



# Kwaliteitsbeeld

2024

Met trots presenteren wij het Kwaliteitsbeeld STMG 2024.

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe wij bij STMG werken aan de bouwstenen van het Generiek Kompas. Zo werken we samen aan de kwaliteit van bestaan van onze cliënten en hun naasten, en zetten we ons samen in voor continue verbetering van de zorg en ondersteuning.

Wij staan aan het begin van een inspirerende toekomst. We werken bij STMG aan ons Droombeeld 2030. Op onze route naar de toekomst volgen we onze wegwijzers: "Jouw werk, jouw balans", "Altijd in de buurt en "Wendbaar en waardevol organiseren".

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen dankzij medewerkers, cliënten en naasten die hun waardevolle inzichten en ervaringen met ons hebben gedeeld en ons zo helpen de zorg continu te verbeteren.

Ik wil dan ook iedereen bedanken die heeft bijgedragen aan dit beeld en aan de dagelijkse praktijk waarin we samen werken aan een betere kwaliteit van bestaan.

We kijken met vertrouwen naar de toekomst en blijven bouwen aan een STMG waarin mensen centraal staan en zorg altijd dichtbij is. Laten we samen blijven werken aan een waardevolle en toekomstbestendige zorg.

Nadja Renkema,  
Directeur-Bestuurder STMG



## Dit is STMG

---

### Terugblik

Onze medewerkers

Onze cliënten

Onze organisatie

---

### Vooruitblik

Jouw werk, jouw balans 2025

Altijd in de buurt 2025

Waardevol en wendbaar 2025

---

### Nawoord

Jouw werk,  
jouw balans

Altijd in  
de buurt

Wendbaar en  
waardevol  
organiseren



### Leeswijzer

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd aan de hand van onze drie wegwijzers. In de komende hoofdstukken leest u hoe wij in 2024 hebben gewerkt aan kwaliteit, welke inzichten we hebben opgedaan en hoe wij ons de komende jaren verder gaan ontwikkelen.

Nu en in de komende jaren werkt STMG met volle overtuiging toe naar ons Droombeeld 2030: een wendbare, innovatieve organisatie die aansluit bij de behoeften van cliënten, medewerkers en de samenleving. Dit toekomstbeeld vormt de basis van onze strategische koers, waarbij de drie wegwijzers van STMG ons richting geven.

Elke wegwijzer heeft daarbij een specifiek focusgebied:

**Jouw werk, jouw balans;**  
zet onze medewerkers op één.

**Altijd in de buurt;**  
helpt ons de cliënt centraal te stellen.

**Wendbaar en waardevol organiseren;**  
zorgt voor een gezonde en duurzame organisatie.

Door deze drie perspectieven samen te brengen, heeft STMG een helder richtingsgevoel en bouwen we aan een organisatie waar werk-leefbalans, nabijheid, samenwerking en innovatie centraal staan. We zorgen ervoor dat STMG niet alleen een betrouwbare zorgverlener en werkgever is, maar ook een flexibele en vooruitstrevende partner in de wijk.

Daarbij spelen we proactief in op veranderende zorgvragen en maatschappelijke ontwikkelingen. We omarmen slimme zorgtechnologie, bouwen sterke zorgnetwerken en creëren een werkomgeving waarin medewerkers zich gewaardeerd en ondersteund voelen. Het generiek kompas is hierbij een integraal onderdeel en helpt ons, samen met onze wegwijzers, op koers te blijven richting het Droombeeld 2030.



Jouw werk,  
jouw balans

Altijd in  
de buurt

Wendbaar en  
waardevol  
organiseren

## Onze medewerkers 2024

997 medewerkers

233 nieuwe medewerkers

81 medewerkers in opleiding

## Onze cliënten 2024

5031 cliënten

2391 cliënten wijkverpleging

2640 cliënten  
huishoudelijke  
ondersteuning

We starten dit kwaliteitsbeeld met een terugblik op 2024. In 2024 hebben we, samen met al onze medewerkers, cliënten en naasten, gewerkt aan het waarborgen en verbeteren van de zorgkwaliteit.

