

HappyZorg

Thuiszorg met een glimlach

Kwaliteitsbeeld 2025



Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van HappyZorg. Hierin blikken wij terug op de ontwikkelingen binnen HappyZorg in het afgelopen jaar. Dit document geeft een beeld van de wijze waarop wij kwaliteit van zorg bieden, borgen en verbeteren.

HappyZorg hecht grote waarde aan transparantie en continue verbetering, omdat wij geloven dat onze cliënten recht hebben op de best mogelijke zorg en ondersteuning in hun vertrouwde omgeving. Wij doen dat al sinds onze start in 2015 vanuit de visie van positieve gezondheid. Het is onze missie dat HappyZorg eraan bijdraagt dat cliënten zo lang mogelijk zelfstandig en in welzijn thuis kunnen blijven functioneren en zelf de regie kunnen blijven voeren over hun leven.

Wij doen dat bovendien op een vernieuwende en ondernemende wijze: HappyZorg werkt met een samenwerkingsmodel op basis van franchise. Daarbij gaat HappyZorg contracten aan met cliënten, zorgverleners en zorgfinanciers, en ondersteunen en faciliteren wij de door ons gecontracteerde thuiszorgondernemers van onze wijkteams, zodat zij de zorg voor en rondom cliënten in hun wijk zo goed mogelijk kunnen organiseren en uitvoeren op basis van onze HappyZorg-formule. Met onze samenwerking onderscheiden wij ons van andere aanbieders en zijn wij in staat om de binding, betrokkenheid en kennis en netwerk van lokaal ondernemerschap te combineren met de voordelen en professionaliteit van een grote organisatie.

Onze medewerkers zetten zich dagelijks in om de juiste zorg en ondersteuning te leveren die aansluit bij de behoeften en wensen van onze cliënten. Wij doen dit met toewijding, deskundigheid en een warm hart voor de zorg.

Met dit kwaliteitsbeeld maken wij inzichtelijk waar wij staan en waar wij naartoe willen door te reflecteren op onze prestaties en vast te stellen op welke gebieden verbetering mogelijk is. Wij blijven ons inzetten om de kwaliteit van zorg niet alleen te waarborgen, maar ook verder te ontwikkelen en te verbeteren.

Ik wil iedereen bedanken die heeft bijgedragen aan dit kwaliteitsbeeld: onze zorgprofessionals, cliënten en hun naasten en onze samenwerkingspartners. Samen met hen blijven wij werken aan innovatie en duurzame verbeteringen in de thuiszorg.

Robert-Jan van den Berg
Bestuurder HappyZorg

25 maart 2026

Inhoud

Inleiding	4
Visie op kwaliteit van bestaan	5
Zorgvisie	5
Kernwaarden	5
Passende zorg	6
Aantrekkelijke werkgever	10
Lokaal ondernemerschap	15
Continuïteit	18



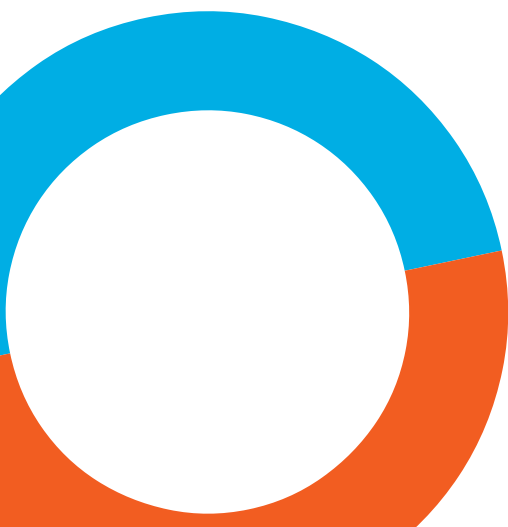
Inleiding

Dit kwaliteitsbeeld beschrijft hoe wij binnen HappyZorg werken aan kwaliteit van bestaan. Het is opgebouwd langs vier strategische thema's die richting geven aan ons handelen. De strategische thema's die voor ons centraal staan in de dienstverlening die HappyZorg biedt zijn: **Passende zorg** voor de cliënt, door een **aantrekkelijk werkgever** te zijn, die **lokaal ondernemerschap** stimuleert. Wij zorgen voor **continuïteit** voor onze medewerkers en cliënten en dragen daardoor bij aan de gezondheid en het welbevinden van onze cliënten. De thema's sluiten aan bij de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas - Samen werken aan kwaliteit van bestaan:

1. Het kennen van de wensen en behoeften
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Leren en ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit

De bouwstenen van het Generiek Kompas zijn verweven in de uitvoering van ons strategisch plan. Dit is niet een op een te koppelen, de bouwstenen komen terug in de uitvoer van ieder strategisch thema:

Het kwaliteitsbeeld biedt een terugblik op 2025 en een vooruitblik op 2026. De vorm en inhoud zijn bedoeld om transparant te laten zien wat goed gaat, wat beter kan en waar wij bewust op inzetten om samen met cliënten, naasten, medewerkers en samenwerkingspartners kwaliteit van bestaan te realiseren.



Visie op kwaliteit van bestaan

Wij geloven dat goede thuiszorg begint bij het kennen van de mens achter de zorgvraag. Kwaliteit van bestaan ontstaat wanneer cliënten zo lang mogelijk regie houden over hun leven, ondersteund door hun eigen netwerk en passende professionele zorg. Wij werken vanuit positieve gezondheid en zelfredzaamheid, met oog voor continuïteit, nabijheid en vakmanschap in de wijk. We maken de beweging naar samenredzaamheid met (in)formele netwerken rondom de cliënt en onze gedreven wijkteams.

