



Inspectie  
*Volksgezondheid*  
Aruba



Formulier

## Kwaliteitsverslag - Verzorgingshuizen

Documentnummer: GEH-2026/2541

Versie: Definitief |

Datum van uitgave: 01/04/2026

Herzieningsdatum: 01/04/2028

## Disclaimer

Dit document is eigendom van de Inspectie Volksgezondheid en is uitsluitend bedoeld voor de geadresseerde(n). Het bevat mogelijk vertrouwelijke en/of gevoelige informatie. Ongeautoriseerde verspreiding, openbaarmaking of gebruik van (delen van) de inhoud is niet toegestaan.

Hoewel de grootst mogelijke zorg is besteed aan de juistheid en volledigheid van de informatie in dit document, aanvaardt Inspectie Volksgezondheid Aruba geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden. Dit document heeft geen bindende juridische status en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Verspreiding en/of openbaarmaking aan derden is alleen toegestaan met uitdrukkelijke toestemming van de Inspectie Volksgezondheid Aruba.

Auteur(s):	Romano, L	Rugebregt, F	Garcia, J
Goedgekeurd door:	Lopez Penha, D	-	-
Gebruikswijze:	Extern document		

# 1. Inleiding

Op basis van artikel 15 van de Landsverordening verzorgingshuizen (AB 2015 no. 61) is de houder verplicht om minimaal één keer per twee jaar verslag te doen van het gevoerde beleid rondom kwaliteit. In artikel 11 en artikel 12 van de landsverordening is vastgelegd dat verzorgingshuizen goede zorg moeten bieden en dat de zorg zo moet worden georganiseerd dat altijd wordt voldaan aan de eisen van kwaliteit, veiligheid en cliëntgerichtheid.

Het tweejaarlijkse kwaliteitsverslag moet door de houder ter inzage worden gelegd op de locatie van het verzorgingshuis. Daarnaast moet het verslag worden toegestuurd aan de minister. Op deze manier wordt transparantie bevorderd en kunnen zowel interne als externe partijen het beleid beoordelen. Indien nodig kan het beleid dan worden aangepast of verbeterd. Het verslag geeft ook inzicht aan cliënten, hun vertegenwoordigers en andere belanghebbenden.

In dit kader is het ook belangrijk dat er een goed werkende klachtenregeling is. Klachten kunnen helpen om verbeterpunten te signaleren en om te beoordelen of maatregelen voor kwaliteitsverbetering effectief zijn. Daarnaast is het melden en analyseren van valincidenten een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Dit helpt om de veiligheid van cliënten te vergroten, risico's te herkennen en gerichte maatregelen te nemen om vallen te voorkomen.

Dit formulier ondersteunt houders van verzorgingshuizen bij het op een duidelijke en gestructureerde wijze invullen van hun wettelijke verantwoordingsplicht. Het is voorzien van een geïntegreerde handleiding die verzorgingshuizen begeleidt bij het opstellen van het kwaliteitsjaarverslag.

In het formulier wordt toegelicht welke onderdelen in het kwaliteitsjaarverslag worden verwacht en hoe deze op een heldere, beknopte en gestructureerde wijze kunnen worden uitgewerkt. Waar mogelijk wordt het gebruik van cijfers, voorbeelden en tabellen gestimuleerd om de informatie te verduidelijken en te onderbouwen.

## 2. Organisatiegegevens

### Toelichting

In dit onderdeel worden de basisgegevens van het verzorgingshuis weergegeven. Deze gegevens geven een algemeen overzicht van de organisatie.

### 2.1 Algemene gegevens

*Vul hieronder de gevraagde gegevens volledig en correct in.*

Naam verzorgingshuis:

Naam directeur/bestuurder:

Naam bestuursleden (indien van toepassing):

Aantal locatie(s):

Adres (indien meerdere locaties, vermeld alle adressen):

Vergunning aanwezig:  Ja  Nee

Geldigheidsperiode vergunning:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Website / social media (indien van toepassing):

### 2.2 Visie en missie

#### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie haar visie en missie, evenals de kernwaarden en uitgangspunten die zij hanteert bij het verlenen van zorg. Hierbij wordt inzicht gegeven in de wijze waarop de organisatie kwaliteit, veiligheid en cliëntgerichtheid waarborgt.