Daarnaast hebben we een nieuw Droombeeld en een vernieuwde strategie ontwikkeld. In deze overgangperiode merkten we dat de samenhang tussen oude en nieuwe doelen niet altijd even duidelijk was. In 2025 streven we ernaar om als één organisatie naar de toekomst toe te werken—samen met onze medewerkers, cliënten, naasten en onze regionale en landelijke partners.



## Onze medewerkers

We laten zien hoe we leren en ontwikkelen vormgeven, hoe onze medewerkers STMG ervaren en hoe we actief samenwerken met de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR) en key-users om kwaliteit en zeggenschap te versterken.

## Onze cliënten

We delen hoe cliënten STMG ervaren, wat zij belangrijk vinden en hoe we daarop inspelen. Daarnaast reflecteren we op onze eigen kijk op kwaliteit en cliëntgerichtheid.

## Onze organisatie

We geven inzicht in hoe we onze verbetercyclus doorlopen, hoe we samenwerken in de regio en welke ontwikkelingen we in 2024 hebben gerealiseerd.

## Deskundigheid en ontwikkeling

STMG werkt met een team Opleiden en Ontwikkelen (O&O), bestaande uit een adviseur O&O, een opleidingscoördinator, twee praktijkopleiders en getrainde werkbegeleiders in de wijk. In 2024 heeft dit team zich gericht op het versterken van de samenwerking met scholen in de regio, zodat opleiding en praktijk beter op elkaar aansluiten.



We willen onze medewerkers continu ondersteunen in hun professionele groei. Daarom hebben we ons leermanagementsysteem (LMS) verder ontwikkeld. Door uitbreiding van het scholingsaanbod, beter inzicht in de voortgang voor zowel medewerkers als leidinggevenden, en het stimuleren en vergoeden van het lidmaatschap voor het V&VN Kwaliteitsregister, werken we voortdurend aan ontwikkeling.

Het blijft daarbij uitdaging om het monitoren en het sturen op digitaal leren en ontwikkelen te versterken.

## Wat vinden onze medewerkers?

Onze medewerkers voelen zich verbonden met STMG en het werk dat we samen doen. Dit blijkt uit ons medewerkerstevredenheidsonderzoek, waarin we hoge scores zien op 'doelstellingen' en 'trots'. Medewerkers ervaren een sterke betrokkenheid bij hun werk en de waarde ervan voor cliënten, hun naasten en de samenleving. Tegelijkertijd ervaren zij ook een hoge werkdruk, met name bij ziekteverzuim of tijdens het inwerken van nieuwe collega's.

De ervaringen met deskundigheid en ontwikkeling lopen uiteen: de mogelijkheid tot professionele groei wordt zowel als een positieve factor als een verbeterpunt genoemd. De uitdaging voor STMG is om medewerkers nog beter te ondersteunen in hun ontwikkeling en groei.

## Zeggenschap bij STMG met Key-users en VAR

In 2024 zijn we gestart met key-users op het gebied van beleid, kwaliteit en innovatie. Deze key-users vertegenwoordigen hun wijkteams en denken actief mee over de kwaliteit van zorg binnen STMG. Zij helpen bij het opstellen en implementeren van beleid en werkinstructies, die vervolgens worden getoetst door de VAR. Dit proces zorgt ervoor dat nieuwe werkwijzen breed worden gedragen en effectief worden geïmplementeerd in de teams.

Met deze aanpak versterken we de zeggenschap binnen STMG—een ontwikkeling die we in 2025 verder willen uitbouwen.

## Onze Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad (VAR) deelt hun visie op kwaliteit van zorg bij STMG:

“Wij geloven dat het versterken van zorgnetwerken essentieel is voor het behalen van de beste resultaten voor onze cliënten. Daarom werken we actief aan sterke samenwerkingsverbanden die de basis vormen voor zorg van hoge kwaliteit.

