



www.mezazorg.nl



info@mezazorg.nl



Kwaliteitsbeeld 2024-2025



Inhoud

Intro	1
Clënten en Netwerk	2
Medewerkers en Vrijwilligers	3
Kwaliteit en Veiligheid	4
Leren en Ontwikkelen	5
Gezonde Bedrijfsvoering	6
Samen Leren	7
Contact	8



Intro



Wie is MeZa Zorg?

MeZa Zorg is een jonge, kleinschalige wijkzorgorganisatie in Dordrecht (sinds 2021), gericht op hoogwaardige, persoonlijke zorg aan huis. We werken met een hecht team, korte lijnen en veel aandacht voor wat echt belangrijk is voor cliënten en hun naasten.

De cliënt staat bij ons centraal: we luisteren goed, stemmen zorg af op iemands leven en bouwen aan wederzijds vertrouwen. We geloven in samenwerking – met cliënten, mantelzorgers, medewerkers én partners – zodat zorg niet alleen professioneel, maar ook menselijk is.

Transparantie vinden we belangrijk. Daarom delen we in dit kwaliteitsbeeld openlijk wat goed gaat en wat beter kan. Zo laten we zien hoe we in 2024 hebben gepresteerd en welke stappen we in 2025 zetten, binnen de kaders van onder meer de Wkkgz, AVG, het Generiek Kompas en de Green Deal Duurzame Zorg.

Samen zorgen we voor betrokken, betekenisvolle zorg. Dichtbij, vertrouwd en toekomstgericht.

Cliënten en Netwerk



Cliëntquote: “De verzorgenden luisteren echt naar me en ik heb telkens dezelfde lieve gezichten aan de deur. Dat geeft zoveel rust.”
- een cliënt over onze zorg.

In 2024 ontvingen we opnieuw uitzonderlijke waarderingen van onze cliënten. Uit de jaarlijkse PREM-enquête blijkt dat 100% van de cliënten ons beoordeelt met een 10 op continuïteit, aandacht en deskundigheid. Ook punctualiteit scoorde hoog: 95% gaf hier een 10 voor. Maar liefst 84% van de cliënten zou MeZa Zorg een 10 geven als aanbeveling aan anderen.

Op ZorgkaartNederland scoorden we gemiddeld een 10, waarmee we tot de best beoordeelde zorgaanbieders in Nederland behoren.

2024  10 47 waarderingen

Tegelijk blijven we kritisch kijken naar wat beter kan. Zo gaven sommige cliënten aan dat ze graag beter geïnformeerd willen worden over bezoektijden. Daarop ontwikkelen we in 2025 een duidelijker communicatiesysteem.

Ook willen we samen met cliënten en hun mantelzorgers meer aandacht besteden aan welzijn, zoals structuur, beweging en een luisterend oor.

Goede zorg leveren we niet alleen. Daarom betrekken we actief het sociale netwerk van de cliënt. Onze zorgverleners overleggen met mantelzorgers en familie om af te stemmen en overbelasting te voorkomen. Bij de start van zorg doen we dit altijd samen. Ook buiten de voordeur werken we samen: met huisartsen, apotheken, het wijkteam en welzijnspartijen in Dordrecht. Dankzij deze korte lijnen kunnen we snel schakelen als de situatie verandert.

Zo bouwen we met elkaar aan een sterk netwerk van zorg en ondersteuning. Door samen te werken en af te stemmen zorgen we dat cliënten de juiste hulp, op het juiste moment, op de juiste plek krijgen – en zich daarin ondersteund weten.

Medewerkers en vrijwilligers

Team en tevredenheid

Onze medewerkers zijn de kracht van MeZa Zorg. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (2024) blijkt dat 92% van het team tevreden is, en 83% geeft de samenwerking een 10. Collega's voelen zich gesteund, thuis en betrokken. Ook het management wordt gewaardeerd om bereikbaarheid en openheid. We verbeteren intern nog verder op het gebied van overlegstructuur en communicatie – dat pakken we samen op in 2025.

Ontwikkeling en deskundigheid

We geloven sterk in 'een leven lang leren'. In 2024 volgden vrijwel alle collega's bijscholing en e-learnings, onder andere over medicatieveiligheid en nieuwe protocollen. We organiseren trainingen en stimuleren ook externe scholing. Daarnaast begeleiden we zorgstudenten vanuit mbo en hbo – een waardevolle wisselwerking waarbij kennis, enthousiasme en ervaring samenkomen. Onze medewerkers leren van elkaar en groeien samen. Nieuwe inzichten en richtlijnen worden actief gedeeld in werkoverleggen, zodat we als team steeds beter worden.