- Visie op zorg:
- Missie van de organisatie:

### 2.3 Aard van de zorgverlening

#### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie voor welke doelgroep(en) zorg wordt verleend en welke vormen van zorg worden aangeboden.

*Doelgroep: Beschrijf voor welke cliënten de zorg bedoeld is.*

Doelgroep(en):

## Aangeboden zorgvormen

Geef aan welke vormen van zorg binnen de organisatie worden aangeboden (*Meerdere antwoorden mogelijk*).

- Verzorging (ADL-zorg)
- Verpleegzorg
- Dagbesteding/ activiteiten
- Revalidatiezorg
- Psychologische zorg
- Palliatieve zorg
- Anders: \_\_\_\_\_

## 2.4 Huisvesting en inrichting

### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie de fysieke omgeving, de capaciteit en de bouwkundige en functionele staat van het verzorgingshuis.

*Gebouwindeling:* Beschrijf de indeling van het gebouw en de aanwezige voorzieningen.  
**Voorbeeld:** 20 bewonerskamers, gezamenlijke woonkamer, eetruimte, verpleegpost en tuin.

*Staat van onderhoud:* Beschrijf de huidige staat van onderhoud en eventueel recent uitgevoerde werkzaamheden.

**Voorbeeld:** Laatste onderhoud in 2024 (schilderwerk en airconditioning). Volgend onderhoud gepland in 2026.

*Aantal ruimtes:* Geef het aantal bewonerskamers en gemeenschappelijke ruimtes aan.  
**Voorbeeld:** 20 kamers en 3 gemeenschappelijke ruimtes.

*Geplande investeringen:* Beschrijf eventuele geplande verbeteringen of investeringen.  
**Voorbeeld:** Renovatie badkamers en aanschaf nieuwe zorgbedden.

*Capaciteit en bezettingsgraad:* Geef de totale capaciteit en de actuele bezetting weer.  
**Voorbeeld:** Capaciteit: 20 bewoners Bezigting: 18 bewoners (90%).

## 2.5 Commissies en werkgroepen

### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie welke commissies en/of werkgroepen actief zijn en welke rol zij vervullen bij het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van zorg.

### 2.5.1 Klachtencommissie

*Doel:* Beschrijf het doel en de taken van de commissie.

**Voorbeeld:** *Het* behandelen en beoordelen van klachten van cliënten en/of hun vertegenwoordigers.

*Samenstelling:* Geef aan wie deel uitmaken van de commissie.

*Frequentie overleg:* Geef aan hoe vaak de commissie bijeenkomt.

### 2.5.2. Commissie valincidenten

*Doel:* Beschrijf het doel en de taken van de commissie.

**Voorbeeld:** Analyseren van valincidenten en het ontwikkelen en evalueren van preventieve maatregelen.

*Samenstelling:* Geef aan wie deel uitmaken van de commissie.

*Frequentie overleg:* Geef aan hoe vaak de commissie bijeenkomt.

### 2.5.3. Calamiteitencommissie

*Doel:* Beschrijf het doel en de taken van de commissie.

*Voorbeeld:* Het onderzoeken, beoordelen en rapporteren van calamiteiten en het vaststellen van verbetermaatregelen.

*Samenstelling:* Geef aan wie deel uitmaken van de commissie.

*Frequentie overleg:* Geef aan hoe vaak de commissie bijeenkomt.

### 2.5.4. Andere kwaliteitsgroepen

*Doel:* Beschrijf het doel en de taken van de commissie.

*Samenstelling:* Geef aan wie deel uitmaken van de commissie.

*Frequentie overleg:* Geef aan hoe vaak de commissie bijeenkomt.

## 2.6 Personele bezetting

### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie de personele bezetting per dienst.

*Bezetting per dienst:* Geef aan hoeveel medewerkers per dienst aanwezig zijn en welke functies zij vervullen.

**Voorbeeld:**

Ochtendienst (07:00 - 15:00): 4 medewerkers

Avonddienst (15:00 - 23:00): 3 medewerkers

Nachtdienst (23:00 - 07:00): 2 medewerkers

## 2.7 Bereikbaarheid en communicatie

### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie hoe cliënten en hun familie contact kunnen opnemen met het verzorgingshuis en op welke wijze de communicatie plaatsvindt.

