



KWALITEITSBEELD

2025

Senna Zorg

Pallia Zorgbureau B.V.

Westland | Hoek van Holland

Samen bouwen aan kwaliteit

Wijkverpleging • Individuele Begeleiding • Huishoudelijke Hulp • Dagbesteding OC Onderdak

Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. Inleiding en profiel van de organisatie
3. Overkoepelende reflectie 2025
4. Bouwsteen 1 – Kennen van wensen en behoeften
5. Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken
6. Bouwsteen 3 – Het werk organiseren
7. Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen
8. Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit
9. Slotreflectie

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van Senna Zorg. In dit verslag blikken wij terug op de belangrijkste ontwikkelingen, resultaten en leerpunten van het afgelopen jaar. Tegelijkertijd beschrijven wij wat wij in 2026 verder willen verbeteren.

Senna Zorg is een organisatie die mij al lang vertrouwd is. Ik leverde al jaren zorg in hetzelfde werkgebied, waardoor de overname van Senna Zorg op 1 juli 2025 een bewuste en logische stap was. De vorige eigenaar ging met pensioen en zocht een goede opvolger die de organisatie met hart zou voortzetten. Senna Zorg heeft betrokken medewerkers en een goede band met cliënten. Dat wilde ik niet alleen voortzetten, maar verder uitbouwen.

Mijn ambitie is helder: een organisatie bouwen die dicht bij de cliënt blijft staan. Professioneel werken, maar zonder de menselijke maat te verliezen. Op 1 augustus volgde de overname van de cliënten en medewerkers van Avance Zorg. Dat vroeg veel van de organisatie en van alle medewerkers. Ik ben trots op hoe zij die overgang hebben gedragen.

Dit kwaliteitsbeeld legt verantwoording af over hoe wij in 2025 hebben gewerkt aan kwaliteit van zorg. Het is tegelijkertijd een spiegel voor onszelf: wat gaat goed, wat kan beter en waar willen wij in 2026 verder aan bouwen.

Usman Chaudry

Directeur Senna Zorg | Pallia Zorgbureau B.V.
's-Gravenzande, maart 2026

Inleiding en profiel van de organisatie

Senna Zorg is een lokale zorgorganisatie in het Westland en Hoek van Holland. Al 25 jaar, sinds 2001, biedt Senna Zorg zorg en ondersteuning aan mensen thuis en in de buurt. De organisatie werkt met medewerkers uit de regio en is daardoor sterk lokaal verankerd. Cliënten ervaren onze medewerkers als betrokken, persoonlijk en dichtbij. Dat is waar Senna Zorg voor staat.

Senna Zorg biedt wijkverpleging, individuele begeleiding, huishoudelijke hulp en dagbesteding via Ontmoetingscentrum Onderdak (OC Onderdak). Door dit brede zorgaanbod kan snel worden geschakeld wanneer de zorgvraag van een cliënt verandert of wanneer aanvullende ondersteuning nodig is. Senna Zorg heeft een actieve Cliëntenraad die betrokken is bij beleid en kwaliteit.

Op 1 juli 2025 is de organisatie overgenomen door de huidige directie. Op 1 augustus 2025 volgde de overname van de cliënten en medewerkers van Avance Zorg, waarmee Senna Zorg aanzienlijk groeide. Eind 2025 verzorgt Senna Zorg circa 250 cliënten met circa 80 medewerkers.

Ons zorgaanbod

Zorgvorm	Financiering / grondslag
Wijkverpleging	Zorgverzekeringswet (Zvw) en Wet langdurige zorg (Wlz)
Individuele Begeleiding (IB)	Wet langdurige zorg (Wlz)
Huishoudelijke Hulp (HH)	Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Wet langdurige zorg (Wlz)
Dagbesteding via OC Onderdak	Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Wet langdurige zorg (Wlz)

Wat Senna Zorg sterk maakt

Senna Zorg kenmerkt zich door persoonlijke aandacht en medewerkers die echt met de cliënt meedenken en waar nodig een stap extra zetten. Er wordt gekeken naar wat iemand nodig heeft en hoe de zorg zo goed mogelijk aansluit bij de persoonlijke situatie van de cliënt.

