Kwaliteitsverslag
Eilandzorg

Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning

2025

Hoge Molenstraat 13, 4301 KB Zierikzee
0111- 74 57 00
info@eilandzorg.com
www.eilandzorg.com

Eilandzorg

Eilandzorg

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1. Missie en Visie 3
2. Wat heeft Eilandzorg te bieden 4
Huishoudelijke Ondersteuning 4
Individuele begeleiding thuis 4
3. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht 4
4. Hoe komt de hulp /zorg tot stand 5
Eilandzorgmap 5
Zorgarrangement (de leveringsovereenkomst) 5
Het ondersteuningsplan 5
5. Kwaliteitsmetingen 6
Clientervaringen 6
Medewerkerstevredenheid 6
Klachten en inspraak 7
Externe Audit 7
6. Kwaliteitssystemen 7
Het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS 7
Het kwaliteitsmanagementsysteem 7
7. Deskundigheid 8
Huishoudelijke zorg individuele begeleiding 8
Integrale zorg en samenwerking 8
9. Ervaring van onze cliënten; 8
10. Verhaal van een medewerker WMO-hulp bij het huishouden 9

1. Missie en Visie

*Onze **visie** is eenvoudig:*
“wij willen dat iedereen zich bij ons thuis voelt – gezien, gehoord en geliefd”.

Wij bieden zorg die past bij wie iemand is. Niet alleen gericht op gezondheid, maar op het hele leven: op wat iemand nodig heeft om zich veilig, menswaardig en verbonden te voelen.
Wij luisteren, nemen de tijd en kijken verder dan de zorgvraag – naar de mens daarachter.

*Onze **Eilandzorgers** zijn daarin van onschatbare waarde.*
Met hun toewijding, deskundigheid en warme betrokkenheid maken zij elke dag het verschil.
Wij geloven dat goede zorg begint bij mensen die hun werk met hart en ziel kunnen doen.
Daarom investeren wij in een fijne en veilige werkomgeving, waarin collega’s zich gewaardeerd voelen, kunnen groeien en met plezier samenwerken.

Samen met – bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers – bouwen wij aan een omgeving waar iedereen zichzelf mag zijn, en waar wij zorgen met hoofd, hart en handen.
Een plek waar wij samen elke dag het leven vieren, in grootse én in kleine dingen.

*Het is daarom bij Eilandzorg ook onze **missie** om ons met hart en ziel in te zetten voor inwoners met een zorgvraag op Schouwen-Duiveland.*

Eilandzorg biedt kleinschalige, persoonlijke zorg die de regie bij de cliënt laat, zodat zij met waardigheid en zelfstandigheid hun leven kunnen blijven leiden.
De korte lijnen zorgen voor snelle, betrokken ondersteuning precies afgestemd op de behoefte van elke cliënt.

*Met elkaar werken wij samen in deze visie en missie onder de volgende **kernwaarden** welke het morele kompas van Eilandzorg vormen:*

Het kwaliteitsverslag geeft weer op welke manier wij werken aan kwalitatief goede hulp en begeleiding. Dit doen wij aan de hand van de kwaliteitseisen die gesteld zijn in het kwaliteitskader Oosterschelderegio, uitvoering van de WMO. Het kwaliteitsverslag wordt ter inzage op de website van Eilandzorg geplaatst.

2. Wat heeft Eilandzorg te bieden

Huishoudelijke Ondersteuning

Als cliënten vanwege lichamelijke klachten problemen hebben met het schoon en leefbaar houden van hun huis, dan komen zij in aanmerking voor huishoudelijke hulp.
In het geval van huishoudelijke zorg, ondersteunen wij de cliënt zoveel mogelijk, in overleg met familie en eigen netwerk, bij het organiseren en uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden.

Totaal aantal unieke clienten WMO over heel 2025	526
Totaal aantal unieke clienten WMO 2025 HH en HO (nieuwe bouwsteen)	508
(Omgezet van oude naar nieuwe bouwsteen HO: 105)	
Totaal aantal unieke clienten WMO HZR	20
Totaal aantal clienten WMO Hzib	1

Individuele begeleiding thuis

- *Begeleiding thuis*

Individuele begeleiding thuis is bedoeld voor mensen die langdurige, noodzakelijke begeleiding nodig hebben die gericht is op het behoud van zelfredzaamheid, regie over eigen leven en het aanbrengen van structuur in het huishouden. Ook kan er hulp geboden worden bij het plannen van de dagelijkse activiteiten en het aanleren of behouden van bepaalde vaardigheden. Indien nodig, biedt Eilandzorg ook de nodige ondersteuning aan de mantelzorger(s). Cliënten met NAH kunnen op deze wijze, met de juiste zorg en ondersteuning, zelfstandig wonen. In 2025 zijn er 7 clienten die individuele begeleiding thuis ontvangen.

3. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht

Eilandzorg vindt het belangrijk dat mensen zich zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven redden in hun eigen omgeving. Zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen, wie wil dat niet? Dit heeft een positief effect op het welzijn van ieder mens.

Het is om die reden belangrijk dat de cliënt activiteiten blijft ondernemen of gaat ondernemen op het moment dat de situatie dit toelaat. Soms is er echter wel wat hulp nodig, omdat het huishouden niet meer volledig door de cliënt zelf georganiseerd kan worden. Misschien tijdelijk, of juist voor langere tijd. Eilandzorg is de cliënt dan graag van dienst.

Eilandzorg levert hulp in het huishouden op het overgrote deel van Schouwen-Duiveland. Wij werken met kleine zelfstandige teams die de wijk en omgeving goed kennen.
Onze huishoudelijke activiteiten staan tot doel dat de cliënt kan wonen in een schoon huis, dat er boodschappen in huis zijn, dat de cliënt beschikt over schone, draagbare kleding en dat de cliënt de dagelijkse gebruikelijke zorg voor de kinderen kan blijven bieden.

Op 1 januari 2025 waren 79 medewerkers (26,74 Fte) werkzaam binnen de WMO, op 31 december 2025 waren dit 78 dienstverbanden (29,4 Fte). Ook zien we in 2025 een groei in cliëntaantal:
In januari waren dit 362 unieke cliënten en in december waren dit 449 unieke cliënten.

4. Hoe komt de hulp /zorg tot stand

Eilandzorg levert sinds 2024 geclusterd en indicatievrije hulp bij het huishouden, hierdoor kan de hulp als een algemene voorziening worden aangeboden. Bewoners kunnen zonder indicatie en tussenkomst van een WMO-consulent in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp, wanneer zij woonachtig zijn in een van de locaties van Eilandzorg.
Hierdoor is huishoudelijke hulp vaker in de nabijheid van de cliënt aanwezig, er is meer hulp op één dag door eenzelfde collega en deze hulp kan ook efficiënter worden ingezet. Daarnaast wordt zelfredzaamheid van de cliënt meer gestimuleerd.

Proces

- Een cliënt wordt rechtstreeks bij Eilandzorg aangemeld, waarna door een lichte toets wordt beslist of een cliënt in aanmerking komt
- Wanneer positief wordt beslist dan volgt een intake en wordt een ondersteuningsplan opgesteld
- Hierbij wordt goed gekeken naar wat de cliënt niet meer zelf kan waarop de hulp wordt ingezet

Er is samenwerking met de wijkverpleging, zodat vanuit zowel de verpleging en verzorging als vanuit de huishoudelijke hulp zoveel mogelijk gestuurd kan worden op eigen regie. Door op deze manier te werken wordt er veel meer ingezet op wat echt nodig is, wat enerzijds een positief effect heeft op het welzijn en eigenwaarde van de cliënt en anderzijds ook een positieve invloed heeft op de ureninzet. Doordat er wordt gewerkt met een bandbreedte hoeft er minder “geschakeld” te worden met de gemeente waardoor Eilandzorg zelf de vrijheid heeft om hulp op- en af te schalen.

Gemeente Schouwen-Duiveland
Wij werken samen met de Gemeente Schouwen-Duiveland met betrekking tot de WMO en gezamenlijke thema's zoals ouderenhuisvesting en mobiliteit op het eiland.

Eilandzorgmap

De cliënt ontvangt van de medewerker de Eilandzorgmap. Hierin bevindt zich contactinformatie en algemene informatie over Eilandzorg. De map is bestemd voor iedereen die betrokken is bij de zorg- of dienstverlening aan de cliënt.

Zorgarrangement (de leveringsovereenkomst)

Het zorgarrangement (de leveringsovereenkomst) is het formele contract dat de cliënt met Eilandzorg aangaat voor de levering van huishoudelijke diensten. Hieraan verbonden zijn de leverings-voorwaarden en het ondersteuningsplan. De overeenkomst verbindt partijen met ingang van de ondertekening en is van kracht voor de duur van het (indicatie)besluit. De dienstverlening kan gewijzigd worden wanneer:

- de situatie wijzigt en de ondersteuning hierop aangepast moet worden.
- de regels (b.v. betreffende financiering) veranderen.

