

# Jaarbericht 2022

• Word steeds beter



# Inhoudsopgave

**03**



**Voorwoord**  
Ellen Joan van Vliet



**07**

**Certificering:  
motiverend en  
haalbaar**

- 03** Voorwoord
- 04** Onze koers naar de toekomst
- 05** Continu verbeteren met sequential audits
- 07** Certificering: motiverend en haalbaar
- 09** Op waarderende wijze auditen

**11**



**Persoonsgerichte en kwaliteitsvolle ouderenzorg**

**13**

**Eén kwaliteitslabel voor alle zorg**



- 11** Persoonsgerichte en kwaliteitsvolle ouderenzorg
- 13** Eén kwaliteitslabel voor alle zorg
- 15** Een stevig fundament voor persoonsgerichte zorg

**18**



**Aantoonbaar verbeteren**

**25**



**Kerncijfers 2022**

- 18** Aantoonbaar verbeteren
- 20** Informatiebeveiliging in de Zorg
- 21** Blended learning in onze auditorenopleiding
- 23** Samen steeds beter worden
- 24** Onze cultuur van continu verbeteren
- 25** Kerncijfers 2022
- 27** Wij zijn Qualicor Europe

# Voorwoord

“In het jaar 2022 werd het ‘nieuwe normaal’ gelukkig heel snel weer normaal. Zo konden wij onze audits tot groot plezier van ons allen weer ‘normaal’ uitvoeren. Op de plek waar kwaliteit wordt gemaakt: de dagelijkse praktijk waar zorgverlener en zorgvrager elkaar ontmoeten. Wij zijn onder de indruk van de motivatie van onze zorgorganisaties om onze audit echt te doorleven en vanuit de externe spiegel weer een goed beeld te krijgen waar ze staan in hun eigen kwaliteitswerking. In de inhaalslag van 2022 hebben veel zorgorganisaties met trots en lef laten zien hoe zij de pandemie hebben getrotseerd. De kracht van de eerder opgebouwde kwaliteitsbasis heeft zich ruimschoots bewezen!



dr. Ellen Joan van Vliet

Ook zijn wij in 2022 gestart met de realisatie van ons strategisch beleidsplan 2022-2025, een ambitieus plan met een duidelijke koers naar de toekomst. Om onze zorgorganisaties goed te kunnen blijven ondersteunen in de opgave waarvoor zij de komende jaren komen te staan, blijven wij ons beste beentje voor zetten. De drie grote veranderingen waar organisaties een antwoord op moeten hebben, hebben wij als centraal uitgangspunt in onze strategie verwerkt:

- Een krimpende beroepsbevolking met een dubbele vergrijzing.
- De vraag naar passende zorg, met transparante afwegingen en uitkomsten, en met gebruik van technologische mogelijkheden en grensoverschrijdende samenwerkingsverbanden.
- Kwaliteit van zorg wordt kwaliteit van leven.

Onze werking is als eerste op veilige, verantwoorde zorg gericht. Als systemen onder druk komen te staan door te weinig mensen en te veel vraag, is er een stevig fundament nodig om veilige zorg door veerkrachtige medewerkers te laten verlenen. Waar wij ons hierna op richten, is werken aan leervermogen en veranderkracht vanaf de vloer om de zorg voor morgen te organiseren. Vanuit de beleving en behoeften van cliënten/patiënten. Vanuit ecosystemen, in netwerken en zorgketens. En vanuit nieuwe technologische mogelijkheden.

Wij gaan samen met onze zorgorganisaties komend jaar scherper aan de wind zeilen met onze ingezette koers om kwaliteit duurzaam in deze richting door te laten ontwikkelen. Want werken aan kwaliteit geeft energie!”

Ik wens je veel leesplezier.

*Met hartelijke groet,  
Ellen Joan*

# Word steeds beter: onze koers naar de toekomst

In 2022 zijn wij gestart met de realisatie van ons strategisch beleidsplan 2022-2025, **een ambitieus plan** met een duidelijke koers naar de toekomst. Onze slogan 'Word steeds beter' betekent dat ook wij ons steeds blijven vernieuwen en elkaar blijven uitdagen.

## Partnerschap: onze basis om verder te komen

Qualicor Europe blijft dicht bij haar roots; wij zijn opgericht door mensen in de zorg voor mensen in de zorg. Het partnerschap met onze auditoren en zorgorganisaties is de basis van waaruit wij doorontwikkelen. Wij blijven luisteren en ervaringen ophalen om zo zelf steeds verder te kunnen verbeteren. Met jullie input zijn wij bijvoorbeeld de volgende verdiepingsslag voor het waarderend auditen aan het maken. En stellen wij praktische voorbeelden van het Continu Verbeterprogramma op. Als hulpmiddel bij het gesprek om de sequential audits zo in te richten dat het maximale leerrendement uit het programma kan worden gehaald. Samen vertalen wij de ambities, ontwikkelingen en keuzes van jouw organisatie naar een evenwichtige verdeling met de juiste verdiepingsmomenten op de inhoud. Zo geven wij ruimte én houvast tegelijk. En bouwen wij mee aan het vertrouwen dat zorgorganisaties kunnen hebben in de werking van hun eigen kwaliteitssystemen om steeds beter te worden.

## Mensen zorgen voor het verschil

Wij hebben de ambitie iedere zorgorganisatie een stap verder te helpen om zijn eigen kwaliteitsambities te realiseren. Daarom sluiten wij aan bij de lokale context

en kijken wij samen waar een zorgorganisatie staat en wat de volgende stap is op weg naar een nog meer matuur kwaliteitssysteem in de praktijk. Op weg naar een verbindende, open cultuur waar zorgprofessionals veilig kunnen leren en elkaar durven aanspreken en uitdagen.

Ook willen wij bijdragen aan meer zelfbewustzijn bij een zorgorganisatie van hoe zij zich wil laten toetsen. Het gaat erom dat in de zorgorganisatie het goede

gesprek kan worden gevoerd wat kwaliteit betekent voor patiënten en voor zorgverleners: 'Hoe ziet kwaliteit er uit?' en 'Hoe volg je kwaliteit op en leer en verbeter je?'. Wij streven een weloverwogen keuze na, zodat gezamenlijk over kwaliteitsambities nagedacht en gesproken is.

## Een integrale kwaliteitsbenadering omvat informatieveiligheid

Informatiebeveiliging en digitalisering krijgen steeds meer impact op de organisatie van het primaire proces. Om deze reden hebben wij de informatiebeveiliging omarmd als een essentieel onderdeel van integrale kwaliteitszorg. Wij zijn op verzoek van jullie, onze aangesloten zorgorganisaties, en in nauwe afstemming met de belangrijke stakeholders gestart met onze certificering 'Informatiebeveiliging in de Zorg'. Door deze audit integraal onderdeel te maken van het Continu Verbeterprogramma, beschouw je informatiebeveiliging niet los van de leefwereld. Je kijkt juist hoe de systemen om informatiebeveiliging te borgen, functioneren in die leefwereld. En je krijgt inzicht in waarom en wanneer welke regels wel en niet worden nageleefd. Zo leer je beter en sneller hoe benodigde systemen goed functioneren en ingericht kunnen worden in de dagelijkse realiteit.



# Continu verbeteren met sequential audits

Kwaliteit is een werkwoord. En geen project. Ons Continu Verbeterprogramma is daarvan het voorbeeld. Dit programma bestaat uit drie kleine, thematische audits, verdeeld over vijf jaar, die worden ingebed in de eigen kwaliteitscyclus van de zorgorganisatie. Lees de ervaringen van twee zorgorganisaties die met ons Continu Verbeterprogramma zijn gestart.

## 🤍 Ziekenhuisgroep Twente (ZGT)

**Desiree Koetje**, beleidsadviseur Kwaliteit en Veiligheid, vertelt over de voorbereiding op de eerste sequential audit in maart 2022 en haar ervaringen met deze audit.

“Onze focusvraagstelling voor de eerste sequential audit was: ‘Hoe staat ons kwaliteitssysteem ervoor na twee intensieve COVID-jaren en de implementatie van het nieuwe EPD?’. Bij de inrichting van de drie sequential audits in de komende jaren, hebben wij gelet op een evenredige belasting voor de verschillende afdelingen”, aldus Desiree.

“Dagelijks zetten alle zorgprofessionals van ZGT zich in om de beste patiëntenzorg te leveren, daarom hebben wij onze organisatie minimaal voorbereid. Dit sluit aan bij de Safety II gedachte: ‘Leren van de dagelijkse praktijk en laten zien waar je dagelijks mee bezig bent’. Zo wilden wij een eerlijke spiegel voorgehouden krijgen. Natuurlijk hebben wij onze zorgprofessionals geïnformeerd. Zo hebben wij in een speciaal magazine uitleg gegeven over: ‘Wat is een sequential audit?’ ‘Wat kun je verwachten?’ ‘Welke normen worden getoetst?’. Maar ons uitgangspunt is dat het niet mag uitmaken wie wanneer ons ziekenhuis binnenkomt, een patiënt of externe auditor, ons ziekenhuis moet op orde zijn.

