

Inleiding

Bij Dovidá draait zorg om menselijkheid, verbinding en echte aandacht. In dit kwaliteitsbeeld over 2025 laten we zien hoe wij elke dag werken aan waardige, persoonlijke ondersteuning voor ouderen thuis. We combineren jarenlange ervaring met innovatie, luisteren naar onze klanten en hun naasten en bouwen aan sterke formele en informele netwerken waarin iedereen telt. In dit document beschrijven we wat we hebben bereikt, wat we hebben geleerd en welke keuzes we maken om de zorg van morgen nóg beter en toekomstbestendig te organiseren. Met trots presenteren we dit document, waarin ook vooral vooruitkijken naar 2026 en verder. De zorg staat onder druk en richt zich vooral op samenwerken en kijken wat nog wel kan. Elementen die ons op het lijf geschreven zijn. We gunnen daarom eenieder die wel wat hulp en ondersteuning kan gebruiken een Caregiver van Dovidá.



Angelino Martens, directeur bestuurder
Dovidá Apeldoorn Zwolle

Over Dovidá

Dovidá biedt al ruim twintig jaar persoonlijke en betekenisvolle ondersteuning aan senioren die thuis willen blijven wonen. Deze doelgroep omvat onder andere senioren met dementie, Parkinson, artrose en andere ouderdoms-gerelateerde aandoeningen, evenals mensen die behoefte hebben aan dagelijkse ondersteuning of begeleiding. We leveren geen standaard thuiszorg, maar niet-medische ondersteuning die aansluit bij iemands levensstijl, wensen en identiteit. Met een vaste caregiver om een vertrouwensband mee op te bouwen, wordt zorg méér dan hulp: het is een manier om zelf de regie te behouden en zo lang mogelijk thuis te kunnen wonen.

Wij werken met vaste caregivers om een vertrouwde relatie op te bouwen, wat essentieel is voor deze doelgroep.

Samen met families, zorgprofessionals en verwijzers vormen we een hechte cirkel van zorg — met oprechte aandacht, deskundigheid en volledige ruimte voor eigen regie. Zo bouwen we elke dag opnieuw aan de versterking van formele en informele netwerken om de klant heen.

Dovidá bedient klanten via diverse financieringsstromen, zodat ondersteuning altijd kan worden afgestemd op de individuele situatie en wensen van de klant. Onze diensten worden gefinancierd via de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), waarmee we inspelen op zowel zwaardere als lichtere zorg- en ondersteuningsbehoefte.

Daarnaast ondersteunen we klanten die kiezen voor een persoonsgebonden budget (pgb) of die hun ondersteuning particulier willen inkopen. Hierdoor kunnen klanten maximaal regie houden over de manier waarop hun ondersteuning wordt georganiseerd.

Deze combinatie van financieringsmogelijkheden stelt ons in staat om een breed palet aan klanten te bedienen, met flexibele, persoonsgerichte zorg die aansluit bij hun unieke behoeften, ongeacht de route waarlangs de ondersteuning wordt bekostigd.



Wij geloven in een wereld waarin het individu centraal staat en mensen zelf kunnen kiezen hoe ze leven en daarin ondersteund worden. Onze caregivers en klantcoördinatoren staan naast de klant en diens naasten - luisterend, motiverend en met oog voor wat iemand belangrijk vindt. Zo maken wij het mogelijk dat mensen zo lang en prettig mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Met aandacht, betrokkenheid en ondersteuning die past bij hun leven.

Maatschappelijke context

Dovida opereert in een samenleving waar de vergrijzing toeneemt en steeds meer senioren de wens hebben om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen, ondersteund door persoonsgerichte zorg. Om aan deze groeiende behoefte te voldoen, bieden wij ondersteuning die aansluit bij het dagelijkse ritme, de wensen en de leefstijl van senioren. Onze vaste caregivers zorgen voor structuur, aandacht en continuïteit, waardoor klanten zich gezien en gesteund voelen in een levensfase waarin hun ondersteuningsbehoefte vaak toeneemt.