Het brede zorgaanbod maakt het mogelijk om snel op te schalen of af te stemmen wanneer de situatie van een cliënt verandert. De sterke lokale verankering in het Westland en Hoek van Holland zorgt voor vertrouwde zorg dichtbij. Vrijwilligers spelen een waardevolle rol, met name bij de dagbesteding via OC Onderdak.

Overkoepelende reflectie 2025

2025 was voor Senna Zorg een jaar van twee ingrijpende momenten. Op 1 juli 2025 werd de organisatie overgenomen door de huidige directie, met als opdracht Senna Zorg verder te professionaliseren en toekomstbestendig in te richten. Op 1 augustus 2025 volgde de overname van de cliënten en medewerkers van Avance Zorg. In korte tijd groeide Senna Zorg daarmee aanzienlijk.

De overnames vroegen veel van het team. Tegelijkertijd liet 2025 ook zien waar de kracht van Senna Zorg ligt: betrokken medewerkers die in een turbulente periode continuïteit van zorg wisten te waarborgen. Cliënten waardeerden de zorg met een gemiddeld rapportcijfer van 8,5 in de ervaringsmeting. Dat is een resultaat om trots op te zijn.

In november 2025 is een nulmeting uitgevoerd met medewerkers en coördinatoren. De uitkomsten van deze nulmeting vormden de basis voor het jaarplan 2026. Het jaarplan wordt uitgewerkt via afdelingsjaarplannen, zodat de doelstellingen op elk niveau herkenbaar en concreet zijn. Het kernthema voor 2026 is helder: professionaliseren zonder de positieve cultuur te verliezen.

~250

Cliënten eind 2025

~80

Medewerkers totaal

8,5

Ervaringsmeting
40 respondenten

Geslaagd

ISO-audit 2025

Bouwsteen 1 – Kennen van wensen en behoeften

Persoonsgerichte zorg begint bij kennen. Weten wie de cliënt is, wat hij of zij belangrijk vindt en welke wensen er leven rondom het dagelijks leven, zorg en welzijn. Bij Senna Zorg staat het persoonsverhaal centraal, vanaf het eerste intakegesprek tot en met de jaarlijkse zorgevaluatie.

Wat hebben we gedaan?

Senna Zorg werkt met het Omaha-systeem als methodiek voor het zorgplan. Het Omaha-systeem biedt een gestructureerde en holistische manier om de situatie van een cliënt in kaart te brengen op de domeinen gezondheid, welzijn en zelfredzaamheid. Het systeem wordt organisatiebreed toegepast voor alle zorgvormen. Het levensverhaal van de cliënt maakt deel uit van de anamnese als vast onderdeel van het zorgplan. Het persoonsverhaal is daarmee geen bijzaak, maar het vertrekpunt van de zorg.

Zorgevaluaties vinden minimaal jaarlijks plaats en bij gewijzigde zorgvraag eerder. Cliënten en mantelzorgers worden uitgenodigd mee te denken over de inhoud en doelen van de zorg. Het principe van samen beslissen is een herkenbare werkwijze binnen de organisatie.

Via Caren Zorgt kunnen cliënten en hun naasten meelezen met de rapportages, zelf berichten plaatsen en de planning van de betreffende cliënt inzien. Dit versterkt de betrokkenheid van de cliënt en zijn of haar netwerk bij de zorg.

Voor de individuele begeleiding worden begeleidingsdoelen aantoonbaar afgestemd met de cliënt zelf en, waar van toepassing, met het netwerk rondom de cliënt. Zo sluit de begeleiding aan op wat cliënten zelf als betekenisvol ervaren.

