



# KWALITEITSBEELD 2024

TERBORG, FEBRUARI 2025



## Voorwoord

In dit kwaliteitsbeeld beschrijft Azora hoe zij systematisch werkt aan kwaliteit. Dit document is een verlengstuk van het jaarplan 2025 waarin onze doelen voor 2025 staan beschreven, ingedeeld in de 6 strategische thema's, te weten:

1. Duurzaamheid
2. Bewustwording en 3. Vernieuwend werken
4. Keuze in het zorgaanbod
5. Het personele potentieel maximaal benutten
6. Efficiënter inrichten van processen tbv een gezonde bedrijfsvoering

Hiermee werkt Azora aan kwaliteit en breder, aan onze veranderopgave waar de zorg voor staat; de zorgkloof overbruggen. Door te werken aan onze strategische doelen, werken wij aan kwaliteit van bestaan.

Voor een uitgebreide beschrijving van de jaardoelen, en een terugblik op 2024, verwijzen we naar het jaarplan 2025 ([Jaarplan-2025-AZORA-D.pdf](#) op [www.azora.nl](http://www.azora.nl)). Het publieke jaarverslag 2024 verschijnt eind maart op [www.azora.nl](http://www.azora.nl) en verschaft tevens een overzicht van de behaalde resultaten in 2024.

Dit kwaliteitsbeeld beschrijft aanvullende doelstellingen gericht op kwaliteitsverbetering.

## Missie

Binnen Azora willen we bijdragen aan het Leefplezier van ouderen en specifieke doelgroepen in de Achterhoek.

Wij leveren zorg, behandeling, welzijn en passende woonvormen aanvullend op wat mensen zelf kunnen zodat zij, ongeacht waar zij verblijven, zo zelfstandig mogelijk hun eigen leven kunnen leiden eventueel met ondersteuning van hun netwerk en/of zorgtechnologie.

Bij Azora staat plezier, professionaliteit, ertoe doen en gezien worden voorop.

# 1. Onze visie op kwaliteit

## Terug naar de bedoeling

Azora werkt vanuit de bedoeling: zorg met aandacht voor wat echt waarde toevoegt aan het leven van bewoners, cliënten en medewerkers. Dit doen we vanuit het leefplezier-gedachtegoed en het Lean-principe. Beide benaderingen stellen de cliënt centraal en verminderen onnodige complexiteit.

### Leefplezier

Azora heeft een lange traditie in persoons- en belevingsgerichte zorg, waarbij de focus ligt op welbevinden, relaties, persoonsgerichte zorg en ondersteuning en minder op regels en protocollen. Sinds 2023 werken alle locaties binnen Azora vanuit het Leefpleziergedachtegoed. Leefplezier focust op welbevinden en relaties oftewel het narratieve aspect van kwaliteit en minder op het normatieve deel van de ondersteuning. De kern is het goed leren kennen van de bewoner, het ophalen van verlangens en wensen en deze zoveel mogelijk vervullen. Visuele ondersteuning van de identiteit van de bewoner (bijv. een doodle bord) helpt om deze wensen herkenbaar te maken voor alle betrokkenen en gemakkelijker contact te maken met de bewoner.

De afgelopen jaren zijn alle medewerkers getraind in het voeren van open gesprekken en er zijn handreikingen/tools beschikbaar, zoals de tegelwijsheden. In 2023 is een werkgroep Leefplezier opgericht die betrokken is bij het borgen van het gedachtegoed.

**Tegelwijsheden:** Om zorgverleners houvast te bieden, gebruiken we acht tegelwijsheden als richtinggevend kader. Dit biedt medewerkers de vrijheid om zelfstandig keuzes te maken die bijdragen aan het leefplezier van cliënten. Ze vormen een kompas en geven richting aan de invulling van de begeleiding van de cliënt.

### Lean

Sinds 2016 werkt Azora met Lean. Het doel van Lean werken is om het werk continu te verbeteren en te leren hoe het makkelijker, waardevoller en leuker kan. Dit zorgt niet alleen voor meer tevredenheid bij bewoners/cliënten en medewerkers, maar helpt ook om tijd vrij te maken voor persoonlijke zorg. In de Azora Lean-training leren medewerkers hoe Lean-tools gebruikt kunnen worden om dit te bereiken.