Zorgvisie

Gezondheid is het dynamische vermogen van mensen om zich aan te passen en zelf regie te voeren over hun welbevinden in het licht van de fysieke, sociale en emotionele uitdagingen van het leven. Het welbevinden is het grootst als men zo lang mogelijk zelfstandig kan functioneren in de eigen vertrouwde en veilige thuisomgeving.

De zorgvisie van HappyZorg is dat het vermogen van mensen om zelf regie te voeren zoveel mogelijk aangesproken moet worden, omdat dat bijdraagt aan de gezondheid van mensen en zorg-onafhankelijkheid in de hand werkt.

De zorgprofessional van HappyZorg heeft een beperkt aantal vaste cliënten waar zij een zinvolle professionele band mee kan opbouwen. Dit stelt de zorgprofessional in staat de autonomie van de cliënt te respecteren en zorg-onafhankelijkheid te stimuleren. Dat maakt de client happy en dat maakt ook de zorgprofessional happy.



Kernwaarden

Hartelijk: Wij zijn verbindend en betrokken, bij onze cliënten en bij elkaar.

Ambitieuw: Onze belofte is beter.

Persoonlijk: Wij geloven in authenticiteit, wij zien het liefste dat iedereen in zijn kracht staat.

Pragmatisch: Wij zijn ondernemend, daadkrachtig, oplossingsgericht en snel.

Y-genwijs: Kennis, vakkundigheid en ervaring geven ruimte aan professionele vrijheid en eigenwijsheid.



Passende zorg

Wij geloven in maatwerk voor onze cliënten om passende zorg te kunnen leveren. Dit doen wij vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid; waar niet de ziekte centraal staat, maar vooral een betekenisvol leven. Dit betekenisvolle leven ziet er voor iedereen anders uit en daarom is maatwerk door onze wijkverpleegkundigen en wijkteams van groot belang.

Wij zijn ervan overtuigd dat we hier het beste invulling aan kunnen geven door de cliënt zoveel mogelijk regie te laten houden over zijn of haar eigen leven. Dit komt het best tot uiting in de vertrouwde thuissituatie met een netwerk om de cliënt heen; Het gaat niet alleen om wat de cliënt zelf wil en kan (zelfredzaamheid), maar ook vooral om hoe de cliënt zijn of haar leven kan blijven leiden met hulp van naasten, het sociale netwerk (samenredzaamheid) en waar nodig professionele ondersteuning vanuit HappyZorg.

Wat hebben we gedaan

Om deze werkwijze verder te ontwikkelen in de praktijk hebben we het afgelopen jaar hard gewerkt aan:

- Het versterken van het intakeproces en implementatie van het verpleegkundig adviesgesprek, waardoor zorg beter aansluit bij de hulpvraag vanaf de start;
- De inzet en opschaling van de inzet van zorgtechnologie om zorg efficiënter en cliëntgerichter te maken;
- Uitbreiding van ons Wlz-aanbod door het aanbieden van VPT in meerdere wijkteams;
- Het faciliteren van intercollegiale toetsing tussen wijkverpleegkundigen.



VPT bij HappyZorg:
Volledige Zorg Thuis
Ontzorgd, gewoon thuis



Hoe hebben we dit gedaan

Deze projecten hebben bijgedragen aan zorg die beter aansluit bij de thuissituatie van cliënten en doelmatiger wordt georganiseerd. Dit blijkt uit:

Cliënttevredenheidsonderzoek

We kunnen stellen dat we bij HappyZorg zorg verlenen aan zeer tevreden cliënten. Ook dit jaar is onze zorg beoordeeld met een dikke voldoende, namelijk een 8,7. Dit cijfer is een gemiddelde van de beoordelingen van 738 cliënten, wat een respons van 48% betekent.

Dat onze cliënten ook tevreden zijn met de ingezette acties voor het werken aan passende zorg blijkt wel uit deze gegeven antwoorden:

"Eigenlijk gaat alles goed. Ik ben zeer tevreden over HappyZorg. Met name de intake was uitstekend."

"Alles wat HappyZorg doet gaat goed. Wanneer ik me goed voel doe ik zo veel mogelijk zelf zoals zoveel mogelijk mezelf aan- en uitkleden, op slechte dagen veel hulp nodig."

"De thuiszorg houdt rekening met afspraken van mij als mantelzorger! Hetzelfde team van Happyzorg aardig en deskundig."

"Grote betrokkenheid en zorgzaamheid. HappyZorg straalt uit het heel goed te willen doen."

"Ik ben erg tevreden over alle zorgverleners. Zij motiveren mij elke dag om zelfstandiger te worden. Ik ben dankbaar voor hun inzet."

Klachten

De cliënttevredenheid is ook terug te zien in het aantal officieel ingediende klachten. Dit aantal is in 2025 afgenomen, tegenover een stijging van het aantal actieve wijkteams en het aantal cliënten in zorg.

In totaal zijn 17 klachten gemeld bij de Klachtenfunctionaris. Dit betroffen klachten van cliënten uit 10 verschillende wijkteams. 16 van de 17 klachten zijn afgehandeld. De laatste klacht bevindt zich nog in de onderzoeksfase.

Onvrijwillige zorg

Binnen HappyZorg is in 2025 geen onvrijwillige zorg vanuit de Wet zorg en dwang (Wzd) geleverd. Gedurende het jaar is door meerdere wijkteams contact gezocht met de Wzd-functionaris voor overleg en advies. Met dit advies is het gelukt om alle zorg op een vrijwillige manier te organiseren.

