



ZORG AFSTEMMEN EN BIJDRAGEN AAN KWALITEITSZORG

Boom

COLOFON

Boom Mbo
klantenservice@boom.nl
www.boom.nl

Auteur(s): T. Cremers, R. Groothuis, E. van der Hart, G. Hingstman, M. Molenaar,
I. Mulder, B. E. G. Stevens, J. Visscher - van Veen, E. Zuiderma

Eindredactie: V. Landsmeer-Dalm en E. van der Hart

Bronvermelding: OpenAI (2026). Afbeelding gegenereerd door ChatGPT.
<https://chatgpt.com/>, Commissie Historie Zaanse Ziekenhuizen,
UweAranas|Shutterstock, Patiëntenfederatie Nederland, Serge Feldmann,
Phanie – Sipa Press | Alamy Stock Photo, Derek Meijer | Alamy Stock Photo,
Cultura Creative RF | Alamy Stock Photo, ONOKY – Photononstop | Alamy Stock
Photo, Science Photo Library | Alamy Stock Photo, TY Lim|Shutterstock, Robert
Coolen|Shutterstock, Goedeke Monnens|Vluchtelingenwerk, Aerovista
Luchtfotografie|Shutterstock, Vilans, ICOBA|www.icoba.be, Bart Smit, Levi
Verbauwhede, Bravis ziekenhuis, www.omahasystem.nl, Het Zorgdossier,
Boom Hoger Onderwijs | Marc Bakker, Katz S (1963), [https://nl.123rf.com/
rawpixel](https://nl.123rf.com/rawpixel).

Titel: Zorg afstemmen en bijdragen aan kwaliteitszorg
ISBN: 978 90 372 4381 9
Eerste druk/eerste oplage

© 2026 Boom | All rights reserved | No text & data mining
Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag
niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een
geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of
op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen
of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van
de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en
machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave
is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor
wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht
(www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave
in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op

grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom, te vinden op www.boom.nl.

INHOUD

Voorwoord	10
1 Oriëntatie op het vak van verzorgende IG en verpleegkundige	15
1.1 Het vak van verzorgende IG en verpleegkundige	16
1.2 Jij als zorgprofessional	24
1.3 De mbo-professional in het zorgwerkveld	26
1.4 Richtlijnen voor een goede verzorgende IG en verpleegkundige	30
1.5 Verantwoord werken als verzorgende IG (VZ)	38
1.6 Recente geschiedenis en verantwoord werken (VP)	39
1.7 Begrippen	41
2 Wet- en regelgeving	44
2.1 Basiskennis wet- en regelgeving	45
2.2 Wetgeving financiering en organisatie	48
2.3 Wetgeving kwaliteit van zorg	52
2.4 AVG (VP)	60
2.5 Begrippen	63
3 Organisatie van zorg	66
3.1 Algemene zorgindelingen	67
3.2 Financiering en bekostiging	70
3.3 Diverse indicatiestellingen	75
3.4 Aanvraagprocedure Wmo	77
3.5 Aanvraagprocedure CIZ	79
3.6 Zorgprofielen CIZ	81
3.7 Van de ene wet naar een andere wet (VP)	84
3.8 Begrippen	88
4 Woonvormen en voorzieningen	90
4.1 Van weggestopt tot midden in de samenleving	91
4.2 Mogelijkheden voor ouderen	95
4.3 Mogelijkheden bij een lichamelijke beperking	100
4.4 Mogelijkheden ggz en verstandelijke beperking	101
4.5 Mogelijkheden in de kraamzorg	103
4.6 De sociale kaart	105
4.7 Zorg en aanbod (VP)	106
4.8 Begrippen	110

5	Visie, missie en beleid	112
5.1	Visie, missie en kernwaarden	113
5.2	Visie	114
5.3	Kernwaarden	117
5.4	Beleid	119
5.5	Specifiek beleid (VP)	126
5.6	Begrippen	131
6	Protocollen, richtlijnen en standaarden	133
6.1	Richtlijnen	134
6.2	Zorgstandaarden	137
6.3	Protocollen	140
6.4	Onderzoek naar zorgstandaarden (VP)	144
6.5	Begrippen	147
7	Veiligheid rond de zorgvrager	148
7.1	Veiligheid van de zorgvrager	149
7.2	Veiligheidscultuur	152
7.3	Communicatie en veiligheid	153
7.4	Bijdrage zorgvragers aan veiligheid	155
7.5	Een veilige omgeving	158
7.6	Veiligheid meten (VP)	166
7.7	Begrippen	170
8	Kwaliteitszorg	172
8.1	Kwaliteit	173
8.2	Wetgeving	175
8.3	Toezicht	177
8.4	Kwaliteitssysteem	179
8.5	Kwaliteitskeurmerken (VP)	182
8.6	Begrippen	184
9	Kwaliteit van zorg verbeteren	187
9.1	Kwaliteit van zorg in kaart brengen	188
9.2	Audits	190
9.3	Knelpunten analyseren (VP)	192
9.4	Methoden om de kwaliteit te verbeteren	194
9.5	Rol van de zorgprofessional bij kwaliteitsverbetering	197
9.6	Indicatoren (VP)	201
9.7	Begrippen	204
10	Rapporteren, evalueren en innoveren in de zorg	207
10.1	Rapporteren	208