Het ondersteuningsplan

De cliënt maakt samen met de medewerker afspraken over welke ondersteuning nodig is. Met het opstellen van dit plan wordt er een dienstenaanbod op maat gemaakt. Door in te stemmen met het ondersteuningsplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van deze diensten.
Via de rapportages worden de vragen, wensen of opmerkingen van de cliënt (of mantelzorger) naar aanleiding van de dienstverlening genoteerd. Op het moment dat de vaste medewerker weer bij de cliënt is wordt de rapportage doorgenomen.

5. Kwaliteitsmetingen

Clientervaringen

Wij vinden het belangrijk om in te spelen op de wensen en behoeften van onze clienten. Om te weten hoe onze clienten Eilandzorg ervaren, voeren wij clientervaringsonderzoeken uit onder onze intramurale en extramurale clienten, zowel op de ervaring rondom geleverde zorg en ondersteuning als op het gebied van facilitaire zaken. Sinds 2025 wordt de uitvraag gedaan volgens de ervaringsmeting uit het Generiek Kompas. Daarbij worden ook de mantelzorgers gevraagd naar hun ervaringen over de zorg-en dienstverlening voor hun naasten.

De waarderingscijfers

Clienten wijk	Clienten WMO	Medewerkers wijk en WMO	Intramurale zorg Som, PG	Mantelzorgers	Facilitaire Diensten
8,9	8,7	8,5	8,1	8,2	7,8

Cliënten geven aan tevreden te zijn over de zelfstandigheid van de medewerker en dat zij meedenken in het (aan)bieden van de juiste hulp, passend bij de hulpvraag.
De cliënten zijn erg tevreden over de betrokkenheid en vriendelijkheid van de medewerkers. En de behulpzaamheid en de (persoonlijke) aandacht die gegeven wordt. Een verbeterpunt was structureel evalueren, voornamelijk t.a.v. werkafspraken. Ook clienten informeren over hun rechten en plichten behoeft aandacht.

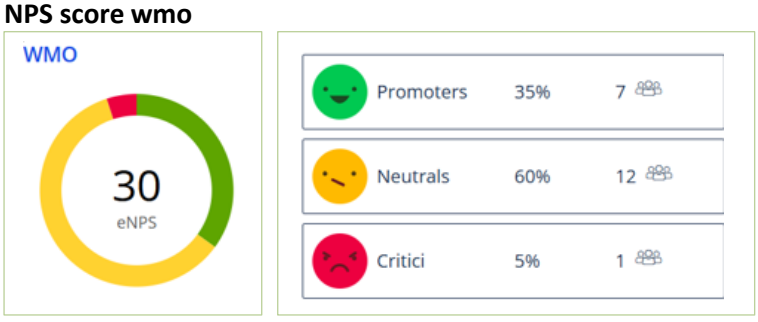
Vervolg

Sinds 2025 is er een teamleider Wmo en een Wmo-bemiddelaar. Zij bespreken de resultaten in het teamoverleg, wat nu structureel wordt ingepland, en gaan aan de slag met de verbeterpunten.
De rapportages en samenvattingen worden besproken in het MT, Commissie Kwaliteit & Veiligheid, Cliëntenraad en Ondernemingsraad.

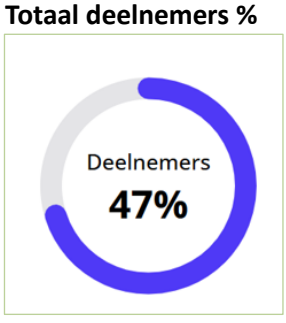
Medewerkerstevredenheid

Eilandzorg is medio 2025 een samenwerking aangegaan met Sibi. Middels Sibi kunnen we de tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers meten. Het is gericht op aandacht voor de zorgprofessionals. Het ondersteunt werkplezier en is een instrument om verzuim en uitstroom in de zorg aan te pakken. Laagdrempelig en snel. Sibi stelt de zorgprofessionals voorop. Door oprechte aandacht te geven aan medewerkers, zodat zij meer werkgeluk ervaren en zich ontwikkelen kunnen. Deze visie sluit nauw aan bij die van Eilandzorg, want onze medewerkers zijn belangrijk voor het leveren van goede zorg aan onze cliënten. Dit betekent dat er afscheid is genomen van de “Kijk op Mijn Medewerker”-tool van Actiz.

NPS score wmo



Totaal deelnemers %



Klachten en inspraak

Klachten kunnen altijd besproken worden met de medewerkers. Zo kunnen communicatie-problemen, misverstanden en ontevredenheid snel worden rechtgezet en/of verholpen. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt dan is er een klachtenreglement en een klachtenformulier beschikbaar of de cliënt kan een brief schrijven naar de klachtenfunctionaris van Eilandzorg. Het klachtenreglement is op aanvraag beschikbaar voor de cliënt en te lezen op onze website *www.eilandzorg.com* In 2025 zijn er geen klachten ontvangen van cliënten Wmo.