We hechten veel waarde aan voortdurende ontwikkeling en leren. We moedigen onze teams aan om ideeën en vraagstukken aan te dragen, zodat we gezamenlijk op zoek kunnen gaan naar innovatieve oplossingen.

Wij zorgen ervoor dat medewerkers op alle niveaus invloed hebben op de beslissingen die hen aangaan. Zo bouwen we samen aan een zorgorganisatie die zich continu ontwikkelt, met oog voor de behoeften van onze cliënten en de nieuwste inzichten binnen ons vakgebied.

Door te investeren in sterke netwerken, een lerende cultuur en een goed georganiseerde werkomgeving, zetten we ons in voor zorg van de beste kwaliteit.”

-De Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad

## Hoe weten we wat onze cliënten belangrijk vinden?

Bij STMG voeren we klanttevredenheidsonderzoeken uit in de wijkverpleging en ondersteuning thuis. Voor de wijkverpleging gebruiken we de PREM (Patiënt Reported Experience Measurement) en daarnaast voeren we een eigen klanttevredenheidsonderzoek uit voor cliënten van ondersteuning thuis.

Daarnaast verzamelen we feedback via interne audits en gesprekken met cliënten. Ook werken we nauw samen met de cliëntenraad, zodat hun ervaringen en inzichten worden meegenomen in onze dienstverlening.

## Hoe sluiten we aan bij onze cliënt?

Iedere cliënt start met een intakegesprek, waarin we hun behoeften en mogelijkheden bespreken. Hierbij volgen we de Omaha-methodiek. We kijken eerst wat de cliënt zelf kan, welke hulpmiddelen er nodig zijn, welke ondersteuning naasten kunnen bieden, welke digitale mogelijkheden er zijn, en hoe wij vervolgens fysieke zorg kunnen leveren.

Om digitale zorg verder te versterken, zijn we in 2024 gestart met STMG-Connect, een digitale verkeerstoren die de fysieke en digitale zorg beter op elkaar afstemt. We hebben inmiddels meer dan 100 cliënten ondersteund met beeldzorg via STMG-Connect, waardoor zorg toegankelijker wordt en beter aansluit bij de behoeften van de cliënt.



## Wat vinden onze cliënten?

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de zorg van STMG. Ze waarderen de behulpzame en betrokken medewerkers, die vaak net dat beetje extra doen. Wel geven cliënten aan dat ze behoefte hebben aan meer vaste zorgverleners en ervaren sommigen uitdagingen met de zorgplanning.

Onze uitdaging is om de juiste balans te vinden tussen het leveren van de benodigde zorg en het zo goed mogelijk aansluiten bij de voorkeuren en wensen van cliënten.

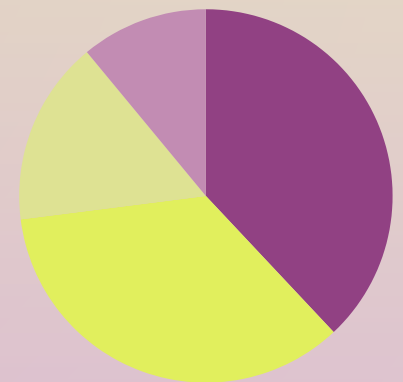
### Digitale zorg

We hebben onderzocht in hoeverre cliënten openstaan voor zorgtechnologie en hoe we hen daarin beter kunnen ondersteunen. Uit gesprekken bleek dat sommige cliënten aanvankelijk sceptisch waren, maar later juist de voordelen ontdekten.

Een cliënt die vooraf afwijzend tegenover digitale zorg stond en moeite had met het gebruik van een tablet ontdekte door de introductie van Beeldzorg de voordelen ervan. Ze gebruikt de tablet nu niet alleen voor zorg op afstand, maar ook voor sociale contacten met (klein-)kinderen en het bijhouden van het nieuws.