10.2	Evalueren	211
10.3	Kwaliteit van zorg door innoveren	214
10.4	Jouw rol bij innoveren	216
10.5	Innovaties uitvoeren (VP)	219
10.6	Begrippen	223
11	Medezeggenschap in de zorg	224
11.1	Inspraak voor zorgvragers	225
11.2	Inspraak voor medewerkers	229
11.3	Kwaliteit in het verpleegkundig beroep (VP)	235
11.4	Begrippen	237
12	Professionaliteit	240
12.1	Over professionaliteit	241
12.2	Werken als verpleegkundige of verzorgende IG	243
12.3	Gedrag ter sprake brengen en stimuleren (VP)	257
12.4	Begrippen	259
13	Feedback	260
13.1	Feedback of kritiek	261
13.2	Feedback geven	265
13.3	Feedback ontvangen	267
13.4	Feedforward geven	269
13.5	Jouw eigen ontwikkeling met behulp van feedback en feedforward	271
13.6	Kwaliteitsverbetering met behulp van feedback en feedforward (VP)	274
13.7	Begrippen	276
14	Bevorderen van eigen deskundigheid	278
14.1	Zicht op eigen functioneren en deskundigheid	279
14.2	Reflecteren en evalueren	281
14.3	Vergroten van je deskundigheid	287
14.4	Planmatige deskundigheidsontwikkeling	289
14.5	Onderhouden van de eigen deskundigheid (VP)	292
14.6	Begrippen	293
15	Je staande houden	295
15.1	Inzicht in jezelf	296
15.2	Flexibiliteit en trots	308
15.3	Werkdruk en samenwerken	313
15.4	Persoonlijk en verpleegkundig leiderschap (VP)	322
15.5	Begrippen	327

16	Bevorderen van een goed werkklimaat	329
16.1	Werkklimaat	330
16.2	Factoren vanuit de organisatie	331
16.3	Factoren in de directe werkomgeving	333
16.4	Verstoord werkklimaat	336
16.5	Bevorderen van een goed werkklimaat	338
16.6	Begrippen	341
17	Bevorderen van arbeidsomstandigheden	343
17.1	Arbidsomstandigheden en invloeden	344
17.2	De Arbowet	348
17.3	Arbeidstijden	353
17.4	Arbeid en verzuim	355
17.5	EBP en veiligheid op het werk (VP)	357
17.6	Begrippen	359
18	Klinische les	361
18.1	Scholingsbehoefte en scholingsaanbod	362
18.2	Doel en doelgroep	364
18.3	Lesopzet en tijdsplanning	366
18.4	Verschillende (interactieve) werkvormen	368
18.5	Evalueren van de klinische les	370
18.6	Begrippen	372
19	Ethiek	373
19.1	Ethiek, moreel gedrag en dilemma's in de zorg	374
19.2	Richtlijnen voor ethisch handelen	379
19.3	Manieren om te handelen bij ethische dilemma's	388
19.4	Tegenstrijdigheden en morele stress (VP)	392
19.5	Begrippen	394
20	Samenwerken met informele zorg	396
20.1	Wat is informele zorg?	397
20.2	Mantelzorg	399
20.3	Samenwerken met mantelzorgers	402
20.4	Vrijwilligerszorg	408
20.5	Samenwerken met vrijwilligers	412
20.6	De verpleegkundige rol bij samen beslissen (VP)	415
20.7	Dilemma's bij de samenwerking met mantelzorgers (VP)	416
20.8	Begrippen	419

21	Samenwerken binnen de zorg	420
21.1	Het belang van goed samenwerken	421
21.2	Ieders rol in samenwerking	427
21.3	Samenwerken met verschillende professionals	431
21.4	Continuïteit in de (kwaliteit van) zorg	435
21.5	Organiseren van een MDO (VP)	439
21.6	Reageren op en beïnvloeden van gedrag (VP)	439
21.7	Begrippen	442
22	Grensoverschrijdend gedrag	443
22.1	Wat is grensoverschrijdend gedrag?	444
22.2	Mishandeling	448
22.3	Pesten	454
22.4	Seksueel grensoverschrijdend gedrag	462
22.5	Grensoverschrijdend gedrag in de zorg	466
22.6	Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling	470
22.7	Begrippen	473
23	De-escalerend werken	475
23.1	Escalatie van spanningen	476
23.2	De-escalerend communiceren	480
23.3	De-escaleren met een signaleringsplan	483
23.4	Persoonlijke valkuilen	485
23.5	Mentaliseren	486
23.6	Agitatie (VP)	489
23.7	Begrippen	493
24	Omgaan met agressie	494
24.1	Agressie	495
24.2	Oorzaken van agressie	498
24.3	Methoden	499
24.4	De rol van zorgorganisaties	503
24.5	Impact van agressie	505
24.6	Begrippen	507
25	Onvrijwillige zorg	509
25.1	Wat is onvrijwillige zorg	510
25.2	Verplichte zorg	515
25.3	Vrijheidsbeperkende maatregelen	516
25.4	Stappenplan Wzd	521