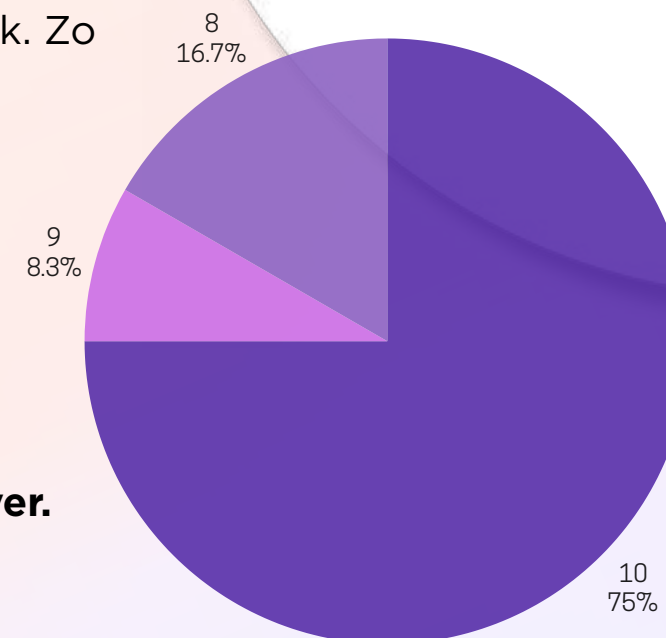
Vrijwillige inzet en betrokkenheid

Onder de naam Hartsvrienden van MeZa Zorg koppelen we vrijwilligers aan cliënten voor een wandeling, een praatje of een boodschap. Zij brengen extra aandacht, waar in de zorg soms te weinig tijd voor is. We begeleiden onze vrijwilligers zorgvuldig en betrekken hen bij het geheel. Ook stimuleren we medewerkers om – waar mogelijk – vrijwillig iets extra's te doen in de wijk. Zo bouwen we samen aan een warme gemeenschap rondom onze cliënten.

Bij MeZa Zorg vormen medewerkers én vrijwilligers één team. Samen zetten we ons in voor persoonlijke, betrokken en waardevolle zorg.



Hartsvrienden van MeZa Zorg



Ik raad vrienden en/of familie deze organisatie aan als werkgever.

Kwaliteit en Veiligheid

We werken volgens de normen van het HKZ-keurmerk, dat we in 2024 opnieuw hebben behouden. Externe én interne audits bevestigen dat onze dossiers op orde zijn, protocollen actueel zijn en dat we zorgvuldig omgaan met medicatie en privacy. Zo hebben we in 2024 medicatie-audits uitgevoerd, thematische kwaliteitsrondes gehouden en waar nodig direct bijgestuurd.



Medicatieveiligheid kreeg extra aandacht. Begin 2024 stapten we volledig over op Medimo, een digitaal systeem voor medicatiebeheer met dubbele controle. Hiermee zijn handelingen beter traceerbaar en wordt de kans op fouten kleiner. Alleen bevoegd en goed geschoold personeel mag medicijnen toedienen, en alle protocollen zijn direct beschikbaar via onze digitale systemen. In samenwerking met de apotheek organiseren we opfriscursussen over o.a. injecteren en oogdruppelen – om de kennis van onze medewerkers up-to-date te houden.

Ook achter de schermen wordt gewerkt aan kwaliteit. In 2024 werden al onze medische hulpmiddelen onderhouden en indien nodig vervangen. Jaarlijkse leveranciersbeoordelingen zorgen ervoor dat we alleen werken met betrouwbare partners. En op het gebied van privacybescherming voldoen we aan de AVG: cliëntgegevens worden veilig opgeslagen in een NEN7510-gecertificeerd systeem en alleen ingezien door bevoegde zorgverleners.

Kortom, bij MeZa Zorg zorgen we niet alleen met aandacht, maar ook met structuur, vakmanschap en digitale ondersteuning. Zo bieden we veilige zorg die staat als een huis.

In 2024 kende MeZa Zorg geen incidenten, geen klachten en geen datalekken – een resultaat waar we trots op zijn. Tegelijk blijven we alert en stimuleren we een open meldcultuur. Fouten en ‘bijna-incidenten’ worden besproken, zodat we ervan leren.



Leren en Ontwikkelen



Bij MeZa Zorg geloven we dat goede zorg begint met blijven leren. We zien leren niet als iets extra's, maar als onderdeel van ons dagelijks werk. Of het nu gaat om de ervaringen van cliënten, suggesties van collega's of uitkomsten van evaluaties – alles gebruiken we om beter te worden.

In 2024 verzamelden we structureel feedback, bijvoorbeeld via tevredenheidsonderzoeken, teamoverleggen en gesprekken met de cliëntenraad. Suggesties worden serieus genomen: zo onderzoeken we op initiatief van medewerkers de mogelijkheid voor een veilige zorgdossier-app, en voeren we naar aanleiding van cliëntinput duidelijkere tijdsaanduidingen in voor huisbezoeken.