Grote voordelen van het Continu Verbeterprogramma vinden wij dat je meer diepgang krijgt doordat in iedere audit een deel van de normensets wordt getoetst. En dat wij inspraak hebben in het auditprogramma door samen met onze Qualicor adviseur te bespreken op welk specifiek zorgonderdeel of thema wij gaan focussen.” Desiree besluit: “Door de audit hebben wij inzicht gekregen waar ons kwaliteitssysteem goed is geborgd en waar nog verbeterpunten zijn. Daarmee gaan wij aan de slag.”



# Continu verbeteren met sequential audits

## AZ Turnhout

In januari 2022 vond tijdens de vijfde coronagolf in Vlaanderen de eerste overbruggingsaudit in AZ Turnhout plaats. Het ziekenhuis koos bewust voor ons wereldwijd innovatieve Continu Verbeterprogramma. “Ondanks de extra drukte vonden wij het belangrijk om te laten zien wat wij iedere dag doen: kwaliteitsvolle zorg bieden en daarin uitblinken. De audit is ervaren als een waarderend moment in een tijd van crisis”, aldus gedelegeerd bestuurder **Jo Leysen**.

“Wij vinden het heel waardevol om elke twintig maanden te kunnen inzoomen op specifieke zorgonderdelen of thema’s tijdens een sequential audit. Op deze manier blijft kwaliteit leven en sluiten de audits aan bij onze kwaliteitswerking én de actualiteit van ons ziekenhuis. Onze richtlijn voor kwaliteit is: ‘Welke zorg wil jij zelf ontvangen of bieden aan je partner, kind of ouders?’. Op die manier blijven wij continu de kwaliteit van onze zorg verbeteren. Waarbij wij het vanzelfsprekend vinden dat ons kwaliteitssysteem door een externe partner wordt getoetst.”

AZ Turnhout zet heel nadrukkelijk medewerkers en artsen aan het stuur. **Goedele Beckers**, medisch directeur: “Door oplossingen voor kwaliteitsdenken uit de organisatie geboren te laten worden, hebben wij bereikt dat iedere medewerker zich betrokken en verantwoordelijk voelt voor kwaliteit. En, waar nodig, verbeteringen voorstelt.” **Liesbeth Grimon**, manager kwaliteit en patiëntveiligheid vult aan: “Met onze Q-coaches werken wij continu aan de kwaliteit in ons dagelijks werk en dat resulteert in mooie initiatieven. Wij doen het echt samen, multidisciplinair, iedereen vanuit zijn eigen kwaliteit.”



## Voordelen sequential audits

Wij richten samen met de zorgorganisatie de sequential audits in, passend bij hun strategische doelen en interne kwaliteitswerking. Hierdoor biedt het Continu Verbeterprogramma nog meer ondersteuning om continu kwaliteitsdenken én -verbeteren te stimuleren en borgen in de dagelijkse praktijk.

Een groot voordeel is dat een zorgorganisatie inspraak heeft in het auditprogramma, zodat dit goed aansluit bij actuele thema’s van de zorgorganisatie. En daarnaast draagt deze manier van auditen eraan bij om kwaliteit continu onder de aandacht te houden. Niet alleen doordat er frequenter wordt getoetst, maar ook omdat een zorgorganisatie de externe toetsen inbedt in de organisatie.

# Certificering: motiverend en haalbaar

Onze certificeringsprogramma's bieden de mogelijkheid om praktisch te beginnen met kwaliteitszorg. Ons uitgangspunt is dat iedere zorgorganisatie een stap verder kan komen in de eigen kwaliteitszorg. Daarom zorgen wij voor stappen die haalbaar en motiverend zijn.

## Alexianen Zorggroep Tienen

**Jill Hermans**, directeur Zorg, vertelt: "Onze psychiatrische kliniek werkt al jaren samen met Qualicor Europe en heeft goede ervaringen. Daarom was het voor ons een logische keuze om ook te gaan samenwerken voor onze drie woonzorgcentra. Een aantal processen die wij al goed hadden uitgewerkt voor onze kliniek, konden wij naadloos toepassen binnen onze woonzorgcentra. Met het voordeel dat wij op maat voor onze ouderenzorg en in samenspraak met Qualicor konden opteren voor certificering in plaats van accreditering. Dit aanbod sluit goed aan bij de fase waarin de organisatie zit.

Onze medewerkers en zorgprofessionals hebben de nulmeting, een onderdeel van het opstapmodel, als zeer aangenaam ervaren. De focus wordt gelegd op wat er al goed gaat en waarop onze medewerkers trots zijn. Mede door de begeleiding van onze vaste Qualicor senior adviseur hebben wij afgelopen jaar al mooie stappen gezet om ons

kwaliteitsmanagement goed in te richten en een stevig fundament te bouwen. Ik merk dat ons management en onze diensthoofden in een korte tijd anders zijn gaan denken over hoe zij bijvoorbeeld kwaliteitstools, zoals ons meld- en leersysteem, kunnen inzetten in de dagelijkse praktijk. Zij kunnen ook steeds beter uitzoeken: 'Hoe verwerk ik dit in ons kwaliteitsbeleid en welke verbeterdoelstellingen zie ik voor de langere termijn?'

De certificering, voor ons in 2024, is niet 'het' doel. Het proces dat wij met elkaar doorlopen, is veel belangrijker. En Qualicor ondersteunt ons daarin niet alleen, maar biedt ook veel ruimte in tijd en invulling. Met elkaar maken wij steeds stappen die bij ons passen en die worden gedragen door onze medewerkers."

[Lees hier haar volledige ervaringsverhaal](#)



# Certificering: motiverend en haalbaar

## ♥ De Zorgboog

De Zorgboog is een VVT-organisatie voor alle generaties en kent een traditie van externe certificering. **Coby Nogarede-Hoekstra**, voorzitter Raad van Bestuur zegt hierover: “De laatste jaren hadden wij een ISO9001-certificaat. Met deze norm hebben wij ons kwaliteitsmanagementsysteem opgezet. De volgende stap is het continu leren en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg voor onze cliënten. Dus in en vanuit de teams in de dagelijkse praktijk, want juist op die plek wil je leren. Wij zijn na oriëntatie op een kwaliteitslabel dat beter bij ons past bij Qualicor uitgekomen.”

Zij vervolgt: “De motivatie om te kiezen voor Qualicor kwam ook doordat wij onze zorg de afgelopen jaren meer integraal zijn gaan organiseren. Wij zochten een partner die ons motiveert en uitdaagt in hoe wij kwaliteit en het samen leren en verbeteren borgen in al onze processen. Wij willen een lerende organisatie zijn en daar past kort cyclisch verbeteren bij.” **Brigitta van den Broek**, senior adviseur kwaliteit, vult aan: “Na een proefaudit op twee locaties kregen wij onder meer terug dat wij meer moesten gaan doen aan kwaliteit opvolgen en verbeteren op de werkvloer en dat wij thema-gericht konden werken.

Maar hoe doe je dat? Wij zijn echt nog wel zoekende geweest naar een plan van aanpak.”

“Qualicor heeft ons hierbij goed ondersteund. Onze vaste senior adviseur heeft goed geluisterd naar wat wij nodig hebben om het werkend te krijgen in onze organisatie. Deze manier van werken heeft onze organisatie en het team kwaliteit de structuur gegeven om een goede werkwijze voor ons te vinden”, legt Coby uit.



## Opstapmodel



Soms is een instellingsbrede accreditatie een erg grote stap om in één keer te nemen als je op een enthousiasmerende, gedragen manier met duurzame kwaliteitszorg aan de slag wilt. Dan kan ons opstapmodel de juiste start zijn. Stap voor stap richten wij samen je kwaliteitsmanagement in en bouw je een stevig fundament binnen je organisatie op.

## Overstapmodel

Dit model zorgt voor een soepele overgang van een andere certificering (bijvoorbeeld HKZ of ISO) naar ons Omentum Global programma. Ook organisaties die al bij ons zijn aangesloten voor bijvoorbeeld hun ziekenhuiszorg, maar voor hun thuiszorg nog niet, volgen dit programma. Het is een logische stap om iedereen in je organisatie dezelfde kwaliteitstaal te laten spreken.