Incidentmeldingen

We vinden het belangrijk cliëntrisico's tijdig te signaleren, zodat hier snel adequate acties op ingezet kunnen worden. Hierom moedigen wij onze zorgverleners aan incidenten te melden en hierover binnen het wijkteam in gesprek te gaan. In totaal zijn in 2025 685 cliënt gerelateerde incidenten gemeld. De grootste categorieën betroffen medicatie incidenten (307) en valincidenten (303). Dit beeld is vergelijkbaar met het beeld van eerdere jaren.

SUP

In 2025 hebben alle wijkteams een zelfredzaamheidstas ontvangen met daarin veelgebruikte ADL-hulpmiddelen, zodat medewerkers cliënten direct kunnen ondersteunen bij het vergroten van hun zelfstandigheid. Dit volgt op een uitbreiding van modules in SUP, een bestelplatform waarin deze hulpmiddelen kunnen worden besteld.

Het enthousiasme van de medewerkers zien we terug in groei in zowel het aantal bestellingen als het gebruik van de beschikbare hulpmiddelenmodules.

Het uitbreiden van modules binnen SUP sluit aan bij onze ambitie om zelf- en samenredzaamheid van cliënten te stimuleren en zorgteams praktische middelen te bieden om dit in het dagelijks werk te versterken.

SUP jaaroverzicht



Gebruiker sinds
Okt 2024



In 2025 gestart met drie
nieuwe modules

199
uur bespaard

Modules aan **7** 13
Actieve teams **36**

Statistieken

379 bestellingen
 35% groei gem. p.m.
 57 gebruikers

Meest bestellende teams

- Leusden **67**
- Uithoorn **62**
- Haarlem Zuidoost **41**
- Breda Oost **41**
- Breda Zuid-West **37**

Meest gebruikte modules (items)

- Uitleen hulpmiddelen **235**
- Wond- en compressie **221**
- Medicijndispenser **72**
- Incontinentie **39**

Beste maand

- November **139**
- Oktober **122**
- Maart **66**

Meest bestelde producten

- Hoog laag bed **28**
- Douche/toiletstoel **27**
- Douchestoel **19**
- Basismatras **19**

Medido

Het afgelopen jaar hebben we ingezet op het versimpelen van het aan- en afmeldproces van de Medido. Onder andere door dit ook in te richten in SUP. Mede hierdoor zien we gedurende 2025 een toename van de inzet van Medido's door de wijkteams, dit is eind 2025 meer dan verdubbeld ten opzichte van 2024. Deze stijging laat zien dat steeds meer cliënten profiteren van de zelfstandigheid, structuur en veiligheid die de inzet van een medicijndispenser biedt. Ook draagt het bij aan een efficiëntere inzet van zorgprofessionals en een betere continuïteit van medicatie-inname.

	Gemiddeld aantal medido's p/m	Hoogste	Laagste
2024	33	55	12
2025	62	74	48

Spraakgestuurd rapporteren 'Zeg Hallo tegen snellere rapportages'

Sinds 1 maart 2025 gebruiken alle wijkteams spraakgestuurd rapporteren. De introductie was eenvoudig maar effectief: een korte instructie en een SharePointbericht. De wijkteams reageerden enthousiast en het gebruik werd direct breed opgepakt. Gemiddeld 160 medewerkers per maand rapporteren spraakgestuurd.



We zien dat het spraakgestuurd rapporteren snel onderdeel is geworden van de dagelijkse routine en dat medewerkers bewust schakelen tussen spraak en typen, afhankelijk van de situatie.

Het invoeren van spraakgestuurd rapporteren levert tijdswinst op; het duurt gemiddeld 12 seconden, wat 2-3x sneller is dan typen. Dit heeft geresulteerd in 129.914 spraakgestuurde rapportages, gemiddeld 12.881 per maand. Uiteindelijk betekent dit dat zorgprofessionals meer aandacht kunnen besteden aan cliënten.



Beeldzorg 'HappyZorg: Altijd dichtbij, zelfs op afstand'

In oktober 2025 is gestart met een pilot beeldzorg met 5 ondernemers, werkend in 11 wijkteams. Na een eerste verkenningsfase wordt beeldzorg inmiddels actief ingezet bij cliënten met medicatiecontrole, lichte ADL-begeleiding en ondersteuning bij de dagstructuur.

Hiervoor zijn in de eerste 92 dagen 433 beeldzorggesprekken gevoerd, gemiddeld 5 per dag. De gesprekken duren 2:02 tot 10:39 minuten per gesprek. Op deze manier worden al 17 cliënten geholpen met hun zorgvraag, terwijl hun zelfstandigheid behouden blijft.



Wijkverpleegkundig adviesgesprek

Tijdens de eerste HappyZorg wijkverpleegkundigendag (mei 2025) werden de wijkverpleegkundigen meegenomen in het anders werken en indiceren volgens het Model Zelfredzaamheid. Samen met VGZ werd het wijkverpleegkundig adviesgesprek geïntroduceerd, inclusief praktische handvatten voor het eerste contact met nieuwe cliënten. Belangrijk uitgangspunt: een eerste gesprek leidt niet automatisch tot zorginzet.

Deze werkwijze is uitgewerkt in beleid en gedeeld met de wijkteams. Tijdens een bezoek aan alle wijkteams (najaar 2025) bleek dat niet alle wijkverpleegkundigen het adviesgesprek optimaal benutten en dat verwijzers nog beter geïnformeerd kunnen worden.