*Bezoekuren:*

**Voorbeeld:** Dagelijks van 10:00 – 20:00.

*Openingstijden dagopvang (Indien van toepassing):*

**Voorbeeld:** Maandag t/m vrijdag 08:00 – 17:00.

*Communicatie met familie verloopt via (Meerdere antwoorden mogelijk):*

- Telefoon
- WhatsApp
- E-mail
- Persoonlijk contact
- Schriftelijke communicatie (brieven/notities)
- Anders: \_\_\_\_\_

## 2.8 Samenwerking met externe partijen

### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie met welke externe partijen wordt samengewerkt en op welke wijze deze samenwerking plaatsvindt.

*Huisartsen: Beschrijf de samenwerking met huisartsen.*

**Voorbeeld:** Twee huisartsen bezoeken cliënten wekelijks.

*Frequentie overleg: Geef aan hoe vaak overleg plaatsvindt met huisartsen en/of andere betrokken zorgverleners.*

*Overige samenwerkingspartners: Beschrijf met welke andere organisaties of zorgverleners wordt samengewerkt.*

**Voorbeeld:** Directie Ouderenzaken, apotheek en fysiotherapeut.

## 3. Visie op kwaliteit van zorg

### 3.1 Algemene visie

#### **Toelichting**

In dit onderdeel beschrijft de organisatie hoe zij de kwaliteit van zorg bewaakt, toetst en continu verbetert.

*Hoe weet u dat goede zorg wordt geleverd? Beschrijf op welke wijze de organisatie inzicht krijgt in de kwaliteit van zorg.*

**Voorbeeld:** Door middel van cliënttevredenheidsonderzoeken, interne controles en periodieke evaluaties met medewerkers.

### 3.2 Borging van kwaliteit

#### **Toelichting**

Beschrijf hoe de organisatie structureel werkt aan het behouden en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

*Hoe zorgt u voor borging van kwaliteit?*

**Voorbeeld:** De kwaliteit van zorg wordt geborgd door het werken volgens protocollen, het registreren en analyseren van incidentmeldingen (VIM) en het uitvoeren van periodieke evaluaties.

### 3.3 Kwaliteitsindicatoren

#### **Toelichting**

Kwaliteitsindicatoren zijn meetpunten die inzicht geven in de kwaliteit en veiligheid van zorg. Gebruik waar mogelijk cijfers en licht deze kort toe.

*Cliënttevredenheid: Beschrijf hoe cliënttevredenheid wordt gemeten (bijvoorbeeld via enquêtes) en wat de uitkomsten zijn.*

**Voorbeeld:** Jaarlijks wordt een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De gemiddelde score in 2025 was 8,2.

*Medewerkerstevredenheid: Beschrijf hoe de tevredenheid van medewerkers wordt gemeten en wat de belangrijkste uitkomsten zijn.*

**Voorbeeld:** Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt dat medewerkers tevreden zijn over de werksfeer en samenwerking.

*Scholing: Geef aan welke scholingen zijn gevolgd en hoeveel medewerkers hebben deelgenomen.*

**Voorbeeld:** Alle medewerkers hebben een training medicatieveiligheid gevolgd. Daarnaast hebben 5 medewerkers een BHV-training afgerond.

*Ziekteverzuim:* Geef het gemiddelde ziekteverzuimpercentage en eventueel een korte toelichting.

**Voorbeeld:** Het gemiddelde ziekteverzuim bedroeg 5% in 2025.

## 4. Huidige informatie over cliënten en personeel

### 4.1 Cliëntenpopulatie

#### **Toelichting**

In dit onderdeel beschrijft de organisatie de samenstelling van de cliëntenpopulatie, waaronder het aantal cliënten met verblijf (overnachting) en het aantal cliënten dat gebruikmaakt van dagverblijf.

*Beschrijving ziektebeelden:* Beschrijf de meest voorkomende ziektebeelden en/of zorgbehoeften van cliënten.

**Voorbeeld:** dementie, diabetes, hart- en vaatziekten en mobiliteitsproblemen.

### 4.2 Personeel

#### **Toelichting**

In dit onderdeel beschrijft de organisatie de personele samenstelling en deskundigheid van het personeel.

*Functies en opleidingsniveau:* Geef een overzicht van de functies binnen de organisatie, inclusief het bij behorende opleidingsniveau.

