouders, omdat de meeste kinderen (nog) niet in staat zijn een evaluatiegesprek te voeren.

Tevredenheid over de zorg en het team

Meer dan 80% van de ouders is zeer tevreden over het verpleegkundig team en de zorg die geleverd wordt. Hierbij is een goede band tussen het kind, ouders en de (kinder)verpleegkundigen. De zorg wordt volgens afspraak verleend, wat ouders vertrouwen geeft. Ouders ervaren het als prettig dat (kinder)verpleegkundigen een luisterend oor bieden.

Communicatie en planning

Ouders merken dat de communicatie het afgelopen half jaar verbeterd en over het algemeen goed verloopt. Echter ervaart een klein deel van de ouders soms een gebrek aan informatie. Het gaat hierbij voornamelijk om wijzigingen in de planning. In 2024 is Bijzonder Zorgenkind overgegaan naar het plansysteem van Nedap ONS. Ouders geven aan nog te moeten wennen aan Caren Zorgt.

Uitdagingen en verbeterpunten

De uitdaging blijft om ouders mee te nemen in het inlichten over samenwerkingsdiensten of inwerkdiensten. Vanuit ouders wordt aangegeven dat wisselende medewerkers niet altijd prettig is voor de continuïteit van zorgverlening. Dit blijft voor Bijzonder Zorgenkind een uitdaging, omdat wij te maken hebben met een maatschappelijk belang in het opleiden van (kinder)verpleegkundigen en de privacy van het kind en gezin willen respecteren.

2.4 Klachtenoverzicht

In 2024 zijn er geen interne of externe klachten binnengekomen.

3. Kwaliteitsbeleid- en doelstellingen

Kwaliteit van zorg staat bij ons hoog in het vaandel. Hierbij gaat het om kwaliteit van zorg voor het kind en gezin, maar ook het kunnen bieden van kwalitatief goede zorg door (kinder)verpleegkundigen. Hierbij verstaan wij ook het bieden van een fijne en veilige werkomgeving, waarin een (kinder)verpleegkundige zich kan ontwikkelen. Kwaliteit van zorg is dan ook opgesplitst in het bieden van kwalitatief goede zorg en het bieden van veilige zorg. In het jaarplan van 2024 zijn op beide onderdelen doelen opgesteld. Bij het uitvoeren van deze doelen, is de visie van kwaliteit in acht genomen.

Visie op kwaliteit

Kwaliteit is een levend orgaan binnen Bijzonder Zorgenkind, waar de hele organisatie zich verbonden en verantwoordelijk bij voelt. De kracht van onze organisatie ligt bij de zorgkennis onder onze zorgprofessionals. Daarbij borgen wij de laagdrempelige communicatie en betrokkenheid bij onze kinderen en hun gezinnen. Wij zeggen wat wij doen en doen wat wij zeggen aan de voorkant, achterkant en alles ertussen.

3.1 Rollen en verantwoordelijkheden

Iedere medewerker is een kwaliteitsfunctionaris op zijn of haar vakgebied. Dit geldt voor zowel (kinder)verpleegkundigen als voor stafmedewerkers. Op deze manier wordt kwaliteit gedragen door de hele organisatie. Om de kwaliteit gezamenlijk te borgen, zijn verschillende rollen te onderscheiden.

3.1.1 Bestuurder

De bestuurder heeft als doel het kwaliteitsmanagementsysteem volledig te integreren in de dagelijkse werkwijze van Bijzonder Zorgenkind. Dit vraagt om een heldere toewijzing van verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor de verschillende rollen. Deze verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn gecommuniceerd en worden begrepen door de medewerkers. Daarnaast creëert de bestuurder een veilige werkomgeving waarin medewerkers de werkzaamheden juist kunnen uitvoeren, volgende de geldende richtlijnen.

3.1.2 Beleids- & kwaliteitsadviseur

De beleids- & kwaliteitsadviseur is verantwoordelijk voor het behalen van de kwaliteitsdoelstellingen en het vormgeven van het kwaliteitsbeleid binnen Bijzonder Zorgenkind. De beleids- & kwaliteitsadviseur ondersteunt de bestuurder bij het ontwikkelen, implementeren en evalueren van het kwaliteitsbeleid en zorgt voor de borging van kwaliteit binnen onze organisatie.

3.1.3 Aandachtvelders

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor de kwaliteit binnen haar eigen vakgebied, en we vertrouwen op ieders deskundigheid. Daarnaast werken we met aandachtsvelders die specifieke thema's extra onder de aandacht brengen. Zij fungeren als eerste aanspreekpunt voor collega's binnen hun expertisegebied en dragen bij aan het waarborgen van de kwaliteit van zorg. In nauwe samenwerking met de beleids- en kwaliteitsadviseur stimuleren zij continue verbetering binnen de organisatie.

