



PERSOONLIJKE ZORG

Wonen zoals thuis

LEEFPLEZIER

De bewoner centraal

DAGBESTEDING

Smaakmakers

KwaliteitZbeeld 2025

Begeleid Wonen



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

”

Wonen zoals ‘thuis’, dáár gaan we voor! De zelfstandigheid, zelfredzaamheid en het LeefPlezier van de bewoners staan voorop.

Esther Vink, directie De ZorgSpecialist



INHOUD

KWALITEITZBEELD 2025 | BEGELEID WONEN | DE ZORG SPECIALIST



Inleiding	<u>3</u>
Het zorgproces rond de individuele persoon Bouwsteen 1	<u>5</u>
Leefplezier: wat vinden bewoners belangrijk?	<u>5</u>
Zo werken we persoonsgericht	<u>7</u>
Reflectie & vooruitblik	<u>7</u>
Onderzoek naar de ervaringen van bewoners Bouwsteen 2	<u>9</u>
Bewonersvergaderingen	<u>9</u>
Tevredenheidsonderzoek	<u>9</u>
Wat horen we terug uit het onderzoek	<u>9</u>
Reflectie & vooruitblik	<u>10</u>
Professionele ontwikkeling Bouwsteen 3	<u>12</u>
Team & deskundigheid	<u>12</u>
Leren & ontwikkelen	<u>12</u>
Werkplezier & ondersteuning	<u>12</u>
Reflectie & vooruitblik	<u>13</u>
Inzicht in kwaliteit Bouwsteen 4	<u>14</u>
Incidentmeldingen	<u>14</u>
Clientenraad	<u>14</u>
Wzd/onvrijwillige zorg	<u>14</u>
Reflectie & vooruitblik	<u>15</u>
Conclusie & vooruitblik	<u>16</u>



Bij al het werk wat we doen staat één begrip centraal: LeefPlezier.

INLEIDING

TEAM KWALITEIT & INNOVATIE | DE ZORG SPECIALIST

We nemen u graag mee in het *KwaliteitZbeeld 2025 | Begeleid Wonen* van De ZorgSpecialist. Hierin laten we zien hoe we het afgelopen jaar hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning in onze Begeleid Wonen-locaties – met LeefPlezier voor bewoner én medewerker centraal. Aan de hand van de bouwstenen van het Kwaliteitskompas GHZ reflecteren we op 2025 en kijken we vooruit naar 2026.

Aansluitend aan wet- en regelgeving, leveren wij voor het eerst het KwaliteitZbeeld Begeleid Wonen aan. Eerder vielen wij met onze leveringsvorm (MPT) nog niet onder de reikwijdte van het Kwaliteitskompas GHZ. Dit jaar laten we graag voor het eerst zien hoe kwaliteit geborgd is binnen de woonlocaties SamenThuiZ Alverna (hierna: STA), SamenThuiZ Velsbroek (hierna: STV) en Samen Wonen Samen Sterk (hierna: SWSS). We bieden sinds november 2025 ook dagbesteding op dezelfde locatie als STA: de Smaakmakers. Vanaf 2026 gaan we van start met de Groenmakers.

De ZorgSpecialist biedt naast begeleid wonen een breed palet aan zorg en ondersteuning. Zo leveren wij onder andere thuiszorg, huishoudelijke ondersteuning, volledig pakket thuis (VPT), casemanagement dementie, ondersteuning via het Odensehuis, palliatieve zorg en respijtzorg. Daarnaast beschikken wij over zeven locaties voor kleinschalig wonen. Hiermee

ondersteunen wij cliënten in verschillende levensfasen en met uiteenlopende zorgvragen. Onze dienstverlening richt zich op een brede regio in en rond Zuid-Kennemerland en de IJmond, waar wij dichtbij cliënten en hun netwerk staan.

Bij al het werk wat we doen staat één begrip centraal: LeefPlezier. Voor bewoners én collega's. Onze missie en visie voor Begeleid Wonen zijn hierbij het vertrekpunt. Wij zetten ons dagelijks in om mensen te ondersteunen om zo lang mogelijk, veilig thuis – of net zoals thuis – te kunnen wonen, met behoud van plezier in het leven. Iedere bewoner is uniek en iedere zorgvraag is persoonlijk. Samen met bewoners en hun naasten kijken we naar wat iemand zelf kan, welke ondersteuning helpend is en waar professionele zorg nodig is. In dit KwaliteitZbeeld laten we zien hoe wij hier in 2025 concreet invulling aan hebben gegeven. We benoemen wat goed gaat én wat nog beter zou kunnen. Kwaliteit is voor ons geen vaststaand gegeven, maar iets waar we elke dag samen aan werken.