25.5	Alternatieven	523
25.6	Begrippen	527

Index	530
--------------	------------

VOORWOORD

Angerenstein Zorg & Welzijn is een complete serie leermiddelen voor de volgende kwalificatiedossiers:

- Assistent in de gezondheidszorg
- Maatschappelijke zorg
- Pedagogisch werk
- Sociaal werk
- Verzorging en verpleging.

Voor de zorgprofessional is vakkennis van uiteenlopende onderwerpen van groot belang. Dit vormt de basis voor het handelen in de beroepspraktijk, waarbij de zorgvrager met zijn wensen en behoeften centraal staat. De bronnenboeken van Angerenstein Zorg & Welzijn bevatten alle benodigde theorie voor de beginnende zorgprofessional.

De serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Verzorging en verpleging bestaat uit zes bronnenboeken met online aanvullende verwerkingsopdrachten, kritische beroepssituaties en toetsen:

- Anatomie, fysiologie, pathologie en psychologie voor verzorging en verpleging 1
- Anatomie, fysiologie, pathologie en psychologie voor verzorging en verpleging 2
- Zorg, ondersteuning en begeleiding 1
- Zorg, ondersteuning en begeleiding 2
- Zorg afstemmen en bijdragen aan kwaliteitszorg
- Verpleegtechnische handelingen voor verzorging en verpleging
- Organiseren en coördineren van zorgverlening (alleen verpleegkunde).

Koppeling kwalificatiedossier 2026

Elk thema heeft een koppeling met een of meerdere werkprocessen van het kwalificatiedossier. Hierna tref je per thema aan met welk(e) werkproces(sen) deze is gekoppeld:

	B1-K1-W1	B1-K1-W2	B1-K1-W3	B1-K1-W4	B1-K1-W5	B1-K1-W6	B1-K2-W1	B1-K2-W2	B1-K3-W1	B1-K3-W2	B1-K3-W3
Zorg afstemmen en bijdragen aan kwaliteitszorg											
1 Oriëntatie op het vak van verzorgende IG en verpleegkundige								x	x	x	
2 Wet- en regelgeving										x	
3 Organisatie van zorg										x	
4 Woonvormen en voorzieningen										x	
5 Visie, missie en beleid										x	
6 Protocollen, richtlijnen en standaarden								x		x	
7 Veiligheid rond de zorgvrager										x	
8 Kwaliteitszorg									x	x	
9 Kwaliteit van zorg verbeteren									x	x	
10 Rapporteren, evalueren en innoveren van zorg	x							x	x		
11 Medezeggenschap in de zorg										x	
12 Professionaliteit							x	x		x	
13 Feedback										x	
14 Bevorderen van deskundigheid										x	
15 Je staande houden											x
16 Bevorderen van een goed werkklimaat											x
17 Bevorderen van arbeidsomstandigheden											x
18 Klinische les									x	x	
19 Ethiek									x	x	
20 Samen werken met informele zorg							x	x			
21 Samenwerken binnen de zorg							x	x			
22 Grensoverschrijdend gedrag											x
23 De-escalerend werken											x
24 Omgaan met agressie											x
25 Onvrijwillige zorg											x

Zorg afstemmen en bijdragen aan kwaliteitszorg

In dit boek staat het afstemmen van zorg en het bijdragen aan kwaliteit van zorg centraal. Je leert hoe je zorg en ondersteuning afstemt met zorgvragers, naastbetrokkenen en andere zorgprofessionals, en hoe je samenwerkt binnen de ketenzorg. Daarbij werk je volgens wet- en regelgeving, protocollen en richtlijnen.

Er is aandacht voor rapporteren, evalueren en reflecteren op je eigen handelen. Ook ontwikkel je vaardigheden in het verbeteren en innoveren van zorg en het bijdragen aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving. Je leert omgaan met ethische dilemma's, grensoverschrijdend gedrag en agressie, en versterkt je professionele houding en deskundigheid.

De beschreven theorie en verwerkingsopdrachten zijn gebaseerd op de visie waarbij de zorgvrager centraal staat en zo veel mogelijk zijn eigen regie behoudt.

De zorgvrager centraal