In 2024 is de rol van aandachtsvelders verder uitgebreid, waardoor zij een nog actievere bijdrage leveren aan de verbetering van de zorgkwaliteit. Als brug tussen beleid en praktijk zorgen zij ervoor dat nieuwe inzichten en verbeteringen snel worden doorgevoerd. Hun inzet draagt bij aan een continue focus op innovatie en kwaliteitsverbetering binnen Bijzonder Zorgenkind.

3.2 Kwaliteitssysteem

3.2.1 HKZ Zorg & Welzijn

In 2024 heeft de periodieke audit voor HKZ Zorg & Welzijn door DNV plaatsgevonden. De beleids- & kwaliteitsadviseur waarborgt de uitvoering van deze audit en het herzien van het certificaat.

Tijdens de audit werd de sterke basis binnen Bijzonder Zorgenkind bevestigd, waarbij enthousiaste medewerkers met passie over hun werk spraken. De audit heeft waardevolle inzichten opgeleverd, die worden meegenomen in de verdere toekomst van Bijzonder Zorgenkind.

Bijzonder Zorgenkind heeft haar kernwaarden stevig verankerd en de zichtbaarheid vergroot door actief samenwerken binnen de zorgketen op te zoeken. Leiderschap en professioneel eigenaarschap zijn in 2024 breder belegd en de positionering van (kinder)verpleegkundigen is versterkt. Medewerkers voelen zich steeds meer betrokken door deelname aan werkgroepen en het laagdrempelige contact met collega's. Ontwikkeling wordt gestimuleerd met een eigen scholingsbudget. In 2025 zal deze ontwikkeling verder gestimuleerd worden. Het succesvol doorlopen van de HKZ Zorg & Welzijn heeft bevestigd dat we voldoen aan de geldende kwaliteitsnormen. Dit benadrukt onze inzet voor de structurele kwaliteitsborging en continue verbeteren van onze zorgverlening.

3.2.2 Risicoinventarisatie & kwaliteitsborging

Een risicoinventarisatie vormt een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitssysteem. Door systematisch risico's in kaart te brengen, kan hier preventief op geanticipeerd worden blijft de veiligheid en kwaliteit van zorg gewaarborgd.

Bijzonder Zorgenkind richt zich op de vier grootste risico's:

1. Onvoldoende gekwalificeerd personeel
2. Cybercriminaliteit
3. Kwalitatieve zorgverlening
4. Toenemende tariefdruk en contracteringsrisico's

Deze aanpak draagt bij aan een veilige werkomgeving voor de medewerkers en continuïteit in de zorgverlening aan cliënten. Daarnaast wordt de wet- en regelgeving gewaarborgd. Door continue te blijven leren en verbeteren wordt de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening versterkt.

3.2.3 Kwaliteitsregistraties

Kwaliteitsregistraties worden bijgehouden door de beleids- & kwaliteitsadviseur. Voorbeelden hiervan zijn incidenten rondom cliënten, datalekken of het registeren van uitgevoerde audits. Om alle documenten en registraties up-to-date te houden, maken wij gebruik van een revisiedocument. Hierin staat een overzicht van alle interne documenten met een vermelde evaluatiedatum voor het bepaalde document. Achter ieder document staat beschreven wie de regiehouder is en waar de desbetreffende documenten opgeslagen staan.

3.2.4 Beheer kwaliteitssysteem

Voor het beheer van ons kwaliteitssysteem maken wij gebruik van Microsoft 365. Hierin hebben wij een SharePoint omgeving waarin geautoriseerde medewerkers terecht kunnen. Voor kwaliteitsdocumenten die voor de hele organisatie van belang is, maken wij gebruik van het portaal. Alle medewerkers van Bijzonder Zorgenkind hebben toegang tot dit portaal. In het portaal zijn mededelingen, documenten en snelkoppelingen vastgezet. Iedere medewerker kan een mededeling of document toevoegen, zodat iedereen op de hoogte blijft van elkaars ontwikkelingen.

3.2.5 Interne audit

Om een organisatie te kunnen laten groeien, is het belangrijk om inzicht te hebben in de sterktes, kansen en valkuilen. Om hier de juiste inzichten in te krijgen, voeren meerdere aandachtsvelders interne audits uit binnen hun aandachtsgebied. Van iedere interne audit wordt een rapportageblad geschreven, waarin sterktes en verbeteracties staan. De interne audits vinden maandelijks plaats met wisselende thema's. Alle thema's zijn erop gericht op de kwaliteit van zorg te verhogen. Door het maandelijks uitvoeren van de interne audit, wordt de kwaliteit van zorg continue gemonitord. De thema's mondzorg, sturen op kwaliteit, cliëntdossiers, scholing en inzet van personeel, vrijheidsbepalende maatregelen, hygiëne en infectiepreventie en medicatieveiligheid.