Team Kwaliteit & Innovatie

De ZorgSpecialist



Sanne Dekker



Noraly Schiet



Saskia van
Duyvenbode



MISSIE

Een waardevolle en zinvolle betekenis geven aan het leven van onze bewoners waarbij de bewoners midden in de maatschappij staan. Hier zetten we ons dagelijks voor in. Het ontdekken van óf het verder ontwikkelen van het talent van de bewoners geldt als uitgangspunt.

VISIE

Wij zetten ons er dagelijks voor in dat onze bewoners hun leven zoveel mogelijk kunnen inrichten naar eigen wens. Belangrijke aspecten hierin zijn respect, erkenning en gelijkwaardigheid. Niemand is immers gelijk, maar wel gelijkwaardig.

ZORGAANBOD BEGELEID WONEN



LOCATIES

SamenThuiZ Alverna
Aerdenhout

SamenThuiZ Velsbroek
Velsbroek

Samen Wonen Samen Sterk
Beverwijk

DAGBESTEDING
Smaakmakers



Leefplezier is voor iedereen belangrijk. Voor onze bewoners komt dit tot uiting in verschillende thema's.

Sanne Dekker, Kwaliteitsmanager bij De ZorgSpecialist

HET ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE PERSOON

BOUWSTEEN 1

We vinden het belangrijk dat iedereen zich bij ons thuis voelt. We zetten ons in voor een gezellige en huiselijke sfeer. Voor iedereen wordt de begeleiding op maat vormgegeven – iedereen heeft tenslotte net even iets anders nodig.

Leefplezier: wat vinden bewoners belangrijk?

Leefplezier is voor iedereen belangrijk. Voor onze bewoners uit dit thema's als meedoen, eigen regie, veiligheid, zich gewaardeerd en gezien voelen, inspraak hebben, sociale contacten, zich thuis voelen en zingeving.

Concreet vertalen deze thema's zich op verschillende manieren. Een aantal belangrijke punten lichten we hieronder toe.

Dagbesteding

Vrijwel alle bewoners hebben werk of gaan naar dagbesteding. Die wordt op uiteenlopende manieren ingevuld, afhankelijk van de wensen van de bewoner. Het staat een bewoner ook vrij om te wisselen.

Onze eigen dagbesteding: Smaakmakers

Op Landgoed Alverna, waar onder andere STA gevestigd is, bieden we doordeweeks dagbesteding aan (jong)volwassenen met een licht verstandelijke beperking of autisme. Het gaat niet alleen om het leren van vaardigheden; anderen ontmoeten, LeefPlezier en zelfstandigheid zijn minstens zo belangrijk.

Landgoed Alverna

Op Landgoed Alverna, gelegen in de bossen tussen Heemstede en de dorpskern van Aerdenhout, ligt het kloostergebouw van de zusters Franciscanessen. Ook onze kleinschalige woonlocatie Tuinkamer Alverna huist hier, evenals particulieren die op het landgoed zijn gaan wonen.

Sinds enkele jaren is ook **SamenThuiZ Alverna** in het kloostergebouw gevestigd. Hiermee is er een bijzondere, gemixte leefgemeenschap ontstaan. We zorgen ervoor dat alle bewoners elkaar op verschillende manieren kunnen ontmoeten. Zo organiseren we verschillende activiteiten, zoals een spelletjesmiddag of een middag met live muziek waar iedereen welkom is.



Live muziek op Landgoed Alverna



Lees het [artikel](#) over live muziek op Landgoed Alverna!

De Smaakmakers werken in het restaurant en helpen mee met koffierondes, het ontbijt, de lunch en het avondeten. Hierbij is ook het sociale aspect heel belangrijk: de maaltijden worden geserveerd aan de zusters die in het klooster wonen. Er is altijd tijd voor een praatje of een spelletje. Er zijn een paar bewoners van STA die als smaakmaker werken, maar er zijn ook smaakmakers die ergens anders wonen.



Smaakmakers aan het werk



Lees het [artikel](#) over onze dagbesteding

Lekker eten en drinken

De hele dag door ben je ermee bezig: eten en drinken. Op al onze locaties wordt er samen gekeken wat er gedurende de week gegeten wordt. Bewoners kunnen in overleg op hun appartement eten, of samen met de groep.

Bewoners kunnen altijd suggesties doen voor het menu. Per locatie kan het verschillen hoe het menu wordt samengesteld. Er wordt iedere dag een verse maaltijd gekookt. Bewoners helpen regelmatig mee: gezellig en leerzaam.