# Op waarderende wijze auditen

Waarderend auditen betekent vanuit de kracht van positieve psychologie in gesprek gaan met zorgverleners en medewerkers. Auditoren stimuleren hen in wat ze goed kunnen door actief te vragen naar wat goed gaat en waar men trots op is. Zij worden bekrachtigd in hun mogelijkheden om verder te groeien en verbeterideeën op te pakken. Hierdoor bevordert je het kwaliteitsdenken, vergroot je de veranderbereidheid en stimuleer je hun actieve bijdrage.

## ♥ Martini Ziekenhuis

Het Martini Ziekenhuis is vanuit de accreditatie-audit in 2005 al bekend met Qualicor Europe en heeft de transitie die wij hebben ondergaan op de voet gevolgd. **Martin Boer**, directeur Kwaliteit & Veiligheid, vertelt: "Wij waren blij met de stap naar het waarderend auditen en hebben het gedachtegoed van de positieve psychologie ook direct in het eigen huis toegepast. Met het normenkader als uitgangspunt hebben wij ons nog meer gefocust op wat er goed gaat. Wat zijn de positieve verhalen en hoe kunnen afdelingen van elkaar leren? Dat willen wij als organisatie naar onze teams uitstralen. De nieuwe externe toetsing door Qualicor ondersteunt deze positieve uitstraling.

Wij hebben de collega's op de afdelingen vooraf gestimuleerd om tijdens de audit vooral te vertellen

waar ze heel tevreden over zijn, trots op zijn of aan te geven waar het nog beter kan. De ruimte en interesse die de auditoren laten zien voor het positieve, is juist de kracht van het waarderend auditen. Het is belangrijk dat medewerkers dat ook ervaren. Dan wakkert het auditmoment de intrinsieke motivatie aan in plaats van dat het spannend wordt gevonden. En die motivatie zorgt ervoor dat waarnaar wij kijken, zoals mensgerichte zorg, betrokkenheid en patiëntbejegening, goed gaan. En wij leren hoe wij steeds beter kunnen worden in kwaliteitsvolle, persoonsgerichte zorg bieden aan al onze patiënten.

Ons kwaliteits- en veiligheidssysteem is op orde, maar wij zijn kritisch en altijd bezig met wat werkt en wat beter kan. Wij hebben onze eigen strategie met doelen en doorontwikkelen is belangrijk.



Continu verbeteren zit in ons DNA. Dat is onder andere terug te zien in de vele projecten, zoals digitale zorgverlening en een nieuw EPD.

Wat mij betreft mogen de auditoren altijd langskomen. Zij brengen expertise mee en het versterken van de samenwerking werkt positief richting onze organisatie. Zo kunnen wij stappen zetten met elkaar en de zorg verder brengen."

# Op waarderende wijze auditen

## ♥ AZ Voorkepen

**Nele Steelandt**, hoofdapotheeker, vertelt enthousiast over de waarderende audit in haar ziekenhuis. “De vorige keer zijn alle normen één voor één afgetoetst. Ons uitgangspunt is nu of de norm in ons eigen kwaliteitsdenken past. En dezelfde normenset is door deze invalshoek en door te toetsen vanuit de geest van de norm in een totaal ander perspectief geplaatst. Er is getoetst vanuit het verhaal van de medewerkers: ‘Hoe doen jullie het?’. De auditor heeft veel gesprekken gevoerd, vooral geluisterd en kreeg zo inzicht in de processen van de apotheek.



De manier waarop wij zijn bevroegd, werkt motiverend en geeft een fijne dynamiek. Het krachtige van waarderend auditen ligt voor ons in het feit dat mensen de kans krijgen om te benoemen waar zij trots op zijn,

van daaruit de waardering voelen en ervaren dat er veel goed gaat. Zij hebben daardoor zin en vertrouwen om met de verbeterpunten die in het verslag staan, aan de slag te gaan.

Aan de audit hebben wij een positief gevoel overgehouden: ‘Wij zijn goed bezig, het kan altijd beter en wij willen continu blijven werken aan kwaliteitsverbetering’. Doordat de auditoren expertise en eigen ervaringen meenemen, kijken zij op een objectieve manier naar onze processen en dat geeft een ander perspectief. Externe toetsing is in mijn ogen dan ook noodzakelijk om kwaliteit te blijven borgen en een continue verbetercultuur te creëren.”

## Kwaliteitsdenken bevorderen



Wij stimuleren zorgorganisaties een cultuur van veiligheid en vertrouwen te ontwikkelen, waarin samen wordt geleerd en waar ruimte is voor scholing, ontwikkeling en initiatief. Waarderend auditen levert hieraan een bijdrage. De focus ligt, net als in Safety-II, op wat goed gaat en hoe veiligheid is ingebouwd in een zorgorganisatie. De auditoren starten dan ook het gesprek met wat goed gaat en waar men trots op is. Zo zet je zorgprofessionals in hun kracht. Je spiegelt hen in hun mogelijkheden om verbeterpunten verder op te pakken. Ook gebruik je de kracht van successen om te verbeteren. Hierdoor bevordert je het kwaliteitsdenken, vergroot je de veranderbereidheid en stimuleer je de actieve bijdrage van zorgprofessionals (respons-ability).

# Persoonsgerichte en kwaliteitsvolle ouderenzorg

Hoe borgen wij in de toekomst duurzame, persoonsgerichte en kwaliteitsvolle ouderenzorg met onze beschikbare middelen? Een toekomst met een uitdaging van meer (complexe) zorg, andere behoeften en minder mensen. Wij bieden een aanbod op maat voor de specifieke context van de ouderenzorg.

## Groep Zorg H. Familie

In 2022 ontvingen de vier woonzorgcentra van de Groep Zorg H. Familie als eerste ouderenzorgvoorziening in Vlaanderen hun Qualicor-accreditatie. **Johan Demyttenaere**, directeur WZC Rustenhove Ledegem, vertelt over de ervaringen.

“Ondanks dat het niet verplicht is om je extern te laten accrediteren, vinden wij dit een waardevolle toevoeging voor het bestaande kwaliteits- en veiligheidssysteem binnen onze ouderenzorg. Met Qualicor Europe zijn wij gezamenlijk een duurzaam en langlopend traject aangegaan. Wij zijn in dialoog en intervisie gegaan om te kijken hoe wij ons kwaliteitsmanagementsysteem in de praktijk kunnen vormgeven. Qualicor heeft ons echt geholpen om te kijken waar wij de krachten nog meer kunnen bundelen, wat is goed om met elkaar af te stemmen en hoe kan je elkaar inspireren? Met behoud van eigenheid, want ieder centrum kent zijn eigen dienstverleningsvormen!



Wij hebben ervaren dat het feit dat wij binnen de diverse woonzorgcentra dezelfde kwaliteitstaal spreken ook zeer efficiënt werkt bij zo'n acute situatie als COVID-19. Niet alleen in overleggen, maar het was ook mogelijk om elkaar te gaan helpen als er in een ander centra een hogere belasting was. Denk aan medicatieverificatie of opnamebeleid; je hebt dezelfde manier van afstemming en aanpak. Je begrijpt elkaar.

Qualicor neemt ons ook serieus als sparring-partner. Zo spraken wij onlangs over hoe wij de zorg voor dementie nog beter kunnen opnemen binnen het normenkader. Samen met andere ouderenzorgorganisaties gaat Qualicor hiermee aan de slag. Zo werken wij met elkaar aan continu verbeteren van kwaliteit van zorg.”

[Lees hier zijn volledige ervaringsverhaal](#)

# Persoonsgerichte en kwaliteitsvolle ouderenzorg

## ♥ Samenwerking Woonzorggroep GVO

Begin september 2022 ondertekenden Woonzorggroep GVO en Qualicor Europe een samenwerkingsovereenkomst voor de implementatie van het kwaliteitssysteem in de tien woonzorgcentra van GVO. De komende jaren wil Woonzorggroep GVO de integrale kwaliteitswerking professionaliseren om zo het leven en wonen van de bewoners en het werken van én voor de medewerkers duurzaam te versterken en verbeteren.



“Wij willen niet alleen de huidige en toekomstige bewoners en families garanties geven op kwalitatieve en veilige zorg. Maar ook potentiële medewerkers aantrekken door een aanpak die bewijst dat gastvrije en professionele zorg hand in hand gaan. Een periodieke doorlichting door een onafhankelijke en externe partij is noodzakelijk om

geen bias te hebben en de lat op vlak van kwaliteit, veiligheid en bewonersparticipatie hoog te leggen. Met Qualicor kiezen wij voor een professionele en ervaren partner die gelooft in dezelfde positieve benadering van kwaliteitsverankering en de ambities voor de toekomst kracht kan bijzetten”, aldus **Rita Barilla**, gedelegeerd bestuurder.