### Minder regels en protocollen

Binnen Azora focussen we ons op welbevinden en persoonsgerichte zorg en minder op regels en protocollen. Vanuit deze denkwijze maken we keuzes binnen Azora. We registreren in dossiers bijvoorbeeld alleen wat afwijkend is, geen gewoonten. Dit levert ons tijd op voor de zaken waar het echt om draait; aandacht voor de bewoner/cliënt.

Ook in de processen is deze denkwijze geborgd. Hoofdprocessen binnen Azora zijn op hoofdlijnen beschreven. Per document is een (proces)eigenaar die verantwoordelijk is, de deadline bewaakt en het document actualiseert wanneer nodig.

## 2. Zo werken wij aan kwaliteit

### Jaarcyclus

Binnen Azora hanteren we de PDCA-cyclus voor kwaliteitsbewaking. In december verschijnt het jaarplan voor het komende jaar, gedurende het jaar wordt in de tertiaalverantwoording gestuurd op de voortgang (zowel op Azorabrede doelen als op RVE-specifieke doelen). Aan het einde van het jaar vindt verslaglegging van de behaalde doelen plaats in het jaarverslag.

Ook op locatie- en teamniveau vindt reflectie en leren plaats en worden verbeteracties uitgezet. Deze komen, op basis van relevantie en urgentie weer terug in de tertiaalverantwoording aan de Raad van Bestuur.

### Medezeggenschap en zeggenschap

Bij Azora hechten we veel waarde aan de mening van medewerkers en cliënten. Zij worden, waar dit kan, betrokken in de beleids- en besluitvorming via de volgende organen:

- Ondernemingsraad (OR): alle organisatieonderdelen zijn vertegenwoordigd.
- De Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR): een samengestelde groep van verzorgenden en verpleegkundigen, die gevraagd en ongevraagd advies geeft aan de Raad van Bestuur.
- De lokale cliëntenraden: overleggen periodiek met de regiomanager. Elke locatie heeft een lokale cliëntenraad. Zij vertegenwoordigen ook de cliënten Zorg Thuis vanuit hun locaties.
- De Centrale Cliëntenraad (CCR): bespreekt organisatiebrede thema's met de bestuurder. De raad wordt ondersteund door een onafhankelijke ondersteuner. Deze raad bestaat uit een afvaardiging van de voorzitters van de lokale cliëntenraden.

Een lid van de medische vakgroep is medisch manager en participeert in het MT. Zo is de inbreng van de medische vakgroep goed geborgd.

### Radendag

Eens per 1,5 jaar wordt een radendag georganiseerd, die in het teken staat van elkaar ontmoeten, kennis delen en samenwerking versterken. Alle raden zijn hierbij aanwezig, inclusief de Raad van Toezicht.

### Commissies

Er zijn binnen Azora meerdere commissies die de kwaliteit van zorg op specifieke punten bewaken. Er zijn daarnaast nog diverse andere commissies en overlegvormen actief. Deze worden niet allemaal genoemd.

Commissies gericht op kwaliteit van zorg	
Commissie Kwaliteit en veiligheid	Decubituscommissie
Commissie Wet Zorg en Dwang	Commissie medicatiebeleid
Commissie infectiepreventie	Commissie Ethiek
BIG commissie	

## Clïenttevredenheidonderzoek en PREM



CTO

NPS 39.8%

Rapportcijfer 8,3

PREM

NPS 59,4%

Rapportcijfer 8,7

In 2024 is als pilot een nieuwe digitale methode ingezet voor het afnemen van het cliënttevredenheidsonderzoek. De vragenlijst werd via een tablet aangeboden aan zoveel mogelijk bewoners. De respons is hiermee verhoogd van 45% naar 90,6%. Een groot deel van onze bewoners en naasten bleek goed overweg te kunnen met de digitale vragenlijst. De NPS score was binnen deze nieuwe vorm vergelijkbaar met die van 2023, en zelfs iets hoger.

In het licht van de nieuwe CTO-vragenlijst vanuit het Generiek Kompas zal in 2025 gezocht worden naar een werkwijze om de afname voor zowel intramurale zorg als voor Zorg Thuis goed te organiseren, met als streven een digitale afname.