Tot slot is 'lekker eten en drinken' een terugkerend thema in bewonersvergaderingen.

Sport en beweging

Op alle locaties wordt er gesport door de

bewoners. Sommige bewoners sporten zelfstandig, anderen onder begeleiding of bij een club. Bij STV wordt er wekelijks gezwommen en één keer per maand gaat de groep samen bowlen. Bij STA is een sportcoach actief. Elk jaar doen een aantal bewoners mee aan De ZorgSpecialist Grachtenloop in Haarlem. In aanloop daarnaartoe wordt er getraind samen met de sportcoach.



De ZorgSpecialist Grachtenloop

Thuis voelen

Je thuis voelen heeft natuurlijk met veel verschillende aspecten te maken. Samendoen, maar ook juist eigen ruimte en vrijheid hebben. Zo ondernemen bewoners op alle locaties samen activiteiten, zoals een kermisbezoek, samen wandelen in de duinen of op pad om spulletjes voor de gezamenlijke woonkamer te kopen. Maar ook huiselijke taken horen erbij. Zo zijn er afspraken over het opruimen van je eigen bord en beker na het eten en het schoon en opgeruimd houden van het huis. Natuurlijk met passende begeleiding waar nodig is.

Vakantie bij STV

Jaarlijks wordt er een vakantie georganiseerd voor de bewoners van STV. De locatie is steeds hetzelfde, wat fijn en herkenbaar is. Het programma staat voor een deel vast, maar er is ook altijd genoeg vrije tijd om te doen waar je zin in hebt.

Om voor niet al te veel spanning te zorgen bij de bewoners, wordt de vakantie redelijk kort van tevoren aangekondigd.



Op vakantie met STV

Zo werken we persoonsgericht

Als een bewoner bij ons komt wonen, wordt er een persoonlijk begeleider (PB'er) aan de bewoner gekoppeld. Samen stellen zij een begeleidingsplan op. De basis hiervoor wordt gelegd met informatie die tijdens de intake met de bewoner en diens naasten is opgehaald. Daarna wordt het dynamisch aangepast op basis van ervaringen in de praktijk en aanvullingen door de bewoner en naasten.

Begeleidingsplannen zijn flexibel: als de behoefte of situatie van de bewoner verandert (bijvoorbeeld onvrede over dagbesteding of signalen van ouders), wordt het begeleidingsplan aangepast. Daarvoor hoeft er niet op een vast evaluatiemoment gewacht te worden. Die vaste evaluatiemomenten zijn er natuurlijk wel: jaarlijks wordt met de bewoner en diens naaste een evaluatiemoment

gepland om het begeleidingsplan onder de loep te nemen.

Signalering werkt bijvoorbeeld in de vorm van dagelijkse korte incheckmomenten. "Zodra de bewoner thuiskomt, vraagt de aanwezige begeleider hoe het gaat. Net als wanneer een bewoner wakker wordt, hoe heb je geslapen, hoe gaat het vandaag?"

Bij de meeste bewoners zijn er zeker twee incheckmomenten per dag, met de begeleiding die op die dag werkt. Daarnaast hebben de bewoners regelmatig een 1-op-1 gesprek met hun persoonlijk begeleider. Ook hier is het begeleidingsplan altijd het uitgangspunt en wordt deze aangepast indien nodig. Een bewoner krijgt ongeveer eens per anderhalf jaar een nieuwe persoonlijk begeleider, of eerder op eigen verzoek.

Contact met het netwerk van de bewoner is laagdrempelig. Ouders en vertegenwoordigers kunnen bij vragen, zorgen of signalen terecht bij de begeleiding van die dag, de persoonlijk begeleider of de coördinator van de locatie. Het team zorgt ervoor dat zij worden gehoord en waar nodig wordt de begeleiding aangepast, altijd in overleg met de bewoner.

Reflectie & vooruitblik

Onze bewoners zijn tevreden met de manier waarop zij hun leven kunnen inrichten, en kunnen leven en wonen op de manier die bij ze past. De woongroepen zijn stabiel en door de regelmatige evaluatiemomenten is de begeleiding passend en persoonlijk.

Een belangrijk punt van aandacht in 2026 wordt de overgang van het ECD Lable Care naar Nedap Ons. De inrichting van de begeleidingsplannen zal daarmee anders worden vormgegeven. Ook rapporteren en het melden van incidenten zal qua

werkwijze iets anders verlopen. Dat vereist gewenning van het team, maar biedt ook kansen om de wensen en behoeften van bewoners nog beter in kaart te brengen.