Daarnaast speelt Dovida een belangrijke rol in het ontlasten van mantelzorgers. Door tijd, rust en ruimte te creëren voor naasten, helpen we thuissituaties langer stabiel en leefbaar te houden. Dit voorkomt overbelasting en draagt eraan bij dat families de zorg thuis beter kunnen volhouden.

Met het model van de **Cirkel van Zorg** werken we nauw samen met familie, mantelzorgers en professionals. Deze samenwerking is essentieel om de thuissituatie duurzaam te ondersteunen en integrale, samenhangende zorg mogelijk te maken.



Kwaliteitsbeeld

Met trots presenteren we ons eerste kwaliteitsbeeld over 2025. We kijken kort terug op onze dienstverlening, delen lessen en verbeteringen en schetsen onze ambities. We volgen hierbij vijf pijlers: (1) de wensen en behoeften van klanten, naasten en mantelzorgers; (2) het bouwen van netwerken; (3) het werk organiseren; (4) leren en ontwikkelen; en (5) reflectie op kwaliteit.

Terugblik 2025

2025 was voor Dovidá een jaar van ontwikkeling en beweging. De rebranding van Home Instead naar Dovidá markeerde een belangrijke stap in het verder versterken van onze identiteit en missie: mensen ondersteunen in het zo zelfstandig mogelijk thuisleven, met nadruk op keuzevrijheid, persoonlijke aandacht en versterking van eigen regie.

In 2025 is gericht geïnvesteerd in het versterken van onze teams, met meer focus op samenwerking, communicatie en interne kennisdeling. Deze beweging kwam tot uiting in diverse landelijke en lokale initiatieven waarbij teams elkaar actief opzochten om vakmanschap te delen, ervaringen uit te wisselen en de verbinding met elkaar en met de klant te versterken.

Zo zijn we in Apeldoorn – Zwolle gestart met het aanbieden van Casemanagement Dementie. Een logisch vervolg op onze jarenlange ervaring in de zorg voor mensen met dementie.

Dovidá Amsterdam vierde in oktober bovendien haar 10-jarig bestaan, een mijlpaal die de continuïteit en kwaliteit van zorg bevestigt. Tegelijkertijd ondertekende Dovidá het manifest voor divers-sensitieve en inclusieve zorg, waarmee we ons blijvend verbinden aan gelijke kansen in zorg en ondersteuning.

Naast deze organisatorische stappen is er verder geïnvesteerd in digitale ondersteuning en een nauwere samenwerking met het netwerk rondom de klant. Onderwerpen als mantelzorgondersteuning, eenzaamheid en balans in de thuissituatie kregen extra aandacht via landelijke kennisdeling en themaberichten, gericht op bewustwording en praktische ondersteuning van klanten en mantelzorgers.

Vooruitblik 2026

In 2026 zet Dovidá koers in een realistische en toekomstgerichte beweging waarin we onze kwaliteit verder verankeren, processen optimaliseren en de kracht van **de Cirkel van Zorg** maximaal benutten. We blijven bouwen aan waardige, betrouwbare en persoonlijke ondersteuning dichtbij huis – met blijvende aandacht voor eigen regie, betrokkenheid van naasten en versterking van mantelzorg.

Wat betekent dit voor onze klanten in 2026?

- **Een caregiver voor iedereen**
We zetten in op continuïteit in ondersteuning door een vaste, betrouwbare caregiver voor iedere klant. Dit versterkt de relatie, bevordert vertrouwen en zorgt voor stabiliteit in het dagelijks leven.
- **Zorg van de toekomst**
Slimme hulpmiddelen en digitale middelen worden verder geïntegreerd om zelfredzaamheid te vergroten, communicatie te verbeteren en ondersteuning efficiënter én persoonlijker te maken.
- **Informele zorg als krachtig netwerk**
We versterken de betrokkenheid van naasten, mantelzorgers en vrijwilligers door samen te beslissen en samen te ondersteunen. De klant staat centraal, omringd door een netwerk dat sterker met elkaar verbonden is.

