

# Kwaliteitsverslag 2025

Woonzorg in de  
langdurige GGZ



Almelo, mei 2026

## Inleiding

Jade is een organisatie die al vele jaren thuis is in het begeleiden van volwassenen die niet zelfstandig kunnen wonen of begeleiding nodig hebben bij het wonen en in het dagelijks leven. Wij bieden ondersteuning aan volwassenen die langdurig psychische of sociale problemen hebben. Soms is er ook sprake van een lichte verstandelijke beperking. We kijken goed naar wat iemand nodig heeft en stemmen de ondersteuning daarop af. Dit kan wonen met begeleiding zijn of hulp aan huis. Ons doel is dat cliënten een zo prettig mogelijk leven hebben. We zorgen voor een veilige, rustige en fijne omgeving waarin iemand zich thuis kan voelen.

In dit verslag vertellen hoe wij er in 2025 voor staan wat betreft onze zorg aan onze cliënten. We hebben hiervoor eerst een nulmeting uitgevoerd, op basis van een kwaliteitskader specifiek voor onze cliëntengroep. Dit kwaliteitskader beschrijft wat goede woonzorg is in de langdurige ggz. Het is gemaakt samen met cliënten, naasten, zorgverleners, organisaties en mensen die de zorg betalen. In het kwaliteitskader staat hoe we goed kunnen samenwerken om zorg te bieden die bij iemand past. Het helpt om van elkaar te leren en de zorg steeds beter te maken.

Belangrijk is dat we kijken naar de kwaliteit van leven van de cliënt. Dat betekent dat we niet alleen letten op klachten en behandeling, maar ook op hoe iemand zich voelt, wat iemand belangrijk vindt en hoe iemand mee kan doen in de samenleving. In de praktijk betekent dit dat de zorg verandert. Er is minder focus op alleen medische behandeling. Er komt meer aandacht voor herstel op persoonlijk vlak, meedoen in de maatschappij, stabiliteit en een zo goed mogelijk leven.

Het kwaliteitskader is er voor iedereen die betrokken is bij de zorg:

- Het helpt cliënten en hun naasten te begrijpen wat zij mogen verwachten van de zorg, en wat er van hen wordt gevraagd.
- Voor zorgverleners en organisaties geeft het richting om samen te blijven leren, verbeteren en goede zorg te bieden.
- Het laat zien wat belangrijk is: een veilig en waardig leven, herstel (of voorkomen van terugval), welbevinden en meedoen in de samenleving.
- Ook helpt het om met elkaar in gesprek te blijven over wat goede zorg is, zonder onnodige administratie.

In dit verslag laten we zien waar we staan, wat goed gaat en waar we ons verder ontwikkelen. De rode draad hierin is herstelondersteunende zorg en het blijven leren en verbeteren als organisatie.

Met herstelondersteunende zorg bedoelen wij dat we cliënten helpen om een leven te leiden dat voor hen betekenisvol is, met zoveel mogelijk eigen regie. Herstel is voor iedereen anders en niet altijd gericht op beter worden. Voor sommige cliënten betekent herstel dat zij zich blijven ontwikkelen. Voor anderen betekent het dat zij hun situatie stabiel houden of terugval voorkomen. We onderzoeken samen met de cliënt wat haalbaar en wenselijk is. Daarbij zoeken we naar mogelijkheden, en houden we rekening met de grenzen van wat iemand op dat moment aankan.

## Werkwijze

We zijn gestart met de nulmeting. Daarbij hebben we samen gekeken waar we nu staan en hoe we onze zorg bieden.

De basis hiervoor is het kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz. Voor de nulmeting hebben we een format gebruikt met hierin duidelijke normen. Dit hielp ons om kritisch te kijken naar onze zorg en of die goed aansluit bij wat cliënten nodig hebben.

Tijdens de meting stelden we ons vragen zoals:

- Hoe dragen we bij aan de kwaliteit van leven van cliënten?
- Hoe ondersteunen we herstel in het dagelijks leven?
- Hoeveel regie hebben cliënten over hun eigen leven?

De belangrijkste uitgangspunten hierbij zijn: goede woonzorg, herstelondersteuning en zorg die past bij de cliënt.

De nulmeting hielp ons om de kwaliteit van onze zorg goed in beeld te brengen. In de teams hebben we samen gereflecteerd: wat doen we al en wat kan beter? Zo kregen we een duidelijk overzicht van onze sterke punten en wat nog aandacht vraagt.

We zagen dat we vooral verder willen werken aan:

- het betrekken van het netwerk van de cliënt;
- het inzetten van ervaringsdeskundigheid;
- herstelondersteunende zorg (toekomstperspectief, wensen en behoeften).