## Werkgroepen langdurige zorg



Steeds meer zorgorganisaties in de thuis- en ouderenzorg kiezen voor een samenwerking met Qualicor Europe om hun eigen kwaliteitszorg stevig neer te zetten. Om kennis te delen en samen te kijken hoe onze werking zo goed mogelijk aansluit bij de dagelijkse realiteit, komt een paar keer per jaar een werkgroep in Vlaanderen én in Nederland bijeen met professionals uit aangesloten organisaties.

***“Het is heel waardevol om een inspirend netwerk op te bouwen en samen bij te dragen aan continue kwaliteitsverbeteringen.”***

De wereld van de thuis- en ouderenzorg beweegt zich veel meer in de woon- en leefomgeving van de cliënt. Kwaliteit van zorg gaat direct over de beleving van die kwaliteit. Taal en waarden zijn belangrijk om elkaar goed te verstaan. Daar spraken wij in 2022 over. Zo zorgen wij dat de toelichtingen van de criteria de juiste duiding in begrijpelijke taal krijgen. ‘Hoe is deze norm toepasbaar in jouw dagelijkse realiteit?’ Ook is het fijn om samen dilemma’s te bespreken. Hoe borg je bijvoorbeeld cliëntidentificatie bij cliënten die hun naam niet meer weten?

# Eén kwaliteitslabel voor alle zorg

Zorg wordt meer en meer over grenzen van zorgorganisaties heen verleend. Mensen hebben vaker zorg van verschillende zorgaanbieders tegelijk nodig. Het is belangrijker dan ooit om samen te werken. Wij krijgen meer vragen over hoe je kwaliteit en veiligheid organiseert en borgt tussen en over zorgorganisaties, en in zorggroepen: ‘Hoe ontwikkel je één kwaliteitstaal?’ of ‘Hoe zorg je voor veilige zorgoverdrachten?’.

## Saxenburgh

**Rita Hunse**, manager Ouderenzorg, en **Karolien Prins**, adviseur Kwaliteit & Veiligheid vertellen waarom het zo belangrijk is dat Saxenburgh in april 2022 het kwaliteitslabel Qmentum Global Gold behaalde voor hun hele organisatie; ziekenhuis-, thuis- en ouderenzorg en een deelaccreditatie voor hun Dialysecentrum.

Rita vertelt: “Wij hebben ruim tien jaar geleden heel bewust gekozen voor één kwaliteitskeurmerk én voor Qualicor Europe. Wij werkten voor onze ziekenhuiszorg al samen met Qualicor. De reden dat het voor ons logisch was om met onze thuis- en ouderenzorg de overstap te maken, was omdat wij vinden dat het normenkader echt duidelijke handvatten gaf en geeft om onze kwaliteitsambities te realiseren.”

“In het begin was het een uitdaging om onze medewerkers binnen de ouderenzorg mee te krijgen in het normenkader. Bepaalde terminologie was bij hen minder bekend. Daarom hebben wij energie gestoken in het vertalen van de normen naar de dagelijkse praktijk; dit betekent de norm voor Saxenburgh en dit is wat wij doen”, geeft Karolien aan.



“Door te kiezen voor één kwaliteitskeurmerk, ontlasten wij onze afdelingen die de hele organisatie ondersteunen. Denk bijvoorbeeld aan de commissie medische techniek. Zij hadden voorheen te maken met kaders vanuit twee kwaliteitsinstanties en dus ook met twee verschillende audits”, vertelt Rita. Karolien vult aan: “En een groot voordeel is dat wij nu in de hele organisatie dezelfde kwaliteitstaal spreken; wij zijn echt een eenheid geworden. Een van de volgende stappen is dat wij interne auditoren vanuit de ouderenzorg laten auditen binnen de ziekenhuiszorg en vice versa om op die manier nog meer kruisbestuiving te krijgen.”

[Lees hier hun volledige ervaringsverhaal](#)

# Eén kwaliteitslabel voor alle zorg

## Treant Zorggroep

**Willeke Helthuis**, manager Kwaliteit & Veiligheid, legt uit waarom Treant ervoor koos om zich als één organisatie, met zowel hun ouderenzorg als ziekenhuiszorg, door Qualicor Europe te laten toetsen.

“Een van onze doelen is om de verbinding tussen onze ouderenzorg en ziekenhuiszorg te versterken, zodat wij als Treant nog meer naar buiten treden als één organisatie. Wij bieden tenslotte zorg aan in alle fasen van het leven: van het ongeborn kind tot degene die al een heel leven achter zich heeft. Eenzelfde manier van beoordelen van de kwaliteit van zorg vinden wij daarom belangrijk.

Voor onze ziekenhuiszorg volgden wij al het Continu Verbeterprogramma bij Qualicor. Aangezien wij tevreden over de samenwerking zijn, was het voor ons een logische keuze om onze ouderenzorg de overstap te laten maken naar Qualicor. Tijdens de overstapaudit in september 2022 bezocht een auditteam al onze 17 woonzorglocaties. Het team ging ook op bezoek bij bewoners en cliënten thuis. De auditoren toetsten de kwaliteit en veiligheid van de zorg, zoals die in de praktijk wordt gegeven.

En het heeft ons ook laten zien waarin wij ons nog verder kunnen ontwikkelen om cliënten iedere dag weer de beste zorg te kunnen bieden.

Wij zijn heel trots op de positieve uitkomst van de toetsing en dat wij onze kwaliteit nu als één organisatie laten toetsen.

De overstap heeft ervoor gezorgd dat wij nu in dezelfde kwaliteitstaal spreken. Dit zorgt mede voor een zichtbare verbinding tussen de ouderen- en ziekenhuiszorg.”

Zowel de woonzorg- als de ziekenhuislocaties hadden in mei 2023 de eerste gezamenlijke toetsing van het Continu Verbeterprogramma.



# Een stevig fundament voor persoonsgerichte zorg

Zorg is mensenwerk. Mensen zijn de motor van de zorg. Zorgvragers en zorgverleners maken samen het verschil. Wij helpen bij het juiste fundament leggen om persoonsgerichte zorg systematisch in je hele organisatie vorm te geven; dat is zorg met de zorgverlener in de lead als partner van de cliënt.

## Wit-Gele Kruis Antwerpen

De spiegel die tijdens de audit voor de instellingsbrede vervolgaccreditatie is voorgehouden, gaf het Wit-Gele Kruis Antwerpen inzicht in hoe zij haar ambities op het vlak van persoonsgerichte zorg realiseert in de praktijk bij de mensen thuis.

**Ann Proost**, directeur kwaliteit en projecten, vertelt hoe de organisatie kwaliteitsverbetering rond persoonsgerichte zorg samen met Qualicor vormgeeft: "Patiëntparticipatie was deze keer nieuw in het normenkader. Toen wij de Qmentum Global normen en de participatieladder lazen, konden wij eigenlijk direct vaststellen dat persoonsgerichte zorg al heel erg in het DNA van onze thuisverpleegkundigen zit. In onze missie zeggen wij niet voor niets: 'Wij staan achter, naast en waar nodig vóór onze patiënt.'

Dat houdt onder meer in dat wij verantwoordelijk zijn voor de patiënt, ons verplaatsen in hun leefwereld, een ideale balans tussen loslaten en

ondersteunen zoeken en bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare patiënten hebben. Het is belangrijk dat patiënten veel inbreng hebben en dat je rekening houdt met hun eigen deskundigheid. Tegelijkertijd is de verpleegkundige degene met de professionele expertise, bijvoorbeeld rond wondzorg. Hierin trainen wij onze verpleegkundigen. Bij de intake en de opvolging van patiënten nemen wij binnen de teams de wensen en behoeften van patiënten als vanzelfsprekend mee. Het team bespreekt de situatie, koppelt daar acties aan en gaat daarover ook in gesprek met patiënten en hun naaste.

Daarnaast kijken wij met klachtenregistratie, patiënttevredenheidsenquêtes en -interviews continu wat binnen procedures en zorgaanbod beter kan. In de interviews bevragen wij zo'n zestig patiënten van verschillende afdelingen over zaken die opvallen in de enquêtes of over projecten die



wij willen doen. Een verpleegkundige gaat hiervoor apart op informeel bezoek. De patiënten vinden het leuk en wij leren er veel van. Hieruit is bijvoorbeeld gekomen dat de informatie die wij geven bij het opstarten van de zorg, omdat wij het goed willen doen, voor patiënten overweldigend is. Daarop hebben wij onze procedure kunnen aanpassen. Dat persoonsgerichte zorg nu onderdeel van de audit is en Qualicor ons praktische handvatten geeft, heeft ertoe geleid dat wij het nog bewuster kunnen opvolgen, omdat het systematisch op alle plaatsen in de organisatie wordt ingebed."

