

Jaarbericht 2024

A photograph showing the stages of a seedling's growth from a single seed to a small plant with four leaves, set against a blurred green background. A large, semi-transparent graphic of a stylized 'W' or 'M' shape is overlaid on the right side of the image.

• Word steeds beter

Inhoudsopgave



04

**Voorzitter
Raad van
Toezicht Ilse
van Stijn
over fusie**



12

**Stap voor stap
steeds beter**

09

**Continu
Verbeteren**



19

**Ervaringen
met PREZO**

27

**Wij zijn
Qualicor
Europe en
Perspekt**



03 Voorwoord

**04 Met de fusie dichterbij
de praktijk van de zorg**

**05 Samen slim toetsen
en (ont)regelen**

07 Rode draad analyse

**08 Informatiebeveiliging
in de Zorg**

**09 Continu Verbeteren
met sequential audits**

12 Stap voor stap steeds beter

15 Kennis en ervaring delen

**18 Perspekt: fusie en model
Zorg & Welzijn**

19 Ervaringen met PREZO

**21 Duidelijkheid als basis
voor samenwerking**

22 Kennis delen en ontwikkelen

**24 Kerncijfers Qualicor Europe
en Perspekt**

**27 Wij zijn Qualicor Europe
en Perspekt**

Voorwoord

2024 was een jaar van verbinding, groei en gezamenlijke ambitie. Een jaar waarin wij elkaar écht leerden kennen – als mensen, als collega's, als partners in kwaliteit. Met trots en een warm hart presenteren wij het eerste gezamenlijke jaarbericht van Qualicor Europe en Perspekt – een mijlpaal die symbool staat voor onze succesvolle fusie én voor de kracht van samen.

De samensmelting van onze organisaties bracht niet alleen twee sterke kwaliteitsinstituten samen, maar ook twee culturen die elkaar aanvullen en versterken. Wat ons verbindt, is onze gedeelde missie: het continu verbeteren van kwaliteit en veiligheid van de zorg in Nederland en België. Door onze krachten te bundelen, vergroten wij onze toegevoegde waarde voor zorgorganisaties én creëren wij nieuwe mogelijkheden voor onze auditoren om hun auditwerkzaamheden met nog meer impact en voldoening te doen.

**“Wat ons verbindt, is onze gedeelde missie:
het continu verbeteren van kwaliteit en veiligheid
van de zorg in Nederland en België.”**

In dit jaarbericht blikken wij terug op een periode van intensieve samenwerking. Samen met onze auditoren en partners hebben wij aan een stevig fundament voor de toekomst gebouwd. Wij delen de resultaten van onze eerste gezamenlijke projecten, de inzichten uit audits en de stappen die wij zetten richting een vernieuwde visie op kwaliteit en veiligheid in de zorg. Wij zien hoe kwaliteit van zorg steeds meer verschuift naar kwaliteit van leven, hoe veiligheid draait om bewust omgaan met risico's, hoe borgen betekent behouden wat goed is, en hoe goed kunnen verbeteren ruimte geeft aan vernieuwing.



Wij zijn dankbaar voor het vertrouwen dat onze zorgorganisaties ons dit jaar hebben gegeven. Hun betrokkenheid en feedback zijn van onschatbare waarde geweest in de vorming van onze nieuwe organisatie. En wij zijn trots op onze auditoren en collega's van Qualicor en Perspekt – op hun toewijding, hun nieuwsgierigheid en hun enthousiasme. Zij zijn het kloppend hart van onze organisatie.

Met vertrouwen kijken wij vooruit. De uitdagingen in de zorg zijn groot, maar de kracht van samen is groter. Verbinding tussen mensen brengt zingeving, veerkracht en werkplezier. Wij geloven dat wij, door goed te blijven luisteren, samen te leren en mensen te verbinden, een betekenisvolle bijdrage kunnen leveren aan duurzame, toekomstbestendige zorg.

Ik wens je veel leesplezier.

Ellen Joan

Met de fusie dichterbij de praktijk van de zorg

De Raad van Toezicht van Qualicor Europe en Perspekt houdt onafhankelijk en integraal toezicht op het bestuur en het gevoerde beleid van beide stichtingen. Sinds 1 juli 2024 is er een gezamenlijke raad van toezicht, waarin zowel cure als care zijn vertegenwoordigd. Een belangrijke stap in een jaar waarin samenwerking en verbinding centraal stonden. Hoe kijkt voorzitter, Ilse van Stijn, terug op 2024?

“Het was een intensief en betekenisvol jaar. In de eerste helft werkten we nog met twee afzonderlijke raden, terwijl de fusie al volop in beweging was. Als we terugkijken in de geschiedenis van beide organisaties, zien we dat dit de derde verkenning voor samenwerking was. En dit keer was het raak. Drie keer bleek echt scheepsrecht.”

Vertrouwen en betrokkenheid

“Wat ons als toezichthouders opviel, was de enorme betrokkenheid van de collega’s binnen beide organisaties. Inhoudelijk sterke professionals die gedreven worden door de wens om de zorg beter te maken. Dat geeft vertrouwen. Door de schaal van de nieuwe organisatie kunnen wij als raad ook echt meedenken en sparren met het bestuur. De diversiteit in onze achtergronden, vanuit zowel cure als care, helpt daarbij enorm.”



Leren van elkaar in integrale zorg

Ilse vervolgt: “Voor ons als samengestelde raad was het bijzonder waardevol om de werelden van cure en care dichterbij elkaar te brengen. In de praktijk zien wij steeds meer netwerkgroepen ontstaan, zorg die over muren heen kijkt en mensen centraal stelt.

Dan is het logisch én nodig dat ook kwaliteitsdenken meebeweegt. Cure is vaak strak georganiseerd, terwijl care meer ruimte laat voor het leven zelf. Door het beste van beide werelden te combineren, ontstaat iets nieuws. Eén en één is dan geen twee, maar drie.”

Vooruitkijken met vertrouwen

“Wij zetten nu de volgende stappen richting een volledige fusie. De integratie op de werkvloer is in volle gang, net als de ontwikkeling van gezamenlijke accreditatie- en certificeringsprogramma’s. Wat ons opvalt, is de open houding van beide kanten: kritisch, nieuwsgierig en altijd met oog voor wat werkt in de dagelijkse praktijk. Als raad stimuleren wij die beweging van harte. Wij zien een stevige, toekomstgerichte organisatie ontstaan, die zorgorganisaties in zowel cure als care blijft ondersteunen bij duurzame kwaliteitsgroei – over de grenzen van sectoren heen.”, aldus Ilse.

Kijk voor de huidige samenstelling van de raad van toezicht op [onze website](#).

Samen slim toetsen en (ont)regelen

Samen met onze aangesloten zorgorganisaties kijken wij steeds hoe wij zoveel mogelijk kunnen integreren en ontubbelen tijdens onze audits. Hiermee willen wij de auditbelasting verlagen en het rendement verhogen.



Om samen klaar te zijn voor de kwaliteit van morgen willen wij onze externe toets nog beter laten aansluiten bij de eigen kwaliteitswerking van een organisatie. Zo fungeert onze toets als spiegel en kunnen interne en externe toetsing elkaar versterken.

Samen met UZ Gent hebben wij in een pilot audit gekeken hoe wij dat in de praktijk kunnen vormgeven. Het universitair ziekenhuis heeft zelf een participatief kwaliteitsmodel, vertaald in 46 normen. Voor de patiënt betekent dat een gestroomlijnd, veilig zorgtraject, waarbij rekening wordt gehouden met zijn/haar context, noden en verwachtingen. **Kristof Eeckloo**, lid Directiecomité, en **Kathleen Bogaert**, coördinator Team Integrale Kwaliteit bij UZ Gent delen hun ervaring.

Eigen kwaliteitsmodel

Kristof Eeckloo: "Via onze eigen metingen krijgen wij een beeld van de werking van ons model. Wij wilden

graag van externe peer auditoren leren hoe het kwaliteitsmodel gekend is en gedragen wordt. Maar ook of en zo ja, welke blinde vlekken er zijn en waar kansen liggen voor verbetering. Kortom, wat de performantie van ons kwaliteitsmodel in de praktijk is." Kathleen Bogaert vult aan: "En wij wilden weten hoe waarderend auditen in onze organisatie wordt ervaren. Belangrijk was ook dat de terugkoppeling aan de hand van ons eigen model zou zijn."



© Christophe Vander Eecken / Imagestories

Zij vervolgt: "Vooraf heeft Qualicor in samenspraak met ons het auditprogramma vormgegeven. De auditoren waren goed bekend met de werking van een universitair ziekenhuis en met de zorg binnen de gekozen tracers. Bij de gesprekken en observaties is getoetst met het Qmentum Global normenkader als kapstok zonder dat de normen zijn benoemd."