Met dit kwaliteitsverslag laten we zien waar we nu staan en hoe we ons ontwikkelen. Het doel is om samen in gesprek te blijven over wat goede zorg is.

## Pijler 1: Cliënten

In het kwaliteitskader staat bij deze pijler<sup>1</sup>:

*Voor woonzorg is geen standaard aanpak. Iedere persoon is anders. De hulpverlener en de cliënt maken samen een zorgplan. Hierin staan de wensen, krachten, dromen en behoeften van de cliënt. Het kan bijvoorbeeld gaan over wonen, werken, vrije tijd, sociale contacten, lichamelijke en mentale gezondheid of over administratie en geldzaken. De hulpverlener en de cliënt bespreken:*

- *wie betrokken worden bij de zorg*
- *welke stappen genomen gaan worden*
- *wie waar verantwoordelijk voor is*
- *welke afspraken samen gemaakt zijn voor als het minder goed gaat of helemaal niet goed gaat (het signaleringsplan of het crisisplan).*

*De cliënt bepaalt zoveel mogelijk zelf hoe er aan herstel gewerkt gaat worden. Met regelmaat wordt het zorgplan besproken en aangepast (indien nodig of wenselijk). In het dossier van de cliënt staan de rapportages van de hulpverleners. De cliënt kan dit inzien.*

---

<sup>1</sup> Bron: Publiekversie kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz

## Zo doen wij het

Uit de nulmeting blijkt dat we in grote mate werken volgens de norm van het kwaliteitskader binnen de pijler Cliënten.

- Het zorgplan en het persoonsgericht werken hebben een stevige basis in onze dagelijkse praktijk.
- Voor iedere cliënt wordt samen een persoonlijk zorgplan opgesteld. Hierin staan de wensen en behoeften, doelen en mogelijkheden van de cliënt centraal.
- We kijken breed naar alle leefgebieden (zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, werk en activiteiten) en besteden aandacht aan de levensgeschiedenis, bijvoorbeeld door het werken met een levenslijn en wat een cliënt waardeert of belangrijk vindt. De cliënt heeft hierbij zoveel mogelijk de regie over het eigen leven en de ondersteuning wordt hierop afgestemd.
- In de dagelijkse begeleiding sluiten we aan bij de cliënt en maken we samen afspraken, die worden vastgelegd in het zorgplan.
- We werken integraal samen met andere betrokken zorgverleners, zoals behandelaren, huisartsen en andere ketenpartners. Deze samenwerking is structureel ingericht en wordt ondersteund door regelmatige afstemming en evaluatiemomenten.
- Ook is er aandacht voor kwetsbaarheden, signalen en risico's. Deze zijn gekoppeld aan het zorgplan en uitgewerkt in een signaleringsplan, zodat we tijdig kunnen inspelen op veranderingen in de situatie van de cliënt.
- Alle informatie leggen we vast in een digitaal cliëntdossier, ONS van Nedap. Dit zorgt ervoor dat informatie actueel blijft en dat begeleiders goed overzicht hebben en van elkaar weten wat ze doen.
- Proactieve zorgplanning passen we toe door wensen van cliënten vast te leggen in het dossier. Palliatieve zorg bieden wij niet structureel. Als dit nodig is, bekijken we dit per cliënt. Vaak wordt dan een andere indicatie aangevraagd en stroomt de cliënt door naar een organisatie die hierin gespecialiseerd is.

## Ontwikkelpunten

De nulmeting laat ook zien dat we op een aantal punten nog in ontwikkeling zijn:

- Met name het evalueren en bijstellen van het zorgplan kan nog duidelijker en consistentier worden uitgevoerd.

## Ervaringen van cliënten

In 2022 hebben we voor het laatst een cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door een onafhankelijke organisatie (Customeyes). Daarna hebben we de tevredenheid vooral individueel gemeten, tijdens de halfjaarlijkse evaluaties met cliënten. Het plan was om in 2025 opnieuw een onderzoek uit te voeren. Dit is uitgesteld naar 2026, omdat er veranderingen binnen de organisatie zijn, die we willen deze meenemen in het onderzoek. We krijgen zo een goed in beeld krijgen wat cliënten hiervan vinden en waar we kunnen verbeteren.

*“Ik vind het fijn dat we veel mogen en kunnen binnen Jade”*

In 2026 laten we het onderzoek uitvoeren door Quality Qube. Nieuw is dat ook verwanten worden meegenomen in het onderzoek. De vragenlijsten zijn begin 2026 uitgezet. De resultaten verwachten we in het tweede kwartaal. De uitkomsten gebruiken we om verbeterpunten te bepalen en onze zorg en werkwijze verder te ontwikkelen.