Externe Audit

Auditbureau Certificatie in de Zorg voert de externe audit uit voor Eilandzorg. In september 2025 heeft de jaarlijkse audit plaatsgevonden, waarbij Eilandzorg het kwaliteitskeurmerk heeft behouden.

"De organisatie bevindt zich in een positieve ontwikkelfase. De vernieuwde managementstructuur, waarin vier teamleiders volwaardig deelnemen aan het MT, versterkt de ondersteuning en betrokkenheid van medewerkers. De jaarlijkse Beleidsdag, draagt bij aan eigenaarschap en betrokkenheid bij het meerjarenbeleid. Medewerkers tonen zich gemotiveerd, leergierig en open. Ook de samenwerking binnen de kwaliteitscirkel met andere VVT-organisaties benadrukt de bereidheid om gezamenlijk te leren en verbeteren. Dat oud-leerlingen terugkeren als vakantiekracht zegt veel over de werksfeer. Er zijn duidelijke stappen gezet, waaronder:
De welzijnsdriehoek, waarin zorgassistenten, gastvrouwen en het welzijnsteam samenwerken, dit versterkt het persoonsgericht werken. Het levensboek biedt daarbij een waardevolle basis. Ook op het gebied van digitalisering laat Eilandzorg zien dat innovatie praktisch en effectief kan zijn.
De inzet van een teamleider Wmo/Welzijn heeft geleid tot nieuwe impulsen binnen de huishoudelijke ondersteuning. In samenwerking met de Wmo-bemiddelaar worden verbeterpunten actief opgepakt.
Het frequenter voeren van verzuimgesprekken heeft bijgedragen aan een daling van het kortdurend verzuim. Tegelijkertijd liggen er ontwikkelkansen in het borgen, afronden en evalueren van initiatieven. Meer aandacht voor reflectie en prioritering zal helpen om effectiever te sturen en resultaten duurzaam te verankeren. De organisatie beschikt over de juiste randvoorwaarden: betrokken medewerkers, een open cultuur en een sterke ontwikkelgerichtheid.

Dit mooie resultaat is behaald dankzij onze enthousiaste medewerkers, die laten zien dat zij betrokken zijn en met passie hun werk uitvoeren. In 2026 vindt de HER-audit plaats.

6. Kwaliteitssystemen

Het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS

In het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS is veel informatie te vinden rondom de cliënt, zorginhoudelijk en op welzijnsgebied. Voor medewerkers is het ONS-systeem goed inzichtelijk en is het ook toegankelijk gemaakt voor mantelzorgers. Zij kunnen – wanneer zij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt – meekijken in het systeem, dit gebeurt via CAREN. Ook is hier ruimte voor ingericht om vragen stellen. Medewerkers zullen middels een persoonlijk gesprek met mantelzorg de vragen beantwoorden.

Het kwaliteitsmanagementsysteem

Medewerkers van Eilandzorg zijn voorzien van een persoonlijke werkmail en de nieuwe digitale werkomgeving "Mijn Eilandzorg", via SharePoint. Medewerkers hebben sneller en makkelijker toegang tot documenten, nieuwsberichten en het doen van een melding. Daarnaast worden regelmatig de documenten, zoals werkinstructies, formulieren en checklists, gereviewd, zodat over de juiste informatie beschikt wordt ter ondersteuning in het zorg-ondersteuningsproces.

7. Deskundigheid

Kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn van essentieel belang om ervoor te zorgen dat de zorg- en dienstverlening op niveau blijft en waar mogelijk kan verbeteren. Inzicht in resultaten (en dan het liefst zo dicht mogelijk bij de praktijk), het beoordelen van resultaten en samen komen tot verbetervoorstellen maakt dat er gekomen kán worden tot verandering of verbetering. Openheid en feedback zijn hierbij belangrijke voorwaarden.

Huishoudelijke zorg individuele begeleiding

Cliënten hebben naast huishoudelijk hulp soms ook lichte begeleiding nodig die net buiten deze zorgvraag valt, zaken als een boodschap doen of het bereiden van een maaltijd of ondersteuning van het netwerk door een gespreksmoment. Door in te zetten in het opleiden van medewerkers in de huishoudelijk thuiszorg willen we cliënten deze mogelijkheid van zorg en begeleiding bieden.
Voor de medewerkers biedt dit een verdieping in hun vak en uitbreiding van hun mogelijkheden. De medewerkers die getraind zijn in doelen stellen, omgaan met weerstand, werken met mensen met psychische problematiek en grenzen stellen, worden ingezet bij cliënten Hzib voor praktische individuele begeleiding.