Kristof Eeckloo: "Direct na de audit kreeg het directiecomité een terugkoppeling van de eerste bevindingen aan de hand van ons eigen participatief kwaliteitsmodel. Ook het auditverslag sloot daarbij aan." Kathleen tot slot: "Informatie over hoe zaken gaan, zowel wat vlot verloopt als waar het beter kan, hebben medewerkers heel open met de auditoren gedeeld. Er is in ons hele huis draagvlak voor kwaliteit en onze normen zijn gekend. En wij hebben mooie complimenten en verbetermogelijkheden gekregen."

Samen slim toetsen en (ont)regelen

Meander Medisch Centrum

Meander Medisch Centrum zet in op persoonsgerichte zorg en persoonlijk leiderschap. Bestuursvoorzitter **Astrid Posthouwer** geeft aan dat met de welbekende uitdagingen in de zorg 'doen zoals ze deden' niet genoeg meer is.

Van controle naar vertrouwen

Astrid Posthouwer: "We streven ernaar de toekomst van de zorg veilig te stellen. Met een aantrekkelijke werkomgeving, meer vertrouwen, minder registratielast en inzet op samenwerking en de relatie."

De beweging van prestatie naar relatie en van controle naar vertrouwen is volop gaande in Meander. Een concreet voorbeeld van de verschuiving is de aanpak van de Qualicor audits. "In 2018 is een groot programma opgezet om de organisatie klaar te maken voor de audit.

We zijn zes maanden lang met een stofkam door de organisatie gegaan. Daarmee hebben we het met vlag en wimpel gehaald en is de organisatie naar een hoger niveau getild.", zegt Posthouwer.

Hoe bereid je je niet voor op een audit

De laatste keer besloot Meander het anders aan te pakken. Ze licht toe: "We hebben gezegd, we geven vertrouwen, dus moeten wij loslaten en ervan uitgaan dat alles op orde is. En zo niet, dan meld je dat laagdrempelig en zorgen we ervoor dat je hulp krijgt. Er werd vooral vertrouwd op eigen verantwoordelijkheid."

Deze aanpak verminderde de werkdruk om de audit voor te bereiden aanzienlijk. "We hadden veel minder stuurgroepen en lijstjes. Het gaat erom te toetsen of onze protocollen daadwerkelijk in de praktijk worden gebracht, niet om te voldoen aan



Astrid Posthouwer

auditnormen van Qualicor. Het zorgde voor meer werkplezier, eigenaarschap en een efficiëntere werkwijze. En dit werd gezien door Qualicor. Het eindoordeel was dat Meander aan 99,8% van de kwaliteitseisen voldoet!", aldus Posthouwer.

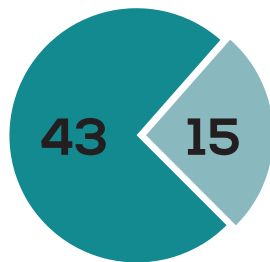
*Bron: NVZ actualiteit en opinie, 28 november 2024.
Lees het volledige interview op [de website van de NVZ](#)*

Rode draad analyse Continu Verbeterprogramma 2024

Binnen Qualicor Assessments onderzoeken, evalueren en verbeteren wij, in co-creatie met onze auditoren en zorgorganisaties, continu onze audits. Zo zorgen wij dat wij blijven aansluiten bij de behoeften van onze zorgorganisaties.

Het merendeel van de zorgorganisaties die bij ons zijn aangesloten, neemt deel aan het Continu Verbeterprogramma. In dit programma vindt in een periode van vijf jaar op drie momenten een sequential audit plaats. De zorgorganisaties kiezen per auditmoment op welke thema's wij toetsen. Samen richten wij de drie sequential audits zo in dat het volledige accreditatieprogramma wordt doorlopen.

In 2024 zijn 58 sequential audits uitgevoerd:
- 43 in Nederland
- 15 in Vlaanderen.



Het betreft:



De auditverslagen van de eerste en tweede sequential audits worden wel beoordeeld op veiligheidsrisico's, maar niet beoordeeld voor een accreditatiebesluit. Na de derde sequential audit worden de resultaten van de drie audits samengevoegd.

De gezamenlijke resultaten vormen de basis voor de beoordeling of de accreditatiestatus verlengd wordt. Wij zijn trots dat dit het geval was bij alle vijf de organisaties die in 2024 hun eerste cyclus in het Continu Verbeterprogramma volledig hebben doorlopen.

Waarom een analyse?

Wij voeren iedere zes maanden een rode draad analyse uit op de bevindingen uit de sequential audits. Dit doen wij om zicht te houden op de borging van de basis op orde en het lerend vermogen binnen de zorgorganisaties. Maar ook om eventuele trends te ontdekken, en op te volgen hoe vaak wij tussentijds een aanvullende actie vragen als wij onderweg in het Continu Verbeterprogramma een risico op de drie noodzakelijke voorwaarden signaleren.

Opvolging analyse

In 2024 zijn vier auditverslagen naar aanleiding van een mogelijk veiligheidsrisico, een zogenaamde rode vlag, besproken in het College Kwaliteitsverklaringen. Op basis van deze besprekingen hebben wij in een aantal situaties aanvullende acties gevraagd aan de zorgorganisatie, zoals een terugkoppeling op de voortgang van geconstateerde uitdagingen of een extra toets op de uitdaging, door een interne audit en soms een externe audit. Bij acht andere zorgorganisaties geeft het auditverslag aanleiding om in de begeleiding specifieke aandacht te besteden aan het oppakken van uitdagingen.

Op basis van de totale rode draad analyse 2024 heeft Qualicor ook het eigen verbeterpotentieel onderzocht voor het Continu Verbeterprogramma. Zo hebben wij het intakeformulier, waarin wij samen met de zorgorganisatie de afspraken voor de audit vastleggen, verduidelijkt en zijn we de opbouw van de auditprogramma's, in het bijzonder de verdeling van de normensets over de drie audits, opnieuw aan het bekijken.

Informatiebeveiliging in de Zorg

Qualicor Europe heeft als doel zorgaanbieders te ondersteunen in het borgen en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Informatiebeveiliging is een belangrijk onderdeel geworden van de veiligheid van de zorgverlening. Daarom vinden wij dat wij informatiebeveiliging mee moeten kunnen toetsen in onze audits.

Wij bieden certificering voor Informatiebeveiliging in de Zorg aan als integraal onderdeel van het Continu Verbeterprogramma. Op deze manier toetsen wij de norm mee met het overkoepelende kwaliteitssysteem in de zorgorganisatie en voorkomen wij extra auditmomenten voor de zorgorganisatie.

Met deze certificering voldoet een zorgorganisatie aan de normen voor informatiebeveiliging, zoals beschreven in de NEN7510. Dit is de Nederlandse versie van de ISO 27001. In 2025 bereiden wij de toetsing met de ISO27001 voor.

Saxenburgh

Saxenburgh biedt een breed zorgpalet, van ziekenhuiszorg tot ouderenzorg, van revalidatie tot thuiszorg. Het is de eerste netwerkorganisatie, die zich door Qualicor heeft laten toetsen op de normen voor informatiebeveiliging in de zorg. Matthijs Brunink, adviseur Informatiebeveiliging/CISO, en Lotte Wilharms, adviseur Kwaliteit & Veiligheid vertellen waarom zij deze keuze hebben gemaakt.

Matthijs Brunink: "Continu verbeteren is een van onze strategische pijlers. De manier van werken van Qualicor past bij onze koers. Bovendien willen



wij de auditlasten beperken en de toetsing voor informatiebeveiliging laten aansluiten bij ons integrale kwaliteitsmanagement. Vanuit deze visie willen wij de 'zorgaudit' en 'informatiebeveiligingsaudit' integreren. Dat kan bij ons vanaf de sequentiale audit in 2027. De initiële audit hebben wij nu nog apart laten plaatsvinden, omdat wij deze eerstvolgende zorgaudit te ver weg vonden in de tijd om met de informatiebeveiligingsaudit te wachten. Wij kijken wel al met elkaar naar de te toetsen normen, zodat wij de organisatie de komende jaren niet dubbel belasten."

Continu verbeteren

Lotte Wilharms: "Medewerkers krijgen meer eigenaarschap door informatiebeveiliging te integreren in meerdere interne kwaliteits- en veiligheidsaudits. En voor alle zorglocaties gelden dezelfde regels." Matthijs vult aan: "En over locatie specifieke zaken denken zij zelf na. Het ene gebouw is nieuw, het andere wat ouder. Samen besluiten wij welke aanpassingen wij doorvoeren."