*“Ik voel mij veilig binnen Jade.”*

## Vooruitblik

Het persoonsgericht werken en het gebruik van het zorgplan is stevig neergezet. De komende periode richten we ons op het verder versterken van de evaluatiecyclus en het blijven ontwikkelen van de kwaliteit van zorg.

## Pijler 2: Naasten

In het kwaliteitskader staat bij deze pijler:

*De hulpverlening is een samenspel tussen cliënten, hulpverleners en familie/naasten. Naasten zijn daarom belangrijk in de woonzorg. Naasten zijn mensen uit de directe omgeving van cliënten, die voor hen dierbaar zijn en die ze vertrouwen. Bijvoorbeeld partners, ouders, vrienden, (volwassen) kinderen, broers en zussen, buren, collega's of werkgevers. De cliënt beslist met wie wordt samengewerkt en op welke manier de naaste(n) betrokken worden bij het zorgplan. Er is aandacht voor dat niemand overvraagd wordt. Dat geldt ook voor de naasten. Soms zijn er geen naasten of wil de cliënt hen niet betrekken. De organisatie blijft daarover het gesprek voeren. Een steunend sociaal netwerk is en blijft belangrijk.*

## Zo doen wij het

Uit de nulmeting blijkt dat we naasten betrekken bij de zorg, wanneer dit past bij de wensen van de cliënt.

- Samen met de cliënt kijken we welke rol naasten kunnen hebben. Dit stemmen we af op wat de cliënt wil en wat mogelijk is.
- Naasten worden, als de cliënt dit goed vindt, betrokken bij de begeleiding. Zij kunnen meedenken, informatie geven en helpen bij het signaleren van veranderingen.
- Ook worden naasten betrokken bij het opstellen van het zorgplan, bijvoorbeeld wanneer er een mentor of curator is.
- We houden rekening met privacy. Als een cliënt geen naasten (m.u.v. de mentor of curator) wil betrekken, respecteren we dit.
- We blijven wel met de cliënt in gesprek over de mogelijke meerwaarde van naasten.
- Wanneer een cliënt geen of weinig netwerk heeft, kijken we samen hoe dit kan worden opgebouwd of versterkt.
- Ook zorgen we dat we werken volgens de regels rondom privacy en beroepsgeheim.

## Ontwikkelpunten

De nulmeting laat ook zien dat we op een aantal punten nog kunnen groeien.

- We hebben nog weinig structurele aandacht voor het ondersteunen van naasten zelf. Denk hierbij aan:
  - hoe belast naasten zijn (draagkracht en draaglast);
  - het verminderen van schaamte of onbegrip;

Op dit moment gebeurt dit vooral als het nodig is en als de cliënt dit wil, maar het is nog geen vast onderdeel van onze werkwijze.

- Ook het tonen van waardering en aandacht voor naasten kan nog verder worden versterkt in de dagelijkse praktijk.
- Daarnaast kunnen we het gesprek over de rol van naasten vaker en bewuster voeren, ook wanneer cliënten hier in eerste instantie terughoudend in zijn.

## Vooruitblik

We betrekken naasten wanneer dit past bij de cliënt en de situatie. Tegelijkertijd zien we kansen om naasten meer te ondersteunen en hun rol verder te versterken. Hier gaan we de komende periode verder mee aan de slag, bijvoorbeeld naasten meer betrekken bij de intake.

## Pijler 3: Professional

In het kwaliteitskader staat bij deze pijler:

*De verantwoordelijkheid voor herstel ligt bij de cliënt met eventuele ondersteuning van familie en naasten. De hulpverlener (zorgprofessional) ondersteunt hen bij dit herstelproces. De hulpverleners zijn goed opgeleid om herstelondersteunende zorg te leveren. Zij boren de eigen kracht van cliënten aan en proberen de regie zoveel mogelijk bij de cliënt te laten liggen. Zij passen hun manier van ondersteunen aan op de verschillende fases van het herstelproces. In sommige fases is het nodig om iemand te stimuleren. In andere fases moet de hulpverlener ruimte geven om te experimenteren. Of is het juist nodig dat de hulpverlener tijdelijk meer regie neemt. In samenwerking met de cliënt, familie/naasten en andere hulpverleners wordt steeds de mate van regie die iedereen neemt besproken. Sommige hulpverleners uit van het professionele team zijn ook ervaringsdeskundig. Deze hulpverleners hebben een eigen herstelervaring en zijn getraind om met deze ervaring een brug te vormen tussen de cliënt en andere hulpverleners. De woonzorgorganisatie stimuleert de hulpverleners om te blijven leren. Scholing om (nieuwe) kennis van het vak op te doen en persoonlijke ontwikkeling zijn belangrijk. Net als het blijven leren van en met elkaar in de teams.*