Van iedere interne audit is een rapport opgesteld en gedeeld met de medewerkers. De interne audits bevestigen dat Bijzonder Zorgenkind een sterke basis heeft voor kwalitatieve en goed gestructureerde zorg. Processen worden zorgvuldig gevolgd, geëvalueerd en geoptimaliseerd, met oog voor wet- en regelgeving. Dit zorgt voor een professionele en cliëntgerichte aanpak.

Een belangrijk sterk punt is de deskundigheid en ontwikkeling van medewerkers. Zij voelen zich bekwaam, nemen verantwoordelijkheid voor hun scholing en staan open voor verdere ontwikkeling. Hun proactieve houding en bereidheid om verbeterpunten aan te geven dragen bij aan de continue optimalisatie van de zorg. Daarnaast worden hygiëne- en infectiepreventierichtlijnen goed nageleefd en ondersteund door werkinstructies en e-learnings.

Ook samenwerking binnen teams wordt als positief ervaren. Medewerkers vinden hun collega's deskundig en werken gezamenlijk aan de borging van zorg. Gezinsoverleggen spelen hierin een belangrijke rol en dragen bij aan voortdurende verbetering van de zorgverlening.

Tegelijkertijd zijn er verbeterpunten om de zorg verder te optimaliseren. De actualiteit en vastlegging van belangrijke zorgaspecten kunnen beter worden geborgd. Ook het versterken van kennis en bewustwording rondom richtlijnen en werkwijzen. Scholing en e-learnings bieden hierin al ondersteuning en dragen bij aan een nog stevigere basis binnen het zorgproces.

Door actief met deze verbeterpunten aan de slag te gaan, blijft Bijzonder Zorgenkind zich ontwikkelen en professionaliseren. Dit zorgt niet alleen voor een verdere verhoging van de kwaliteit en efficiëntie van de zorg, maar ook voor een nog sterkere, toekomstbestendige organisatie.

3.3 Kwalitatief goede zorg

3.3.1 Verbeteren van kwaliteit en samenwerking

In 2024 heeft Bijzonder Zorgenkind zich gericht op het versterken van interne processen en samenwerking, met als doel een hogere kwaliteit van zorg en een efficiëntere werkwijze. De intern audits zijn uitgevoerd volgens een vernieuwd proces, waarbij verschillende aandachtsvelders een actieve bijdrage hebben geleverd. Dit heeft geleid tot een brede betrokkenheid en een scherpere focus op verbeterpunten binnen de organisatie.

Daarnaast is de MIC-procedure verder geïmplementeerd en is breed gedragen binnen het team. Incidenten worden niet alleen geregistreerd, maar ook actief geanalyseerd om concrete verbeteracties uit te voeren. Hierdoor ontstaat een continue leer- en verbetercyclus, waarin de veiligheid en kwaliteit van zorg steeds wordt geoptimaliseerd. Zie hiervoor verder [hoofdstuk 5. Veiligheid en incidentmanagement](#).

Daarnaast is in 2024 de Vakraad geïnstalleerd. De Vakraad biedt medewerkers een platform om hun kennis en ervaringen te delen en draagt bij aan ontwikkelingen vanuit de praktijk. Dit zorgt voor een sterkere verbinding binnen Bijzonder Zorgenkind en een betere afstemming tussen strategische keuzes en de dagelijkse praktijk.

3.3.2 Optimaliseren van zorg en betrokkenheid

Bijzonder Zorgenkind blijft zich inzetten voor hoogwaardige en kindgerichte zorg. We vinden het essentieel dat kinderen en gezinnen goed voorbereid zijn op het moment dat de zorg om welke reden dan ook stopt. Dit doen we door tijdens de zorg goed in gesprek te blijven met het kind en gezin. In 2025 bouwen we hierop voort, zodat we gezinnen nog beter kunnen ondersteunen bij deze overgang.

3.3.3 Pedagogisch klimaat

Het pedagogisch klimaat binnen Bijzonder Zorgenkind is onder de aandacht gekomen. Bij het versterken van het pedagogisch klimaat, is het belangrijk om aandacht te houden voor het verpleegkundig vak. Uiteindelijk wordt ons vak uitgevoerd door kinderverpleegkundigen en is het signaleren van de pedagogische een mooie aanvulling. Kinderverpleegkundigen zetten in op een veilige en vertrouwde omgeving voor het kind. Binnen deze omgeving is aandacht voor hun ontwikkeling en welzijn.

3.4 Veilige zorg

3.4.1 Veilig en efficiënte zorgprocessen

Er is een nauwere samenwerking gekomen tussen de MIC-meldingen en de aandachtsvelders. Daarnaast is er een handboek "Hygiëne en infectiepreventie" opgesteld en is de interne training kinderreanimatie volledig uitgerold.