Wat zegt een cliënt?

"De mensen van Senna kennen mij nu. Ze weten hoe ik het gewend ben en wat ik prettig vind. Dat geeft rust. Ik hoef niet elke keer opnieuw uit te leggen wie ik ben." — Cliënt wijkverpleging, Westland

Wat hebben we geleerd?

Welzijnsdoelen komen in rapportages nog onvoldoende terug. Medewerkers rapporteren overwegend op medische handelingen en minder op welzijn, stemming en sociale participatie. In 2026 willen wij dat welzijnsdoelen aantoonbaar terugkomen in het zorgplan en in de rapportage in Nedap.

De informatie-overdracht bij wisseling van medewerker verdient aandacht. Een nieuwe collega die bij een cliënt komt, heeft niet altijd direct een volledig beeld. In 2026 werken wij aan een compactere cliëntkaart in Nedap als hulpmiddel voor een goede overdracht.

Actiepunten 2026

- ✓ Welzijnsdoelen structureel opnemen in zorgleefplannen in Nedap
- ✓ Cliëntkaart introduceren als compact overzicht per cliënt voor medewerkers
- ✓ Zorgevaluaties voor alle domeinen planmatig uitvoeren en vastleggen
- ✓ Medewerkers coachen in het voeren van een open en persoonsgericht gesprek bij intake en evaluatie
- ✓ Gebruik van Caren Zorgt actief stimuleren bij cliënten en naasten

Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

Goede thuiszorg ontstaat zelden alleen. De kwaliteit van zorg en welzijn voor cliënten thuis hangt sterk samen met de kracht van het netwerk rondom hen. Senna Zorg investeert in samenwerking met huisartsen, ziekenhuizen, revalidatie-instellingen, welzijnsorganisaties, mantelzorgers en vrijwilligers.

Samenwerking met verwijzers en ketenpartners

Senna Zorg werkt nauw samen met de lokale huisartsenpraktijken in het Westland en Hoek van Holland. De wijkverpleegkundigen zijn voor hen goed bereikbaar, wat bijdraagt aan snelle afstemming en passende inzet van zorg. Verwijzingen worden ontvangen en verwerkt via ZorgDomein. De ziekenhuizen in de regio, waaronder het Reinier de Graaf Ziekenhuis en het Haga Ziekenhuis en de ziekenhuizen in de bredere regio Rotterdam tot Den Haag, bereiken Senna Zorg via Point. Daarnaast werkt Senna Zorg samen met revalidatie-instellingen in de regio.

Een belangrijke ketenpartner is de casemanager van Careyn, met name voor cliënten met dementie en een Wlz-indicatie. Deze samenwerking draagt bij aan de continuïteit en afstemming van zorg voor een kwetsbare doelgroep.

Lokale overlegstructuren en gemeenten

Senna Zorg neemt deel aan het PMC-overleg in Hoek van Holland en aan de door de gemeente Westland georganiseerde overleggen in het kader van de dementievriendelijke gemeente. Met de gemeente Westland en de gemeente Rotterdam is goed contact en vindt structurele afstemming plaats over de ondersteuning van cliënten.

Mantelzorgers, naasten en vrijwilligers

Mantelzorgers worden bij de intake actief betrokken en als volwaardige partners beschouwd. Bij de intake wordt vastgelegd wie de mantelzorger of eerste contactpersoon is. Als de cliënt dat wenst, wordt deze persoon over belangrijke zaken geïnformeerd. Via Caren Zorgt kunnen naasten de rapportages volgen, de planning inzien en zelf berichten plaatsen. Senna Zorg organiseert een jaarlijkse mantelzorgdag om mantelzorgers te bedanken en te ondersteunen.

Vrijwilligers spelen een waardevolle rol binnen Senna Zorg, met name bij de dagbesteding via OC Onderdak. Zij dragen bij aan de warme, sociale sfeer en aan de kwaliteit van bestaan van cliënten.