### Staat u open voor de inzet van zorgtechnologie

- Erg positief 38%
- Positief 35%
- Liever niet 16%
- Helemaal niet 11%



### Quote cliënt thema audit "inzet beeldzorg STMG"

"Ik ervaar nu meer eigen regie. Nu kan ik zelf bepalen wanneer ik kan gaan douchen."

# Onze organisatie

## Verbetercyclus bij STMG

STMG zet zich actief in voor het bewaken en verbeteren van de zorgkwaliteit. Dit doen we met open meldcultuur voor incidenten bij cliënten, medewerkers en informatiebeveiliging, gecombineerd met regelmatige kwaliteitsaudits, passende opvolging van klachten en complimenten en klanttevredenheidsonderzoeken.

We hebben in 2024 het meldproces voor incidenten verbeterd, met aandacht voor uniformiteit en gebruikersgemak. Daarnaast hebben we nieuw beleid opgezet op het gebied van medicatie, valpreventie en MIC (Melding Incidenten Cliënten) om de veiligheid verder te vergroten.

Richting 2025 liggen de uitdagingen in een verdere versterking van het meldproces, een soepele implementatie van beleid en het verder optimaliseren van onze verbetercyclus, zodat we samen blijven bouwen aan kwalitatieve en veilige zorg.

## De vernieuwde audit systematiek

In 2024 hebben we vijf kwaliteitsaudits uitgevoerd, waaronder een externe certificering voor ons kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001:2015). De aanbevelingen uit zowel interne als externe audits zijn meegenomen in onze verbetercyclus.

Daarnaast hebben we een nieuwe meerjarenplanning (2025-2028) opgesteld voor interne kwaliteitsaudits en het auditproces vernieuwd met een focus op waarderend auditen. We richten ons op wat goed gaat en hoe we dit binnen de organisatie kunnen versterken. Ook zijn onze interne auditoren opnieuw geschoold, zodat we doorbouwen aan een sterk team, een helder beleid en een duidelijk meerjarenplan verder kunnen bouwen aan de kwaliteit van zorg.

## Samen (werken) in de wijk

STMG werkt in de regio nauw samen met verschillende zorgorganisaties via Samen in de Wijk, met als doel de juiste zorg op de juiste plek te bieden.

Via Samen in de wijk stemmen wijkverpleegkundigen in de regio dagelijks met elkaar de zorgvragen af. Door een dagelijkse goede verdeling van cliënten en zicht op elkaars capaciteit stemmen we zorg beter af.

De samenwerking met organisaties zoals TGG, Sante en Sensire verloopt steeds makkelijker, waarbij concurrentie plaatsmaakt voor gezamenlijke zorgverlening. Via het transformatieplan bouwen we verder aan deze regionale samenwerking, digitale gegevensuitwisseling en versterking van de eerste lijn, zodat zorgprofessionals optimaal samen kunnen werken.





Jouw werk,  
jouw balans

Altijd in  
de buurt

Wendbaar en  
waardevol  
organiseren



## Vooruitblik 2025

We hebben teruggekeken op 2024 en willen jullie als lezer nu een vooruitblik geven op hoe wij in 2025 verder werken aan de kwaliteit van zorg en toewerken naar ons droombeeld.

We beschrijven dit aan de hand van onze wegwijzers:

### **Jouw werk, jouw balans**

Hoe werken we aan onze doelen op het gebied van opleiden en ontwikkelen binnen STMG.

### **Altijd in de buurt**

Hoe werken we aan de toekomst van de zorg, zodat we kunnen inspelen op wat onze cliënten belangrijk vinden.

### **Waardevol en wendbaar**

Hoe werken we aan onze organisatie zodat we cyclisch blijven werken aan kwaliteit van zorg.