#### **Voorbeeld:**

- 6 verzorgenden IG (niveau 3)
- 3 verpleegkundigen (MBO/HBO)
- Helpende (niveau 2)
- 2 huishoudelijk medewerkers
- Keukenmedewerker
- Administratief medewerker
- 1 directeur

# 5. Terugblik van afgelopen twee jaren

## 5.1 Registratiesystemen

### Toelichting

Beschrijf welke registratiesystemen binnen de organisatie worden gebruikt om de kwaliteit en veiligheid van zorg te monitoren, zoals incidentmeldingen, klachten en calamiteiten.

*Welke registraties worden bijgehouden? (Meerdere antwoorden mogelijk)*

- Incidentmeldingen (VIM)
- Klachtenregistratie
- Complicaties
- Valincidenten
- Vermoedelijke calamiteiten
- Geweld in de zorgrelatie
- Personeelsincidenten (bijv. arbeidsongevallen)
- Medicatie/materiaal
- Onderhoud van apparatuur
- Anders: \_\_\_\_\_

## 5.2 Klachtenanalyse

### Toelichting

Beschrijf het aantal ontvangen klachten, de aard van de klachten en de verbetermaatregelen die zijn genomen om herhaling te voorkomen.

*Aantal klachten:* Het totale aantal klachten in 2024-2025

*Aard van de klachten:* Beschrijf de belangrijkste onderwerpen van de klachten.

**Voorbeeld:** communicatie en wachttijden.

*Genomen verbetermaatregelen:* Beschrijf welke acties zijn ondernomen naar aanleiding van de klachten.

**Voorbeeld:** wekelijkse familie-update.

## 5.3 Valincidenten analyse

### Toelichting

Beschrijf het aantal valincidenten, de belangrijkste oorzaken en de maatregelen die zijn genomen om herhaling te voorkomen. Licht indien mogelijk toe of de maatregelen effect hebben gehad.

*Aantal valincidenten:* Het totale aantal valincidenten in 2024-2025

*Analyse van oorzaken:* Beschrijf de belangrijkste oorzaken van de valincidenten.

**Voorbeeld:** Mobiliteitsproblemen en onvoldoende verlichting.

*Genomen preventieve maatregelen:* Beschrijf welke maatregelen zijn genomen om valincidenten te verminderen.

**Voorbeeld:** Extra verlichting en gebruik van loopmiddelen.

*Evaluatie effectiviteit:* Beschrijf of de maatregelen effect hebben gehad.

**Voorbeeld:** Sinds de invoering van X maatregel zijn geen vergelijkbare incidenten meer gemeld.

## 5.4 Incidenten en (vermoedelijke) calamiteiten

### Toelichting

Beschrijf het aantal incidenten en (vermoedelijke) calamiteiten, de belangrijkste oorzaken en de maatregelen die zijn genomen om herhaling te voorkomen.

*Aantal incidenten en (vermoedelijke) calamiteiten:* Het totale incidenten en (vermoedelijke) calamiteiten in 2024-2025

*Aard van de incidenten/calamiteiten:* Beschrijf kort om wat voor soort incidenten het ging.

**Voorbeeld:** Medicatiefouten en een valincident met letsel.

*Uitgevoerd onderzoek:* Beschrijf op welke wijze het incident is onderzocht en door wie.

**Voorbeeld:** Intern onderzoek door management en verpleegkundige.

*Genomen maatregelen:* Beschrijf welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen.

**Voorbeeld:** Aanpassing medicatieprotocol

*Evaluatie effectiviteit:* Beschrijf of de maatregelen effect hebben gehad.

**Voorbeeld:** Sinds de invoering van X maatregel zijn geen vergelijkbare incidenten meer gemeld.

## 5.5 Kwaliteitsverbetering

### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie welke kwaliteitsverbeteringen in de afgelopen periode zijn doorgevoerd en wat het effect hiervan is geweest. Indien van toepassing wordt ook toegelicht of audits zijn uitgevoerd.

*Doorgevoerde verbeteringen:* Beschrijf welke verbetermaatregelen zijn genomen, zoals de aanpassing van protocollen, scholing of veranderingen in werkwijzen.