In 2026 willen we onze dagbesteding verder doorontwikkelen. Zo willen we ons team van begeleiders uitbreiden en zorgen dat we meer deelnemers aantrekken. Ook starten we met een nieuwe dagbesteding; de Groenmakers. De Groenmakers werken hoofdzakelijk op Landgoed Alverna, waar veel werk is in de groene omgeving. Ook wordt er soms op andere woonlocaties van De ZorgSpecialist in de tuin gewerkt, bijvoorbeeld in de moestuin, of worden de geitjes verzorgd die bij de kleinschalige woonlocatie Fochteloo wonen.



Groenmakers

”

Bij onze dagbesteding gaat het niet alleen om het leren van vaardigheden; anderen ontmoeten, LeefPlezier en zelfstandigheid zijn minstens zo belangrijk.

Joyce van der Hulst
Manager Dagbesteding bij De ZorgSpecialist



Binnen onze begeleid woonlocaties staat het luisteren naar bewoners centraal.

Roos de Vries, Manager Begeleid Wonen bij De ZorgSpecialist

ONDERZOEK NAAR DE ERVARINGEN VAN BEWONERS

BOUWSTEEN 2

Binnen onze locaties staat het luisteren naar bewoners centraal. We willen goed weten hoe het met iemand gaat en wat iemand nodig heeft. Daarom werken we met zowel formele als informele contactmomenten. De informele contactmomenten – de dagelijkse ‘incheckmomenten’ door de begeleiding – en het laagdrempelige contact met ouders en naasten zijn in het vorige hoofdstuk toegelicht.

Bewonersvergaderingen

Twee tot drie keer per jaar worden bewonersvergaderingen georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten komen onderwerpen aan bod die het dagelijks wonen raken, zoals het menu, feestdagen, uitstapjes en geluidsoverlast. Bewoners krijgen hierbij nadrukkelijk de ruimte om zelf onderwerpen in te brengen en mee te denken over oplossingen en verbeteringen.

Tevredenheidsonderzoek

Eens per twee jaar wordt op de eigen locaties van De ZorgSpecialist een tevredenheidsonderzoek afgenomen onder bewoners. In het najaar van 2025 vond dit onderzoek gelijktijdig plaats bij de locaties STA en STV. De vragenlijst bestond uit veertien stellingen, één meerkeuzevraag en één open vraag. De stellingen gingen onder andere over het eten, de begeleiding, de activiteiten en de sfeer in de groep. Bewoners konden hun antwoord aangeven met behulp van een

groene, oranje of rode smiley, met daarnaast de mogelijkheid om ‘niet van toepassing’ te kiezen of een toelichting te geven. De vragenlijst is samen met de coördinatoren en managers begeleid wonen opgesteld. Hierbij hebben gevalideerde meetinstrumenten ter inspiratie gediend.

Op beide locaties heeft een medewerker van een ander team de rol van interviewer vervuld en de vragen samen met de bewoners doorgenomen. Een deel van de bewoners van STA heeft de vragenlijst zelfstandig ingevuld via een laptop. Alle bewoners van STA en STV hebben meegedaan aan het onderzoek.

Wat horen we terug uit het onderzoek?

STV

Bewoners van SamenThuiZ Velsbroek zijn blij met hun woonomgeving en de begeleiding. De meeste stellingen worden positief beoordeeld. Het wonen krijgt gemiddeld een 4,2 op een score van 5. Bewoners voelen zich gehoord en ervaren dat de begeleiding beschikbaar is. Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten: sommige bewoners voelen zich niet altijd prettig in de groepsdynamiek en een aantal vragen uit de lijst werd als moeilijk ervaren. Daarnaast is er behoefte aan meer variatie in activiteiten en wensen bewoners enkele aanpassingen in hun leefomgeving.

Om de resultaten tussen locaties goed te kunnen vergelijken, is gekozen voor één uniforme vragenlijst. Achteraf blijkt echter dat sommige vragen voor de bewoners van STV wat te moeilijk waren. Mogelijk heeft dit de uitkomsten beïnvloed.

Een greep uit de reacties van bewoners van STV op de volgende vraagstelling:

Vraagstelling: Als jij de baas zou zijn van STV, wat zou je dan willen veranderen of doen?

“Dan zou ik de keukenkasten bovenin en onderin veranderen en en ik zou ook een kookplaat willen.”

“Heel veel leuke dingen doen. Ik zou met de begeleiding pizza maken. Ik zou met de begeleiding tv kijken. Ik zou ook een biertje drinken met mijn medebewoner.”