## Zo doen wij het

Uit de nulmeting blijkt dat we werken met deskundige en betrokken medewerkers:

- Zij hebben de juiste opleiding, kennis en vaardigheden om goede zorg te bieden. We zorgen dat de basis op orde is, zoals scholing, diploma's en verklaringen.
- Medewerkers kennen de doelgroep en maken goed contact met cliënten.
- Ze werken volgens duidelijke richtlijnen, protocollen en een gedragscode.
- Medewerkers hebben kennis van onderwerpen zoals leefstijl, medicatie en signaleren van risico's. Bij complexe situaties, zoals een crisis of opname, weten zij hoe te handelen.
- We hebben korte lijnen met andere organisaties. Dit helpt om snel te schakelen wanneer dat nodig is.
- Medewerkers werken met de gedragswetenschapper en onderling samen, stemmen af met cliënten en rapporteren in het cliëntdossier.
- Er is aandacht voor leren en ontwikkelen, bijvoorbeeld via opleidingen, onderling overleg en feedback.
- We kijken goed of een cliënt past bij de organisatie en het team.

- De coördinatie van de zorg is duidelijk geregeld.
- De persoonlijk begeleider is het vaste aanspreekpunt voor de cliënt en betrokkenen.

## Ontwikkelpunten

De nulmeting laat ook zien dat we op een aantal punten nog in ontwikkeling zijn:

- We zijn bezig met het ontwikkelen van een duidelijke methodiek en het verder vormgeven van herstelondersteunend werken binnen de organisatie.
- Ook de samenwerking binnen teams kan nog verder worden versterkt. Door personeelswisselingen en ziekte is dit niet altijd optimaal geweest. Er is inmiddels een zorgmanager aangesteld om dit te verbeteren.
- We willen het leren en ontwikkelen binnen teams verder uitbreiden, bijvoorbeeld door scholing en intervisie.
- Daarnaast is de inzet van ervaringsdeskundigheid nog beperkt. Dit is nog geen vast onderdeel van de werkwijze en vraagt verdere ontwikkeling.
- Ook werken we aan het versterken van de randvoorwaarden, zodat medewerkers goed kunnen samenwerken en passende zorg kunnen blijven bieden.

## Ervaringen van professionals

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) wordt op hetzelfde moment met het onderzoek naar de ervaringen van cliënten uitgevoerd door Quality Cube. Zo kunnen de resultaten aan elkaar gekoppeld worden. De vragenlijsten worden in april ingevuld; resultaten worden in het tweede kwartaal verwacht.

## Vooruitblik

We hebben deskundige en betrokken medewerkers en de basis van de zorg is goed geregeld. Tegelijkertijd werken we aan het verder ontwikkelen van onze manier van werken, het versterken van teams en het waar mogelijk inzetten van ervaringsdeskundigheid. Zo blijven we bouwen aan goede en passende zorg voor onze cliënten.

## Pijler 4: Samenleving

In het kwaliteitskader staat bij deze pijler:

*Onderdeel zijn en zich onderdeel voelen van de samenleving geeft zin in het leven. Een belangrijke rol voor hulpverleners is om samen met cliënten te werken aan hun eigen plek in de samenleving. Soms wil een cliënt iets anders dan de directe omgeving en de maatschappij. De relatie met de omgeving is onderdeel van het werken aan herstel en/of het behouden van een prettige sfeer. Ook als het spannend lijkt of is. De woonzorgorganisatie vormt een brug tussen de cliënt en de samenleving. De organisatie kan voorlichting geven en helpen bij het verkleinen van vooroordelen (stigma). Ook moet een organisatie gemakkelijk te bereiken zijn. Voor een gesprek, klachten of signalen van problemen door bijvoorbeeld burens. De organisatie probeert altijd een goede balans te vinden tussen de veiligheid van de cliënt en van de samenleving.*

## Zo doen wij het

Uit de nulmeting blijkt dat we actief werken aan het ondersteunen van cliënten om mee te doen in de samenleving. Dit is een vast onderdeel van onze werkwijze.