3.4.2 Traumavrije en kindgerichte zorg

Eind 2024 zijn alle (kinder)verpleegkundigen bewust van traumavrije zorg en de interventies die daarvoor nodig zijn. Zelfredzaamheid van kinderen wordt gestimuleerd, met aandacht voor hun positieve gezondheid. Dit laatste ook in het kader van pedagogische zorg. Bijzonder Zorgenkind biedt kinderen de benodigde ondersteuning zonder onvrijwillige zorg toe te passen.

4. Medewerkers en professionalisering

In 2024 heeft Bijzonder Zorgenkind zich volop ingezet voor het bevorderen van de leercultuur en de professionele groei van haar medewerkers. Door middel van een breed scala aan scholingsmogelijkheden, intervisies en een goede samenwerking binnen het team, zorgen wij ervoor dat onze medewerkers niet alleen vakbekwaam blijven, maar ook met plezier en enthousiasme hun werk uitvoeren.

De kwaliteit van zorg begint immers bij vakbekwame professionals die continu streven naar verbetering en zelfreflectie. Binnen Bijzonder Zorgenkind werkt een (kind)team, bestaande uit verpleegkundigen en kinderverpleegkundigen, nauw samen om de best mogelijke zorg te bieden aan zowel het kind als gezin. Zij worden hierin ondersteund door een toegewijd stafteam, dat zorgt voor coördinatie, administratieve ondersteuning en training.

4.1 Scholing van medewerkers

Eén van de speerpunten uit ons jaarplan was de ontwikkeling van onze medewerkers. Wij zijn ervan overtuigd dat goed opgeleide en gemotiveerde medewerkers de basis vormen voor de kwaliteit van zorg die wij bieden. In het afgelopen jaar hebben wij ons dan ook gericht op het versterken van de deskundigheid en vakbekwaamheid van het team.

4.1.1 Scholingsaanbod

In lijn met onze doelstellingen hebben wij diverse scholingen en trainingen aangeboden. Een belangrijk onderdeel hiervan was de communicatietraining, dat heeft geleid tot nieuwe inzichten bij medewerkers om effectiever te communiceren met zowel collega's als het kind en gezin. Daarnaast hebben wij geïnvesteerd in het opleiden van verpleegkundigen tot kinderverpleegkundige. Alle opleidings- en scholingsactiviteiten binnen Bijzonder Zorgenkind zijn onderdeel van het scholingsplan. Dit scholingsplan wordt jaarlijks herzien.

4.1.2 Strategisch opleidingsplan

Bijzonder Zorgenkind heeft een strategisch opleidingsplan ontwikkeld om opleidingsactiviteiten de komende drie jaar naar een hoger niveau te tillen. Dit betreft een toekomstbestendige benadering die inspeelt op de behoefte aan innovatieve en flexibele leeroplossingen. Het strategisch opleidingsplan draagt niet alleen bij aan de kwaliteit van zorg, maar bevordert ook een cultuur van leren en ontwikkelen binnen Bijzonder Zorgenkind.

Om het strategisch opleidingsplan succesvol te implementeren zijn er een aantal speerpunten vastgesteld. Zo zal er een leercoach worden aangesteld die ondersteunend werkt aan de adviseur personeel & opleiding en de verbinding zal leggen tussen de theoretische kennis en praktische toepassing. De leercoach begeleidt en ondersteunt studenten en werkbegeleiders.

Daarnaast zal actief relatiebeheer met ziekenhuizen worden geïntensiveerd om meer stageplaatsen en opleidingsmogelijkheden te creëren. Ook zal de huidige kernleerroute van de opleiding tot kinderverpleegkundige worden herzien en wordt het mogelijk voor medewerkers om flexibele leerroutes te volgen.

De effecten van dit plan zijn dat we medewerkers verbeterde loopbaan- en ontwikkelingsmogelijkheden bieden, leerprocessen geoptimaliseerd zullen worden, dit bijdraagt aan de positionering als aantrekkelijke werkgever en zorgt voor een duurzaam personeelsbeleid.

4.1.3 Individueel scholingsbudget

Om medewerkers de mogelijkheid te bieden hun eigen leerpad vorm te geven, hebben wij een individueel scholingsbudget geïntroduceerd. Dit budget kan door medewerkers naar eigen inzicht worden gebruikt voor diverse vormen van deskundigheidsbevordering, zoals een cursus, training, intervisie of activiteiten van vak- en beroepsverenigingen. Dit stelt medewerkers in staat om gerichte keuzes te maken die aansluiten bij hun persoonlijke en professionele ambities.

4.1.4 Intervisie en klinische lessen

Van (kinder)verpleegkundigen wordt verwacht dat zij jaarlijks actief deelnemen aan intervisies. (Kinder)verpleegkundigen dragen zelf de verantwoordelijkheid voor het organiseren en begeleiden van deze intervisies volgens de incidentenmethode. Kinderverpleegkundigen die de HIK-scholing hebben gevolgd dienen daarnaast nog drie keer per jaar deel te nemen aan externe intervisies. Door samen te reflecteren op casuïstiek uit de praktijk en het bespreken van uitdagingen, blijven medewerkers scherp en leren zij van elkaar. Dit bevordert niet alleen de individuele ontwikkeling, maar versterkt ook de onderlinge samenwerking binnen het team.