De resultaten van het CTO en PREM worden geanalyseerd en besproken in de teams. Ook vindt bespreking plaats in de commissie Kwaliteit en Veiligheid en de cliëntenraad. De resultaten van Zorgkaart Nederland worden ook gemonitord en besproken met de medewerkers en cliëntenraden.

Voor alle uitkomsten geldt; eventuele verbeteracties worden gerealiseerd of als doel opgenomen in het RVE-jaarplan.

### Externe audit voor ISO-certificering 9001

Jaarlijks wordt een externe audit uitgevoerd door Dekra ten behoeve van certificering met ISO 9001. In 2024 vond een hercertificeringsaudit plaats.

Er zijn veel positieve punten benoemd. Zo worden volgens Dekra cliënten actief betrokken bij de zorg en gestimuleerd om zelf mee te helpen, zijn medewerkers trots op de zorg die zij verlenen en de manier waarop zij samenwerken binnen hun teams en met het multidisciplinaire team. Naar voren kwam ook dat medewerkers zich gehoord, gezien en ondersteund voelen door de organisatie. En dat medewerkers trots zijn op de wijze waarop het leefplezier voor de cliënt binnen het werk is geïmplementeerd; Kijkend naar de mens, wat vindt de cliënt belangrijk en wat wil hij/zij zelf.

Er zijn ook enkele punten die verder verbeterd kunnen worden. Zo is de werkwijze rondom het toetsen van de aanvraag van een VOG voor vrijwilligers inmiddels verbeterd. Daarnaast wordt momenteel gewerkt aan een eenduidige aanpak voor de inzet van helpende plus medewerkers. Ook de afspraken over de invulling van het Leefplezierplan in het ECD worden in 2025 verder aangescherpt.

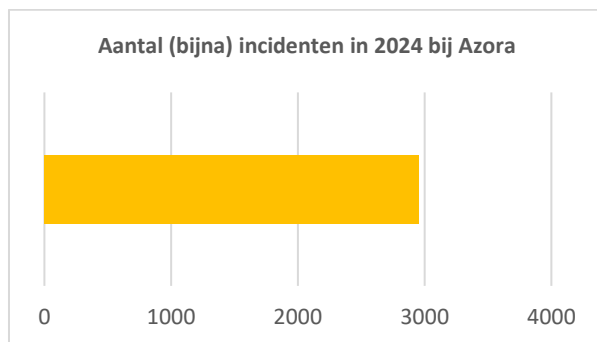
### Brown Paper sessies (interne audits)

Jaarlijks auditen we alle locaties en centrale diensten door middel van een Brown Paper sessie. Deze methode, geïnspireerd door Lean en ervaringen van auditoren, is binnen Azora ontwikkeld en heeft een verbeterend karakter op richtlijnen en procedures in plaats van een controlerend karakter.

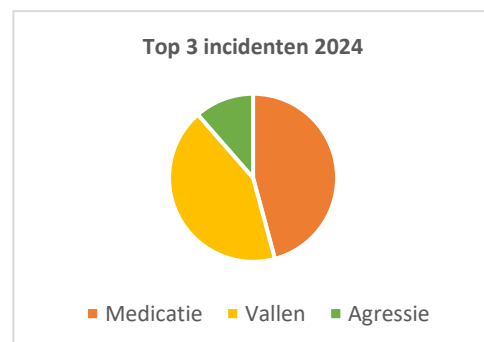
In 2024 zijn de Brown Papersessies geëvalueerd. De sessies worden nog steeds als een geschikt auditmiddel ervaren en de tevredenheid is hoog. Wel zijn er verbeterpunten in het proces. Hier wordt aan gewerkt.

### Leren van incidenten

Medewerkers melden incidenten in Triasweb, waarna de teammanager en/of verpleegkundige deze oppakken. Steeds vaker bespreekt de verpleegkundige het incident vanuit zijn/haar inhoudelijke expertise, met de medewerker. In teamoverleggen worden incidenten en verbeteracties besproken, uitgevoerd en geborgd. Locaties en thuiszorg werken continu aan een positieve meldcultuur, met blijvende aandacht in 2025.