Integrale zorg en samenwerking

Om te komen tot integrale dienstverlening is het belangrijk dat er regelmatig overleg met de cliënt, de behandelaars, de begeleiders en andere betrokken (zorg) organisaties is.
Bij individuele cliëntsituaties is samenwerking tussen wijkverpleging en Hulp bij het Huishouden.
Bij complexere situaties wordt contact gezocht met de wijkverpleging en/of casemanager dementie.

9. Ervaring van onze cliënten;

"De persoonlijke aandacht is ook belangrijk, naast het werk wat heel netjes wordt gedaan."

"Het zelfstandig werken van de hulp is fijn, er wordt aan de wensen voldaan."

"De hulp heeft tijdens het huishouden doen, tijd voor een praatje."

"Vervanging bij ziekte van de hulp is goed geregeld."

"Het persoonlijke contact en het begrip voor de omstandigheden,
wordt als zeer prettig ervaren"

"Samen gaan we op zoek naar wat ik kan en wat bij me past"

"Het zijn allemaal lieve medewerkers.
Meelevend, behulpzaam, vriendelijk,
het is gewoon goed"

❖ ❖ ❖

10. Verhaal van een medewerker WMO-hulp bij het huishouden

Dit verhaal gaat over een eenvoudige client Bram genaamd. Bram leeft met zijn geit ergens op Schouwen- Duiveland. Zijn achternaam is niet belangrijk, van belang is wel hoe hij leeft en dat is op zijn zachtst gezegd: bijzonder.
Zijn leefwereld ligt verscholen naast een autosnelweg, tegelijkertijd dichtbij, en onbereikbaar ver voor moderne mensen, mensen met haast, mensen met een smartphone en met dure kleding.

Wat maakt het leven van Bram zo bijzonder, eigenlijk niets; hij leeft zoals zijn ouders. Bram heeft geen elektrische apparaten, geen radio en tv, en geen telefoon.
Bram leeft na het overlijden van zijn lieve Hanna alleen op de boerderij, samen met zijn geit. Hij voelt zich niet eenzaam, en is zeker niet naïef of onwetend. Hij spelt de krant iedere dag, en weet dus wat er speelt in de wereld. Hanna en hij hebben slechts 1 zoon gekregen, Jan.

Jan is nou zo'n modern mens volgens Bram. Jan heeft voor een wasmachine gezorgd, en Jan heeft ook gezorgd dat er iedere week iemand zijn boeltje komt doen. Daar heeft hij ontzettend tegenop gezien. Een andere vrouw in zijn huis, dat heeft hij nog nooit meegemaakt. Alleen zijn lieve Hanna.

Nu kwam er dus een werkster, maar dat mocht hij niet zeggen van zijn zoon, het was een huishoudelijke hulp. Het was Annette die op een ochtend voor hem stond: "Dag meneer, ik kom u helpen met uw huisje schoon te houden".
Hij bestudeerde de jonge vrouw die voor hem stond en vriendelijk glimlachte. Nou hij schrok wel hoor, ze had wel twee kleuren haar, gelakte nagels en een dikke lucht van parfum omringde haar. Ze leek in niets op zijn lieve, eenvoudige Hanna.

Dit was een modern ding, dat zag hij zo. Hoewel hij het allemaal maar niets vond, ging hij er toch aan wennen. Er moest een stofzuiger komen, en Bram kocht wat de hulp vroeg. Veel later ging Bram het zelfs gezellig vinden dat ze iedere week kwam, en maakte altijd koffie voor haar met gemalen koffiebonen.

De winter ging voorbij en het werd lente, en toen zomer. Het werd warm, heel warm. De moderne hulp kwam in steeds minder kleren vanwege de hitte, maar hoewel Bram zijn hoofd schudde zei hij er niets van. Nu kreeg de hulp vakantie vertelde zij, dat hadden Hanna en hij nooit gehad, ook weer zoiets van moderne mensen. "Zult u goed drinken meneer als het warm is, en zult u goed en op tijd de vuilnis legen? Het is echt vies hoor als u dat niet doet". Hij glimlachte , en werd ontroerd, want alleen Hanna had zulke dingen tegen hem gezegd.

En met die paar simpele zinnen kreeg de hulp niet alleen een plaatsje in zijn huis, maar ook in zijn hart.
Dag meidje, tot over 3 weken, en terwijl hij met zijn pijp op de bank ging zitten, voor zijn woning, dacht hij,
kom maar gauw weer terug,
want alleen een geit is toch wel eenzaam.