Daarnaast worden er jaarlijks klinische lessen aangeboden. Het onderwerp kan betrekking hebben op een nieuwe ontwikkeling of kennisdeling. De klinische lessen worden verzorgd door de (kinder)verpleegkundigen en kunnen op verzoek gevolgd worden.

4.1.5 Interne trainingen

Naast externe scholingen bieden wij ook meerdere keren per jaar interne trainingen aan, zoals VBRH (Voorbehouden en Risicovolle handelingen) en PBLS (kinderreanimatie). Voor de Voorbehouden en Risicovolle handelingen volgen wij de kwaliteitscriteria van BINKZ en dient elke (kinder)verpleegkundige zich om de drie jaar te laten bijscholen op dit gebied. Zij hebben hierbij de keuze zich om zich aan te melden voor een volledige scholing of voor specifieke tijdsblokken binnen de scholing. De PBLS-training wordt twee á drie keer per jaar gegeven en (kinder)verpleegkundigen zijn verplicht deze jaarlijks te volgen.

De interne trainingen worden gegeven door ervaren en vakbekwame medewerkers die daarin geschoold zijn.

4.1.6 Vakbekwaamheid en samenwerkingscultuur

Om ervoor te zorgen dat iedereen vakbekwaam blijft, organiseren wij regelmatig gezinsoverleggen en teamvergaderingen. Hoewel deze bijeenkomsten niet onder formele scholing vallen, dragen zij wel bij aan onze samenwerkingscultuur. Medewerkers kunnen hun kennis en ervaringen delen en elkaar ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden. Deze informele leermomenten zijn van belang voor de teamdynamiek en bevorderen de professionele ontwikkeling van iedere medewerker.

4.2 Persoonlijke en professionele ontwikkeling

4.2.1 POP-gesprekken

Elk jaar worden POP-gesprekken gevoerd met onze medewerkers, waarmee we een belangrijke stap zetten in het stimuleren van hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. Door deze gesprekken te voeren, zijn medewerkers actief betrokken bij hun eigen leer- en ontwikkeltrajecten. Dit betrokkenheidsgevoel wordt verder versterkt door onze aandacht voor secundaire arbeidsvoorwaarden en een scholingsplan, dat ruimte biedt voor zowel persoonlijke als professionele groei. Op deze manier creëren we een omgeving waarin medewerkers zich kunnen ontwikkelen en hun ambities kunnen waarmaken.

4.2.2 Aandachtsgebieden en overige neventaken

Naast de reguliere werkzaamheden hebben (kinder)verpleegkundigen bij ons de mogelijkheid om zich te ontwikkelen en een bijdrage te leveren aan verschillende neventaken. Bijzonder Zorgenkind stimuleert deze betrokkenheid en biedt ruimte voor medewerkers om mee te denken over verschillende vraagstukken. Zo kunnen zij zich aansluiten bij diverse projectgroepen, de opleiding tot gedelegeerde toetser volgen of een belangrijke rol vervullen als werkbegeleider.

Verder bieden we mogelijkheden voor (kinder)verpleegkundigen om zich te specialiseren in specifieke aandachtsgebieden. Dit zijn zorginhoudelijke thema's die van invloed zijn op het welbevinden van het kind en daardoor extra aandacht behoeven. Aandachtsvelders hebben niet alleen de verantwoordelijkheid voor hun eigen expertise, maar ook de taak om knelpunten te signaleren en aan te kaarten. Dit bevordert de samenwerking en kennisuitwisseling tussen (kinder)verpleegkundigen, waardoor we van en met elkaar leren. Het doel is om de deskundigheid van handelen binnen de teams te verbeteren. De aandachtsvelders werken nauw samen met de beleid- en kwaliteitsadviseur om de kwaliteit van zorg rondom hun aandachtsgebied te waarborgen.

Het thema ambitie komt niet alleen aan bod tijdens de POP-gesprekken, maar wordt ook regelmatig op het medewerkersportaal ter sprake gebracht. Medewerkers worden aangemoedigd om zich aan te sluiten bij projectgroepen of hun interesse voor neventaken kenbaar te maken.

4.2.3 Inwerkprogramma

In het kader van het project voor nieuwe medewerkers is er een uitgebreid en vernieuwend inwerkprogramma ontwikkeld. Dit programma helpt om nieuwe medewerkers een soepele en gestructureerde start te bieden binnen Bijzonder Zorgenkind. Naast het inwerkprogramma maakt ook een medewerkersbijeenkomst hier deel van uit. Een gestructureerde onboarding zorgt ervoor dat nieuwe medewerkers zich welkom en gewaardeerd voelen vanaf het moment dat ze hun eerste werkdag beginnen.