Afbeelding 1. Aantal gemelde incidenten



Afbeelding 2. Top 3 incidenten

### Klachten

Binnen Azora worden klachten serieus genomen. Er is een klachtenprocedure op de website die bewoners, cliënten en hun naasten kunnen volgen wanneer zij ontevreden zijn over de verzorging, behandeling of bejegening. Samen met collega VVT aanbieders heeft Azora een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld. In 2024 zijn hier voor Azora geen klachten binnen gekomen.

### Meebeleven ('De cirkel rond maken')

Het doel van "meebeleven om de cirkel rond te maken" is niet alleen het beleid van Azora gebruiken om invulling te geven aan onze manier van werken, maar ook de ervaringen vanuit het werk te gebruiken als input voor het ontwikkelen van beleid. Jaarlijks vinden op locaties en in de thuiszorg meebeleefsessies plaats. Het draait om bewust leren van elkaars ervaringen en deze vertalen naar beleid.

### Medicatie-audits binnen het lerend netwerk kwaliteit

Azora vormt met een viertal VVT-aanbieders in de regio een lerend netwerk. Het doel is samen te leren en ervaringen uit te wisselen over kwaliteitsvraagstukken. Vanuit het lerend netwerk worden jaarlijks locatie-overstijgende medicatie audits uitgevoerd. Ook in 2024 heeft dit plaatsgevonden.

### WZD registratie

Azora streeft ernaar om de Wet Zorg en Dwang blijvend onder de aandacht te houden bij alle disciplines. We doen dit door de inzet van een WZD commissie die de stand van zaken evalueert rondom de WZD, door zorgprofessionals te scholen, door WZD-functionarissen frequent samen te brengen en casuïstiek te laten bespreken en door intervisiemomenten met artsen.

In 2024 vond een WZD-inspiratiedag plaats met Vilans, medewerkers en cliëntenraden. De cliëntvertrouwenspersoon is nauw betrokken en voert veel gesprekken met teams. Een aandachtspunt blijft het signaleren van onvrijwillige zorg.

Voor onvrijwillige zorg in de thuissituatie zijn in 2024 afspraken gemaakt met alle aanbieders in de Achterhoek. Er is door de regionale werkgroep WZD in opdracht van het regionaal transmuraal directiebestuur een protocol opgesteld en zijn er scholingen georganiseerd. We merken dat het bewustzijn voor onvrijwillige zorg thuis groeit.

### 3. Zo werken wij samen

#### Samenwerking in de regio

Azora richt haar blik naar buiten en werkt samen met organisaties om toekomstbestendige zorg te realiseren. Azora neemt deel aan overlegstructuren en netwerken met andere VVT-organisaties in de regio. Ze werkt ook samen met gemeenten, ziekenhuizen, GGZ, VG en huisartsen gericht op transmurale zorg en doorstroming van cliënten. Tevens op gebied van technologie en digitalisering participeren we in netwerken in de Achterhoek.

#### Thematafel de Gezondste Regio

De Achterhoek Board is een platform dat zich ten doel heeft gesteld de leefbaarheid in de Achterhoek op peil te houden. De thematafel de gezondste regio houdt zich bezig met het opstellen van het IZA plan (Regioplan Achterhoek). Azora neemt actief deel. De bestuurder van Azora is voorzitter van de thematafel 'De Gezondste Regio' en van de regiegroep Regioplan.

Belangrijke samenwerkingsverbanden waarin Azora participeert:

- Versterking eerstelijns: in 2025 wordt toegewerkt naar integrale wijkteams waarin medewerkers multidisciplinair met elkaar samenwerken rondom de (kwetsbare) ouderen.
- Reablement Achterhoek (ism Sensire, Markenheem, Careaz, SZMK) richt zich op het inbedden van een gestandaardiseerd werkproces conform reablement.
- Uitvoeringscoalitie Veerkrachtig Ouder Worden; vanuit een brede afvaardiging van het zorg en gemeentelijk domein uitvoering geven aan het thema Veerkrachtig Ouder Worden, één van de vier thema's in het IZA Regioplan Achterhoek.
- Netwerk Ouderen en Veerkracht Achterhoek (NOVA); meedenken en ontwikkelen van programmalijnen gericht op het veerkrachtig ouder worden. Een onderdeel van het NOVA is het casemanagement dementie netwerk.
- Extramurale complexe ouderenzorg Achterhoek, [RTA-Extramurale-Complexe-Ouderenzorg-Achterhoek versie-april-2024.pdf \(netwerkouderenachterhoek.nl\)](#)
- Geïntegreerde zorg voor ouderen, o.a. inzet ATO. [C-boekje-GZO.pdf \(netwerkouderenachterhoek.nl\)](#)
- Passende zorg in de laatste levensjaren, [Passende zorg in de laatste levensjaren - NPZ Palliatieve Zorg Achterhoek, Oost-Achterhoek, West-Achterhoek en regio Zutphen \(palliaweb.nl\)](#)