## Een stevig fundament voor persoonsgerichte zorg

### Tergooi MC

**Chris Schubart**, psychiater en voorzitter vereniging medische staf, vertelt hoe de organisatie zich heeft voorbereid op de audit. “Wij zijn er open in gegaan en waren vooral benieuwd hoe goed wij bezig zijn met kwaliteitszorg in de dagelijkse praktijk. Daarom hebben wij ons minimaal voorbereid. Onze visie is ‘Zorg moet dichterbij’, dus de juiste zorg op de juiste plaats vanuit het perspectief van de patiënt. Een voorbeeld is ‘Care@Home’ waar patiënten hun chemotherapie thuis krijgen. Tijdens de audit is uitgebreid getoetst hoe wij bij dit soort nieuwe zorgvormen belangrijke kwaliteitszaken als veiligheid, overdracht en samenwerking regelen. Door de audit weten wij dat het kwaliteitsdenken verankerd is in ons dagelijks werk.”

**Ineke Berendsen**, IC-verpleegkundige, vult aan: “Vanuit het kwaliteitsdenken hebben wij op de IC de ‘Leer me kennen’-poster met persoonlijke informatie over de patiënt en de ‘Beter dichtbij’-app voor communicatie met naasten van een patiënt op de IC geïntroduceerd. En wij hebben altijd een nazorggesprek op de polikliniek, waarin wij nadrukkelijk stilstaan bij de ervaringen van de patiënt en naasten tijdens de IC-opname.



Daarmee kunnen wij onze zorg weer verbeteren. Zo geven wij kwaliteitsvolle, persoonsgerichte zorg vorm, dat is erg waardevol, voor de patiënt, de naasten en voor ons.”

“De initiatieven zijn inmiddels regulier onderdeel van onze zorg. En wij gaan nu van zorg dichterbij naar zorg samen met de ketenpartners, ook gegeven het Integraal Zorgakkoord en de uitdaging qua medewerkers waarvoor wij staan. Ook hierbij gebruiken wij de handvatten die Qualicor ons geeft.

De focus gaat naar de juiste medewerkers op de juiste plek én naar kwaliteit van leven in plaats van zorg. Hierin staan de behoeften van de patiënt nog meer centraal. Het is een complexe uitdaging en dan is het fijn onderweg structuur en inzicht te krijgen waar je staat. Zo kunnen wij er samen voor zorgen dat persoonsgerichte integrale zorg over de hele breedte van onze organisatie vorm krijgt”, besluit Chris.



# Een stevig fundament voor persoonsgerichte zorg

## Bijeenkomst Familieplatform

Uit onderzoek blijkt dat actieve betrokkenheid van patiënten/cliënten en hun familie leidt tot betere zorgverlening en -beleving, én uitkomsten van zorg. Hoe zorg je ervoor dat naasten daadwerkelijk als partner wordt betrokken in alle fasen van de zorgverlening? Hoe doe je dit op maat en naar behoefte? Daarover spraken wij in april 2022 met **Kim Steeman**.

Kim is directeur van Familieplatform VZW dat families, familieorganisaties, overheden, zorgverstrekkers en zorgorganisaties stimuleert om familieleden een actieve rol te geven tijdens het herstelproces van de cliënt.

“De samenleving moet een ‘familierflex’ maken. Zowel op vlak van regelgeving en beleid, als op individueel, netwerk- en overheidsniveau. Familie is partner in de zorg. De unieke band met familie is belangrijk en je kunt hen op allerlei manieren betrekken bij de beleving van kwaliteit van zorg”, aldus Kim.

“Door gestructureerd bewust aandacht te geven aan de rol van de zorgvrager én de rol van naasten, trainen wij in onze werking deze reflex langzaam in”, vult **Ellen Joan van Vliet** aan.



## Persoonsgerichte zorg

Familie en naasten zijn belangrijke partners in het zorgproces. In onze begeleiding en tijdens de assessments reiken wij praktische handvatten aan hoe je deze bron kan inzetten.

Wij helpen zorgverleners hoe zij hun patiënten/cliënten én naasten als partners betrekken in alle fasen van de zorgverlening. Zodat zorgverleners iedere dag de beste zorg kunnen leveren vanuit de behoeften van de patiënt/cliënt.

Hiervoor gebruiken wij het persoonsgericht en internationaal Omentum Global normenkader. Met als basis een stapsgewijze opbouw en specifieke kwaliteits- en veiligheidsthema's voor alle zorgsectoren en -vormen.

# Aantoonbaar verbeteren

Zorgorganisaties kunnen hun accreditatie verrijken door voor een van onze aanvullende opties te kiezen. Zo stimuleren wij dat zorgorganisaties aantoonbaar de basisvoorwaarde van veilige en verantwoorde zorg invullen (Goud), kunnen door ontwikkelen in persoonsgerichte zorg (Platina) én aantoonbaar verbeteren (Diamant).



SEIN, het expertisecentrum voor epilepsie en slaapgeneeskunde, is de eerste organisatie in Nederland die ons accreditatieniveau Diamant heeft gehaald.

**Jean Willem Barzilay**, voorzitter Raad van Bestuur, vertelt: “Kwaliteit is bij ons een groot goed. Vanuit kwaliteitsprincipes wil je als organisatie zo goed mogelijk functioneren en aantoonbaar verbeteren. Wij willen de organisatie uitdagen: het is leuk om met elkaar beter te worden en je ergens in te onderscheiden.”

“Wij doen de externe toetsing voor onze bewoners, patiënten en leerlingen. Wij vinden het logisch dat je jezelf als expertisecentrum op het hoogste niveau laat toetsen en



zo ook laat zien dat je met recht een expertisecentrum bent. Daarom besloten wij om ons op niveau Diamant te laten toetsen.

Tijdens de audit bleek dat kwaliteit in het DNA van onze medewerkers zit en Diamant inspirerend en haalbaar was”, aldus **Wendy Kappelhof-Burghart**, strategisch adviseur kwaliteit en veiligheid.

“Ook onze cliëntenraad is er blij mee”, vult Jean Willem aan. “Onze kernwaarden betrokken, deskundig en gedreven worden door hen gevoeld. En medewerkers zijn trots dat zij bij hét expertisecentrum op het gebied van epilepsie en slaap werken. Kwaliteit is onderdeel van ons dagelijkse werk, dat geldt voor alle medewerkers.



Wij blijven kritisch naar onszelf kijken door continu te evalueren; leren van wat goed gaat, leren van fouten, zwakke schakels blijven versterken, wat kan beter? Wij blijven staan voor het leveren van de hoogst haalbare kwaliteit van zorg voor iedereen die aan onze zorg is toevertrouwd.”

# Aantoonbaar verbeteren

## Wit-Gele Kruis West-Vlaanderen

**Benjamin Willaert** is directeur Zorg & Kwaliteit bij de enige organisatie voor thuisverpleging met een diamanten accreditatiestatus, het Wit-Gele Kruis West-Vlaanderen. Een complexe organisatie met thuisverpleegkundigen die zelfstandig jaarlijks vijf miljoen bezoeken afleggen aan 24.000 patiënten. Hij vertelt: "Wij laten ons al extern toetsen sinds 2015. Na een grondige evaluatie in 2020 omtrent de meerwaarde van accreditatie, hebben wij bewust gekozen om de ingeslagen weg van kwaliteitsverbetering en -borging verder door te zetten en ons hierbij te laten ondersteunen door Qualicor Europe. Wij zijn van mening dat het verankeren van de geboekte vooruitgang een uitdaging blijft. Het Continu Verbeterprogramma met sequential audits is voor ons de beste garantie om deze doelstelling te halen."



Onze visie is namelijk dat je alleen weet of een verandering een verbetering is als je dat aantoot. Je moet je beleid sturen op concrete data en cijfers. Een voorbeeld is ons continuïteitsteam om het welzijn van onze medewerkers te verbeteren door een betere balans tussen werk en privé. Dit team vangt bijvoorbeeld een extra patiënt op die moet worden bezocht, zodat een verpleegkundige niet uitloopt in werktijd en daardoor privé-afspraken kan nakomen. Wij hebben aan het begin van dit project een nulmeting gedaan en na een bepaalde tijd een vervolgmeting. Zo konden wij al heel snel aantonen dat het een verbetering is. Wij kijken altijd naar de impact van beleid op onze verpleegkundigen in samenhang met de kwaliteit van zorg aan onze patiënten. Van strategie, jaarplannen tot begeleiding door hoofdverpleegkundigen, overal in de organisatie is kwaliteit van zorg geborgd. Wij bevragen, controleren, evalueren en verbeteren."