Ketenpartners Senna Zorg

Huisartsen Westland en Hoek van Holland • Reinier de Graaf Ziekenhuis • Haga Ziekenhuis • Ziekenhuizen regio Rotterdam tot Den Haag • Revalidatie-instellingen • Casemanager Careyn • ZorgDomein • Point • PMC-overleg Hoek van Holland • Gemeente Westland • Gemeente Rotterdam

Wat hebben we geleerd?

Uit de ervaringsmeting bleek dat naasten zich niet altijd gehoord voelen en dat de afspraken over hun rol in de zorg niet altijd duidelijk zijn. Dit is een concreet verbeterpunt voor 2026. Senna Zorg wil de betrokkenheid van mantelzorgers versterken en de rol van de naaste duidelijker vastleggen in het zorgplan.

De overname van Avance Zorg-clieënten leerde ook dat netwerkinformatie niet altijd volledig in het dossier was vastgelegd. In 2026 investeren wij in een structurele vastlegging van netwerkinformatie als vast onderdeel van het zorgplan.

Actiepunten 2026

- ✓ Betrokkenheid mantelzorger versterken: rol en afspraken duidelijker vastleggen in zorgplan
- ✓ Netwerkinformatie per cliënt structureel vastleggen in Nedap
- ✓ Samenwerkingsafspraken met huisartsenpraktijken en ziekenhuizen periodiek evalueren
- ✓ Deelname aan PMC-overleg en gemeentelijke overleggen continueren
- ✓ Afstemming met casemanagers Careyn verder structureren

Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

De groei die Senna Zorg in 2025 doormaakte stelde hoge eisen aan de organisatie van het werk. De overname van Senna Zorg op 1 juli en de overname van cliënten en medewerkers van Avance Zorg op 1 augustus vroegen om snelle aanpassingen in planning, administratie en communicatie.

Overname Avance Zorg

De overdracht per 1 augustus 2025 heeft veel van de organisatie gevraagd. Alle cliënten moesten administratief worden overgezet naar Senna Zorg. Daarbij was sprake van verschillende uitgangssituaties: cliënten met een PGB, cliënten waarbij aanvullende afstemming nodig was met verzekeraars en cliënten met een PGB die werden omgezet naar zorg in natura. Daarnaast nam het aantal cliënten binnen de wijkverpleging aanzienlijk toe.

Voor medewerkers betekende de overname ook een andere werkomgeving. Avance Zorg was een kleine organisatie met drie kantoormedewerkers. Medewerkers kwamen terecht in een grotere, meer gestructureerde organisatie met circa twintig kantoormedewerkers. Die overgang vroeg in de eerste periode om afstemming en gewenning. Tegelijkertijd kan worden teruggekeken op een succesvolle transitie waarbij de continuïteit van zorg voor cliënten is gewaarborgd.

Een aantal klachten in 2025 had betrekking op de communicatie rondom de overname, met name bij cliënten die eerder zorg ontvingen vanuit Avance Zorg. Senna Zorg heeft hierin extra geïnvesteerd door cliënten schriftelijk te informeren en waar nodig persoonlijk contact op te nemen. Inmiddels zijn cliënten goed op de hoogte en is dit knelpunt opgelost.

Planning en continuïteit

Senna Zorg werkt aan een planningsproces waarbij continuïteit van gezicht voor cliënten een expliciet aandachtspunt is. Cliënten zien waar mogelijk steeds dezelfde medewerker. Er zijn afspraken gemaakt over standaardprocedures bij ziekteverzuim en vervanging. In 2026 worden uniforme planningsrichtlijnen ingevoerd. Tevens wordt Plan Hulp geïmplementeerd ter ondersteuning van de huishoudelijke hulp planning.