- We helpen cliënten om een passende plek te vinden, bijvoorbeeld via dagbesteding, vrijwilligerswerk of sociale contacten. We geven voorlichting die aansluit bij de doelen van de cliënt.
- Binnen de organisatie is er aandacht voor respect en gelijkwaardigheid. We werken aan het verminderen van vooroordelen en stimuleren een open houding naar elkaar. We hebben dit ook vastgelegd in onze huisregels.
- Cliënten kunnen altijd in gesprek gaan, vragen stellen of zorgen delen. We hebben vaste momenten om signalen op te vangen en tijdig in te spelen op veranderingen. Evt. klachten en signalen leggen we vast.
- We zoeken steeds naar een goede balans tussen zelfstandigheid en veiligheid. De cliënt houdt zoveel mogelijk regie, terwijl we ook zorgen voor een veilige omgeving.
- Daarnaast werken we aan een goede verbinding tussen de woonplek en de omgeving, zodat cliënten zich onderdeel kunnen voelen van de samenleving.

## Ontwikkelpunten

Uit de nulmeting blijkt dat deze pijler grotendeels is ingericht en geborgd in de praktijk. Er worden op dit moment geen grote ontwikkelpunten benoemd. Wel blijven we aandacht houden voor het versterken van de verbinding met de samenleving en het ondersteunen van cliënten in hun deelname hieraan.

## Vooruitblik

We ondersteunen cliënten actief om mee te doen in de samenleving. Dit is goed geregeld in onze werkwijze. We blijven dit verder ontwikkelen, zodat cliënten zich onderdeel voelen van de maatschappij.

*“Ik vind het fijn dat Jade niet zo bekend staat en dat er niet overal instellingsvlaggen etc. hangen.”*

## Pijler 5: Samenwerken

In het kwaliteitskader staat bij deze pijler:

*Professionals werken samen om de zorg voor de cliënt zo goed en dichtbij mogelijk te organiseren. Naast hulpverleners van de woonzorgorganisatie kan gedacht worden aan de huisarts, behandelaars, het buurtteam, de gemeente, welzijnswerk, organisaties van dagbesteding, vrijwilligers, werkgevers, scholen, woningcorporaties, politie en reclassering. Iedere situatie en iedere cliënt is anders. Dat vraagt soms om nieuwe samenwerkingen en oplossingen. Zo blijft de woonzorg aan cliënten goed vormgegeven. De professionals delen hun kennis met elkaar en leren en ontwikkelen samen. Zij worden altijd goed geregistreerd in het zorgdossier van de cliënt. Samen vormen zij een steunend netwerk voor de cliënt en zijn of haar familie en/of naasten. Een netwerk waarin de cliënt zich onderdeel voelt van de samenleving. De cliënt heeft hierin iets te brengen en iets te halen. De zorgorganisatie zorgt voor een goede regie en coördinatie van de hulpverlening. Signalen worden*

*goed besproken en vastgelegd. Bij doorstroom of uitstroom wordt het dossier overgedragen van de oude naar de nieuwe hulpverleners. Daarbij is de cliënt betrokken.*

## Zo doen wij het

Uit de nulmeting blijkt dat samenwerken een vast onderdeel is van onze werkwijze:

- We werken actief samen met andere organisaties en professionals om goede zorg te bieden.
- We hebben samenwerkingen met onder andere gemeenten en zorgorganisaties (Humanitas, Tactus, Dimence, 's Heeren Loo). Samen kijken we naar wat een cliënt nodig heeft en welke begeleiding of behandeling het beste past.
- Ook op cliëntniveau werken we nauw samen met andere betrokkenen. Begeleiders hebben contact met verschillende professionals rondom de cliënt en de lijnen zijn kort.
- We hebben duidelijke afspraken met behandelaren. Hierdoor is de samenwerking goed geregeld.
- Daarnaast zorgen we voor goede afstemming en coördinatie van de zorg. Er zijn protocollen en afspraken voor bijvoorbeeld signalering, overdracht en samenwerking.
- We zorgen ook dat medewerkers de juiste kennis en vaardigheden hebben, zodat zij goed kunnen samenwerken en passende zorg kunnen bieden.
- Samenwerken is er ook op gericht om cliënten zo goed mogelijk mee te laten doen in de samenleving en hun netwerk te versterken.

## Ontwikkelpunten

Uit de nulmeting blijkt dat deze pijler goed is ingericht en geborgd in de praktijk. Er worden op dit moment geen grote ontwikkelpunten benoemd.

## Vooruitblik

Samenwerken is goed geregeld binnen onze organisatie. We werken actief samen met andere partijen en stemmen de zorg goed af. We blijven investeren in deze samenwerking om de kwaliteit van zorg te behouden en te versterken.