- Kleurrijke zorgverleners, meer te vinden in het jaarplan 2025
- Samenwerking Markenheem; Azora verzorgt arts- en behandeldienst voor Markenheem.
- Gerontopsychiatrie in een proeftuin met GGNet, meer te vinden in het jaarplan 2025
- Nachtzorg in de regio voor de woonzorglocaties met Careaz, Marga Klompé, Sensire. Voor wat betreft de ongeplande nachtzorg in de thuissituatie wordt gebruik gemaakt van de systeemfunctie nachtzorg van Sensire.

### Samenwerking in de wijk

Binnen Zorg Thuis maken wijkverpleegkundigen gebruik van de sociale kaart die wordt gefaciliteerd door de gemeenten. Deze kaart is een hulpmiddel om cliënten te adviseren waar zij terecht kunnen met hun hulp- of ondersteuningsvraag in het voorliggend veld.

Vanuit onze woonzorglocaties voorzien wij al enige jaren in laagdrempelige ontmoetingsplaatsen, de zogenaamde wijksteunpunten. Zo'n wijksteunpunt brengt mensen samen en zorgt voor meer verbinding en onderlinge hulp in de buurt. Iedereen is welkom, ook mensen zonder een zorg- of ondersteuningsvraag.

*Samen Sterker Thuis* is een succesvolle transformatie waar het wijkverpleegkundig domein integraal samenwerkt met het sociaal domein zodat inwoners in staat worden gesteld zo lang mogelijk onafhankelijk en zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Meer te vinden op [Samen Sterker Thuis](#) en in het jaarplan 2025.

## 4. Zo hebben wij oog voor deskundigheid, werkplezier en professionele ontwikkeling

Bij Azora zijn we zuinig op onze medewerkers. Het aantrekken van nieuw personeel en het behouden van onze medewerkers is belangrijk om de komende jaren aan de groeiende vraag naar zorg te voldoen. Ook ontwikkelingen rondom het vernieuwend werken moeten bijdragen aan het voldoen aan de groeiende zorgvraag. We hebben een sterk personeelsbeleid en betrokken medewerkers. Dat willen we graag zo houden. Daarom blijft goed werkgeverschap de komende jaren onze prioriteit.

Het lukt Azora nog steeds om de vacatures te vervullen. Hierdoor is er geen sprake van inzet van PNIL in de zorg.

### Deskundigheidsmix

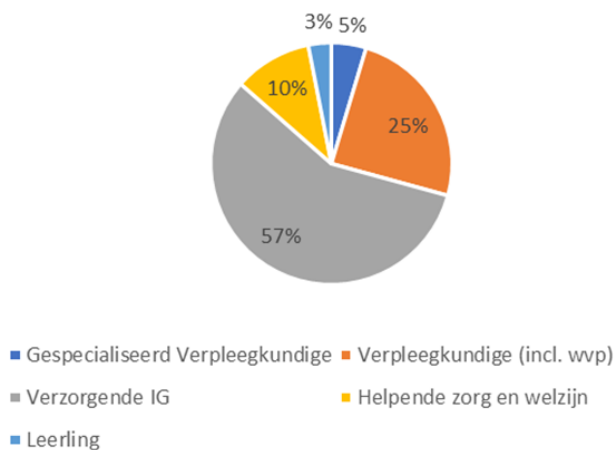
Binnen Azora hebben we een breed pallet aan expertise gericht op behandeling, verpleging en verzorging. Vanuit het principe van passende zorg worden de benodigde disciplines actief betrokken in de zorglevering, zijn er korte lijntjes en is er een regelmatig multidisciplinair overleg volgens een vastgestelde werkwijze. Pro-actieve zorgplanning is integraal onderdeel van de dossiervoering.