Matthijs: "De verwachtingen voor de initiële audit waren vooraf helder en de documenten op orde. Voor de meeste medewerkers was het waarderende gesprek over informatiebeveiliging nieuw." Lotte sluit af: "De gespreksvoering stimuleert hen om erover na te denken. Wat doen wij al goed? En wat kan beter? Zo bereiken wij ons doel om informatiebeveiliging ook onderdeel te laten zijn van continu verbeteren."

Vermelding op website



Zorgorganisaties die de certificering Informatiebeveiliging in de Zorg hebben behaald, staan in het register op [onze website](#) vermeld.

Continu Verbeteren

ZGT heeft als eerste ziekenhuis ons Continu Verbeterprogramma volledig doorlopen en ook als eerste ziekenhuis op het hoogste niveau, diamant. En AZ Alma heeft net de overstap gemaakt. Beide zorgorganisaties leggen uit waarom zij kiezen voor het Continu Verbeterprogramma.



Johan Vesseur, manager kwaliteit en veiligheid, en **Desiree Koetje-Rodijk**, beleidsadviseur kwaliteit en veiligheid van ZGT delen hun ervaring. Desiree: "De afgelopen vijf jaar hebben we mooie complimenten ontvangen en uitdagingen aangepakt. Dit heeft ons geholpen om de kwaliteitscyclus nog meer te verbeteren en te laten zien hoe wij dat borgen. Wij zijn trots op de betrokkenheid van de medewerkers om kwaliteit te leveren. Een externe blik op kwaliteit van zorg maakt ons nog scherper op waarmee we bezig zijn."

Audits als extra impuls

Johan voegt hieraan toe: "De drie audits waren in die zin boost-momenten voor ons. Ze hebben ons niet alleen geholpen om te reflecteren op waar we staan, maar ook om te kijken naar de verbeterpunten die we eerder hebben vastgesteld. De uitkomsten laten zien dat wij goed zijn in het borgen van het kwaliteitsdenken."

Een van de grootste redenen dat wij nu niveau diamant hebben, heeft te maken met de intrinsieke motivatie van onze medewerkers om altijd een hoge kwaliteit van zorg te leveren. Onze medewerkers zijn er trots op om te laten zien wat voor prachtig vak ze hebben en hoe ze met hun vak bezig zijn."



Johan Vesseur en Desiree Koetje-Rodijk

Continu Verbeteren

Desiree: “Onze patiëntgerichte zorg kwam ook als positief resultaat uit de audits. De patiënten zijn vol lof. Wij hebben een toegewijde cliëntenraad die bij beleidsbeslissingen wordt betrokken. Wij vragen patiënten bij wijzigingen om mee te denken en te delen wat ze zien. Zodat we ook vanuit hun optiek weten waar en wat wij kunnen verbeteren. Johan: “Wij hebben heel bewust aandacht voor samen beslissen vanuit passende zorg. Het is een programma waaraan ziekenhuisbreed invulling wordt gegeven.”

Externe spiegel

Desiree benadrukt het voordeel van het Continu Verbeterprogramma: “We hebben interne auditcycli en decentrale kwaliteitsteams die structureel aan kwaliteit werken. De externe audits zijn geen eindpunt, maar laten zien dat we goed bezig zijn en waar we nog kunnen verbeteren. We konden zelf beslissen wanneer we verbeterpunten uit een sequential audit wilden opvolgen. We hebben de afdelingen vooraf geïnformeerd over de gekozen thema’s en te toetsen normensets. Vervolgens konden ze zelf invulling geven aan hun voorbereiding. Dit heeft geleid tot een echte spiegel voorhouden, wat essentieel is voor leren en verbeteren.”

“Een externe blik op kwaliteit van zorg maakt ons nog scherper op waarmee we bezig zijn.”

Johan: “De passie en het eigenaarschap van de medewerkers zijn de motor voor een cultuur van continue verbetering. En de begeleiding van Qualicor heeft ons ondersteund bij onze aanpak. Het is een samenwerking die ons in staat stelt om onze interne kwaliteitswerking verder duurzaam te versterken en te borgen.”



Focus op continu verbeteren

In het Continu Verbeterprogramma kijken wij samen met de zorgorganisatie wat er al goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn. Hoe kun je vasthouden wat al eerder is gerealiseerd? En hoe inspireer je om samen te leren en te innoveren?

Het programma bestaat uit drie kleinere audits verdeeld over vijf jaar. Deze audits zijn ingebed in de kwaliteitscyclus van de organisatie en sluiten aan bij actuele thema’s. Wij kijken per audit naar een aantal specifieke normensets van het internationale Qmentum Global normenkader. Op deze manier leggen wij de focus op het eigen kwaliteitswerk en lerend vermogen. En voorkomen wij een projectaanpak van accreditatie met bijbehorend examengevoel. Kwaliteit geeft energie, dus dat vraagt een motiverende aanpak met meer ruimte voor eigen accenten. Zo gaan we van moeten naar willen.

Continu Verbeteren



AZ Alma heeft na twee instellingsbrede accreditatieaudits ook de keuze gemaakt voor het Continu Verbeterprogramma. **Prisca Rabaut**, manager Kwaliteit en Innovatie, vertelt: “Wij willen in de organisatie de focus op toetsing verminderen en kwaliteitszorg nog meer onderdeel laten zijn van het dagelijks werk.

Dit bereik je door de audits meer te spreiden, waar-door je beter kunt verbeteren en de kwaliteitszorg verder kunt brengen. Bovendien kunnen wij in elke sequential audit onze eigen accenten leggen. Dit betekent dat wij ons kunnen richten op vernieuwing van onze processen en deze kunnen laten toetsen.”

Evenwicht tussen controle en vertrouwen

Ze vervolgt: “In aanloop naar de overbruggingsaudit zijn wij uitgegaan van hoe wij het doen, dat wij het goed doen en de risico’s beheersen. Dat vraagt van de zorgprofessionals een verandering in mindset. Die verandering is ingezet, maar heeft ook tijd nodig. De begeleiding vanuit Qualicor heeft daarbij geholpen. Medewerkers konden hun vragen stellen, dat gaf geruststelling en vertrouwen, en nam zo de druk van de ketel.

Ook voor de leidinggevenden was het anders. Zij moesten loslaten, meer uitgaan van vertrouwen en minder controleren. Dat is een lastig evenwicht, maar wij worden er steeds beter in. Wij hebben bijvoorbeeld Quality & Safety-kwartieren voor elke dienst. Er is een bord met de PDCA over de dienst. Het team gaat elke week een kwartier rond het bord staan, bespreekt wat er goed is gegaan en wat beter had gekund. Daar komen goede ideeën uit voort. Zo kwam het voor dat



de opname van patiënten vertraging opliep, omdat niet alle formulieren waren ingevuld. Een verpleegkundige stelde voor het toestemmingsformulier groen te maken, zodat dit meer opvalt en ze voor de opname patiënten er makkelijker op kunnen wijzen om in ieder geval dat opvallende formulier in orde te hebben.”

Zorg met een hart

“Ook ideeën van patiënten vinden gehoor.”, zegt Prisca. “Binnen een project stellen wij altijd de vraag op welke manier wij de stem van de patiënt kunnen meenemen. Dit kan individueel zijn, maar ook met een tevredenheidsmeting. Ons revalidatieterras op het dak bijvoorbeeld heeft verschillende ondergronden om te nog beter te kunnen oefenen. Dat is ontstaan in samenwerking met een patiënt. Het is onze missie om samen met patiënten en zorgverleners kwaliteitszorg verder te brengen. En het Continu Verbeterprogramma van Qualicor ondersteunt ons daarbij.”

Stap voor stap steeds beter

Zorg is mensenwerk. Werken aan kwaliteit en verbeterkracht is daarom voor iedere organisatie, in iedere zorgsector, verschillend. Wij zijn ons bewust van de verschillende behoeften. Ons aanbod sluit daarom aan bij de realiteit van de organisatie. Zo zorgen wij samen voor het verschil. De ervaringen van Curando vzw, Gelre ziekenhuizen en OLVG laten zien wat dat in de praktijk betekent.



Curando vzw heeft een geïntegreerd zorgaanbod met woonzorgcentra, groepen van assistentiewoningen, centra voor dagverzorging en voor dagopvang en diensten aan huis, zoals thuisverpleging, gezinszorg, warme maaltijden aan huis en dienstencheques.

Annabelle Bossaert, beleidsmedewerker Kwaliteit en Veiligheid, vertelt: “Curando heeft een breed antwoord op vragen en behoeften van ouderen. Wij zijn lokaal en regionaal verankerd en willen in dialoog met zorgvragers, medewerkers en vrijwilligers in al onze locaties en dienstverleningen hetzelfde niveau van warme, persoonsgerichte zorg bieden. Dat voert terug op de basis van de congregatie waartoe Curando behoort en is voor ons de kern van onze zorg.”