Het adviesgesprek blijft een speerpunt. Elke eerste contact met een (potentiële) cliënt start als adviesgesprek en wordt alleen een indicatiegesprek wanneer zorg daadwerkelijk nodig is. Dit helpt wijkteams hun capaciteit te richten op noodzakelijke zorg, terwijl zij toch vroegtijdig bij potentiële cliënten in beeld zijn.

Hoe gaan we hiermee verder

In 2026 zetten wij verdere stappen in passende zorg door:

Versterken zelfredzaamheid

We breiden de mogelijkheden van beeldzorg uit naar meer wijkteams. We werken aan de optimale inzet van ondersteunende systemen zoals de ETD, SUP, Medido en de hulpmiddelenwijzer. We introduceren het gebruik van de sociale kaart.

Werken aan samenredzaamheid

We introduceren samenredzaamheid binnen de wijkteams en faciliteren de uitwerking hiervan in zorgplannen en evaluaties. Daarnaast verkennen we de mogelijkheden van de inzet van informele zorg.

Ontwikkeling zorgaanbod

We ondersteunen groei in Wlz-zorg (zowel binnen de vpt als de mpt) en verkennen de inzet van particuliere zorg vanuit de wijkteams.

Versterken positie wijkverpleegkundigen

We ontlasten de administratieve druk door het continueren en optimaliseren van de inzet van spraakgestuurd rapporteren, zowel in het proces van rapporteren als tijdens het intakegesprek. Daarnaast zetten we in op de communicatievaardigheden van onze wijkverpleegkundigen in het voeren van het open gesprek met de cliënt zodat zorg écht aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.



Aantrekkelijke werkgever

In onze missie benoemen wij het al: Happy Zorg. Happy Cliënt. Goede zorg begint bij gelukkige zorgverleners. Wij zien de oplossing in het zorgen dat de zorgprofessional happy is door (zijn of) haar kwaliteit en kracht beter te benutten, de ruimte en faciliteiten te bieden om beter te worden in het vak en haar in te zetten waar zij het beste tot haar recht komt, zodat zij met échte aandacht kan zorgen voor haar cliënten. Daar wordt niet alleen de zorgprofessional gelukkig van, daar wordt de zorg beter van én de cliënt blij.

In 2025 kwam daar nog een aanvullende uitdaging bij door de veranderende regelgeving rondom de inzet van ZZP'ers. Deze bedreiging is aangepakt als kans met als gevolg een mooie instroom van nieuwe HappyZorg collega's door het hele land.

Tegelijkertijd hebben we geïnvesteerd in het behouden van onze collega's, door meer stil te staan bij speciale dagen en medewerkers in het zonnetje te zetten. Ook is de jaargesprekstructuur beter ingeregeld in de systemen, waardoor persoonlijke ontwikkeling en contact tussen leidinggevende en medewerker beter wordt gefaciliteerd. Met trots kunnen we stellen dat onze instroom aanzienlijk hoger is geweest dan de uitstroom en dat de verzuimcijfers onder de landelijke gemiddeldes liggen.

In 2026 willen we blijven investeren in onze medewerkers op het gebied van opleiden, inspraak middels de VVAR, Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad, en het uitbreiden van ons functiehuis door anders geschoolden te introduceren in onze dienstverlening.

Wat hebben we gedaan

In 2025 hebben wij geïnvesteerd in aantrekkelijk werkgeverschap door:

- Het opleiden van mbo- en hbo-leerlingen en begeleiding van stagiaires;
- De organisatie van een wijkverpleegkundigendag;
- Een boost rondom het LMS, extra trainingen en aftoetsen op locatie;
- Het werven en selecteren van nieuwe vaste medewerkers;
- Het versterken van zeggenschap vanuit de zorg verlenende beroepsgroep.



Hoe hebben we dit gedaan

Hiermee is ingezet op een organisatie met een hoge medewerkerstevredenheid. Dit blijkt uit:

Investing in vaste medewerkers

Bij HappyZorg vinden we het belangrijk dat zorg geleverd wordt door een vast team van medewerkers wat bij de cliënten komt. Dit betekent dat wijkteams regelmatig op zoek zijn naar deskundige medewerkers om nog meer cliënten van dienst te kunnen zijn.

In 2025 hebben de wervingsacties geresulteerd tot 259 nieuw in dienst gekomen medewerkers. Voor een aanzienlijk deel zijn dit ZZP-ers die na ingang van de nieuwe wetgeving rondom de inzet van zelfstandigen gekozen hebben voor een vast dienstverband bij een van onze wijkteams.

Het werken met vaste teams met vaste medewerkers wordt door de cliënten heel erg gewaardeerd, dit blijkt ook uit de open antwoorden bij het cliënttevredenheidsonderzoek:

"Ik vind de persoonlijke aandacht top! Ze nemen de tijd en ik voel me geen nummer. Inmiddels met ieder een persoonlijke band opgebouwd, in hoeverre mogelijk. Ik ga ze straks nog missen."

"Geleverde zorg is erg positief voornamelijk de vaste medewerkers."

"Vaste medewerkers weten precies wat te doen."



Bron: PFZW



Vakbekwame medewerkers

In 2025 is een boost gegeven aan het opleiden van zorgverleners binnen HappyZorg voor zowel verpleegtechnische handelingen als op thema's waar binnen specifieke wijkteams vraag naar was. Daarnaast is ingezet op het beter registreren van bevoegdheden en bekwaamheden binnen het Leer Management Systeem (LMS).

