

Printen

## Kwaliteit

Kwaliteit begint door met elkaar te praten en te bepalen wat we van elkaar (mogen) verwachten. Hoe we kwaliteit ervaren heeft veel te maken met onze kijk op het leven en onderliggende verwachtingen. Echte kwaliteit ontstaat wanneer mensen samen de juiste dingen doen.

## Open communicatie is belangrijk

Een prettige woonomgeving, lekker eten en vakkundige mensen die met warmte en betrokkenheid helpen, dragen ook bij aan de ervaren kwaliteit. Het is belangrijk om open te blijven communiceren over wat we van elkaar verwachten en wat we graag willen.

## Verantwoording kwaliteit

We verantwoorden onze kwaliteit jaarlijks op basis van verschillende gegevens.

- Zo doen we onderzoek naar cliëntervaringen, het beperken van onvrijwillige zorg en meldingen van incidenten.
- We brengen in kaart wat dit betekent voor cliënten en hun naasten.
- We rapporteren hier ook over aan onze financiers en toezichthouders.
- In ons jaarverslag leest u in hoofdstuk 5 (Beleid, inspanningen en prestaties) ons kwaliteitsverslag.
- Ook verantwoorden we onze kwaliteit in het jaarlijkse Kwaliteitsbeeld. Dit is een reflectie en terugblik op de vijf bouwstenen van het Generiek kompas, dat een kwaliteitskader is voor langdurige zorg en de kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag.

[Kwaliteitsbeeld 2025](#)

[Jaarverslag 2024](#)

## ISO 9001 certificaat

Zorggroep Maas & Waal is ISO 9001 gecertificeerd. Dit betekent dat wij voldoen aan internationale normen voor goed kwaliteitsmanagement. Dit draait om klanttevredenheid, naleving van regels en continu verbeteren van processen. Jaarlijks

beoordelen externe auditors of wij aan alle normen voldoen.

[Naar Certificatie in de Zorg](#)