Zij vervolgt: “Wij hebben bewust gekozen voor de internationale, doelgerichte accreditatie

van Qualicor, omdat deze het best past bij onze organisatie. Binnen dat kader is het mogelijk om samen met onze medewerkers op onze manier en in ons eigen tempo te kijken wat bijdraagt aan de kwaliteit en veiligheid van onze zorg. Want kwaliteit is meer dan normen, het is ons dagelijks werk. De invulling kan voor verschillende locaties anders zijn, bijvoorbeeld omdat een gebouw nieuw of juist oud is. En niet alles is even belangrijk in elke dienstverlening of context. Het programma van Qualicor biedt daarbij de nodige ruimte en flexibiliteit.

Kwaliteit van leven

Bovendien geeft het normenkader van Qualicor ons de mogelijkheid onze manier van werken te stroomlijnen en te ontdekken waar onze blinde vlekken zitten. Uit dat laatste komen dan vaak ideeën ter verbetering. Daarnaast willen wij aan onze zorgvragers en naasten, (toekomstige)



medewerkers en vrijwilligers laten zien hoe wij werken. Wij willen tonen dat kwaliteit van zorg en leven een cruciaal onderdeel van ons werk is en wij altijd kijken hoe het nog beter kan. Wij zijn dan ook trots dat tijdens de audit de liefdevolle zorg, huiselijkheid en aandacht voor de omgeving voor de auditoren duidelijk voelbaar en zichtbaar was.”

Stap voor stap steeds beter

Gelre ziekenhuizen

Bij Gelre ziekenhuizen zijn ze trots op het programma ZorgNabij. Binnen dit programma wordt ziekenhuiszorg verplaatst naar de wijklocatie van de thuiszorg. Gelre werkt hiervoor samen met twee thuiszorgorganisaties, Sensire en Vèrian. Het doel van deze samenwerking is samen de juiste zorg op de juiste plek, en door de juiste zorgprofessional gegeven.

Marenne Terlingen, manager Strategie, Kwaliteit & Communicatie, vertelt waarom zij dit netwerk mee hebben laten toetsen binnen de eerste sequential audit. “Ons vertrekpunt is een herkenbare en erkende externe auditmethodiek, die ondersteunend en stimulerend is voor alle medewerkers. Dat geldt voor de zorg in en buiten ons ziekenhuis. Het ziekenhuis is geen eiland. Ons motto is niet voor niets ‘de kracht van samen’.

Een van onze strategische pijlers is passende zorg. Dit netwerk, waarbij zorg op het gebied van parenteralia en oncolytica op de wijklocaties wordt geboden, is patiëntvriendelijk. Uiteraard moet het zorgvuldig gebeuren. Daarom willen wij dat

Qualicor-auditoren objectief meekijken en toetsen of het goed en veilig gebeurt.”



Audit boost voor samenwerking

Zij vervolgt: “Voor de audit hebben wij samen met de ketenpartners de normen en methodiek van de traceraudit doorgenomen. De auditoren zijn naar de thuiszorglocaties geweest, waar aanwezige medewerkers en patiënten hun ervaring konden delen. De drie organisaties binnen deze netwerkzorg hebben voor een gezamenlijk verslag gekozen. Hieruit blijkt dat wij elkaar vertrouwen en van elkaar willen leren om het geheel nog beter te maken.

Zorgprofessionals vinden het toch best spannend dat een auditteam langskomt. Wij hebben daarna van hen gehoord dat het heel goed is verlopen en ze het vooral heel leuk vonden om over hun werk te vertellen. De auditoren hebben een goed beeld van het proces gekregen en onze bevoegdheid gezien. De feedback van hen was opbouwend en de complimenten maakten dat wij ook trots zijn op aspecten die wij als vanzelfsprekend ervoeren. En een heel belangrijke uitkomst is dat deze audit een verdere boost heeft gegeven aan de samenwerking met Sensire en Vèrian.”

Stap voor stap steeds beter



In 2023 kreeg ziekenhuis OLVG na de overbruggings-audit een uitgesteld besluit. Vanwege de enorme werkdruk in coronatijd zijn veel concessies gedaan, waaronder minder registraties. Eind 2023 was dit op orde en is alsnog accreditatie verkregen. **Erno Leenaarts**, hoofd Kwaliteit en Klachten, en **Margriet Sijtsma**, adviseur Kwaliteit vertellen wat dit voor het ziekenhuis heeft betekend.

Erno Leenaarts: “Een uitgesteld besluit is niet prettig, maar het heeft bij ons wel geleid tot een structurele aanpak om voor verbetering te zorgen. Wij hebben direct vier projectgroepen opgericht, die in de lijn zijn belegd en sturen op doelen. Een kernteam kwaliteit, waarin raad van bestuur, (operationeel) management, medische en verpleegkundige staf is vertegenwoordigd, houdt de voortgang in de gaten en neemt besluiten. Aan veel van deze processen houden we nu nog steeds vast met als inzet continu verbeteren en daarmee duurzame kwaliteitsgroei in ons ziekenhuis.”

Focus op wat goed gaat

Margriet: “Het kernteam komt nog steeds elke zes weken bij elkaar. Maar in het hele ziekenhuis

is betrokkenheid belangrijk en kwaliteit is weer zichtbaar terug op de werkvloer. Er zijn korte lijnen en wij hebben nu in alle RvE's decentrale kwaliteitsmedewerkers. Zij komen een keer per maand bij elkaar om ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren om verder te groeien. Ze delen wat goed gaat, wat minder en hoe het is opgelost. De centrale afdeling Kwaliteit en Verbetering is hierbij aangesloten. Hierdoor is er een goede verbinding tussen centraal en decentraal op het gebied van kwaliteit.”

Erno vervolgt: “Vanaf 2024 hebben wij meer de focus op wat goed gaat en wat beter kan. Er zijn interne auditoren opgeleid en de interne audits en rapportages zijn meer waardevol. Hierbij was de begeleiding vanuit Qualicor belangrijk. En met meer eigenaarschap op de vloer verandert het leidinggeven naar meer coachend zijn en vertrouwen hebben en geven. Ook daarvoor zijn wij een programma gestart.

Margriet vult aan: “Deze focus was ook het uitgangspunt richting de eerste sequential audit in november 2024. Medewerkers hebben de



waarderende insteek tijdens de audit heel positief ervaren. Erno tot slot: Wij voeren nu ook meer het open gesprek. Wij hebben afspraken met elkaar, dus waarom doe je het anders? En hoe spreek je elkaar aan als iets beter moet? Binnen het Continu Verbeterprogramma ontwikkelen wij dus stap voor stap door.

Kennis en ervaring delen

Wij organiseren vanuit onze Qualicor Academy jaarlijks meerdere trainingen, bijeenkomsten en webinars om kennis en ervaringen te delen, te netwerken en elkaar te inspireren. Zo worden wij samen steeds beter.

Voor en met onze auditoren

De jaarlijkse **Auditorendag** op 10 oktober 2024 had als thema 'Duurzaam doorprikken en prikkelen met **waarderende audits**'. Danny Meire en Lucy Aalders hebben verteld hoe zij dit aanpakken. Hoe bereiden zij zich voor op een audit, hoe blijven zij scherp, welke vragen stellen zij en hoe werken zij in een auditteam? Wij hebben de praktische tool bij de verdiepende waarderende dialoog toegelicht en besproken. En onze CEO Ellen Joan van Vliet ging met de auditoren in gesprek over risicogestuurd auditen: wat betekent risicobereidheid in tijden van krapte en hoe audit je dit?

Zoals elk jaar hebben wij belangrijke ontwikkelingen gedeeld, zoals de doorontwikkeling van ons Continu Verbeterprogramma en de werkwijze rond het toetsen van een eigen kwaliteitssysteem met de audit in UZ Gent (zie pagina 5 voor hun ervaring) als voorbeeld. Verder hebben wij met elkaar de auditevaluaties en rode draad analyse doorgesproken. En wij hebben uitleg gegeven over het instrument 360 graden feedback voor alle auditoren. Wij zijn trots op onze auditoren en hebben uiteraard stilgestaan bij auditoren die afscheid nemen en auditoren die wij welkom mogen heten. Presentaties en tool zijn voor auditoren beschikbaar in het Auditorenportaal via [Mijn Qualicor](#).