Deze boost heeft geresulteerd in een stijging van geregistreerde bevoegdheden van 67% in januari naar 72% eind 2025.

Verzuim

Bij HappyZorg zorgen we voor onze medewerkers en daar zijn we trots op. Dit resulteert, ondanks een aantal medewerkers die langdurig in het verzuim zaten, in een verzuimcijfer van 8% over heel 2025 wat onder het landelijk gemiddelde van 9,21% ligt.

Wijkverpleegkundigendag

Wij geloven dat goede zorg begint bij sterke verbinding: binnen wijkteams én tussen professionals met dezelfde functie. Voor wijkverpleegkundigen is die verbinding niet vanzelfsprekend. Zij werken vaak solistisch binnen hun wijkteam, waardoor structurele kennisdeling en intervisie lastiger te organiseren zijn.

Om wijkverpleegkundigen binnen HappyZorg beter te betrekken bij ontwikkelingen in de wijkverpleging én hen meer ruimte te bieden voor onderlinge uitwisseling, is in 2025 de eerste wijkverpleegkundigendag georganiseerd. Alle wijkverpleegkundigen waren uitgenodigd met als doel het delen van (nieuw) zorginhoudelijk beleid, het versterken van onderlinge verbinding en het bevorderen van kennismaking.



Zeggenschap binnen HappyZorg

Binnen HappyZorg hechten we veel waarde aan de inbreng van zorgverleners en cliënten. Zij ervaren dagelijks hoe vastgesteld beleid in de praktijk uitwerkt en weten waar knelpunten of verbeterkansen liggen. Om deze reden is in 2025 blijvend geïnvesteerd in het versterken van de zeggenschap binnen de organisatie, onder andere door het verder professionaliseren van de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) en het borgen van een stabiele cliëntenraad.

Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR)

In 2025 heeft de VVAR in totaal drie adviezen uitgebracht aan de bestuurder van HappyZorg. Daarnaast is de VVAR actief betrokken geweest bij de organisatie van de wijkverpleegkundigendag en bij het opstellen van de hand-out die tijdens deze dag is uitgedeeld.

De bezetting van de VVAR is in 2025 wisselend geweest. Het jaar startte met drie leden en werd in het voorjaar uitgebreid naar vier leden. In het najaar moest helaas afscheid worden genomen van drie van de vier leden, waarvan twee na een langdurige en waardevolle betrokkenheid bij de VVAR.

Voor 2026 is het doel om de VVAR verder te professionaliseren tot een zelfstandig en stabiel functionerend adviesorgaan binnen HappyZorg. Om dit te realiseren zijn in het najaar van 2025 vier nieuwe leden geworven. Zij zijn met veel enthousiasme gestart en leveren een belangrijke bijdrage aan de verdere ontwikkeling van de VVAR.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2025 gegroeid naar 5 actieve leden. In 2025 is de cliëntenraad actief betrokken geweest bij het vaststellen van het beleid rondom het leveren van Volledig Pakket Thuis (VPT) binnen HappyZorg. Daarnaast is de cliëntenraad geïnformeerd over organisatorische wijzigingen en over de innovaties die binnen HappyZorg worden ontwikkeld en geïmplementeerd.

De stem van cliënten blijft via de cliëntenraad structureel geborgd binnen de organisatie. De cliëntenraad draagt op bij aan het verder verbeteren van de kwaliteit en passendheid van de zorg



Hoe gaan we hiermee verder

In 2026 ontwikkelen wij ons verder tot de meest aantrekkelijke werkgever door:

Nieuwe functies

We ontwikkelen nieuwe functies binnen het groeiende zorgaanbod van HappyZorg. Zo starten in februari de eerste medewerkers in de rol van Leefondersteuner.

Verdieping scholingsbeleid

Er wordt ingezet op een eenduidig scholingsbeleid voor de medewerkers van HappyZorg. Zowel binnen de ondersteunende functies in het Service Center als voor de zorgverleners in de wijkteams.

Professionaliseren VVAR

In 2024 en 2025 is geïnvesteerd in de opbouw en scholing van de leden van de VVAR. In 2026 wordt verder gewerkt aan het professionaliseren van de VVAR tot een adviesraad die vanuit de zorg verlenende beroepsgroep advies geeft aan het bestuur over zorginhoudelijke zaken.

Werkplezier en betrokkenheid

Bij HappyZorg vinden we het belangrijk dat onze medewerkers Happy zijn in hun werk. Dit komt ook terug in onze missie: Happy Zorg, Happy Cliënt. We zijn ervan overtuigd dat dit ook zijn weerslag heeft in een verzuim wat onder het landelijk gemiddelde ligt. Dit betekent dat we ook in 2026 blijvend aandacht zullen hebben voor betrokkenheid bij onze medewerkers en het bevorderen van werkplezier.



HappyZorg,
Happy Cliënt



Lokaal ondernemerschap

Het unieke van HappyZorg is de nauwe samenwerking tussen lokaal en persoonlijk ondernemerschap met de kracht en mogelijkheden van een grote organisatorische ondersteuning. Onze thuiszorgondernemers zijn een cruciale schakel in onze dienstverlening voor onze cliënt; nabij de cliënt en de medewerker en tegelijk volledig ondersteund vanuit het Service Center.

Afgelopen jaar is er fors geïnvesteerd in het versterken van dit partnerschap en de verbinding tussen de thuiszorgondernemers onderling en met het Service Center. De inhoudelijke koers en de ontwikkeling naar toekomstbestendige zorg wordt samen ontwikkeld en door middel van pilotteams leren we van elkaar om veranderingen beter te laten landen binnen alle wijkteams.