## Waar gaan we aan werken in 2025?

De uitdaging die we meenemen uit 2024 is helder. Er is behoefte aan een sterker beleid rondom monitoring en strategische personeelsplanning, zodat we niet alleen reactief maar ook proactief kunnen inspelen op ontwikkelingen in de wijkzorg en opleidingsbehoeften. Daarnaast groeit de vraag naar scholing op het gebied van soft skills, zoals weerbaarheid, gespreksvoering, samenwerking en leiderschap.



### Verdieping van deskundigheid

Komend jaar zetten we verdere stappen in de doorontwikkeling van ons beleid op deskundigheidsbevordering. Het Learning Management System (LMS) wordt geoptimaliseerd en uitgebreid naar de teams van STMG Ondersteuning Thuis, zodat ook zij beter worden ondersteund in hun ontwikkeling.

Daarnaast werken we nauw samen met medewerkers en leidinggevenden om het scholingsaanbod nog beter te laten aansluiten op de behoeften. Ook starten we met de ontwikkeling van een opleidingsstructuur voor teams Ondersteuning Thuis en blijven we investeren in zorgopleidingen, met specifieke aandacht voor trajecten voor Helpende Plus, Verzorgende IG, MBO-verpleegkundige en HBO-verpleegkundige.

### Samenwerkingen en innovatieve projecten

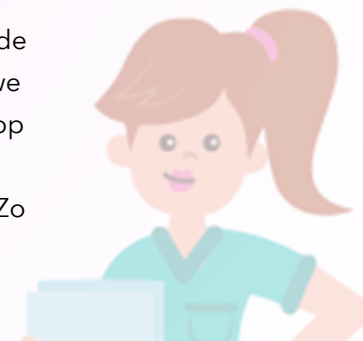
Om de deskundigheid in de wijkzorg verder te versterken, nemen we deel aan diverse samenwerkingsprojecten. We werken samen met de Academische Werkplaats Wijkzorg aan indiceren, rapporteren en evalueren en het normenkader voor wijkverpleegkundigen. Daarnaast ontwikkelen we, in samenwerking met de HAN, een onboardingprogramma voor startende wijkverpleegkundigen. Ook bouwen we expertisegroepen op en starten projecten gericht op de inrichting van een effectieve opleidingsstructuur voor de wijkverpleging. Verder intensiveren we onze samenwerking met onderwijsinstellingen om leer-werktrajecten optimaal af te stemmen op de praktijk.

Door deze initiatieven creëren we een organisatie waarin leren en ontwikkelen centraal staan. Zo blijven medewerkers zich professioneel en persoonlijk ontwikkelen en zorgen we samen voor toekomstbestendige zorg.

Jouw werk,  
jouw balans

Altijd in  
de buurt

Wendbaar en  
waardevol  
organiseren



## Waar gaan we aan werken in 2025?

In 2025 bouwen we verder aan een zorg- en ondersteuningsaanbod waarbij we altijd in de buurt zijn van de cliënt. We zijn digitaal bereikbaar voor hulp en ondersteuning, fysiek aanwezig in de wijk en bieden ook complexe zorg thuis aan vanuit STMG.



### Wijkzorgpunten en Wijkgericht Werken

Samen met ketenpartners werken we aan de opzet van wijkzorgpunten, waar zorg, ondersteuning en sociaal contact samenkomen. Deze locaties versterken de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van zorg in de wijk.

Ook Ondersteuning Thuis werkt steeds wijkgericht. Na de transitie, die medio april wordt afgerond, ontvangen cliënten ondersteuning van een vast wijkteam en een vaste wijkondersteuner, wat bijdraagt aan continuïteit en persoonlijke zorg.