Onze voorzitters van de auditteams kwamen twee keer bij elkaar in ons **voorzittersoverleg**. Wij hebben onder andere gesproken over de fusieontwikkelingen met Perspekt en de ervaringen met de audits Informatiebeveiliging in de Zorg. Daarnaast hebben zij in een intervisie onder leiding van een extern deskundige casuïstiek met elkaar besproken.

Voor en met onze zorgorganisaties

Voor kwaliteitsfunctionarissen hebben wij twee online bijeenkomsten en twee Netwerkdagen, een in Nederland en een in Vlaanderen, georganiseerd.

Opnamen en presentaties van de **webinars** 'Nothing about me without me' over informed consent en 'Voeling met de bedoeling' over werken vanuit de bedoeling toegepast op het normenkader inclusief een handige tool zijn voor instellingscontactpersonen beschikbaar via [Mijn Qualicor](#). Dat geldt ook voor de presentaties van de Netwerkdagen.

De **Netwerkdag Vlaanderen** 'Boosten van duurzame kwaliteit in jouw organisatie' bij Zorggroep Multiversum in Antwerpen ging over het nog beter inbedden van duurzame kwaliteitsverbeteringen.



Kennis en ervaringen delen

Kwaliteit ontstaat per definitie in co-creatie. Hoe bevorder je dat iedereen, vanuit zijn of haar rol, impact heeft op dit proces? Collega's van Zorggroep Multiversum, AZ Voorkempen, AZ Herentals en OLVG hebben hun ervaring gedeeld. En deelnemers hebben in groepen met elkaar aan de hand van stellingen hierover gediscussieerd.

De **Netwerkdag Nederland 'Hoe geef je interne kwaliteitsverbetering een krachtige impuls?'** vond plaats in Spaarne Gasthuis Hoofddorp. Wat zijn in jouw organisatie belangrijke aspecten van kwaliteit en veiligheid? Hoe kan jij gebruik maken van ons toetsingskader voor kwaliteitsverbetering in jouw organisatie? Hoe weet je dat je verantwoord kunt afwijken? Tijdens deze dag kregen deelnemers inspirerende voorbeelden van collega's uit AZ Voorkempen, Spaarne Gasthuis en Haaglanden MC. Daarnaast gingen deelnemers zelf aan de slag in een interactieve rondetafelsessie.

[Klik hier voor onze agenda](#)

Onze deelname en bijdragen aan externe bijeenkomsten in 2024

Januari

ISQua **Webinar 'International approaches for implementing accreditation programmes in different healthcare facilities'**, door CEO Ellen Joan van Vliet en Carsten Engel, CEO ISQua.

April

International Forum on Quality & Safety in Healthcare in Londen, VK:

- **Posterpresentatie 'Look back to the future, Caregiver 2033'**, door Mike Bardyn, senior adviseur, van Kwaliteit blijft en leeft, samen met GZA, AZ Zeno, Mloz en Acerio;
- Dutch Huddle 'The time to do what is right is always right' door Pedro Delgado, Vice President Institute for Healthcare Improvement (IHI) en Ellen Joan van Vliet, CEO Qualicor Europe en President-Elect ISQua ;
- Presentatie tijdens IHI Senior Leadership Day door Ellen Joan van Vliet, CEO Qualicor Europe en President-Elect ISQua.

Presentatie 'Flip je audit! De kracht van positieve psychologie' door Ria van Mierlo, senior adviseur, voor bijeenkomst 'Waarderend auditen' van Tijd voor Verbinding.



Mei

Presentatie 'Person-centered care from theory to practice: How to engage care professionals as partner' door Ellen Joan van Vliet, CEO Qualicor Europe en President-Elect ISQua voor World Health Day 2024 webinar 'My health, my right' van Asian Society for Quality in Healthcare (ASQua).

Kennis en ervaringen delen

Mei

Presentatie 'Accreditation as one of the strategies to establish standards and best practices focused on clinical and operational data security' door Ellen Joan van Vliet, CEO Qualicor Europe en President-Elect ISQua, voor Congresso International de serviços de Saúde (CISS), São Paulo, Brazilië.

Juni

Presentatie 'Stap Vooruit Spektakel: Trendsetter of Tranentrekker' door CEO Ellen Joan van Vliet in samenwerking met dr. Karen Kruijthof, voorzitter Raad van Bestuur Amsterdam UMC, voor Ketenkracht Kennis Parade van Centramed.

Juli

Presentatie 'Onafhankelijke waarderende netwerkaudit vanuit de bedoeling' door CEO Ellen Joan van Vliet en Patricia Lahana, manager Assessments & Academy, voor symposium Santeon netwerken.

Augustus

Werkbezoek HSO in Ottawa door CEO Ellen Joan van Vliet en Patricia Lahana, manager Assessments & Academy.

September

40th ISQua international conference in Istanbul, Turkije:

- Workshop 'People drive quality improvement' door CEO en President-Elect ISQua Ellen Joan van Vliet en Paulien Ogink, manager Kwaliteit & Veiligheid Deventer Ziekenhuis;
- Workshop 'The secrets and successes of not preparing for accreditation' door Patricia Lahana, manager Assessments & Academy, en Jorien Soethout, senior adviseur.

Presentatie 'Waardegericht verbeteren' door Jacqueline de Vos, senior adviseur & coördinator Academy, voor congres 'Samen vooruit in patiëntveiligheid' door Tijd voor Verbinding.



Dirk Maes, oktober

Oktober

Presentatie 'Kwaliteitstoets vanuit waardering: Trends in de tijd én bij de burens' door Dr. Dirk Maes, voorzitter auditteam Qualicor Europe, voor bijeenkomst 'Zorgkwaliteit onder loep' door Voka Health Community.

Presentatie 'Ethiekondersteuning in de zorg' door Jorien Soethout, senior adviseur, en Max van Spronsen, stafadviseur Kwaliteit & Patiëntenzorg Erasmus MC, voor bijeenkomst Netwerk Ethiekondersteuning.

December

Presentatie 'Passende toetsen voor passende zorgen' door CEO en President-Elect ISQua Ellen Joan van Vliet voor Netwerkbijeenkomst Samenwerkende Ziekenhuizen Zuid-Limburg.



Presentatie 'New boundaries of Patient Safety: Patient safety learnings from the past and challenges of the present' door Ellen Joan van Vliet, President-Elect ISQua, voor bijeenkomst Meeting of the Minds on Quality of Care door European Region World Health Organization (WHO) in Athene, Griekenland.

Ontwikkelingen Perspekt

Het jaar 2024 stond voor Perspekt grotendeels in het teken van de bestuurlijke fusie met Qualicor en de ontwikkeling van het nieuwe model Zorg en Welzijn als opvolger van het PREZO VV&T2017 keurmerk. Ook namen we in 2024 afscheid van Elly Breedveld, directeur-bestuurder van Perspekt.

Kwaliteitssysteem Model Zorg & Welzijn

In 2024 zijn we begonnen met het starten van het ontwikkelen van een nieuw gezamenlijk product samen met Qualicor: Model Zorg & Welzijn. Dit model gaat op den duur op PREZO VV&T en PREZO HH vervangen. We zijn gestart met literatuuronderzoek, de omgevingsscan, het raadplegen van experts en het verdiepen in de auditmethodologie. In 2024 hebben we ook het eerste concept voorgelegd om intern beoordeeld te worden.

Begin 2025 volgde de eerste consultatierondes waarin we het concept model hebben voorgelegd aan experts, klanten en auditoren. Met hun feedback zijn we aan de slag gegaan om vervolgens een nieuwe consultatierondes te organiseren. Op die manier checken we of het model voldoende toevoegt voor het veld en innovatief en toekomstbestendig is. Eind tweede kwartaal van 2025 hebben we het model geïntroduceerd aan onze medewerkers, auditoren en organisaties.

Bestuurlijke fusie

Op 1 juli 2024 tekenden namens Qualicor Ellen Joan van Vliet en namens Perspekt Elly Breedveld de statuten voor de bestuurlijke fusie. Daarmee ondersteunen Qualicor en Perspekt zorgorganisaties bij de kwaliteitsborging van professionele, warme zorg. Het gezamenlijke pakket van accreditatie- en certificeringsprogramma's dekt cure en care, netwerken en geïntegreerde zorg, informatiebeveiliging en digitale zorg, in Nederland en in België. Met de bestuurlijke fusie is Ellen Joan ook de bestuurder van Perspekt geworden.



De bestuurlijke fusie is een opmaat naar de juridische fusie tussen beide partijen, die 1 januari 2026 gaat plaatsvinden.