De ondernemers zijn in vele wijken aangesloten bij lokale samenwerkingsverbanden om ook daar naast het sociale netwerk van de cliënt een professioneel netwerk voor de benodigde zorg te ontwikkelen. Denk hierbij aan regionale samenwerking voor de avond-nacht-weekendzorg of aan regionale verwijspunten voor verwijzers en cliënten.

Komend jaar willen wij deze hechte samenwerking verder door ontwikkelen en het fasemodel voor wijkteams volledig in lijn brengen met de snelle ontwikkelingen in de thuiszorg.

Wat hebben we gedaan

In 2025 hebben wij het lokaal ondernemerschap van onze thuiszorgondernemers versterkt door:

- Het organiseren van Ondernemersdagen en Service Center dagen;
- De actieve deelname vanuit lokale wijkteams aan lokale en regionale samenwerkingsverbanden;
- Het verstevigen van en het aansluiten bij ANW-netwerken en regionale verwijspunten;
- De deelname van wijkteams aan pilots voor het implementeren van nieuwe diensten.



Hoe hebben we dit gedaan

Hiermee is ingezet op een organisatie met een hoge medewerkerstevredenheid. Dit blijkt uit:

Samenwerken in de regio

Binnen HappyZorg bestaat de overtuiging dat goede samenwerking in de regio essentieel is voor het leveren van passende thuiszorg. Om als wijkverpleegkundige een verbindende rol in de wijk te kunnen vervullen, is het belangrijk om bekend te zijn met samenwerkingspartners en actief betrokken te zijn bij lokale en regionale initiatieven. Omdat de wijkteams verspreid zijn over het hele land, vraagt dit inzet van de teams zelf om te investeren in samenwerking binnen de eigen regio. Het Service Center ondersteunt en begeleidt de wijkteams hierbij waar nodig en mogelijk, zodat regionale samenwerking structureel kan worden opgebouwd en versterkt.

In 2025 heeft dit geleid tot verschillende nieuwe samenwerkingen en aansluitingen bij regionale initiatieven, waaronder:

- Verwijspunt Mijnstreek (wijkteam Geleen)
- Verwijspunt regio Haaglanden (wijkteams Den Haag en Leidschendam-Voorburg)
- PATZ-groep Uithoorn
- ANW-zorg Friesland (wijkteams Heerenveen en Leeuwarden)

Naast deze nieuwe samenwerkingen is in 2025 ook ingezet op het intensiveren van bestaande samenwerkingsverbanden binnen diverse wijkteams. Daarnaast zijn meerdere wijkteams actief gestart met het verkennen en opzetten van nieuwe regionale samenwerkingen en verwijspunten.

Pilotteams

Input vanuit de wijkteams is essentieel bij de implementatie van nieuw beleid. Vernieuwingen of technologische toepassingen slagen alleen wanneer ondernemers en zorgverleners in de praktijk worden gehoord en actief worden betrokken. Daarom is in 2025 gekozen voor het werken met pilotwijkteams bij de implementatie van zorg vanuit de VPT en het inzetten van beeldzorg. Deze teams zijn vooraf geselecteerd op basis van vaste criteria en vanaf de start intensief begeleid. Door de nauwe samenwerking tussen het Service Center en de thuiszorgondernemers kon snel worden ingespeeld op knelpunten en inrichtingsvraagstukken. De pilotwijkteams hebben actief meegedacht over de organisatiebrede uitwerking van beleid rondom de nieuwe dienst of technologie. Hierdoor sluiten de ontwikkelde werkwijzen beter aan op de praktijk, en neemt de kans op succesvolle implementatie in andere wijkteams aanzienlijk toe.

Verbinging binnen HappyZorg

Sinds 2022 organiseert HappyZorg jaarlijks één of meerdere ondernemersdagen. Tijdens deze dagen staat de onderlinge verbinding centraal: zowel tussen de ondernemers onderling als tussen de ondernemers en het Service Center. Naast aandacht voor actuele en relevante inhoudelijke thema's, zoals jaarresultaten en jaardoelen, is er tijdens deze dagen bewust ruimte voor informeel contact en het delen van ervaringen.

Ook in 2025 zijn twee ondernemersdagen georganiseerd. In januari is gezamenlijk teruggekeken op 2024 en vooruitgeblikt op de plannen en ambities voor 2025. In september vond een uitgebreidere bijeenkomst plaats, waarbij zowel werd stilgestaan bij het 10-jarig bestaan van HappyZorg als een inhoudelijk programma werd aangeboden over communicatie, het inzetten van hulpmiddelen en de rol van informele zorg.

Naast de ondernemersdagen is HappyZorg in 2025 gestart met het organiseren van Service Center-dagen. Deze dagen vinden plaats op het Service Center in Den Haag en zijn bedoeld voor alle ondernemers. In totaal zijn 6 Service Center dagen georganiseerd waarbij het programma bestond uit inhoudelijke onderwerpen en daarnaast ruimte bood om individuele gesprekken te plannen, zowel tussen ondernemers onderling als met medewerkers van het Service Center.

Na een jaar kan worden geconcludeerd dat deze Service Center-dagen een duidelijke meerwaarde hebben. Ze versterken de verbinding tussen de wijkteams en vergroten tegelijkertijd de betrokkenheid van het Service Center bij de dagelijkse praktijk van de wijkteams.