De deskundigheidsmix stemmen we af op de complexiteit van zorg met daarbij de mogelijkheid om op- en af te schalen.



Afbeelding 3. Kerngetallen Azora

Binnen Zorg Thuis stelt de zorgverzekeraar eisen aan de deskundigheidsmix: Vanuit zorgverzekeraar Menzis is de eis dat maximaal 20% van de aan de wijkverpleging toegekende formatie personeel in loondienst mag bestaan uit medewerkers niveau 2/helpenden of stagiaires en leerlingen. Azora voldoet aan deze norm, met 10% helpenden en 3% leerlingen.



Afbeelding 4. Deskundigheidsmix Zorg Thuis

Het op niveau houden van de deskundigheidsmix is een proces dat continu aandacht nodig heeft en waar we vanuit het strategisch thema *Vernieuwend werken* op verschillende manieren aan werken ([Jaarplan-2025-AZORA-D.pdf](#) op [www.azora.nl](http://www.azora.nl)):

### Verpleegkundig ontwikkeltraject

De verpleegkundige functie wordt verbreed en geprofessionaliseerd in het licht van afname van zorgpersoneel en toenemende complexiteit van zorg. De verpleegkundige is o.a. verantwoordelijk voor het cyclisch klinisch redeneren (risico-inschatting, vroegsignalering, probleemherkenning, monitoring en evaluaties (MDO's)), maar ook een fundamentele schakel tussen het zorg en het medisch domein.

### Functiedifferentiatie

We kiezen steeds vaker voor functiedifferentiatie om de personele bezetting rond te krijgen. Zo zijn er meer verpleegkundig specialisten in dienst gekomen en worden er medewerkers geworven op andere

niveaus zoals helpenden, medewerkers zorg, wonen en welzijn. Ook het plannen en roosteren is het afgelopen jaar apart belegd bij daarvoor aangestelde planners.

### Inzet van technologie

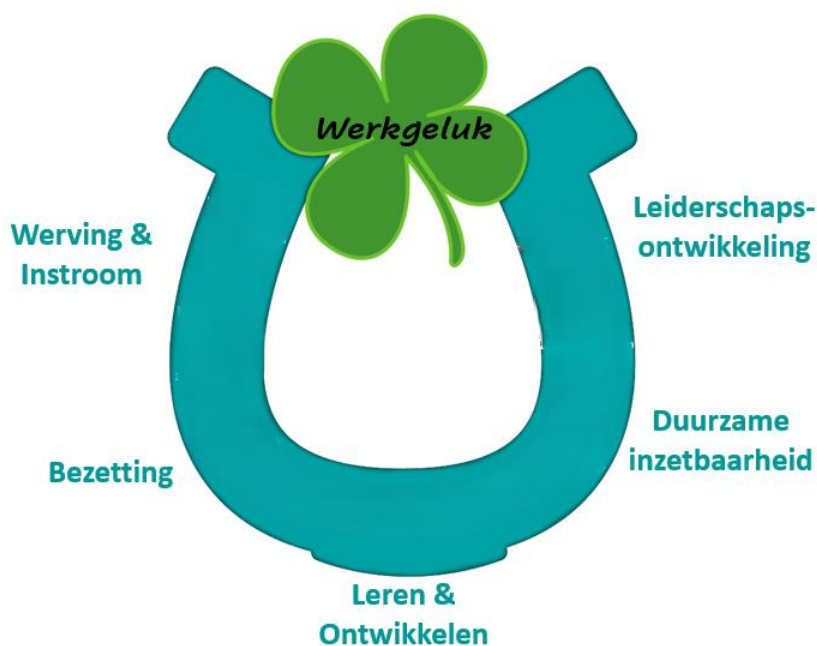
Het inzetten van zorgtechnologie is geen doel op zich, maar een middel om slimmer te werken. Binnen Azora focussen we ons op bewezen zorgtechnologieën; technologie die markt-ready is en bijdraagt aan zelfredzaamheid en/of arbeidsbesparing. Binnen het strategisch thema *Vernieuwend werken* wordt gewerkt aan het inzetten van technologie ([Jaarplan-2025-AZORA-D.pdf](#) op [www.azora.nl](http://www.azora.nl)).