## Herstelondersteunende woonzorg (pijleroverstijgend)

### Interne audit 2025

Binnen Jade zijn we gewend om interne audits uit te voeren. Meestal doen we dit door het proces te volgen via registraties in o.a. het cliëntdossier. In het najaar is voor het eerst een audit uitgevoerd door onze externe kwaliteitsadviseur, waarbij is meegelopen met medewerkers in de praktijk. Uit deze interne audit blijkt dat herstelondersteunend werken duidelijk zichtbaar is in de dagelijkse begeleiding.

### **Focus op persoonlijke kracht (empowerment)**

In de begeleiding wordt gekeken naar wat cliënten zelf kunnen en waar hun mogelijkheden liggen. Medewerkers sluiten aan bij de talenten en wensen van de cliënt en nemen taken niet over als dit

niet nodig is. Dit was bijvoorbeeld zichtbaar in het contactmoment waarbij een cliënt zelf actief betrokken werd bij praktische taken, met ondersteuning waar nodig.

## Eigen regie

De eigen regie van de cliënt staat centraal. Cliënten worden actief betrokken bij afspraken en beslissingen. Tijdens de audit werd zichtbaar dat medewerkers cliënten ondersteunen in het maken van eigen keuzes, zonder het over te nemen.

Door het stellen van open en rustige vragen helpen zij cliënten om zelf tot inzichten te komen. *“Wat mij als auditor opviel tijdens het meelopen, was hoe de medewerker door rustig door te vragen de cliënt zelf liet inzien waarom het belangrijk was om afspraken te maken over het halen van de griepvaccinatie. In plaats van het over te nemen of los te laten, bleef de regie bij de cliënt, maar werd deze wel geholpen om een bewuste keuze te maken.”* Dit laat zien dat medewerkers aansluiten bij de cliënt en ondersteunen op een manier die de zelfstandigheid versterkt.

## Brede benadering

De begeleiding richt zich op verschillende leefgebieden. In de praktijk zien we dat naast praktische ondersteuning ook aandacht is voor bijvoorbeeld daginvulling, financiën en sociale aspecten. De ondersteuning wordt afgestemd op wat de cliënt op dat moment nodig heeft.

## Presentie

Medewerkers zijn zichtbaar aanwezig en nemen de tijd voor cliënten. Contactmomenten verlopen rustig en met aandacht, waarbij ruimte is voor het verhaal van de cliënt. De begeleiding is ondersteunend en niet sturend, en sluit aan bij het tempo en de behoefte van de cliënt.

De audit liet zien dat herstelondersteunend werken in de praktijk goed zichtbaar is. De focus ligt op eigen regie, aansluiten bij de cliënt en het benutten van mogelijkheden.

## Ontwikkeling van herstelondersteunende zorg

De basis van onze zorg is herstelondersteunend werken. In de praktijk zien we dat medewerkers al werken vanuit eigen regie, aansluiten bij de cliënt en aandacht hebben voor het hele leven van de cliënt. Tegelijkertijd zijn we als organisatie in ontwikkeling. In het laatste kwartaal van 2025 zijn we gestart met het verder uitwerken van onze visie op zorg en de manier waarop we methodisch werken. Deze visie hebben we gedeeld met het team en vormt de basis voor verdere ontwikkeling in 2026.

Een belangrijk onderdeel hiervan is het werken volgens de methodiek **“Het Veilige Huis”**. Deze methodiek helpt ons om de begeleiding beter af te stemmen op de cliënt en meer samenhang aan te brengen in ons handelen. Binnen deze methodiek staat het kennen van de cliënt centraal. We kijken naar de achtergrond, mogelijkheden en behoeften van de cliënt en stemmen hier onze begeleiding op af. Ook is er veel aandacht voor het contact tussen begeleider en cliënt en de manier waarop dit contact bijdraagt aan vertrouwen en stabiliteit.

Daarnaast richt de methodiek zich op:

- perspectief en ontwikkeling
- het bieden van structuur en een zinvolle daginvulling
- het kiezen van een passende begeleidingsstijl

- het bewust inzetten van de omgeving (context) om gewenst gedrag te ondersteunen

Belangrijk hierbij is dat veiligheid en ontwikkeling samen gaan. We bieden een duidelijke en veilige basis, maar stimuleren cliënten ook om zich verder te ontwikkelen en stappen te zetten.

Naast deze methodiek gaan we in 2026 verder werken met **groepsgericht werken**. Dit betekent dat we niet alleen kijken naar de individuele cliënt, maar ook naar de groep waarin iemand woont.

Binnen de groep is aandacht voor:

- gezamenlijke activiteiten en structuur
- onderlinge relaties en sfeer
- sociale ontwikkeling

Tegelijk blijft er altijd ruimte voor individuele begeleiding en persoonlijke doelen. De begeleider speelt hierin een belangrijke rol door steeds de balans te zoeken tussen de cliënt en de groep.