1. De wensen en behoeften van onze klanten, hun naasten en mantelzorgers

De zorg van Dovidia begint altijd met het open gesprek tussen de klant en klantcoördinator tijdens het moment van de intake. Samen met de klant en vaak een naaste of mantelzorger verkennen we wat iemand belangrijk vindt, wat iemand zelf (nog) kan, wat iemands netwerk en omgeving kan bijdragen en welke ondersteuning past. Deze afspraken leggen we vast in het zorgplan en we evalueren periodiek. Zo borgen we eigen regie en voorspelbaarheid.



Onze klanten waarderen onze aanpak: in 2025 scoorden we in ons Klanttevredenheidsonderzoek gemiddeld een 8,9 met een aanbevelingspercentage van 62%. Cijfers zijn voor ons geen doel op zich, maar bevestigen dat persoonlijke aandacht het verschil maakt.

“In een duidelijk zorgplan is de zorg samen met mijn moeder en mij als mantelzorger vastgelegd”

- feedback van een mantelzorger in klanttevredenheidsonderzoek 2025

“Er is goed geluisterd naar wat goed is voor mijn man”

- feedback van een mantelzorger in klanttevredenheidsonderzoek 2025

“De zorg was heel effectief maar ook heel warm. Ik heb het als mantelzorger lang volgehouden dankzij Dovidia”.

- waardering van een mantelzorger op Zorgkaart Nederland over Dovidia Utrecht

2. Het bouwen van netwerken

Goede ondersteuning ontstaat in het netwerk. We werken structureel samen met huisartsen en eerstelijnszorg, gemeenten en welzijnsorganisaties, zorgkantoren, zorgverzekeraars en ketenpartners, en met vrijwilligersorganisaties en mantelzorgers. Het doel is om problemen vroeg te signaleren, onnodige belasting van de zorg te voorkomen en bij te dragen aan een betere kwaliteit van leven.

- Regionale samenwerkingsafspraken met verschillende zorg- en welzijnsorganisaties en zorgnetwerken.
- Multidisciplinaire afstemming bij toenemende complexiteit
- Transparante informatie-uitwisseling met toestemming van de klant

3. Het werk organiseren

Wij organiseren onze zorg rondom drie centrale principes: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking. Deze principes passen wij flexibel toe, afgestemd op de zorgvraag, levensfase en context van iedere klant. Door deze responsieve manier van organiseren sluiten we beter aan op wat iemand écht nodig heeft, zowel in intensiteit als in wijze van ondersteuning.

De **klantcoördinator** is en blijft eindverantwoordelijk voor het zorgplan. Vanuit die rol bewaakt de klantcoördinator de samenhang in het zorgproces, maakt samen met de klant en diens netwerk afwegingen over doelen en inzet, en bezoekt de klant minimaal twee keer per jaar voor een kwaliteitsbezoek. Hierbij is nadrukkelijk aandacht voor de context van de zorg, zoals persoonlijke behoeften en wensen, woonsituatie, zelfredzaamheid, beschikbare hulpmiddelen, inzet van technologie en de rol van het informele netwerk.



De **caregiver** vervult een cruciale functie in het dagelijks contact met de klant. Zij/hij signaleert veranderingen in behoeften of functioneren, bespreekt deze met de klant en schakelt tijdig de klantcoördinator en behandelaren in. De caregiver ondersteunt, activeert en motiveert de klant bij zelfredzaamheid en maakt - waar passend - gebruik van hulpmiddelen, domotica of andere technologieën om de zelfredzaamheid te versterken, het comfort te vergroten en het werk te verlichten.

*“Doordat de caregivers mijn moeder goed kennen,
signaleren zij veranderingen bij haar.”
- feedback van een mantelzorger in klanttevredenheidsonderzoek 2025*

Wij werken intensief samen met mantelzorgers, naasten en casemanagers in de Cirkel van Zorg, omdat zorg alleen optimaal kan worden georganiseerd wanneer formele én informele zorg goed op elkaar aansluiten. Hierbij hebben we oog voor de belasting van mantelzorgers en benutten we de kracht van het sociale netwerk.