Afscheid directeur-bestuurder Elly Breedveld

Eind 2024 heeft Elly Breedveld afscheid genomen van Perspekt en Qualicor Europe. Na de bestuurlijke fusie was Elly tijdelijk werkzaam in de functie van programmadirecteur Academy. Elly: "Na een aantal mooie jaren bij Perspekt, waar ik me met hart voor de zaak en heel veel plezier heb ingezet, is het nu tijd voor een nieuwe fase in mijn loopbaan. De langdurige zorg, en ook Perspekt als certificeringsorganisatie en kwaliteitsinstituut, heeft de afgelopen jaren de nodige uitdagingen doorstaan. Ik ben trots op wat we met elkaar hebben weten te bereiken. De organisatie is nu klaar voor de volgende stap in het fusietraject. Voor mij een logisch moment om het stokje over de dragen."

De Wever, een organisatie op het gebied van ouderenzorg in de regio Tilburg, koos voor het PREZO Care keurmerk voor het cluster kortdurende zorg voor de locaties De Hazelaar en Damast. Caroline Wijdeven, kwaliteitsadviseur, vertelt hoe PREZO Care bijdroeg aan verdieping, eigenaarschap en herkenbare ontwikkelpunten in de praktijk van de kortdurende zorg.

Gericht op wat voor ons belangrijk is

Vooraf is scherp gekozen: de focus moest liggen op de beweging die we als organisatie aan het maken zijn, vanuit de strategie. Die keuze gaf richting aan de hele audit. **Caroline Wijdeven:** “Bij de eindaudit hebben we specifiek aandacht gevraagd voor reablement. Dat zie je nu duidelijk terug in het auditrapport.”

Samenwerking die werkt

Het auditteam is als open, positief en professioneel ervaren. De samenwerking met de kernauditor en het auditteam verliep soepel, met korte lijnen en heldere communicatie. “Prettig, open contact. Korte lijnen, snelle reacties – dat maakte het verschil”, volgens Caroline Wijdeven. Ook de werkvormen sloegen aan. De tip om bij *datamining* een complexe casus als startpunt te nemen, bleek waardevol en maakte deze aanpak meteen praktisch toepasbaar.

“De PREZO Care auditcyclus stond in het teken van verdieping. De ervaring? Waarderend, professioneel en vooral: waardevol. De audit gaf richting aan onze ambitie – het werd echt óns verhaal.”

Van rapport naar actie

Het auditrapport leverde niet alleen inzichten op, maar ook een gevoel van herkenning. “Het rapport geeft ons feedback waar we echt iets mee kunnen. We herkennen onszelf erin.” Tegelijkertijd werd duidelijk dat het rapport soms veel

vraagt van de lezer. Het onderscheid maken tussen hoofd- en bijzaken is nog een aandachtspunt. “Het vraagt concentratie. We willen het graag toegankelijker maken, ook voor onze MBO- en HBO-collega’s.”

Samen bouwen aan betere zorg

Met een rapportcijfer 8 voor het traject en een aanbeveling voor andere organisaties, kijkt de zorgorganisatie tevreden terug. De PREZO Care audit leverde niet alleen observaties op, maar ook dialoog, richting en inspiratie. Caroline Wijdeven sluit af: “De audit gaf ons richting. Het werd geen rapport over ons, maar een verhaal van onszelf.”



De Port, een organisatie gespecialiseerd in zorg aan kwetsbare ouderen in de regio Limburg, is een trotse houder van het PREZO VV&T keurmerk. Anita Janssen, directeur bij de Port, vertelt over hun ervaring met de PREZO VV&T audits.

Directeur Anita Janssen blikt tevreden terug op PREZO-audit. “De PREZO-audit is binnen de Port met open armen ontvangen. Geen stressvolle controle, maar een toets die rust en vertrouwen bracht. De audit was niet alleen goed georganiseerd, maar ook afgestemd op de praktijk van alledag. Vooral het bewonersgericht denken sprak ons aan.”

“De audit voelde als een bevestiging van wat we doen – en dat we het goed doen”



Aansluiten bij de leefwereld

Wat direct opviel, was de houding van de auditoren. Hun manier van werken werd omschreven als professioneel, betrokken en afgestemd op de bewoners. Janssen: “Ze pasten zich helemaal aan, aan de bewoners en de sfeer in de woningen. Dat maakte de sfeer tijdens de audit prettig en ontspannen. Er was ruimte voor échte gesprekken, met aandacht voor de praktijk.”

Prestatiegericht met de cliënt centraal

Voor de Port is het logisch om bij kwaliteit de bewoner voorop te zetten. Daarom sloot het PREZO VV&T naadloos aan. “Daar gaat het juist om: prestatiegericht auditeren met de cliënt centraal”, aldus Janssen. Ook de opbouw en inhoud van de audit zijn als passend ervaren: to-the-point, met voldoende diepgang, zonder te verzanden in details. “De diepgang was prima zo. De omvang sloot goed aan op wat we wilden toetsen.”

Een 10 met een duidelijke meerwaarde

De audit kreeg als eindcijfer een 10. Niet alleen om de uitvoering, maar ook om de betekenis ervan. “Alles verliep prettig en professioneel.” Zowel het PREZO werk- en denkmodel als de audit zelf werden als zeer waardevol gezien. Juist, omdat het helpt om zorg vanuit bewonersperspectief te blijven bekijken. “Vooral het bewonersgericht denken en toetsen vind ik erg belangrijk.”

Geen verbeterpunten – gewoon doorgaan zo

Op de vraag naar verbeterpunten gaf directeur Janssen een helder antwoord: “We hebben geen verbeterpunten. De afstemming was erg prettig.”

Duidelijkheid als basis voor samenwerking

Een succesvol auditverloop is het resultaat van goede samenwerking tussen onze Perspekt collega's, auditoren en onze aangesloten zorgorganisaties. Ieder heeft een eigen rol en verantwoordelijkheid, samen bereiken we het beste resultaat.

In 2024 is Perspekt gestart met het versimpelen van de werkafspraken en processen tussen de Perspekt collega's en de auditoren. Het doel was het realiseren van samenwerking waarin de auditkwaliteit, het werkplezier en de proceskwaliteit centraal staan. Om dit traject zorgvuldig te doorlopen is een klankbordgroep van (lead)auditoren samengesteld. Samen met deze groep is een gedeelde visie ontwikkeld met een balans tussen dienstverlening op maat en een efficiënte organisatie.

Een uniforme werkwijze

De nieuwe werkwijze sluit grotendeels nog steeds aan bij de bestaande praktijk, maar bevat aangescherpte en verbeterde onderdelen. Door de gewenste situatie gezamenlijk helder te beschrijven, hebben we een uniforme werkwijze neer kunnen zetten die duidelijkheid biedt over taken, rollen en verantwoordelijkheden. Dit maakt het ook mogelijk om als auditteam met elkaar te spreken over verwachtingen en uitvoering.

Voor een aantal onderwerpen hanteren wij als onafhankelijke toetsingsorganisatie bewust een strikt gescheiden rolverdeling. Voor deze specifieke onderwerpen moet de onpartijdigheid gegarandeerd

zijn. Wij hebben de verantwoordelijkheid eenduidig en expliciet op de meest logische plek belegd, zijnde óf een Perspekt collega, óf het auditteam, óf de zorgorganisatie. Vragen over deze onderwerpen worden dan ook uitsluitend door de betreffende partij opgepakt. Wanneer een onderwerp zich aandient bij de "verkeerde partij", wordt het onderwerp doorwezen naar de juiste verantwoordelijke.

Praktisch voorbeeld

In de praktijk betekent dit dat een Perspekt adviseur het auditproces opstart met een e-mail waarin voorbereidende informatie wordt gedeeld met het auditteam. Vanaf dat moment bereidt het auditteam samen met de zorgorganisatie de audit voor.



Tijdens het vooroverleg met de zorgorganisatie worden afspraken gemaakt over de audituitvoering. De rol van de secretaris is in deze fase cruciaal. Het auditteam is verantwoordelijk voor de uitvoering van een kwalitatief hoogwaardige audit. De adviseur is niet meer betrokken in dit proces totdat het auditrapport wordt opgeleverd. Op dat moment draagt het auditteam het auditproces weer over aan de Perspekt adviseur.

Onze doelen met deze samenwerking

Met deze nieuwe werkwijze streven wij naar:

- Duidelijkheid over verantwoordelijkheden en een optimale samenwerking;
- Minder schakels en een hoge kwaliteit van werkprocessen;
- Betere afstemming en benutting van ieders expertise;
- Efficiënte voorbereiding zonder onnodige belasting van zorgorganisaties;
- Flexibiliteit in het omgaan met onverwachte situaties;
- Verhoogd werkplezier voor alle betrokkenen.

Met als uiteindelijk doel: een zo goed mogelijke audit voor de klant. Want een goede voorbereiding is het halve werk.