ONS Medicatie

In november 2025 is ONS Medicatie geïmplementeerd binnen Senna Zorg. De implementatie is goed verlopen en de applicatie wordt inmiddels volledig gebruikt. Apotheken leveren de actuele medicatielijsten nu digitaal en automatisch aan in de app. Hierdoor beschikken medewerkers altijd over een actuele aftekenlijst en kan medicatie direct en correct worden afgetekend. ONS Medicatie draagt bij aan het verminderen van medicatiefouten en versterkt daarmee de medicatieveiligheid.

Medicatieveiligheid via ONS Medicatie

Dankzij ONS Medicatie ontvangen medewerkers van Senna Zorg altijd een actuele medicatielijst rechtstreeks vanuit de apotheek. Dit vermindert het risico op fouten bij het aftekenen van medicatie en verhoogt de veiligheid voor cliënten.

Wat hebben we geleerd?

De overnames lieten zien dat werkprocessen die bij een kleinere organisatie informeel werken, bij een grotere organisatie explicieter uitgewerkt moeten worden. Senna Zorg heeft de kernprocessen al vastgelegd, maar deze vragen in 2026 om verdere en betere uitwerking.

De communicatie tussen kantoor en werkvloer verdient blijvende aandacht. In 2026 wordt een structureel communicatiemiddel ingericht zodat informatie alle medewerkers tijdig en eenduidig bereikt.

Actiepunten 2026

- ✓ Vastgelegde kernprocessen verder en beter uitwerken voor wijkzorg, IB en huishoudelijke hulp
- ✓ Uniforme planningsrichtlijnen invoeren in Q1 2026
- ✓ Plan Hulp implementeren voor de huishoudelijke hulp planning in Q2 2026
- ✓ Nedap-inrichting optimaliseren voor signalering, kwaliteitsindicatoren en overdracht
- ✓ ONS Medicatie borgen en medicatieveiligheid monitoren
- ✓ Communicatiestructuur verbeteren via vaste overlegmomenten en digitale nieuwsbrief

Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

Een lerende organisatie is geen organisatie zonder fouten, maar een organisatie die van fouten leert en medewerkers de ruimte geeft om te groeien. Bij Senna Zorg is in 2025 geïnvesteerd in scholing, deskundigheidsbevordering en een cultuur waarin medewerkers zich vrij voelen om vragen te stellen en verbeterpunten te benoemen.

Scholing en deskundigheidsbevordering

In 2025 hebben medewerkers scholing gevolgd op het gebied van vakbekwaam indiceren. Er is nadrukkelijk aandacht geweest voor het actueel houden van bevoegdheden en bekwaamheden: er is gecontroleerd of aanwezige vaardigheden voldoende op peil zijn en of medewerkers beschikken over de juiste bekwaamheden om hun werkzaamheden goed en verantwoord uit te voeren. Dit wordt binnen de organisatie bijgehouden en gemonitord. Meerdere medewerkers zijn gekoppeld aan extra begeleiding bij ondersteunende taken binnen de wijkverpleging.

De wijkverpleegkundigen organiseren klinische lessen, waarin actuele zorgvraagstukken en casuïstiek worden besproken. Medewerkers maken gebruik van e-learning. In 2026 onderzoekt Senna Zorg of een toegankelijker e-learning via een app beter aansluit op de praktijk van medewerkers in het veld.

Functioneringsgesprekken en nulmeting

De functioneringsgesprekken zijn in 2025 nog niet structureel ingevoerd. In november 2025 is een nulmeting uitgevoerd om de belangrijkste aandachtspunten binnen de organisatie in kaart te brengen en te bepalen op welke onderwerpen verdere ontwikkeling nodig is. De uitkomsten zijn verwerkt in het jaarplan 2026 en worden per afdeling uitgewerkt via de afdelingsjaarplannen. Het structureel invoeren van functioneringsgesprekken is een van de concrete acties voor 2026.