## Visie op aantoonbaar verbeteren

Kwaliteit is geen toeval! Als je goed wilt worden en vooruit wilt gaan, heb je inzicht nodig waar je staat. Ten opzichte van je eigen doelen, je vorige prestaties en die van de beste in de wereld. En dan een plan hoe je de volgende stap zet of behoudt wat je hebt. De diamanten criteria binnen ons Qmentum Global normenkader ondersteunen het aantoonbaar verbeteren. Door structuur te geven aan zorgorganisaties hoe zij hun ambities definiëren, prestaties opvolgen en verbetertrajecten kunnen inzetten.

Tijdens onze begeleiding en audits kijken wij samen hoe wordt geleerd en verbeterd. Want hier ontstaat de groei. Daarom stimuleren wij teams hun uitkomstmaten met zorg te kiezen én te gebruiken. Wij focussen niet op wat organisaties meten, maar op hoe zij interpreteren en leren. Met het diamantenkader zetten wij samen hier de verdiepingsstap. En kunnen wij teams helpen om zelf te zorgen voor het verschil. Vandaag en morgen.

# Informatiebeveiliging in de Zorg

**Wij willen zorgorganisaties ondersteunen in het duurzaam borgen en verbeteren van kwaliteit en veiligheid van de zorg. Informatiebeveiliging is hier een belangrijk onderdeel van geworden. Met onze certificering Informatiebeveiliging in de Zorg voldoet een zorgorganisatie aan de normen voor informatiebeveiliging, zoals beschreven in de NEN7510.**

CWZ heeft zich als eerste ziekenhuis in Nederland door Qualicor Europe in een pilot laten toetsen en certificeren op informatieveiligheid, als integraal onderdeel van de reguliere kwaliteitsaccreditatie. **Carla Veldkamp**, manager kwaliteit en verbeteren, en **Claudine Coenen**, functionaris gegevensbescherming en information security officer, zijn trots op de gezamenlijke aanpak en resultaten, en vertellen graag meer over het certificeringstraject.

Claudine vertelt: "Informatieveiligheid is in CWZ een normaal maar belangrijk onderdeel van ons werk. De snelweg van kwaliteit lag er al, alleen het informatieveilige verkeer moest nog invoegen. Samen met het managementteam is bepaald welke risico's wij willen afdichten.

**"De snelweg van kwaliteit lag er al, alleen het informatieveilige verkeer moest nog invoegen."**



©Javi Gomes

Een hoog risico vraagt andere beheersmaatregelen. Om in kaart te brengen hoe goed wij dit doen, wilden wij ons zelf graag laten toetsen op informatieveiligheid. Qualicor kwam toen net met een audit voor informatieveiligheid, geïntegreerd met de kwaliteitsaudit en uitgevoerd door vakgenoten uit andere ziekenhuizen."

"De certificering voor informatiebeveiliging past naadloos bij onze visie en kwaliteitskernthema's", vult Carla aan. "Informatieveiligheid is al een integraal onderdeel

van ons kwaliteitsmanagementsysteem en gaat hand in hand met patiëntveiligheid. Door dit steeds samen te bekijken kun je een betere bewustwording opbouwen bij medewerkers over hoe zij zelf in hun dagelijks werk kunnen zorgen voor kwaliteit en veiligheid. Ook was het voor ons belangrijk dat het tegelijk kon met de overbruggingsaudit voor CWZ, om medewerkers zo min mogelijk te belasten."

[Lees hier hun volledige ervaringsverhaal](#)

# Blended learning in onze auditorenopleiding

Sinds het najaar van 2022 bieden wij onze ISQua geaccrediteerde opleiding tot Qualicor Europe auditor als blended learning programma aan. Door onze nieuwe online leeromgeving Mijn Qualicor te combineren met online en live bijeenkomsten, een oefentracer en deelname als aspirant-auditor, doen de kandidaat-auditoren theoretische kennis en praktische ervaring op. Dit zorgt voor een optimale leeromgeving waar voldoende ruimte en kennis wordt geboden om met vertrouwen de rol als auditor op te pakken.

## Ervaring kandidaat-auditor

**Stefaan Sarens**, algemeen directeur bij Wit-Gele Kruis Antwerpen, vertelt: "Tijdens de kick-off meeting kregen wij de inhoud van de opleiding uitgelegd en hebben wij uitleg gekregen over het online leerplatform. Ik ben daarna vrijwel direct met de zelfstudie aan de slag gegaan. Ik vond het heel aangenaam om in mijn eigen tempo te kunnen studeren. Eerst heb ik met een helicopterview de online bibliotheek doorlopen: 'Wat weet ik al?' 'Hoe kijk ik er zelf tegenaan?'. Om later meer te gaan trechteren en me te verdiepen in bepaalde thema's. Het heeft mij zeker inspanning gekost, maar achteraf kan ik zeggen dat dit enorm loont.



Stefaan Sarens

Zo merkte ik tijdens de plenaire bijeenkomst dat wij door de zelfstudie concreet en diepgaand met elkaar aan de slag konden gaan. Het is heel boeiend om professionele ervaringen van andere kandidaat-auditoren te horen. En ik vond het prettig om reflectie te ontvangen, maar zeker ook te geven. De trainers hadden hierin ook een belangrijke rol; zij daagden iedereen uit om een ervaring te delen of voorbeeld te geven. Het middagprogramma, waar wij een start maakten met de voorbereiding van onze oefentracer, was zeer behulpzaam. Niet alleen de afstemming met mijn duo-collega, maar ook de feedback die ik kreeg toen ik onze eerste aanzet deelde met een andere kandidaat-auditor. Het was een zeer interactieve dag die voorblij vloog.

Bij de voorbereiding en verslaglegging van de oefentracer vielen mijn duo-collega en ik regelmatig terug op de online bibliotheek. Dat hielp ons echt op weg. Maar ook zeker de ondersteuning van trainer Dimitri Dewaele was prettig. Hij was heel toegankelijk. Zo leerde hij ons bijvoorbeeld om meer duiding te geven aan het waarderend auditen, het vernoemen van de feiten en de motivering van de bronnen. En ook om de onvoorziene zaken op te merken en mee te nemen, de zogenaamde 'bijvangst'. Ik kijk dan ook met vol vertrouwen uit naar de audit waar ik als aspirant-auditor meega."

## Ervaring ontwikkelaar opleiding

"In 2020 zijn wij gestart met de ontwikkeling van onze huidige Academy", vertelt **Janny Tuijnders**. "Met elkaar hebben wij een opleidingsvisie ontwikkeld met duidelijke uitgangspunten. Zo vinden wij het belangrijk dat er een positief en uitdagend leer-klimaat is en dat kandidaat-auditoren toegang hebben tot leer materiaal dat bij hen past. Voorafgaand aan de auditorenopleiding starten wij altijd met een intake, waarin wij het deskundigheidsprofiel van de kandidaat-auditor bespreken en de eventuele ervaring met een kwaliteitssysteem.

Een ander uitgangspunt is dat de kandidaat-auditor leert in de eigen werksituatie, zodat kennis en vaardigheden beklijven. Met de deelopdrachten stimuleren wij hen om vragen te stellen binnen de eigen organisatie, zodat een gezamenlijk leerproces op gang komt."



Janny Tuijnder

# Blended learning in onze auditorenopleiding

“Voor Qualicor Europe is het is niet meer vanzelfsprekend dat het leren, en daarmee ons aanbod, plaatsvindt in een plenaire leersituatie. Het bewust omgaan met tijd en plaats is ook een van de uitgangspunten van de opleidingsvisie. De keuze voor plenair of digitaal is afhankelijk van de doelstelling. Digitaal als het kan, plenair als het leerproces daarom vraagt. Zo ontstond het idee voor een online platform.”

## Ervaring ontwikkelaar online bibliotheek

**Ilona Janssen** vertelt: “In onze online bibliotheek staan webinars, whitepapers, artikelen, blogs en filmpjes over verschillende thema’s om te prikkelen en te inspireren. Daarbij hebben wij gelet op de juiste balans tussen lezen, doen en luisteren. En het is belangrijk dat alle teksten goed aansluiten bij alle zorgsectoren, en voor Nederland en Vlaanderen herkenbaar zijn.



Ilona Janssen

Wij stimuleren kandidaat-auditoren ook om in hun eigen organisatie te gaan kijken hoe het is georganiseerd en geregeld. Het voordeel is dat zij zelf de volgorde en diepgang kunnen bepalen bij het bestuderen van de thema’s. Iedereen heeft tenslotte een andere leerstrategie. Zo ontwikkelen zij een bepaald kennisniveau, waardoor zij tijdens de plenaire bijeenkomst met de andere kandidaat-auditoren zich verder kunnen gaan verdiepen in de inhoud.

Tijdens de ontwikkelingsfase kwamen wij erachter dat deze informatie waardevol is voor alle auditoren. Zij kunnen nu via dit platform hun kennis oprfrissen of verdiepen. En de ervaringen van kandidaat-auditoren zijn heel positief! Inmiddels hebben wij al weer nieuwe thema’s toegevoegd aan de bibliotheek. Samen met input van auditoren en zorgorganisaties ontwikkelen wij dit platform verder door.”