## Vooruitblik

In 2026 gaan we deze werkwijze verder implementeren in de praktijk. Dit betekent dat we:

- de methodiek “Het Veilige Huis” verder implementeren
- groepsgericht werken verder vormgeven in de dagelijkse begeleiding
- meer eenduidig gaan werken binnen teams
- blijven reflecteren op ons handelen en dit waar nodig aanpassen

Hiermee versterken we ons herstelondersteunend werken en zorgen we voor meer samenhang, duidelijkheid en kwaliteit in de begeleiding.

## Leren en ontwikkelen (pijloverstijgend)

Binnen onze organisatie werken we methodisch en systematisch aan kwaliteit. Dit doen we op drie niveaus:

- gericht op de cliënt
- gericht op medewerkers en teams
- gericht op de organisatie

Op alle niveaus gebruiken we evaluaties, audits en overlegmomenten om te leren en te verbeteren.

### 1. Gericht op de doelen van de cliënt

Voor iedere cliënt werken we met een persoonlijk zorgplan (zorgplan). Dit plan maken we samen met de cliënt en is gericht op wat iemand wil bereiken in het leven. We werken methodisch door:

- doelen op te stellen per leefgebied
- afspraken vast te leggen
- regelmatig te evalueren en bij te stellen

In de dagelijkse begeleiding wordt continu afgestemd met de cliënt. Ook signaleren we veranderingen en risico's, zodat we op tijd kunnen bijsturen. We evalueren het zorgplan minimaal elk half jaar en stellen dit waar nodig bij samen met de cliënt en betrokkenen.

We leren van cliënten door:

- gesprekken en evaluaties
- het cliëntenraadoverleg (elke 6 weken)
- meldingen en signalen uit de praktijk

Cliënten denken actief mee over onderwerpen zoals activiteiten, veranderingen in de organisatie en nieuwe plannen. Hun input gebruiken we om keuzes te maken en de zorg te verbeteren.

De uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek gebruiken ook we om verbeterpunten te bepalen. Daarnaast analyseren we incidentmeldingen. Hieruit halen we patronen en verbeterpunten, bijvoorbeeld op het gebied van medicatie of veiligheid. Op basis hiervan passen we onze werkwijze aan.

## 2. Gericht op medewerkers en teams

We werken aan de ontwikkeling van medewerkers en teams door middel van gesprekken, overleg en reflectie. Medewerkers hebben functioneringsgesprekken waarin hun ontwikkeling centraal staat. Daarnaast wordt het dagelijks handelen gevolgd en besproken, bijvoorbeeld doordat cliënten door de persoonlijk begeleider en het hele team worden ondersteund. Binnen teams vindt overleg plaats en worden casussen besproken. Ook delen we informatie via kwaliteitsoverleggen en teamoverleggen, zodat medewerkers van elkaar kunnen leren.

Binnen de organisatie is sprake van een lerende cultuur, waarin medewerkers worden gestimuleerd om te reflecteren, feedback te geven en van elkaar te leren. Zo werken we aan een cultuur waarin:

- medewerkers zich kunnen ontwikkelen
- prettig samenwerken centraal staat
- medewerkers met plezier hun werk doen

## 3. Gericht op de organisatie

Op organisatieniveau werken we systematisch aan kwaliteit via ons digitale kwaliteitsmanagementsysteem (Qlink). Hierin leggen we processen, afspraken, risico's en verbeteracties vast. We werken volgens een vaste verbetercyclus: plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen

We gebruiken verschillende instrumenten om te leren en te verbeteren:

- cliënttevredenheidsonderzoek;
- medewerkertevredenheidsonderzoek;
- interne audits;
- externe audits;
- jaarplan en evaluaties;
- risicoanalyses;
- kwaliteitsoverleggen.

Uit de externe audits, die sinds 2018 jaarlijks worden uitgevoerd door LQRA (2025), blijkt dat we onze kwaliteit goed op orde hebben volgens de NEN-EN 15224:2017 voor Zorg en Welzijn en dat wij actief sturen op verbetering.

We gebruiken gegevens en resultaten om keuzes te maken en processen te verbeteren. Interne audits geven inzicht in wat goed gaat en wat beter kan. Hieruit blijkt dat processen vaak aanwezig zijn, maar nog niet altijd eenduidig worden uitgevoerd of vastgelegd. Dit helpt ons om gericht te verbeteren, bijvoorbeeld m.b.t.:

- het verduidelijken van werkwijzen

- het versterken van samenwerking binnen teams
- het beter vastleggen en opvolgen van verbeteracties

De uitkomsten van de audits en diverse metingen worden besproken in het kwaliteitsoverleg en vertaald naar concrete verbeteracties, die worden gevolgd in Qbase (onderdeel van Qlink).