Leren van incidenten

Senna Zorg werkt met twee typen meldingen: MIC-meldingen (Melding Incidenten Cliënten) en MIM-meldingen (Melding Incidenten Medewerkers). In 2025 zijn 192 MIC-meldingen en 168 MIM-meldingen geregistreerd over de gehele periode van Senna Zorg.

MIC-meldingen worden afzonderlijk beoordeeld door de MIC-commissie. Deze commissie bespreekt de melding met de betrokken medewerker en zo nodig met de cliënt, en trekt lessen uit voor aanpassing van werkwijzen of processen. MIM-meldingen betreffen incidenten waarbij medewerkers betrokken zijn, zoals onveilige situaties of grensoverschrijdend gedrag. Ook deze worden besproken en gebruikt als input voor verbetering van beleid en werkwijze.

De aantallen weerspiegelen een sterke en open meldingscultuur binnen Senna Zorg. Medewerkers voelen zich veilig om incidenten bespreekbaar te maken en dat is de basis voor leren en verbeteren. De groei van de organisatie door de overname van Avance Zorg per 1 augustus 2025 heeft ook bijgedragen aan het totale aantal meldingen over 2025.

Medewerker aan het woord

"Ik vind het prettig dat we nu echt kunnen bespreken wat er mis gaat zonder dat het meteen een groot probleem is. Bij Senna Zorg leren we van elkaar en dat motiveert mij." — Medewerker wijkverpleging, Westland

Wat hebben we geleerd?

Scholing bereikt niet alle medewerkers even goed. Veldmedewerkers met wisselende diensten missen soms trainingen die voor kantoortijden gepland staan. In 2026 onderzoekt Senna Zorg of e-learning via een app de webbased modules kan vervangen en beter aansluit bij de werkpraktijk.

Actiepunten 2026

- ✓ Functioneringsgesprekken structureel invoeren voor alle medewerkers
 - ✓ Strategisch opleidingsplan opstellen in Q2 2026
 - ✓ E-learning via een app verkennen ter vervanging van de huidige webbased modules
 - ✓ Klinische lessen uitbreiden naar IB-medewerkers
-

Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

Kwaliteit meten is voor Senna Zorg geen doel op zich, maar een middel om het goede gesprek te voeren: wat gaat er goed, wat kan beter en wat betekent dat concreet voor de medewerker die morgen bij een cliënt aan de deur staat? In 2025 zijn op meerdere vlakken concrete meetgegevens verzameld.

Ervaringsmeting 2025

De cliëntervaringsmeting over 2025 is uitgevoerd conform het Generiek Kompas, met 40 respondenten. Senna Zorg behaalde een totaalscore van 8,5. Op alle tien vragen aan cliënten werd een score van 8,2 of hoger behaald. De meting is aangeleverd via DESAN als onderdeel van de verplichte kwaliteitsgegevens verslagjaar 2025 en gepubliceerd op www.sennazorg.nl/kwaliteit.

Vragen aan cliënt

Vraag	Score
Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?	8,8
Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?	8,5
Weten de zorgverleners wat uw situatie is?	8,6
Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?	8,6
Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?	8,4
Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?	8,4
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	8,2
Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?	8,2
Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?	8,6
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?	8,6

Vragen aan mantelzorger / naaste

Vraag	Score
Voelt u zich, als naaste, gehoord door de zorgverleners?	7,8
Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?	6,3

Totaalscore: 8,5 | Aantal respondenten: 40 | Aangeleverd via DESAN, gepubliceerd op www.sennazorg.nl/kwaliteit

De scores op de cliëntvragen zijn sterk. Het aandachtspunt zit bij de mantelzorgvragen: de vraag of er afspraken zijn gemaakt over de rol van de naaste scoort 6,3 en is daarmee de laagste score van de meting. Senna Zorg neemt dit serieus en maakt in 2026 de verbetering van de betrokkenheid en rolduidelijkheid van de mantelzorger tot een prioriteit.