### Informele zorg

Het betrekken van informele zorg zal de komende jaren steeds belangrijker worden. Binnen Azora hoort het netwerk van de bewoner/cliënt erbij. Dit is opgenomen in één van de tegelwijsheden; *familie en vrienden horen erbij*. Ze horen er niet alleen bij, maar worden de komende jaren ook steeds meer actief betrokken in de zorgverlening. De informele zorg heeft een plek in de meerjarenstrategie, en wordt binnen het thema *Vernieuwend werken* verder uitgewerkt de komende jaren ([Jaarplan-2025-AZORA-D.pdf](#) op [www.azora.nl](http://www.azora.nl)).

### Werkplezier en medewerkersbetrokkenheid

Werkplezier en medewerkersbetrokkenheid is geborgd binnen het thema *Het personeel potentieel maximaal benutten* van de strategienota. We streven naar werkgeluk door ons te richten op vijf speerpunten, zoals weergegeven in de afbeelding hieronder. Beschrijving van de speerpunten en bijbehorende projecten zijn te vinden in het jaarplan 2025. [([Jaarplan-2025-AZORA-D.pdf](#) op [www.azora.nl](http://www.azora.nl)).



## Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Tweejaarlijks wordt het MTO afgenomen. De meest recente meting is eind 2024 gedaan. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat Azora op alle onderdelen boven de landelijke benchmark scoort. De resultaten van het MTO worden besproken in de teams, met de OR, de VVAR en de RvT.

	Azora	Benchmark
	Bevlogenheid: 8,5	8.3
	Werkbeleving: 7.1	6.9
	Werkgevers NPS: 4.5	-6.8
	Zorg NPS: 14.1	-14.8

## Leren en ontwikkelen

Bij Azora streven we naar een sterk leerklimaat en faciliteren we leren en ontwikkelen via een gedegen opleidingsorganisatie. Ons aanbod sluit aan bij de ontwikkelbehoefte van medewerkers en maatschappelijke ontwikkelingen, zoals arbeidsmarktkrapte en behoud van personeel. Binnen het strategisch thema *Het personeel potentieel maximaal benutten* spelen we hierop in, zie jaarplan 2025 voor concrete thema's.

We bieden diverse leer- en ontwikkelmogelijkheden, zoals opleidingen en scholing op maat, in samenwerking met (opleidings)instituten voor zowel algemene als specialistische trajecten. Ook in eigen beheer verzorgen we trajecten met inzet van de aanwezige expertise van eigen medewerkers. We leiden daarnaast in samenwerking met het beroepsonderwijs leerlingen op binnen onze organisatie.

Via het **leerplein** is er een divers aanbod aan verplichte en niet verplichte bij- en nascholingen en digitale leertrajecten.

We delen onze kennis en ervaring met mantelzorgers, familie en inwoners in de regio via **onze Azora Academy**. Vanuit de ontwikkeling dat mensen langer thuis wonen en de (mantel)zorg toeneemt, vindt Azora het noodzaak om de opgebouwde en aanwezige kennis breder te delen. In de toekomst wordt ook leren en ontwikkelen gericht op zelfredzaamheid of **reablement** van de bewoner/cliënt onderdeel van Azora Academy.

Netwerklernen doen we op alle niveaus zowel binnen als buiten de organisatie. Dit gebeurt in vakgroepen, netwerken, regionale samenwerkingsverbanden en op inspiratiedagen waardoor een sterke leeromgeving aanwezig is.

Professionals worden gestimuleerd tot bij- en nascholing, registratie in kwaliteitsregisters en doorontwikkeling. Jaarlijks wordt hier budget voor vrijgemaakt, en behandelaren behalen verplicht opleidingspunten.

## 5. Zo verbeteren we onszelf in 2025

Door te werken aan onze strategische doelen die beschreven staan in het jaarplan 2025, werken wij aan de veranderopgave waar we voor staan en werken we ook aan kwaliteit van bestaan voor onze bewoners en cliënten.

### Doelen

- Verbeteracties uitzetten naar aanleiding van de jaarlijkse kwaliteitsmonitoring, zoals beschreven in het hoofdstuk 'Zo werken we aan kwaliteit'.
- Bewustwording voor onvrijwillige zorg is blijvend aandachtspunt.
- Uitrol van open deuren beleid.