## Ervaring trainer

“De vernieuwde aanpak zorgt ervoor dat alle kandidaat-auditoren op hetzelfde niveau aan de opleiding beginnen, zodat wij direct kunnen werken met het individuele leerproces om de kennis vanuit de bedoeling (de ‘why’) toe te passen. Onze rol als trainer is dan ook echt veranderd”, vertelt Ria van Mierlo.



Ria van Mierlo

“Tijdens de online kick-off meeting leggen wij uit hoe zij deelopdrachten als zelfstudie kunnen gebruiken om zich in eigen tempo de inhoud eigen te maken. Tijdens de groepsbijeenkomst gaan de kandidaat-auditoren hierover met elkaar in gesprek, verdiepen zij zich verder in de inhoud en relateren zij deze aan praktijkervaringen. Het is mooi om te zien hoe deze kruisbestuiving leidt tot het eigen maken van het aangeboden materiaal in de nieuwe rol van auditor. Wij, als trainers, stellen verdiepingsvragen en leggen in de plenaire terugkoppeling de link tussen de opgedane ervaring naar de theorie in onze bibliotheek.

’s Middags bereiden ze in duo’s een oefentracer voor die zij daadwerkelijk gaan uitvoeren in een zorgorganisatie. De focus in de voorbereiding ligt bij de bedoeling van een criterium: ‘Wat wil je weten óf zien en hoe benader je dit op waarderende wijze?’ en ‘Hoe sluit je aan op het referentiekader van de auditee?’. Tijdens de oefentracer loopt mijn collega Dimitri of ik mee. Wij nemen regelmatig een ‘time-out’ om reflectie te geven en leervragen te formuleren. Zo ontwikkelen wij met elkaar een toolbox van theorie en praktijk die ze meenemen naar de laatste stap in de opleiding: als aspirant-auditor mee op audit!”

*Ria van Mierlo geeft deze training samen met collega Dimitri Dewaele.*

# Samen steeds beter worden

Vanuit de Academy organiseren wij jaarlijks meerdere bijeenkomsten en webinars om kennis en ervaringen te delen, te netwerken en elkaar te inspireren. Zo bleven wij ook in 2022 samenwerken om steeds betere kwaliteitszorg te ontwikkelen.

Tijdens het webinar 'Kwaliteit in de lijn' in maart deelden Vlaamse gastsprekers uit aangesloten zorgorganisaties hun praktische voorbeelden hoe zij met goesting en schijnbaar gemak kwaliteitsverbetering integreren in de dagelijkse praktijk van de zorgprofessionals.

In mei en juni volgden onze auditoren de online training 'Verdieping waarderend auditen en toetsen in de bedoeling van de norm'.

Begin juli, tijdens de webinar 'Continu verbeteren met sequential assessments', deelden gastsprekers uit aangesloten zorgorganisaties hun ervaringen met de eerste sequential audit. Belangrijke conclusies waren: 'Beleg kwaliteit en veiligheid in de lijn' en 'Laat zorgprofessionals zich niet (veel) voorbereiden, laat ze doen wat ze dagelijks doen en goed kunnen, namelijk de beste zorg leveren'.

Begin september was de Auditorendag in het Bravis ziekenhuis. "Kwaliteit vraagt een slim systeem van organisatie en procedures (systeemwereld) die de zorgverleners ondersteunt om iedere dag de best mogelijke zorg te leveren aan iedere patiënt/cliënt om zoveel als mogelijk regie over de eigen kwaliteit van

leven te houden (leefwereld)", aldus Ellen Joan van Vliet. Zij vertelde hoe wij met onze externe toetsing hieraan willen bijdragen. Gastspreker Wouter Hart gaf een inspirerende lezing over hoe het komt dat wij zoveel lijken te moeten, terwijl willen zoveel krachtiger is. En dat als je focust op wat je wilt, je opeens niet meer zoveel moet.

Tijdens onze Netwerkdag Vlaanderen eind september 2022 in AZ Sint-Elisabeth Zottegem was 'Integraal risicomanagement' het thema van de dag. Gastsprekers uit zorgorganisaties deelden hun ervaringen over hoe veilige zorg in het DNA zit van zorgprofessionals. Aangezien er tijdens deze dag veel interesse was voor onze tools rond het geriatrisch en generiek eisenkader, organiseerden wij half oktober een extra webinar met handvatten om het nieuwe geriatrisch eisenkader van Zorginspectie Vlaanderen te integreren in het eigen kwaliteitsbeleid.

Tijdens de Netwerkdag Nederland eind november vertelden collega's uit zorgorganisaties hoe zij het Continu Verbeterprogramma inzetten als vliegwiel en ondersteuning voor het verbeteren van de kwaliteit. Hoe zij bijvoorbeeld de interne en externe audits



verbonden hebben aan hun strategie en risicomanagement, en hun zorgprofessionals daarin hebben meegenomen.

In oktober spraken onze collega's tijdens diverse externe bijeenkomsten. Ellen Joan gaf tijdens de conferentie 'Kwaliteit Blijft en Leeft' antwoord op de vraag 'Hoe evolueren kwaliteitssystemen in een sector die steeds complexer wordt en die onder druk staat?'. Tijdens het symposium 'Samen in Actie' van Patient Empowerment VZW sprak Bieke De Neve over persoonsgerichte zorg: 'Wat kun je doen met de cliënt in plaats van voor de cliënt? Patricia Lahana en Ellen Joan vertegenwoordigden Qualicor Europe tijdens een aantal sessies over duurzame kwaliteitsgroei in de zorg en persoonsgerichte zorg op de internationale ISQua conferentie in Brisbane.

[Bekijk onze agenda](#)

# Onze cultuur van continu verbeteren

## ☆ ISQua accreditatie

Eind juni 2022 zat Qualicor Europe voor de vierde keer aan de 'andere kant van de tafel'. Een auditteam van de ISQua External Evaluation Association (EEA) was op bezoek om te toetsen of wij voldoen aan de internationale standaarden voor onafhankelijke accreditatieorganisaties. In de gezondheidszorg is een accreditatie van de ISQua EEA wereldwijd dé gold standard voor organisaties die externe toetsing uitvoeren. De ISQua auditoren voerden gesprekken met Qualicor collega's, leden van ons College Kwaliteitsverklaringen, onze auditoren en professionals uit verschillende aangesloten zorgorganisaties.



"Naast de warme sfeer in de organisatie, is Qualicor Europe wereldwijd trendsetend met haar Continu Verbeterprogramma en haar waarderende wijze van auditen", aldus **ISQUA EEA**.

"Wij vinden het belangrijk om vanuit een externe expert-partner een spiegel voor te krijgen. Een onafhankelijke

waardering van hoe je je zelf organiseert om kwaliteit te leveren is voor ons uiteraard heel belangrijk. Wij waren daarom erg trots op de auditbevinding dat Qualicor Europe een sterke cultuur van continu verbeteren laat zien!", aldus **Ellen Joan van Vliet**, CEO Qualicor Europe.

## 📄 Artikel 'Toekomstbestendige zorg'

In februari 2022 ging Kwaliteit in Bedrijf in gesprek met **Joke Boonstra**, lid Raad van Bestuur Erasmus MC, **Peter Boxce**, senior kwaliteitsadviseur OLVG, en **Ellen Joan van Vliet**, CEO Qualicor Europe, over de nieuwe toekomstbestendige koers van Qualicor Europe en toetsen in de geest van de norm.

Ellen Joan: "Met het Continu Verbeterprogramma richten wij ons vooral op het leervermogen en de verbeterkracht van mensen. Wij gaan in gesprek met zorgverleners, zorgvragers en bestuurders over wat er goed gaat en wat er beter kan. Daarbij sluiten wij nauw aan op de strategie en focuspunten die de organisatie zelf heeft opgesteld en op hun eigen verbetercyclus. Samen met de zorgorganisatie stemmen onze senior adviseurs af wat goede momenten zijn om in een periode van vijf jaar langs te komen voor drie kleinere, thematische audits."

Joke: "Ik ben heel gelukkig met deze verandering die door Qualicor is ingezet. De samenwerking sluit nu beter aan bij het primaire proces, bij het verhaal van de professionals op de werkvloer. Waar de audits begonnen te lijken op corvee, is nu het plezier weer terug."

Peter Bocxe is auditor bij Qualicor Europe: "Het geeft energie wanneer je samen discussieert over wat er goed gaat en waar verbetering mogelijk is. Eerst voelde het nogal eens als een soort examen. Dat 'moeten' is nu 'willen' geworden."