Kwaliteitsbeleid en ISO-certificering

Senna Zorg werkt met een ISO-certificering. In 2025 is de jaarlijkse audit met goed resultaat doorlopen en het certificaat opnieuw verlengd. In 2026 staat opnieuw een audit gepland.

Senna Zorg werkt met de PDCA-cyclus als kwaliteitssystematiek. In november 2025 zijn nulmetingen uitgevoerd met medewerkers en coördinatoren. De uitkomsten hiervan vormen de basis voor het jaarplan 2026. Het jaarplan wordt uitgewerkt via afdelingsjaarplannen, waarbij per kwartaal

de voortgang wordt bewaakt. In 2026 wordt een kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd om documentbeheer, verbeterregisters en auditopvolging beter te structureren.

Verzuim en werkdruk

In 2025 is het ziekteverzuim toegenomen ten opzichte van de voorgaande periode. Waar het verzuim eerder rond de 1,4% lag, bedroeg dit in 2025 meer dan 5%. Senna Zorg heeft hier aandacht voor en zet zich in om verdere stijging te voorkomen, door passende begeleiding van medewerkers en aandacht voor re-integratie.

Binnen de organisatie zijn signalen van werkdruk aanwezig. Senna Zorg wil de werkdruk verminderen door te investeren in digitalisering en het verminderen van administratieve lasten. ONS Medicatie is hier een concreet voorbeeld van.

Kerngetallen Senna Zorg 2025

Indicator	Waarde
Cliënten eind 2025	~250
Medewerkers totaal	~80
Totaalscore ervaringsmeting	8,5
Aantal respondenten ervaringsmeting	40
MIC-meldingen 2025	192
MIM-meldingen 2025	168
Ziekteverzuim 2025	>5%
Ziekteverzuim voorgaande periode	~1,4%
ISO-audit 2025	Geslaagd
Kwaliteitsgegevens aangeleverd via DESAN	Ja, voor 31 maart 2026

Wat hebben we geleerd?

Kwaliteitsgegevens zijn waardevoller wanneer ze worden besproken en teruggekoppeld naar de werkvloer. In 2026 wordt de terugkoppeling van kwaliteitsdata structureel onderdeel van het teamoverleg.

Actiepunten 2026

✓	Kwaliteitsdata structureel terugkoppelen in teamoverleg
✓	Kwaliteitsmanagementsysteem implementeren voor documentbeheer en verbeterregister
✓	ISO-audit 2026 voorbereiden en doorlopen
✓	Rol mantelzorger duidelijker vastleggen in zorgplan als prioriteit voor 2026
✓	Verzuimbegeleiding versterken en duurzame inzetbaarheid bevorderen
✓	Werkdruk verminderen via digitalisering en procesverbetering

Slotreflectie

Senna Zorg kijkt terug op een jaar dat veel heeft gevraagd en veel heeft opgeleverd. De overnames van 1 juli en 1 augustus 2025 waren ingrijpend, maar zijn goed doorstaan. Cliënten waarderen de zorg met een 8,5. Medewerkers hebben continuïteit van zorg gewaarborgd in een turbulente periode.

Tegelijkertijd zijn er verbeterpunten. De betrokkenheid en rolduidelijkheid van mantelzorgers verdient meer aandacht. De individuele begeleiding vraagt om verdere groei. Functioneringsgesprekken moeten structureel worden ingevoerd. En de werkdruk vraagt blijvende aandacht.

2026 staat in het teken van professionaliseren zonder de positieve cultuur te verliezen. Het fundament is gelegd: een ISO-gecertificeerde organisatie, betrokken medewerkers en cliënten die de zorg waarderen. In 2026 bouwen wij hierop verder, met structuur, helderheid en altijd met de cliënt centraal.

Samen bouwen aan kwaliteit.

Senna Zorg

Pallia Zorgbureau B.V.

Oudelandstraat 1B, 2691 CB 's-Gravenzande

T: 0174 441527

contact@sennazorg.nl

www.sennazorg.nl/kwaliteit