Kennis delen en ontwikkelen

Perspekt stimuleert en ondersteunt auditoren bij hun auditwerk en hun professionele ontwikkeling. Naast trainings- en bijscholingsmomenten wisselen auditoren gedurende het jaar actief kennis en ervaringen uit. In 2024 gaven we hier invulling aan met onder meer de Kennismiddag, de Jaardag en de eerste online themabijeenkomsten.

Kennismiddag: zelfsturing en trends in de zorg

In januari waren we te gast bij klantorganisatie Vecht en IJssel, locatie Transwijk. De middag stond in het teken van de ontwikkeling naar zelfsturende auditteams. We verkenden samen welke randvoorwaarden nodig zijn om met zelfsturing de auditkwaliteit verder te verhogen. Duidelijkheid blijkt het toverwoord, in informatie, verwachtingen en communicatie.

"Duidelijkheid is het toverwoord"

Vervolgens maakte Ellen Joan van Vliet in aanloop naar de fusie voor het eerst kennis met onze auditoren en deelde zij haar visie op drie actuele trends:

1. Meer (en andere) zorg met minder mensen;
2. Duurzaamheid als strategisch thema;
3. Disruptieve innovatie en het belang van veerkracht.

De trends leidden tot levendige gesprekken en waardevolle reflecties.



Kennis delen en ontwikkelen

Jaardag: input, ontmoeting en samenwerking

De Jaardag voor al onze auditoren liet opnieuw zien hoe waardevol het is om, met een betrokken en bevlogen groep professionals, samen te komen. De dag begon informeel met een gezamenlijke lunch, waar volop ruimte was voor ontmoeting en bijpraten. Dat zorgde direct voor een open en energieke sfeer. In het inhoudelijke programma stond de actualiteit centraal. We namen de auditoren mee in de laatste ontwikkelingen rondom de bestuurlijke fusie. Naast de betrokkenheid van de auditoren kwam ook de betrokkenheid van de Perspekt collega's inclusief de personeelsvertegenwoordiging aan bod.



Een belangrijk onderdeel van de dag was de presentatie van de contouren van het nieuwe Model Zorg en Welzijn, dat Perspekt samen met Qualicor Europe ontwikkelt. Auditoren kregen de mogelijkheid om inhoudelijke feedback te geven via een interactieve 'Sendsteps' uitvraging. Deze werkvorm nodigde uit tot gerichte input en leverde nieuwe, waardevolle inzichten op die bijdragen aan de doorontwikkeling van het model.

"Gerichte input levert waardevolle inzichten op"

Daarnaast besteedden we aandacht aan de samenwerking binnen auditteams. We bespraken hoe we leren en ontwikkelen nog meer kunnen verankeren in het auditwerk. Er werd enthousiast gereageerd op het idee van online themabijeenkomsten, waarmee we in 2024 zijn gestart.

De afsluiting van de dag stond in het teken van humor en reflectie. Een terugspeeltheater gaf op luchtige én herkenbare wijze een creatieve weergave van casussen die door auditoren zelf waren ingebracht. De mix van humor en diepgang zorgde voor veel gelach én waardevolle reflectiemomenten. Ook nam Elly Breedveld afscheid van de auditoren. Over haar afscheid lees je meer op pagina 18.

Online themabijeenkomsten: verdiepen en verbinden

In 2024 zijn we gestart met het organiseren van online themabijeenkomsten voor auditoren. Deze sessies bieden ruimte om laagdrempelig samen te reflecteren, kennis en ervaringen te delen en dilemma's te bespreken. Ze dragen zo bij aan verdere professionele ontwikkeling én versterking van de onderlinge contacten tussen auditoren.

De eerste bijeenkomst vond plaats in oktober en stond in het teken van professionaliseren als team. We bespraken onder andere: hoe versterken we elkaar, wat verwachten we van elkaar, voorafgaand, tijdens en na een audit, en hoe bouwen we in korte tijd aan een effectieve samenwerking – zowel binnen auditteams als tussen auditoren en Perspekt collega's.

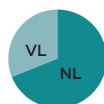
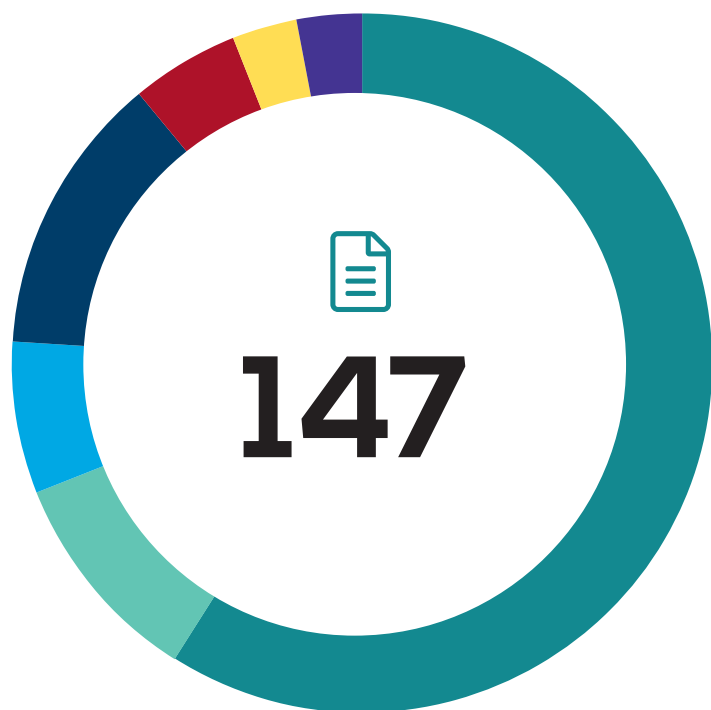
De tweede bijeenkomst in december richtte zich op samenwerking binnen auditteams met focus op PREZO Care. We reflecteerden op de manier waarop we elkaar kunnen ondersteunen in onze verschillende taken en rollen tijdens het auditproces, met als doel de kwaliteit van audits verder te verhogen. Onze PREZO Care auditoren dachten actief mee over hoe samenwerking bijdraagt aan een succesvol auditresultaat én aan het werkplezier van het team. Met deze bijeenkomsten bouwen we aan een lerende gemeenschap, waarin auditoren elkaar inspireren en ontmoeten.

Kerncijfers 2024

Een overzicht van relevante cijfers over 2024. Cijfers per 31 december 2024.

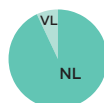
1. Aangesloten zorgorganisaties Qualicor Europe

In 2024 had Qualicor Europe 147 overeenkomsten met zorgorganisaties in Nederland (NL) en Vlaanderen (VL).



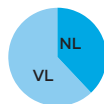
Ziekenhuizen

59%



**GGZ / Psychiatrische
ziekenhuizen**

10%



**Organisaties voor
langdurige zorg**

7%



**Zelfstandige
behandelklinieken**

13%



**Organisaties voor
thuisverpleging**

5%



**Radiotherapeutische
instituten**

3%

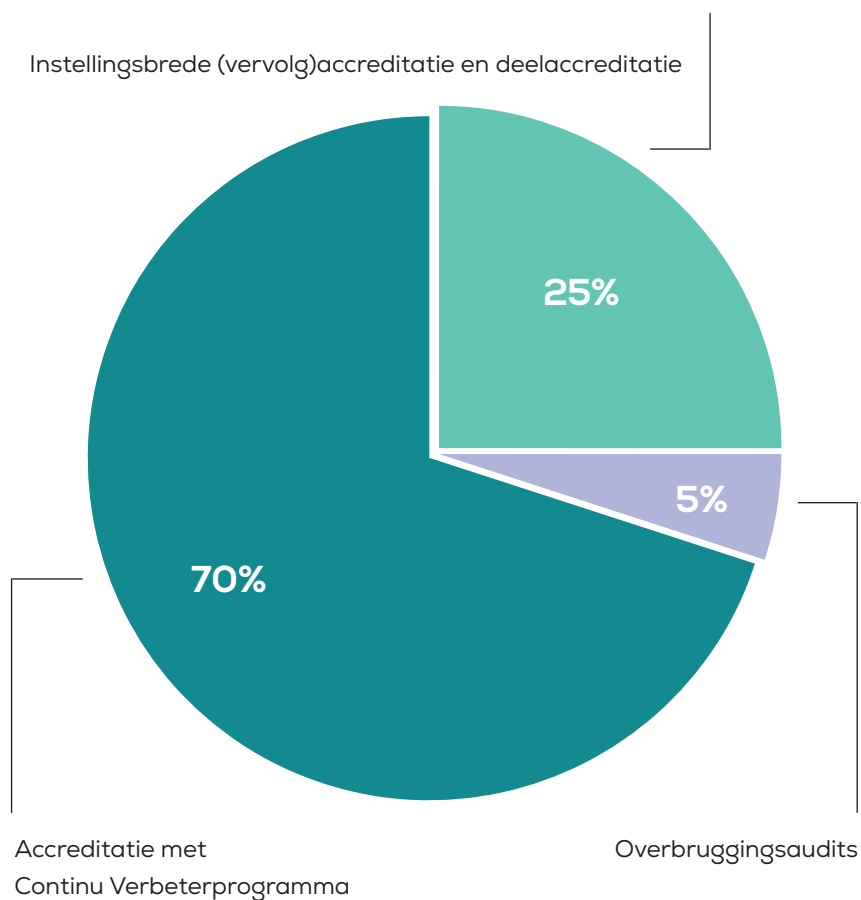


**Organisaties voor
revalidatie**

3%

Kerncijfers 2024

2. Verdeling assessmentprogramma's Qualicor Europe



3. Aantal uitgevoerde audits en trainingen Qualicor Europe



- * 59 Audits maakten als sequential audit onderdeel uit van het Continuu Verbeterprogramma.
- ** 29 in-company trainingen, voornamelijk Intern auditen en Waarderend auditen. En één open training 'Startende kwaliteitsmanager'.