*“Er zijn duidelijke afspraken gemaakt
over wie wat doet”*

- feedback van een mantelzorger in klanttevredenheidsonderzoek 2025

*“Goede contacten met de klantcoördinator gehad.
Communicatie verliep helder en middels korte lijnen.
Het was makkelijk om afspraken te maken en deze
werden ook prima nagekomen. Veel inzet van de
caregivers, met goede zorg, warmte en geduld.
Zeer tevreden.”*

- waardering van een mantelzorger op Zorgkaart Nederland over Dovidia Apeldoorn

Deskundigheidsmix en werkplezier

Een **passende deskundigheidsmix** is essentieel om de juiste zorg op het juiste moment en door de juiste professional te leveren. We geven daarom helder invulling aan inzet, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van alle betrokken functies. Dit draagt bij aan kwaliteit én aan **werkplezier**, doordat collega's zich veilig, bekwaam en gehoord voelen. Professionele zeggenschap – invloed op de manier waarop het werk wordt uitgevoerd – is daarbij een belangrijk uitgangspunt.

We maken gebruik van diverse systemen en afspraken die bijdragen aan kwaliteit, veiligheid en efficiëntie:

- **ONS** voor klantadministratie, signalering en dossiervorming.
- **Carenzorgt**, waarmee naasten (met toestemming) kunnen meelezen en betrokken blijven bij het zorgmoment. In 2025 hebben wij Caren 3.0 van NEDAP omarmd, deze nieuwe versie zorgt op verschillende administratieve vlakken en voor de klant voor verbetering.
- Heldere afspraken over **bereikbaarheid en inzet** bij ongeplande of complexere zorgvragen, passend bij de urgentie en zorgcontext.
- Duidelijke kaders voor **deskundigheidsmix, veiligheid en professionele zeggenschap**, zodat medewerkers weten waar zij op kunnen bouwen en waar zij verantwoordelijk voor zijn.
- Advies over en ondersteuning bij gebruik van **hulpmiddelen en passende technologie** waar dit bijdraagt aan autonomie van de klant, doelmatige zorg én werkplezier van medewerkers.

4. Leren en ontwikkelen

Bij Dovidia zien we leren en ontwikkelen als een continu, doelgericht en gezamenlijk proces. Professionele groei is essentieel voor het leveren van persoonsgerichte, veilige en toekomstbestendige zorg. Daarom investeren we bewust in een heldere visie op leren, een passend leerpad voor medewerkers en een cultuur waarin zij worden gestimuleerd om hun bekwaamheid te blijven verdiepen en verbreden. De **Dovidia Academy** biedt caregivers een inspirerende leeromgeving met praktijkgerichte trainingen en flexibele leervormen voor de zelfbewuste, deskundige zorgprofessional die klaar is voor de uitdagingen van morgen.

*“Als medewerker krijg je alle gelegenheid
om jezelf te ontwikkelen”*

- feedback van een caregiver in medewerkertevredenheidsonderzoek 2025

In 2025 richtten we ons onder meer op thema's als zorg in de laatste levensfase, passende zorgtechnologie en reablement ter bevordering van zowel de kwaliteit van leven van klanten als de deskundigheid en handelingsruimte van caregivers.

*“De caregiver motiveert mij om
mijn conditie te verbeteren”*

- feedback van een klant in klanttevredenheidsonderzoek 2025

*“Ik word gemotiveerd om te blijven bewegen,
wandelen en geheugenspelletjes te doen”*

- feedback van een mantelzorger in klanttevredenheidsonderzoek 2025

“Eerst zelf proberen en hulp wanneer dat nodig is”

- feedback van een mantelzorger in klanttevredenheidsonderzoek 2025

Deskundigheidsbevordering en leren in de praktijk

We geloven dat deskundigheid het best groeit in een omgeving waarin formeel leren, praktijkleren en reflectie elkaar versterken. Binnen Dovidia organiseren we daarom:

- Professionele ontwikkeling: structurele scholing en bijscholing voor medewerkers om de kwaliteit van zorg te waarborgen, coaching on-the-job, teamleren en inzet van een buddy-systeem.
- Intervisies, casuïstiekbesprekingen en moreel beraad om te leren van ervaringen;
- Deelname aan regionale en landelijke leernetwerken, waar we kennis brengen én ophalen.