We werken volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act): ieder jaar stellen we duidelijke kwaliteitsdoelen, evalueren we of die zijn behaald en leggen we verbeteracties vast. Deze cyclus is niet alleen intern zichtbaar, maar wordt ook gedeeld met externe partijen zoals de IGJ en zorgverzekeraars.

Fouten zien we niet als falen, maar als kansen om te leren. In een veilige sfeer kunnen medewerkers open zijn over wat beter kan – dat leidt tot een cultuur van samen groeien. Intervisies en casuïstiekbesprekingen helpen ons daarbij, net als het delen van praktijkervaringen in het team.

Ook cliënten spelen hierin een actieve rol. Ze denken mee via de cliëntenraad, of gewoon in gesprek. Een mooi voorbeeld: een cliënt vroeg om een memo met een tijdvak voor het zorgbezoek op de koelkast. Inmiddels passen we dit breed toe.

Kortom, bij MeZa Zorg is leren geen project, maar een vanzelfsprekend onderdeel van onze cultuur. Zo houden we de zorg fris, betrokken en in ontwikkeling – voor en mét elkaar.



Gezonde Bedrijfsvoering

Financieel stabiel en toekomstgericht

In 2024 groeide onze omzet, met een positief resultaat als gevolg. We investeren bewust: in digitale zorgmiddelen zoals Medimo, en in opleidingen voor medewerkers. Zo blijft onze zorg efficiënt en van hoge kwaliteit. Onze financiële huishouding is gezond, met voldoende buffers en scherp kostenbeheer. Dat geeft rust voor cliënten én medewerkers.

Duurzaam werken, nu en straks

MeZa Zorg neemt verantwoordelijkheid voor mens én milieu. We ondertekenden de Green Deal Duurzame Zorg en zetten concrete stappen:

Minder CO₂-uitstoot door wijkgericht werken en elektrische poolauto's

Papierloos kantoor en digitaal dossierbeheer

Afvalscheiding, circulaire inkoop en aandacht voor gezonde leefstijl



Samen sterk in de keten

In 2024 konden we al onze zorgcontracten voortzetten. We voldoen aan eisen van zorgverzekeraars én maken goede afspraken met partners zoals nachtzorg, fysio en ergotherapie. Alle samenwerkingen zijn zorgvuldig geëvalueerd – en voortgezet. Zo bouwen we verder aan een stevig netwerk rondom de cliënt.

Samen Leren

Bij MeZa Zorg werken we aan kwaliteit mét elkaar. Niet alleen binnen het team, maar ook samen met cliënten, mantelzorgers en toezichthouders. In 2024 speelde de cliëntenraad een actieve rol in het signaleren van verbeterpunten, zoals duidelijkere communicatie over bezoektijden. Dankzij hun input starten we in 2025 met een cliëntenportaal waarin zorgmomenten beter zichtbaar zijn.

Ook het delen van kwaliteitsinformatie – zoals klachtenprocedures of PREM-resultaten – gebeurt steeds laagdrempeliger, met uitleg bij intake. Zo maken we samen verbeteringen tastbaar. Echte participatie betekent: luisteren én doen.

Onze Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur denken mee op strategisch niveau. In 2024 gaven zij belangrijke adviezen over hoe we kwaliteit borgen tijdens onze groei. Transparantie is daarbij essentieel: dit kwaliteitsbeeld is bijvoorbeeld niet alleen openbaar, maar ook intern besproken met team én cliëntenraad.

Leren is bij ons een continu proces. Samen blikken we terug én vooruit. De speerpunten voor 2025 – zoals meer medewerkersbetrokkenheid en digitale toegankelijkheid – zijn gekozen in overleg met iedereen die ertoe doet. Zo bouwen we samen aan zorg die persoonlijk, betrokken en steeds een beetje beter is.



We geloven dat we door samen te leren en samen te werken, de zorg steeds een stukje beter en warmer kunnen maken. **“1 team , 1 taak,”** zeggen we wel eens: alleen sámen bereiken we onze doelen.



Contact opnemen?



Heeft u naar aanleiding van dit kwaliteitsbeeld vragen, suggesties of wilt u meer informatie? Neem dan vooral contact met ons op; we staan open voor gesprek en leren graag van uw feedback. Onderstaande contactgegevens kunt u gebruiken om ons te bereiken.

Contactgegevens MeZa Zorg:

Postadres: Eikenlaan 124, 3319 SG Dordrecht

Bezoekadres: Jade 124, 3316 LJ Dordrecht

Telefoon: 078 - 303 8405

E-mail: info@mezazorg.nl

Website: www.mezazorg.nl



08



MeZa Zorg - zorg met een persoonlijk gezicht, in uw buurt.