4. Financiën Qualicor Europe

Qualicor Europe werkt zonder winstoogmerk en zonder exploitatiesubsidies. Accountantskantoor Flynth heeft onze jaarrekening 2024 goedgekeurd.

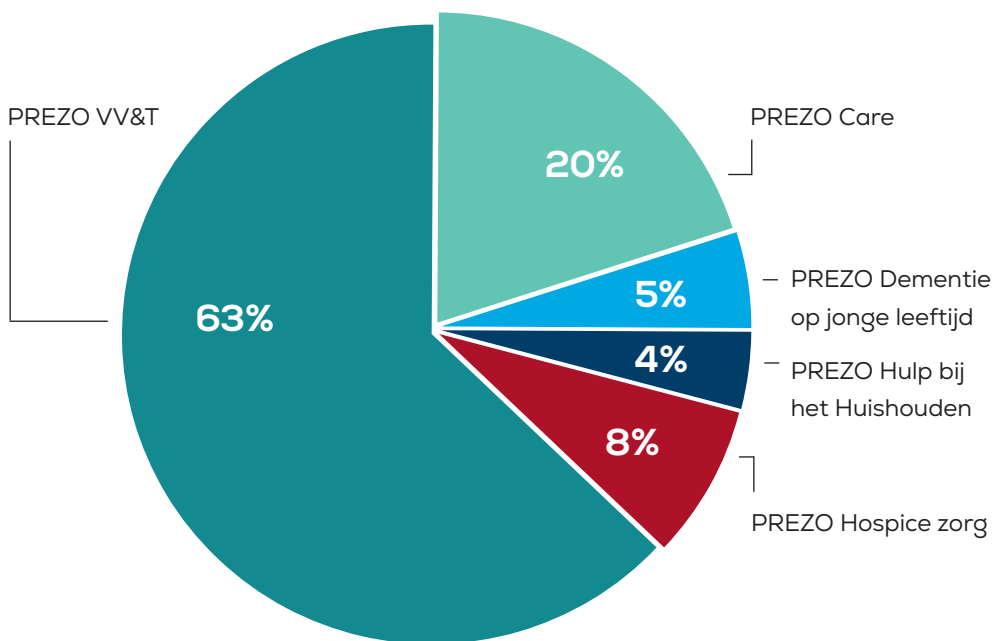
Opbrengsten: € 4.602.900,-
Resultaat: € 192.330,-

Kerncijfers 2024

5. Opdrachtgevers, aantal uitgevoerde audits en trainingen Perspekt

Stichting Perspekt heeft 158 opdrachtgevers. Binnen deze zorgorganisaties zijn meerdere, kleine audits uitgevoerd. Dit waren in totaal 298 audits. Er zijn vier trainingen gegeven in 2024.

Audits per keurmerkschema:



6. Financiën Perspekt

Opbrengsten audits:	€ 1.529.174,-
Overige opbrengsten:	€ 14.097,-
Resultaat:	€ -/- 136.365,-

Wij zijn Qualicor Europe en Perspekt

Qualicor Europe en Perspekt zijn sinds 1 juli 2024 bestuurlijk gefuseerd. De fusie is een logische stap om waarde te blijven toevoegen in een tijd waarin zorgorganisaties worden uitgedaagd om met minder mensen meer zorg te leveren. Beide stichtingen zijn opgericht door de eigen achterban in de cure (NIAZ als voorloper van Qualicor Europe in 1999) en de care (Perspekt in 2003).

Wij trekken sinds dit jaar samen op om de PREZO werk- en denkmodellen door te ontwikkelen naar een innovatief Model Zorg & Welzijn, dat wij laten accrediteren door de International Society for Quality in Healthcare (ISQua).



Team Qualicor Europe

Het team van Qualicor Europe bestaat eind 2024 uit een managementteam, 12 senior adviseurs en een supportteam met zeven medewerkers.

[Maak kennis met ons team](#) 

Ons auditorenteam

Ons auditorenteam bestaat uit ruim 250 professionals die zelf actief zijn in de zorg. In 2024 zijn 32 Qmentum Global auditoren en 12 auditoren Informatiebeveiliging in de Zorg opgeleid. Wij hebben van 14 auditoren afscheid genomen.

College Kwaliteitsverklaringen & College van Beroep

Qualicor Europe kent een College Kwaliteitsverklaringen en een College van Beroep. In 2024 is het College Kwaliteitsverklaringen 16 keer bijeengekomen om de CEO te adviseren over het toekennen van de accreditatiestatus aan een zorgorganisatie.

Wij hebben voor consumenten een regeling voor klachten over de bij ons aangesloten zorgorganisaties en voor klachten over Qualicor Europe zelf. Er is in 2024 geen casuïstiek voorgelegd aan het College van Beroep.

Team Perspekt

Het team van Perspekt bestaat eind 2024 uit 12 medewerkers.

[Maak kennis met ons team](#) 

Auditorenteam Perspekt

Ons auditorenteam bestaat uit een kleine honderd auditoren die zowel in dienst van zorgorganisaties zijn als zelfstandig werkzaam kunnen zijn. Ze hebben allemaal bestuurlijke ervaring en/of praktijkervaring in het veld van de langdurige zorg. Onze auditoren worden vanuit Perspekt opgeleid en getraind.

Wij zijn Qualicor Europe en Perspekt

College van Belanghebbenden Perspekt

Het College van Belanghebbenden bestaat uit deskundigen vanuit (zorg)aanbieders, cliëntenorganisaties, professionals, gemeenten, zorgverzekeraars en wetenschap. Zij adviseren de CEO vanuit een brede maatschappelijke betrokkenheid bij kwaliteitszorg en -ontwikkeling. In 2024 is het College van Belanghebbenden tweemaal bij elkaar gekomen en hebben ze het gehad over de beoordeling van onpartijdigheid, de voorgenomen bestuurlijke fusie met Qualicor Europe en het laten verlopen van de productaccreditatie door Raad van Accreditatie van het PREZO VV&T 2017 keurmerk.

Bezwaren- en Klachtencommissie Perspekt

Er zijn in 2024 geen klachten of bezwaren ontvangen.



Raad van Toezicht Qualicor en Perspekt

Per bestuurlijke fusiedatum bestaat de Raad van Toezicht voor de beide stichtingen uit:

- Ilse van Stijn, voorzitter
- Henk Gerla, vice-voorzitter
- Margot Cloet
- Kristof Eeckloo
- Huybert van Eck

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

Lees op pagina 4 hoe voorzitter Ilse van Stijn terugkijkt op 2024.

Sterk internationale verankering van onze organisatie

Wij zijn trots dat onze CEO dr. Ellen Joan van Vliet in 2024 is benoemd tot President-Elect van de International Society for Quality in Healthcare (ISQua).

Health Standards Organisation en Qualicor Europe hebben met de ondertekening van een samenwerkingscontract begin april 2024 in Londen het strategisch partnerschap verlengd. Lees het [gezamenlijke nieuwsbericht](#) op onze website.



Samen groeien naar een nieuwe organisatie

Redactie

Qualicor Europe en Perspekt

Bel of mail Qualicor Europe

+31 30 2330 380

info@qualicor.eu

Vormgeving & Realisatie

...met M erbij

www.qualicor.eu

Fotografie

Aangesloten zorgorganisaties,
Qualicor Europe, Perspekt en
Christophe Vander Eecken / Imagestories

Bel of mail Perspekt

+31 30 2739 458

info@perspekt.nu

www.perspekt.nu