[Lees hier het volledige artikel](#)

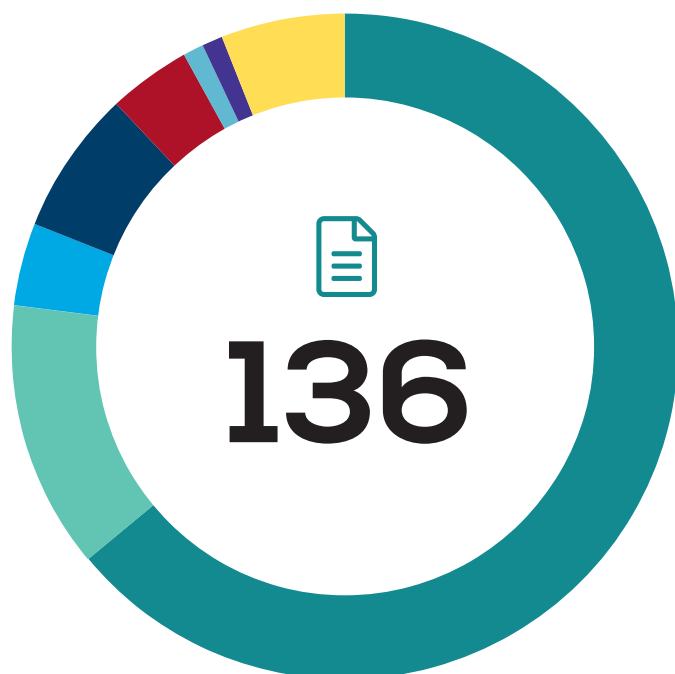


# Kerncijfers 2022

Een overzicht van relevante cijfers over 2022. Cijfers per 31 december 2022.

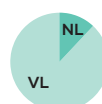
## 1. Aangesloten zorgorganisaties

In 2022 had Qualicor Europe 136 overeenkomsten met zorgorganisaties in Nederland (NL) en Vlaanderen (VL).



**Ziekenhuizen**

**64%**



**GGZ / Psychiatrische ziekenhuizen**

**13%**



**Radiotherapeutische instituten**

**4%**



**Zelfstandige behandelklinieken**

**7%**



**Thuiszorg organisaties**

**4%**



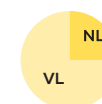
**Revalidatie-organisaties**

**1%**



**Epilepsiecentra**

**1%**

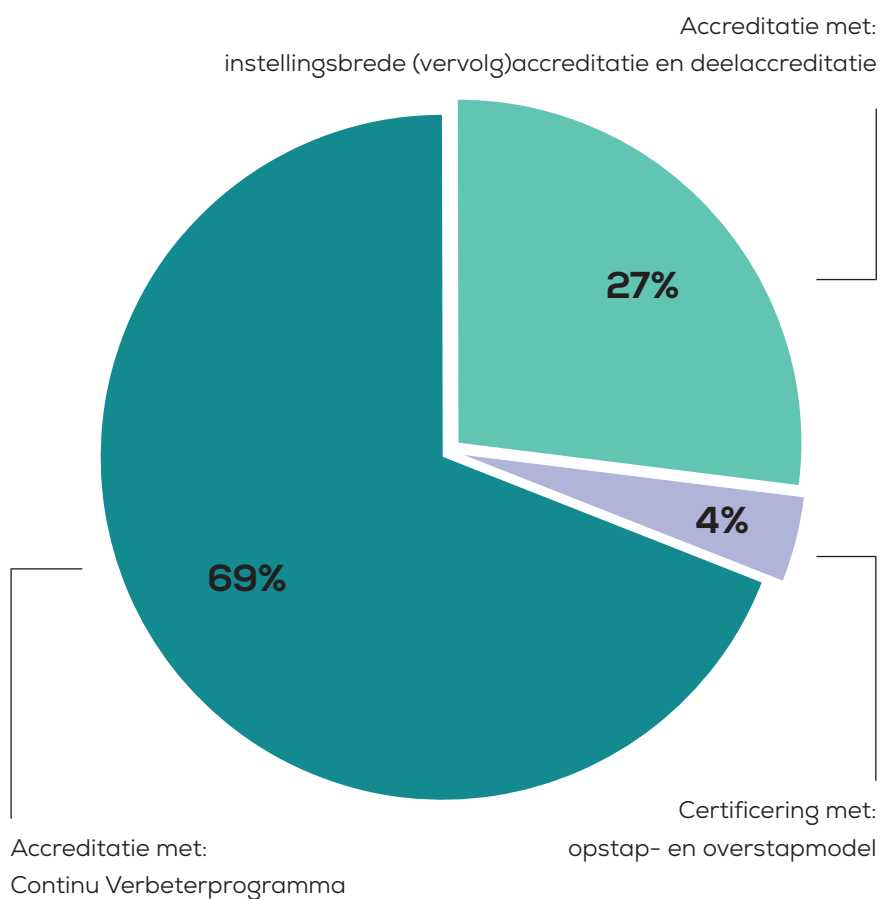


**Woonzorgcentra**

**6%**

# Kerncijfers 2022

## 2. Verdeling assessmentprogramma's



## 3. Aantal uitgevoerde audits



- \* 52 audits resulteerden in een positief besluit en twee in een uitgesteld besluit.
- \*\* Allen resulteerden in een positief besluit.
- \*\*\* 57 in-company trainingen, voornamelijk trainingen Intern auditen en Waarderend auditen. En twee open trainingen: 'Startende kwaliteitsmanager' en 'Integraal risicomanagement'.

## 4. Financiën

Qualicor Europe werkt zonder winstoogmerk en zonder exploitatiesubsidies. De kosten worden gedekt door de bijdragen van de zorgorganisaties in de assessmentprogramma's. Deze zijn vastgesteld op basis van de grootte en complexiteit van de zorgorganisatie. Accountantskantoor Flynth heeft onze jaarrekening 2022 goedgekeurd.

**Opbrengsten:** € 4.117.028  
**Resultaat:** € 160.105

# Wij zijn Qualicor Europe

Al meer dan twintig jaar staan wij voor kwaliteit. Werken aan kwaliteit en verbeterkracht is verschillend voor iedere organisatie in iedere zorgsector. Want zorg is mensenwerk. Ons aanbod sluit daarom aan bij hun realiteit. Wij leveren maatwerk vanuit wat voor een zorgorganisatie belangrijk is. Zo zorgen wij voor het verschil.

## Team Qualicor Europe

Het team Qualicor Europe bestaat eind 2022 uit een managementteam, dertien senior adviseurs en een supportteam met negen medewerkers.

[Maak kennis met ons team](#)

## Auditorenteam

Ons **auditorenteam** bestaat uit ruim tweehonderd professionals die zelf actief zijn in de zorg. In totaal zijn 21 nieuwe auditoren opgeleid. Wij namen afscheid van dertien auditoren.

## Raad van Toezicht

Eind 2022 bestond onze **Raad van Toezicht** uit:

- Guy Peeters, voorzitter
- Ilse van Stijn, vicevoorzitter
- Margot Cloet
- Kristof Eeckloo
- Henk Gerla

[Maak kennis met onze Raad van Toezicht](#)



## College Kwaliteitsverklaringen & College van Beroep

Qualicor Europe kent een **College Kwaliteitsverklaringen** en een **College van Beroep**. In 2022 is het College Kwaliteitsverklaringen 21 keer bijeengekomen om adviezen te geven over het toekennen van een accreditatiestatus aan een zorgorganisatie.

Qualicor Europe heeft een regeling voor klachten over de bij ons aangesloten zorgorganisaties en voor klachten over Qualicor Europe zelf. In 2022 is geen casuïstiek voorgelegd aan het **College van Beroep**.

## Internationaal

Onze CEO Ellen Joan van Vliet opnieuw is gekozen als director in de Board van de **International Society for Quality in Health Care (ISQua)** en de ISQua External Evaluation Association. Zij is de voorzitter van zowel de ISQua External Evaluation Award Committee als de ISQua Corporate Governance Committee. Ook heeft Qualicor Europe zitting in de ISQua Accreditation Council. Tot slot is Qualicor Europe, Global Program Partner van de **Health Standards Organization**. Wij hebben een overeenkomst met de HSO om het ISQua geaccrediteerde HSO Qmentum Global normenkader te gebruiken.

# Kwaliteit geeft energie!

- **Word steeds beter**

## **Redactie**

Qualicor Europe

## **Vormgeving & Realisatie**

...met Merbij

## **Fotografie**

Aangesloten zorgorganisaties

Nadia ten Wolde Photography

Qualicor Europe

## **Bel of mail ons**

+31 30 2330 380

info@qualicor.eu

[www.qualicor.eu](http://www.qualicor.eu)