**Voorbeeld:** Invoer van nieuwe protocollen voor medicatieveiligheid.

*Effect op cliënten /zorgkwaliteit:* Beschrijf welk effect de verbeteringen hebben gehad op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

**Voorbeeld:** Afname van het aantal medicatiefouten en verbetering van de medicatieveiligheid.

*Uitgevoerde audits:* Geef aan of interne en/of externe audits zijn uitgevoerd. Indien van toepassing, beschrijf de belangrijkste bevindingen en eventuele vervolgacties.

**Voorbeeld:** Tijdens de interne audit zijn verbeterpunten vastgesteld op het gebied van dossiervoering, waarna gerichte trainingen zijn ingezet.

## 5.6 Ontwikkelingen en beleidswijzigingen

### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie de belangrijkste ontwikkelingen en beleidswijzigingen die in de afgelopen twee jaar hebben plaatsgevonden. Het betreft veranderingen die invloed hebben op de organisatie, uitvoering en de verbetering van de zorg.

Denk hierbij aan aanpassingen in of invoering van nieuwe protocollen en richtlijnen, digitalisering van processen, scholing en trainingen voor medewerkers, of innovaties die bijdragen aan betere en efficiëntere zorg.

Beschrijf kort welke veranderingen zijn doorgevoerd en wat de aanleiding hiervoor was. Hiermee wordt inzicht gegeven in hoe de organisatie zich blijft ontwikkelen en werkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

## 5.7 Risicomanagement

### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie de belangrijkste risico's voor cliënten en de organisatie, welke maatregelen zijn genomen om deze risico's te beheersen en in hoeverre deze maatregelen effectief zijn gebleken.

*Belangrijkste risico's:* Beschrijf de belangrijkste risico's binnen de organisatie.

**Voorbeeld:** Valincidenten en medicatiefouten.

*Genomen maatregelen:* Beschrijf welke maatregelen zijn getroffen om de risico's te beperken.

**Voorbeeld:** Personeelstraining en extra controles.

## 6. Jaarplan komende twee jaren

### Toelichting:

In dit onderdeel beschrijft de organisatie de plannen en doelstellingen voor de komende twee jaar. Geef hierbij ook aan hoe wordt omgegaan met bevindingen van extern toezicht (bijvoorbeeld van de Inspectie).

### 6.1 Beleidsvoornemens:

#### Toelichting

- Geef bij beleidsvoornemens aan welke verbeteringen of ontwikkelingen de organisatie in de zorgverlening of organisatie wil realiseren.
- Beschrijf bij geplande projecten de concrete activiteiten of projecten die bijdragen aan het behalen van deze doelen, zoals de digitalisering van cliëntdossiers, het invoeren van nieuwe werkwijzen of het verbeteren van interne registratiesystemen.
- Geef bij de tijdlijn van kwaliteitsdoelen aan wanneer je verwacht deze plannen of verbeteringen te realiseren.

**Voorbeeld ontwikkeling in de organisatie:** Verbeteren van persoonsgerichte zorg.

*Geplande projecten en activiteiten:* Beschrijf concrete projecten of acties die bijdragen aan het behalen van deze doelen:

**Voorbeeld:** Digitalisering van cliëntdossiers.

*Tijdlijn kwaliteitsdoelen:* Geef aan wanneer de geplande verbeteringen worden gerealiseerd.

**Voorbeeld:** Implementatie gepland in 2026.

## 6.2 Extern toezicht

### Toelichting

In dit onderdeel beschrijft de organisatie of er inspectiebezoeken of andere vormen van extern toezicht hebben plaatsgevonden en wat de belangrijkste bevindingen waren. Tevens wordt aangegeven welke maatregelen zijn genomen naar aanleiding van deze bevindingen. Hiermee wordt inzicht gegeven in de wijze waarop de organisatie omgaat met aanbevelingen en eisen van toezichthouders en hoe verbeteringen worden doorgevoerd.

*Inspectiebezoeken:* Geef aan of en wanneer inspectiebezoeken hebben plaatsgevonden.

**Voorbeeld:** inspectiebezoek maart 2025.

*Belangrijkste bevindingen:* Beschrijf de belangrijkste uitkomsten van het toezicht.

**Voorbeeld:** verbetering noodzakelijk op het gebied van documentatie.

*Opvolging en genomen maatregelen:*

Beschrijf welke acties zijn ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.

**Voorbeeld:** Invoering van een nieuw registratiesysteem.