### Uitbreiding van (digitale) zorg

Om zorg beter en efficiënter aan te bieden, breiden we de inzet van digitale zorgoplossingen verder uit. Denk hierbij aan Volledig Pakket Thuis (VPT), beeldzorg en leefstijlmonitoring. Daarnaast nemen we de ondersteuning van hulpmiddelen zoals de Medido zelf op ons via STMG Connect. Ook wordt de rol van verpleegkundig specialisten in de regio versterkt, zodat complexe zorg dichterbij de cliënt wordt aangeboden. Binnen Ondersteuning Thuis (OT) ligt de focus op het versterken van regionale samenwerkingen met zorgaanbieders en het Sociaal Domein. Hierdoor groeit de bekendheid van OT in de regio en ontstaat de mogelijkheid om ondersteuning te bieden aan andere zorgaanbieders die zich richten op VPT en MPT.

### Versterking van specialistische zorgteams

We zetten in op de uitbreiding en verdere ontwikkeling van ziekenhuisverplaatste zorg en onze specialistische teams. Hierdoor bieden we hoogwaardige complexe zorg in de vertrouwde omgeving van cliënten. Dit beperkt ziekenhuisopnames en verbetert de kwaliteit van zorg thuis.

Jouw werk,  
jouw balans

Altijd in  
de buurt

Wendbaar en  
waardevol  
organiseren



## Waar gaan we aan werken in 2025?

In 2025 zetten we stappen om STMG verder te ontwikkelen tot een organisatie die wendbaar en toekomstbestendig is. Dit doen we door procesverbetering, beter inzicht in de impact van veranderingen en een sterke beleidscyclus. Hierdoor kunnen we flexibel inspelen op de uitdagingen van de toekomst.

### Procesverbetering en technologie

Met het Project Bedrijfsplatform verbeteren we de interne communicatie en documentatie. Het huidige intranet wordt vervangen door een gebruiksvriendelijk platform, zodat medewerkers eenvoudiger toegang hebben tot informatie. Daarnaast optimaliseren we het gebruik van het platform van Ondersteuning Thuis voor de communicatie met zowel medewerkers als cliënten en naasten. Daarbij werken we vanuit het principe 'Digitaal, tenzij...'. Dit draagt bij aan efficiëntere dienstverlening en betere ondersteuning van cliënten.



### Impact meten en sturen

Door betere monitoring en een versterkt projectportfolio krijgen we meer grip op lopende projecten. Door de voortgang van projecten scherp te monitoren, voorspellen we de impact van veranderingen. En door regelmatig samen te evalueren, kunnen we tijdig bijsturen en verbeteringen effectief doorvoeren.

### Beleidscyclus en samenwerking

Een duidelijke beleidscyclus helpt ons grip te houden op ontwikkelingen en wendbaar te blijven. Door collega's actief mee te nemen in deze koers, versterken we de verbinding en werken we samen aan een toekomstbestendige organisatie. Ook ontwikkelen we de samenwerking binnen de backoffice verder, zodat afdelingen elkaar optimaal kunnen ondersteunen.

Met deze aanpak leggen we een stevig fundament voor de toekomst. We zorgen ervoor dat STMG in 2025 een betrouwbare werkgever en zorgpartner blijft, met oog voor innovatie, samenwerking en het welzijn van zowel cliënten als medewerkers.



Jouw werk,  
jouw balans

Altijd in  
de buurt

Wendbaar en  
waardevol  
organiseren

## Directeur-bestuurder Nadja Renkema

Met trots kijken we terug op 2024 en met vertrouwen vooruit naar 2025. STMG blijft investeren in deskundigheid, wijkgerichte zorg en een flexibele organisatie, zodat we onze cliënten de best mogelijke ondersteuning kunnen bieden. Door innovatie en samenwerking te omarmen, versterken we onze positie als betrouwbare zorgpartner. De inzet en betrokkenheid van onze medewerkers en partners zijn hierin onmisbaar. Samen blijven we bouwen aan toekomstbestendige zorg, waarin kwaliteit, toegankelijkheid en wendbaarheid centraal staan. Ik ben ervan overtuigd dat STMG ook in 2025 een sterke en veerkrachtige organisatie zal zijn.

Jouw werk,  
jouw balans

Altijd in  
de buurt

Wendbaar en  
waardevol  
organiseren