Via het jaarplan werken we doelgericht aan ontwikkeling. De voortgang wordt elk kwartaal besproken en waar nodig bijgesteld. Ook kijken we naar risico's en kansen binnen de organisatie. We leggen dit vast in ons kwaliteitssysteem en vertalen de risico's en kansen naar acties, bijvoorbeeld bij nieuwe ontwikkelingen, zoals de implementatie van 24-uurs zorg.

Samenvattend kunnen we zeggen dat we op alle niveaus methodisch werken aan kwaliteit, aan leren en ontwikkelen. We gebruiken informatie uit de praktijk, gesprekken en audits om te leren en verbeteren. Zo zorgen we ervoor dat we blijven ontwikkelen en de zorg steeds beter laten aansluiten bij de cliënt. De inzichten op cliënt-, team- en organisatieniveau hangen met elkaar samen en worden gebruikt om gericht te verbeteren.

## Vooruitblik

De nulmeting en audits laten zien dat we nog stappen kunnen zetten in:

- eenduidig werken binnen teams;
- duidelijke rolverdeling;
- betere communicatie en terugkoppeling.

Hier werken we actief aan, onder andere door het versterken van teamstructuur en veranderingen in de aansturing van de medewerkers.

Intervisie is nog in ontwikkeling. We onderzoeken hoe we dit structureel kunnen vormgeven, bijvoorbeeld met ondersteuning van de gedragswetenschapper. In onze nieuwe zorgvisie en de beschrijving van onze methodieken, zoals het groepsgericht werken en Het Veilige Huis besteden we ook aandacht aan de manier waarop we met elkaar willen samenwerken en hoe we communiceren. Dit zal in 2026 worden ingevoerd.

## Innovaties (pijleroverstijgend)

In 2026 verkennen we mogelijkheden voor innovatie, bijvoorbeeld op het gebied van digitalisering, inzet van technologie en nieuwe vormen van samenwerking. Deze ontwikkelingen moeten bijdragen aan betere en efficiëntere zorg.

## Doelen 2026

Voor 2026 hebben we vijf hoofdthema's vastgesteld. Deze sluiten aan op de uitkomsten van de nulmeting en onze ontwikkelpunten. Onderstaande doelen dragen bij aan het verder ontwikkelen van onze organisatie en het versterken van onze lerende werkwijze. De voortgang op deze doelen wordt periodiek gevolgd en geëvalueerd in het kwaliteitsoverleg, in aparte evaluaties en audits.

### 1. Versterken van kwaliteit en methodisch werken

In 2026 werken we volgens het kwaliteitskader en versterken we onze manier van werken, zodat de zorg beter aansluit bij de cliënt. We implementeren de methodiek *Het Veilige Huis*, verbeteren de indicatiestelling en zorgen dat het cliëntdossier (ECD) beter wordt benut. Ook borgen we de inzet van gedragswetenschappelijke expertise.

### 2. Doorontwikkeling van het zorgaanbod

We ontwikkelen ons zorgaanbod verder, zodat dit beter aansluit bij de verschillende zorgvragen van cliënten en cliënten een passend en samenhangend aanbod krijgen. Dit doen we onder andere door het verbeteren van de dagbesteding, het invoeren van groepsgericht werken en de voorbereiding op 24-uurs zorg.

### 3. Duidelijke aansturing en organisatiestructuur

We zorgen voor heldere rollen, verantwoordelijkheden en communicatie binnen de organisatie. Medewerkers weten bij wie ze terecht kunnen en hoe besluiten worden genomen. Dit leggen we vast in afspraken en een personeelshandboek.

### 4. Sterke en stabiele teams

We werken aan stabiele teams met minder verzuim en meer werkplezier. We besteden aandacht aan vitaliteit, behoud van medewerkers en duidelijke werkafspraken. Teams krijgen ruimte om zelfstandig te werken binnen duidelijke kaders.

### 5. Toekomstbestendige organisatie

We werken aan een financieel gezonde en duurzame organisatie. Dit betekent aandacht voor energiegebruik, huisvesting en bewuste keuzes in groei en investeringen. Ook ontwikkelen we een noodplan voor onverwachte situaties.

Met deze doelen werken we gericht aan het verbeteren van onze zorg, organisatie en samenwerking, zodat we cliënten ook in de toekomst passende en kwalitatief goede ondersteuning kunnen bieden