“Soms word ik ingezet bij complexere gevallen en dat vind ik erg leuk. Ik zie het als een uitdaging”
- feedback van een caregiver in medewerkertevredenheidsonderzoek 2025

Samen leren met het netwerk van de klant

Leren stopt niet bij de deur van onze organisatie. We zoeken actief de verbinding met het netwerk van de klant: professionals, mantelzorgers en ketenpartners. Door gezamenlijk te leren — bijvoorbeeld via multidisciplinaire overleggen, thematische bijeenkomsten en gezamenlijke trainingen — versterken we de kwaliteit van ondersteuning en sluiten we beter aan bij wat de klant nodig heeft.

Zo monitoren we voortgang

Om te borgen dat leren leidt tot zichtbare kwaliteitsverbetering, volgen we voortgang vanuit meerdere invalshoeken.:

- Teamreflecties en interne audits
- Indicatoren en data uit het primaire proces
- Verhalen, interviews en ervaringen van klanten, medewerkers en partners
- Inzicht in scholingsdeelname, deskundigheidsniveaus en benutting van opleidingsbudget
- Intervisie- en scholingsverslagen
- Resultaten uit regionale leernetwerken en ketensamenwerking
- Deze brede monitoring helpt ons om gerichte keuzes te maken en onze visie op leren voortdurend te versterken.

5. Reflectie op kwaliteit

Kwaliteit is voor Dovidia een voortdurende belofte: wij zijn aanwezig, toegankelijk en lerend. In 2026 bouwen we verder op deze belofte, waarbij we de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas als leidraad gebruiken. We luisteren actief naar klanten, naasten, professionals en medezeggenschap, en betrekken hen nadrukkelijk bij richtinggevende keuzes en concrete verbeteracties.

Wat klanten en naasten ons teruggeven

De klantervaringsmeting Generiek Kompas gedaan in november 2025 onder 83% van het totale Wlz-klantenbestand van Dovidia bevestigt dat onze nabijheid en persoonlijke aandacht breed worden herkend. Uit de response van 618 respondenten blijkt dat de meeste klanten zich gehoord, gezien en serieus genomen voelen:

De meerderheid ervaart dat de caregiver luistert, meedenkt en goed op de hoogte is van hun situatie. Klanten geven aan dat de zorg bijdraagt aan langer thuis wonen, dat afspraken grotendeels worden nagekomen en dat zij zich veilig en vertrouwd voelen bij de vaste medewerkers.

Naasten waarderen vooral de bereikbaarheid, betrokkenheid en vriendelijkheid van onze teams.

“De zorg van Dovida past helemaal bij de manier waarop ik wil leven, want mede door hun goede zorg is thuis blijven wonen voor mij mogelijk en wordt de mantelzorg ontlast”

- feedback van een klant in klanttevredenheidsonderzoek 2025



“De zorg was heel effectief maar ook heel warm. Ik heb het als mantelzorger lang volgehouden dankzij Dovida.”

- feedback van een mantelzorger in klanttevredenheidsonderzoek 2025

Tegelijkertijd signaleren klanten en naasten een aantal belangrijke verbeterpunten waaronder het verder aanscherpen van de communicatie bij overdrachtsmomenten en het nog verder verdiepen van kennis en passende gespreksvoering rondom dementie.

Lerend en samen

De uitkomsten van de klantervaringsmeting bevestigen dat Dovidia een organisatie is waar persoonlijke aandacht, vertrouwen en betrokkenheid sterk aanwezig zijn. Bovendien nodigen de verbeterpunten ons expliciet uit om verder te groeien in professionaliteit, afstemming en voorspelbaarheid. In 2026 blijven we daarom leren met en van elkaar, samen met de mensen om wie het gaat.

“Er wordt meegedacht”

- feedback van een mantelzorger in klanttevredenheidsonderzoek 2025

“Een zeer professionele en hartelijke organisatie die oog hebben voor de mens die hulp nodig heeft. Betrouwbaar, begripvol en respect voor persoon.

Een vertrouwensmaatje.”