Hoe gaan we hiermee verder

In 2026 versterken wij ons lokaal ondernemerschap door:

Lokale samenwerkingsverbanden

We ondersteunen onze wijkteams bij het participeren in lokale/regionale samenwerkingsverbanden.



Communicatie en zichtbaarheid

We zetten in op de doorontwikkeling van communicatie en zichtbaarheid van onze wijkteams in hun regio. Dit doen we onder andere door het gericht inzetten van Social Media. Zowel voor het zichtbaar maken van de wijkteams als voor het delen van behaalde successen door (wijkteams van) HappyZorg.

Verbinding

We werken aan de verbinding binnen HappyZorg. Hiervoor continueren we de ondernemersdagen en Service Center dagen. We zijn ervan overtuigd dat deze dagen bijdragen aan de onderlinge samenwerking tussen ondernemers en de verbinding binnen HappyZorg.

Gezamenlijke doelen

Vanaf 2026 wordt binnen het gehele gewerk met jaarplannen afgeleid uit het strategisch meerjarenplan van HappyZorg. Daarnaast wordt ingezet op meerjarenplannen voor de thuiszorgondernemers, waarbij concreet gekeken wordt naar ontwikkelkansen voor zowel de individuele ondernemer als naar kansen binnen het wijkteam en in de regio van het wijkteam.

Continuïteit

Om al deze ambities waar te kunnen maken is het van groot belang dat wij zorgen voor continuïteit voor onze cliënten en medewerkers. In 2025 bestond HappyZorg 10 jaar! In deze periode zijn we ontwikkeld van een beginnende thuiszorgorganisatie met een uniek concept naar volwaardige partner voor cliënten, verwijzers en zorgfinanciers door het hele land. De komende jaren willen we deze groei voortzetten met de overtuiging dat goede zorg begint tussen cliënt en zorgverlener. Daarom zitten wij niet stil, maar werken continu aan het verbeteren van onze dienstverlening en het ontwikkelen van onze bedrijfsvoering.

Afgelopen jaar hebben we onze dienstverlening zowel inhoudelijk, door de uitbreiding van het Wlz-aanbod met VPT, uitgebreid als in absolute aantallen met meer wijkteams, meer medewerkers en veel meer tevreden cliënten. We zijn een samenwerking aangegaan met het programma Waardigheid en Trots voor de Toekomst van Vilans om de ontwikkeling van toekomstbestendige zorg te stimuleren.

Deze groei en ontwikkelingen zullen zich in 2026 voortzetten, met nadruk op de toekomstbestendige zorg, het verbeteren van de ondersteuning vanuit het Service Center, de groei in het aandeel Wlz-cliënten en duurzame groei van het aantal wijkteams van HappyZorg in Nederland.



Wat hebben we gedaan

In 2025 hebben wij ingezet op het versterken van continuïteit in zorg en organisatie door:

- Het groeien en ontwikkelen van bestaande wijkteams, met aandacht voor personele bezetting en beschikbaarheid;
- De samenwerking aan te gaan met Waardigheid en Trots voor de Toekomst (WTT) om te bouwen aan een slagvaardige organisatiestructuur en een toekomstbestendige organisatie;
- Het vieren van het 10-jarig bestaan van HappyZorg met alle thuiszorgondernemers;
- Het starten van nieuwe wijkteams, waarbij we richten op groei in bestaande regio's.



Hoe hebben we dit gedaan

Deze inspanningen hebben bijgedragen aan stabiele zorgrelaties, betere overdrachten en een hogere ervaren betrouwbaarheid van zorg. Dit blijkt uit:

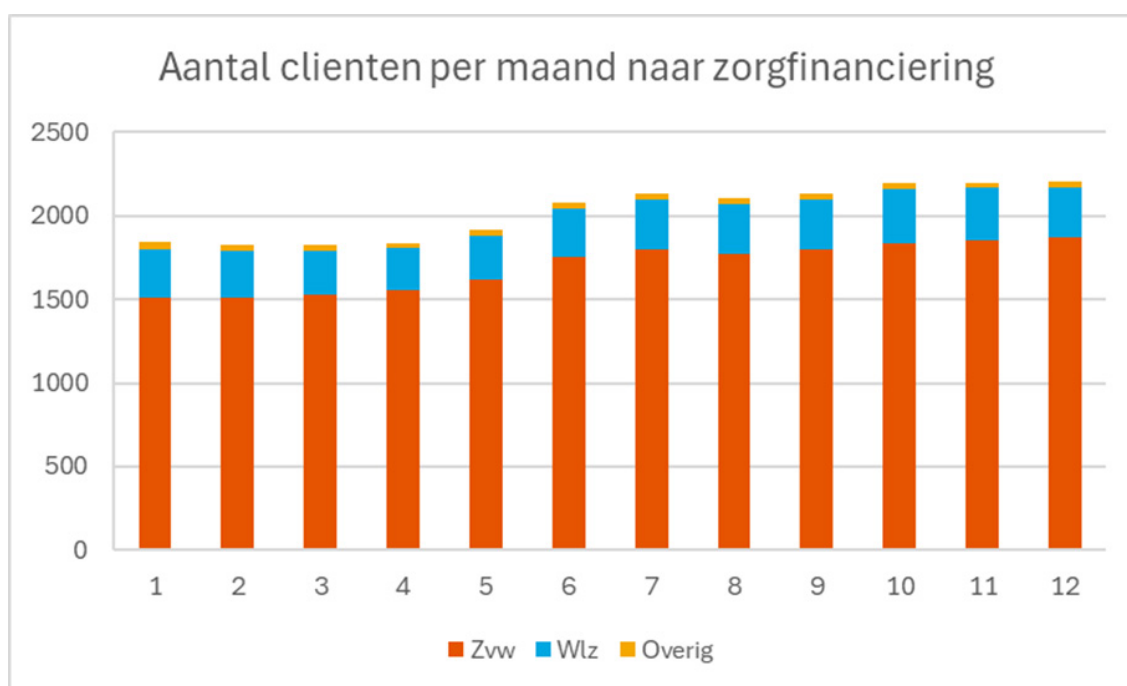
Groei wijkteams

HappyZorg is gegroeid van 36 wijkteams op 31 december 2024 naar 40 wijkteams op 31 december 2025. In 2025 zijn wijkteams gestart in Breda Noord, Zaandam, Eersel en omstreken en Purmerend.

Groei cliëntenaantallen

Gedurende 2025 zien we een geleidelijke stijging van het aantal cliënten dat in zorg is. Vergeleken met eerdere jaren zien we ook een stijging van het aantal Wlz cliënten, over 2025 is dit 28,5% van de cliëntpopulatie van HappyZorg.

Ondanks personeelstekorten aan het begin van het jaar, door afschaling van het aantal ZZP-ers, is het gelukt aan een stijgende groep cliënten zorg te leveren.



Samenwerken in de regio

In 2025 vierde HappyZorg haar 10-jarig bestaan. In tien jaar tijd is de organisatie uitgegroeid tot een landelijke aanbieder van thuiszorg, met eind 2025 in totaal 40 wijkteams die maandelijks zorg leveren aan gemiddeld 2.030 cliënten. Onze missie is mensen zo lang mogelijk zelfstandig en met welzijn thuis te laten wonen, met behoud van eigen regie.

Binnen HappyZorg werken thuiszorgondernemers en zorgverleners met uiteenlopende ervaringsniveaus. Deze diversiteit is waardevol, maar zorgt er ook voor dat vernieuwingen niet in elk wijkteam tegelijkertijd of op dezelfde wijze worden ingevoerd. Daarnaast is in sommige teams beperkte ruimte om nieuwe werkwijzen direct te implementeren.

Tegelijkertijd staat de zorgsector onder grote druk door maatschappelijke ontwikkelingen, zoals vergrijzing, arbeidsmarktkrapte, stijgende kosten en toenemende financiële druk. Deze ontwikkelingen vragen om structurele vernieuwing, zodat ouderen ook in de toekomst thuis kunnen blijven wonen. Dit maakt het noodzakelijk dat nieuwe werkwijzen binnen HappyZorg niet alleen worden ontwikkeld, maar ook tijdig en organisatiebreed worden doorgevoerd.

Om dit te realiseren heeft HappyZorg zich aangesloten bij de beweging Waardigheid en Trots voor de Toekomst. Tot eind 2026 worden het Service Center en de wijkteams begeleid door externe coaches om nieuwe werkwijzen effectief te implementeren en de organisatiestructuur te versterken. Hiermee bouwt HappyZorg aan een wendbare organisatie die vernieuwingen duurzaam kan invoeren en kan inspelen op toekomstige ontwikkelingen in de zorg.

In 2025 is gericht gewerkt aan het versterken van de backoffice binnen het Service Center. De organisatiestructuur is geëvalueerd en op basis daarvan zijn nieuwe rollen gecreëerd om de ondersteuning van de wijkteams te verbeteren.

Een belangrijke stap was het uitbreiden van het franchisemanagement met een tweede Franchisemanager. Deze twee functionarissen fungeren als primair aanspreekpunt voor de wijkteams en dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor hun resultaten. Door deze versterking ontstaat meer inzicht in de prestaties van de teams en in de verbeterkansen voor individuele thuiszorgondernemers.

Daarnaast wordt in 2026 de functie van Operationeel Directeur toegevoegd aan het managementteam. Deze rol moet zorgen voor betere afstemming tussen de verschillende disciplines binnen het Service Center en voor snellere besluitvorming. Hierdoor kan sneller worden gehandeld bij potentiële problemen in wijkteams en wordt duidelijker welke vorm van sturing per wijkteam nodig is.



Hoe gaan we hiermee verder

In 2026 richten wij ons op verdere borging en versterking van continuïteit door:

Informatievoorziening

We vernieuwen de huidige dashboards met stuurinformatie om continuïteit beter te ondersteunen met data. Daarnaast wordt ingezet op het professionaliseren van systeem- en applicatiebeheer zodat de inrichting van de benodigde systemen optimaal aansluit bij de wensen vanuit de organisatie.

Toekomstbestendig Service Center

We werken aan een toekomstbestendig Service Center waarin methodisch werken de basis is. Hiervoor continueren we de samenwerking met de externe coaches van Waardigheid en Trots voor de Toekomst en zetten we in op een slagvaardige organisatiestructuur waarmee we nieuwe werkwijzen effectief kunnen implementeren vanuit een sterke organisatiestructuur.

Fasemodel

We ontwikkelen de franchiseformule door, waarbij het fasemodel van de wijkteams wordt geëvalueerd en functioneert als kapstok van de ontwikkeling van de wijkteams binnen HappyZorg.

Continuïteit van zorg

We zetten in op uitbreiding van diensten in de wijkteams met Wmo en VPT. Daarnaast ondersteunen we de wijkteams bij groei van Wlz-zorg (zowel vanuit de MPT als de VPT) en verkennen we de opties van inzet van particuliere zorg.