4.2.4 Welzijn van medewerkers

Het welzijn van onze medewerkers staat bij ons hoog op de agenda. We hebben geïnvesteerd in het welzijn van onze medewerkers door te kijken naar een basisrooster dat een gezonde balans tussen werk en privé bevordert. We hebben ook aandacht besteed aan de bescherming van onze medewerkers, met name in het kader van de Wet bescherming klokkenluiders en de implementatie van de CAO VVT.

We blijven ons daarnaast voortdurend inspannen om een gezonde en ondersteunende werkomgeving te creëren. Ook staan we hierbij open voor feedback van onze medewerkers. We geloven dat een actieve dialoog en betrokkenheid van onze medewerkers cruciaal zijn voor het verbeteren van ons welzijnsbeleid en het bevorderen van een positieve bedrijfscultuur.

4.3 Medewerkerstevredenheid

Reflectie en feedback zijn essentiële onderdelen van ons leerproces. Het jaarlijks medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), dat sinds 2024 wordt uitgevoerd volgens de '7 bronnen van arbeidsvreugde', heeft ons waardevolle inzichten gegeven in de ervaringen van onze medewerkers. Dit stelt ons vervolgens in staat om gerichte verbetermaatregelen te nemen. In 2024 hebben we opnieuw bewezen dat we ons inzetten voor een cultuur van leren en ontwikkelen, waarbij we zowel de kwaliteit van zorg als het welzijn van onze medewerkers centraal stellen. Wij zijn trots op de stappen die we hebben gezet en kijken ernaar uit om deze lijn in de komende jaren voort te zetten.

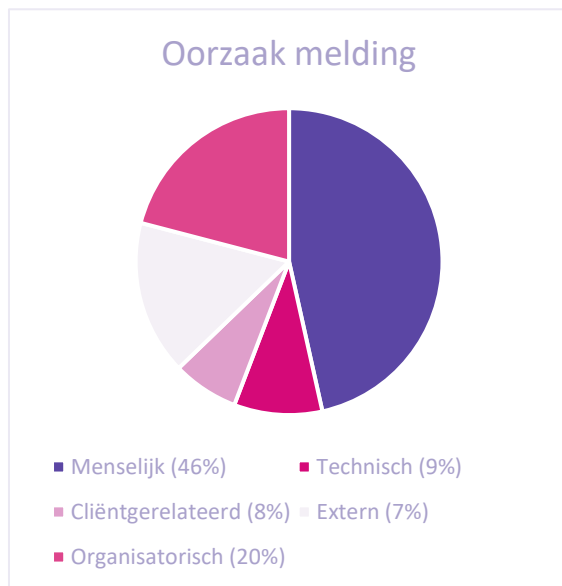
4.4 CAO VVT & personeelsreglement

Binnen Bijzonder Zorgenkind volgen we de CAO VVT. Daarnaast hebben we een aanvullend personeelsreglement opgesteld, waarin specifieke afspraken zijn vastgelegd die binnen onze organisatie gelden. Dit reglement bevat ook bepalingen die bijdragen aan de kwaliteit van zorg. Overige kwaliteitsdocumenten voor de gehele organisatie zijn terug te vinden op het portaal.

5. Veiligheid en incidentmanagement

5.1 Melding Incident Cliënten

In 2024 heeft Bijzonder Zorgenkind actief geïnvesteerd in een open en transparante meldcultuur. (Kinder)verpleegkundigen zijn vaker geïnformeerd over de waarde van melden en de bijbehorende vervolgcacties. Daarnaast zijn zij betrokken bij het opvolgen van meldingen, waardoor het melden een gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen het team is geworden, in plaats van een individuele taak. Dit heeft geleid tot een toename in het aantal meldingen ten opzichte van voorgaande jaren, wat bijdraagt aan verdere verbetering en borging van de zorgkwaliteit.



In totaal zijn er 43 melding incident cliënten gemaakt (hierna te noemen: MIC). In naaste grafiek is inzichtelijk wat de oorzaken waren, waardoor de melding stand is gekomen. De meeste meldingen bestonden uit een gemaakte fout, één melding heeft geleid tot een calamiteit waarna een PRISMA-onderzoek gestart is. De gemaakte fouten waren vaak gekoppeld aan het onjuist overdragen van informatie. Bij het herzien van het zorgproces, zal dit ook meegenomen worden.

In 2025 stapt Bijzonder Zorgenkind over van Enovation Boomerweb naar Enovation Medimo. Bij Enovation Medimo zijn meer apothekers aangesloten dan in Enovation Boomerweb. De verwachting is het aantal MIC-meldingen over medicatie in 2025 afneemt.

Een aantal meldingen waren terugkerende meldingen en hier samen met het team een oplossing voor gevonden.