*- feedback van een mantelzorger op Zorgkaar Nederland
Dovidia Den Bosch*

Perspectief naar volgend jaar

Op basis van onze reflecties bepalen we de speerpunten voor het komende jaar. We vertalen die naar beleid, concrete acties en eigenaarschap. Klanten, naasten en medewerkers weten wat ze mogen verwachten en hoe we succes meten.

- Focus op informele zorg, door toevoeging van ‘*zorgzame gemeenschap*’ aan het trainingsprogramma van de caregiver en kennisdeling met caregivers ten aanzien van wijkgebonden initiatieven.
- Samenwerking met *Stichting Met je Hart*, die zich met lokale vrijwilligers inzet tegen eenzaamheid.
- Aandacht voor signaleren en bespreekbaar maken van eenzaamheid.
- Uitbreiding van digitale administratieve ondersteuning in Carenzorgt en ONS voor transparantie en gemak.
- Blijvende focus op inzet van passende zorgtechnologie.
- Continue aanscherpen van de kennis en professionaliteit van onze caregivers.
- Optimaliseren van deskundigheidsmix en inzet van caregivers met aandacht voor continuïteit.
- Zeggenschap en medezeggenschap versterken; resultaten zichtbaar maken

Vooruitblik van Suzanne Kruizinga, CEO van Dovida

Wanneer je dit kwaliteitsbeeld doorleest, ontstaat een verhaal dat verder gaat dan cijfers of losse observaties. Het is het verhaal van Dovida: een organisatie die stap voor stap sterker wordt doordat mensen elke dag opnieuw durven leren, reflecteren en verbeteren.

Die ontwikkeling zien we dagelijks terug, bijvoorbeeld wanneer teams gezamenlijk complexe situaties evalueren en bepalen wat de volgende keer beter kan, of wanneer klantcoördinatoren feedback omzetten in concrete verbeteracties.

Door de inzet van nieuwe technologieën werken caregivers efficiënter en leveren zij meer persoonsgerichte zorg. Dit vergroot de wendbaarheid van onze processen en draagt aantoonbaar bij aan continue kwaliteitsverbetering.

We zien hoe in die dagelijkse samenwerking niet alleen caregivers van betekenis zijn voor klanten, maar klanten ook iets teruggeven—door hun vertrouwen, openheid en unieke levensverhalen. Juist in die wederkerigheid ontstaan de warme, betekenisvolle relaties die de zorg van Dovida zo herkenbaar maken.

Wanneer er toch iets misgaat, zien we dat als onderdeel van leren. We herstellen, we reflecteren, en we passen aan waar nodig. Die cultuur van openheid en deskundigheid maakt het mogelijk om als organisatie steeds weer stappen vooruit te zetten.



Vooruitgang in een uitdagende tijd

Ondanks dat 2025 opnieuw werd gekenmerkt door een voelbare arbeidsmarktkrapte en een hoog ziekteverzuim, heeft Dovidia de stabiliteit in het aantal medewerkers grotendeels weten te behouden. Dit resultaat is niet vanzelfsprekend, maar laat zien dat onze gerichte aandacht voor welzijn, ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid een merkbare bijdrage levert aan het vasthouden van medewerkers, ook in uitdagende omstandigheden.

In deze tijd vraagt de arbeidsmarkt meer dan ooit om wendbaarheid, nieuwe vaardigheden en het omarmen van technologie. Het afgelopen jaar hebben we hierin concrete stappen gezet: medewerkers kregen de ruimte om te oefenen, te experimenteren en nieuwe werkwijzen eigen te maken, waardoor zij zich zekerder en toekomstbestendiger voelen in hun werk. Zo bouwen we niet alleen aan de kwaliteit van zorg, maar ook aan een organisatie die aantrekkelijk blijft voor huidige én toekomstige medewerkers.

Eerlijk over grenzen, helder in verwachtingen

Vooruitgang betekent ook dat we eerlijk blijven over wat mogelijk is. Niet alles kan altijd, en soms moeten we duidelijke keuzes maken. Door transparant te zijn over die grenzen blijven samenwerking en vertrouwen intact. Het stelt ons in staat om, samen met medewerkers en klanten, de kwaliteit van zorg op een realistische en duurzame manier te blijven waarborgen.