Kind en ouders worden op de hoogte gebracht van een gemaakte MIC. Daarnaast wordt de MIC besproken tijdens gezinsoverleggen. Ondanks dat de risicoscores zeer laag tot laag waren, hoefde er geen vervolgcacties plaats te vinden. Echter is ervoor gekozen om bij twee soortgelijke meldingen toch een verbetervoorstel te vragen vanuit het team. Dit om de bewustwording en kwaliteit te vergroten. Na het inzetten van de verbetervoorstellen hebben de meldingen niet meer plaatsgevonden.

5.2 Calamiteit

In Q2 van 2024 heeft er tijdens de zorgverlening een calamiteit plaats gevonden. Deze is gemeld bij het IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) en een PRISMA analyse uitgevoerd. Er is een calamiteitenrapportage opgesteld en verstuurd naar het IGJ. Door middel van de PRISMA analyse zijn er mogelijke oorzaken van de calamiteit naar voren gekomen. Om herhaling van de calamiteit te voorkomen zijn er verbetervoorstellen geschreven. De inspectie heeft het onderzoek naar de melding beëindigd. Omdat de calamiteitenrapportage als zorgvuldig wordt beoordeeld. Ook leest de inspectie dat de calamiteit gebruikt wordt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Er worden voldoende verbetermaatregelen beschreven om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen. Zie bijlage ter kennisgeving.

5.3 Melding Incident Medewerker

In totaal zijn er in 2024 5 melding incident medewerkers (hierna te noemen MIM) gemaakt. 4 van de 5 meldingen gingen over agressief gedrag vanuit een ouder of metgezel tegenover onze medewerkers. Het ging hierbij om verbale agressie naar onze medewerkers. Bijzonder Zorgenkind vindt een veilige en prettige werksfeer van essentieel belang en te maken krijgen met agressie is hierbij uitgesloten. Bij alle meldingen is de leidinggevende betrokken geweest en is actief geïnvesteerd in het (opnieuw) creëren van een veilige en prettige werkomgeving voor onze medewerker.

6. Samenwerking en innovatie

6.1 Samenwerking

Samenwerking binnen de kinderthuiszorg is van essentieel belang. Omdat medewerkers elkaar minimaal zien, is het cruciaal om elkaar laagdrempelig en snel te kunnen vinden. Hiervoor worden verschillende communicatiemiddelen ingezet, zoals Silo, WhatsApp en e-mail. Deze digitale hulpmiddelen zorgen voor snelle informatie-uitwisseling en efficiënte samenwerking binnen het team.

Naast deze digitale kanalen vindt Bijzonder Zorgenkind het belangrijk dat medewerkers elkaar ook daadwerkelijk (op afstand) kunnen zien. Dit bevordert niet alleen de samenwerking, maar draagt ook bij aan een gevoel van verbondenheid binnen het team. Daarom wordt op een laagdrempelige manier gebruikgemaakt van Microsoft Teams. Dit platform biedt de mogelijkheid tot videobellen, groepsgesprekken en het delen van documenten, wat de samenwerking versterkt.

Regelmatige digitale bijeenkomsten via Teams stellen medewerkers in staat om casussen te bespreken, ervaringen te delen en elkaar te ondersteunen in complexe zorgsituaties. Hierdoor blijft de samenwerking effectief en kan er snel worden ingespeeld op veranderingen in de zorgvraag. Bovendien draagt deze werkwijze bij aan een goede werkbalans en vermindert het de noodzaak voor fysiek reizen, wat de efficiëntie verhoogt.

6.2 Innovatie

Innovatie is een speerpunt binnen Bijzonder Zorgenkind. Verbeteringen in processen zijn gericht op het verminderen van werkbelasting en het optimaliseren van de zorgkwaliteit. Dit betekent dat Bijzonder Zorgenkind voortdurend zoekt naar efficiënte technologieën om het werk van de professional te vergemakkelijken en de zorg efficiënter te maken. De afgelopen drie jaar is om die reden geïnvesteerd in een digitaal rapportagesysteem, digitaal medicatiesysteem met de mogelijkheid tot het uitvoeren van de dubbelcheck door AI en een nieuw plansysteem. Daarnaast is geïnvesteerd in een Workspace omgeving waarin alle protocollen en documenten gemakkelijk en overzichtelijk te vinden zijn door medewerkers.

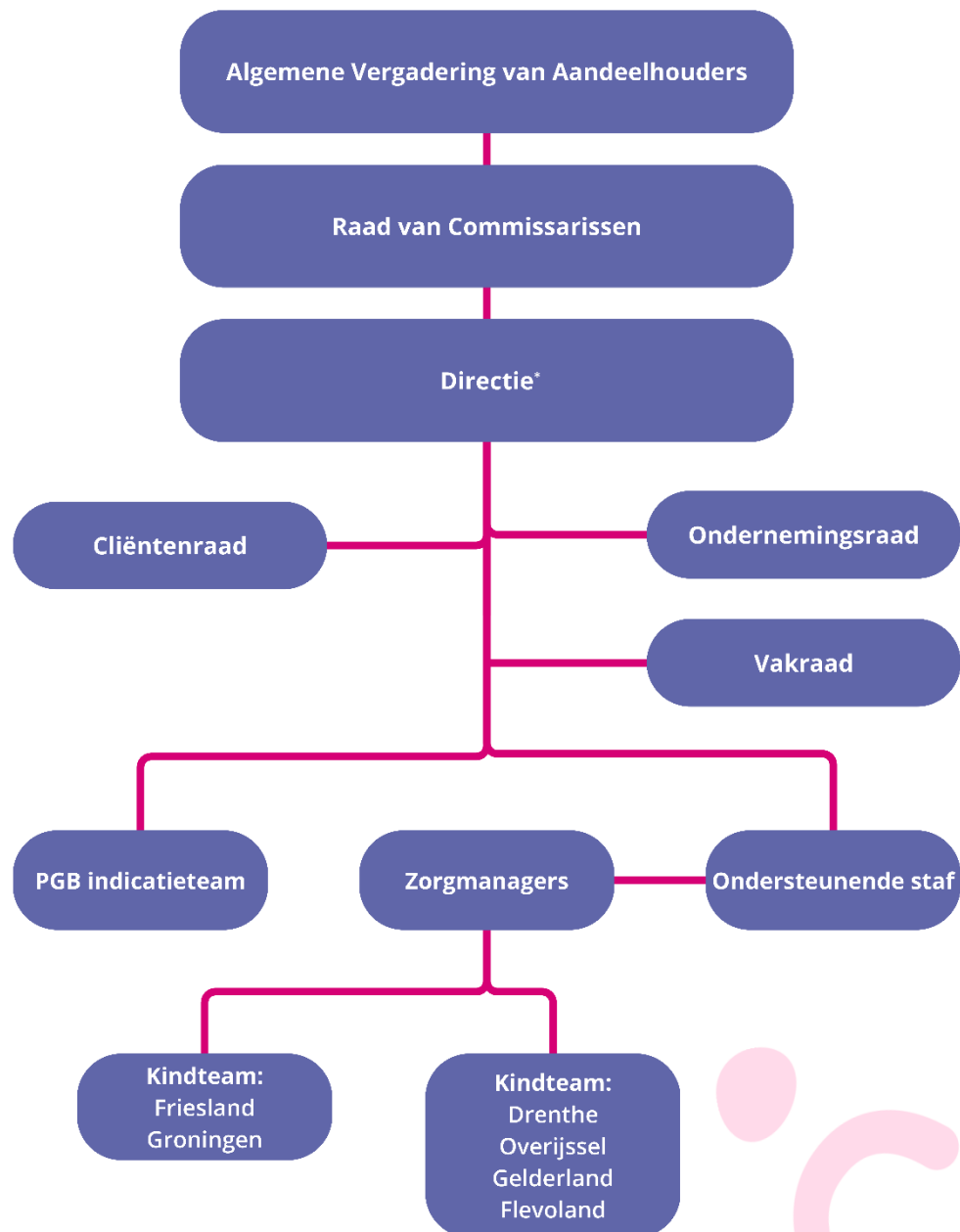
Door innovatie centraal te stellen, worden niet alleen medewerkers ondersteund in hun werk, maar wordt ook de kwaliteit van zorg verbeterd. Dit draagt bij aan een toekomstbestendige en efficiënte kinderthuiszorg, waarin werkdruk wordt verminderd en zorgprofessionals zicht kunnen focussen op waar het echt om draait: het kind "kind" laten zijn en hem/haar kunnen laten participeren in de maatschappij, eveneens de ouders.

6.3 Content

Bijzonder Zorgenkind maakt actief gebruik van social media om kennis te delen, de zichtbaarheid van de organisatie te vergroten en belangrijke ontwikkelingen te communiceren. Wij zijn actief op Facebook, Instagram en LinkedIn. Via deze platforms willen wij zowel zorgprofessionals als andere belangstellenden kennis laten maken met de zorg die Bijzonder Zorgenkind levert. We delen verhalen over onze medewerkers, de zorg die geboden wordt en innovaties binnen de organisatie.

Daarnaast gebruiken wij social media om potentiële nieuwe medewerkers te inspireren en enthousiasmeren voor een carrière bij Bijzonder Zorgenkind. We laten zien wat het werk bij ons inhoudt, de passie van onze medewerkers en de professionele groei die we bieden. Dit draagt bij aan het aantrekken van gemotiveerde zorgprofessionals die onze visie delen en zich willen inzetten voor de zorg van kinderen en gezinnen. Op deze manier versterken we zowel onze online aanwezigheid als ons team.

Bijlage 1: Organogram



* In dit document is de term 'bestuurder' gehanteerd.