STA

Het tevredenheidsonderzoek 2025 bij SamenThuiZ Alverna laat zien dat bewoners zeer positief zijn over hun woonomgeving en de begeleiding die zij ontvangen. De meeste stellingen zijn door een ruime meerderheid met een groene smiley beoordeeld, wat duidt op een sterke basis van tevredenheid, veiligheid en betrokkenheid. Bewoners ervaren dat er naar hen geluisterd wordt, dat de begeleiding meedenkt en beschikbaar is en dat zij zich prettig voelen binnen de groep en in de gezamenlijke ruimtes. Ook het werk op het landgoed wordt als plezierig ervaren. De gemiddelde waardering van een 4,7 voor het wonen bij STA benadrukt dit positieve beeld.

De belangrijkste verbeterpunten liggen vooral bij het organiseren van activiteiten,

met name in de frequentie en – in iets mindere mate – de variatie ervan. Het onderwerp activiteiten is een terugkerend onderwerp bij het bewonersoverleg.

Een greep uit de reacties van bewoners van STA op de volgende vraagstelling:

Vraagstelling: Als jij de baas zou zijn van STA, wat zou je dan willen veranderen of doen?

“Niets, ik ben blij. Ik zou het wel leuk vinden dat wanneer de begeleiding naar bed is, dat alle bewoners dan gaan feesten en lekker snoepen.”

“Luxe sfeer op de gang op onze verdieping. Luxe keuken, eetruimte en woonkamer.”

Reflectie & vooruitblik

De resultaten zijn besproken met de meewerkend coördinatoren van de betreffende locaties en de managers Begeleid Wonen. Daarnaast zijn de uitkomsten met bewoners gedeeld en toegelicht met behulp van praatplaten.



Sfeerimpressie STA

Voor STA liggen de belangrijkste verbeterpunten met name bij het organiseren van activiteiten, vooral op het gebied van frequentie en, in mindere

mate, variatie. Dit onderwerp komt structureel terug in het bewonersoverleg en blijft een punt van aandacht.



Sfeerimpressie STV

Uit de resultaten van STV blijkt dat een aantal vragen voor bewoners lastig was, wat mogelijk invloed heeft gehad op de uitkomsten. In een volgend onderzoek wordt hier rekening mee gehouden, door beter aan te sluiten bij de belevingswereld en het niveau van de bewoners. Uit de resultaten blijkt dat er behoefte is aan meer variatie in activiteiten en wensen bewoners enkele aanpassingen in hun leefomgeving. Ook bij STV komt dit onderwerp terug bij de bewonersvergadering.

Nu locatie SWSS ook onder de reikwijdte van het kwaliteitskompas valt, wordt hier in 2026 ook een tevredenheidsonderzoek onder bewoners uitgevoerd.



Binnen de teams is er continu aandacht voor leren en ontwikkelen.

Mischa van Os, HR Manager bij De ZorgSpecialist

PROFESSIONELE ONTWIKKELING

BOUWSTEEN 3

Team & deskundigheid

De teams bestaan op elke locatie uit een vaste kern, aangevuld met flexibele medewerkers die kunnen invallen indien noodzakelijk. De vaste kern werkt er vaak al jaren en vormt daarmee een vertrouwde en stabiele basis. Er is weinig doorstroom. De teams bestaan uit een mix van jonge en oudere collega's. Naast begeleiders werken er ook medewerkers in de huishoudelijke ondersteuning en zijn er ook kookdiensten op locatie.

Begeleiders kunnen ook persoonlijk begeleider zijn, maar dit is niet noodzakelijk. Er is de mogelijkheid om door te groeien. Zo wordt er gekeken naar iemands ervaring en de mogelijkheid om overzicht te houden. Daarnaast is de vaardigheid om signalen snel te herkennen en daar goed naar te handelen van belang.

Er zijn ook medewerkers die verschillende rollen in het team combineren en bijvoorbeeld zowel als begeleider en als kookhulp functioneren.

Er is een vaste samenwerking met een gedragsdeskundige. Deze gedragsdeskundige wordt tot nu toe ingezet voor trainingen en op consult. Vanaf 2026 wordt deze persoon vaster betrokken door elk kwartaal op elke locatie aan te sluiten bij een teamoverleg.

Leren & ontwikkelen

Binnen de teams is er continu aandacht voor leren en ontwikkelen. Voor alle medewerkers is er een kwaliteitspaspoort opgesteld. Dit omvat een aantal scholingen die elke medewerker periodiek moet volgen. De coördinator van de locatie ziet erop toe dat de medewerkers van het team hun verplichte scholingen hebben afgerond.

Dit en andere ontwikkelbehoeften worden besproken tijdens de functioneringsgesprekken met de medewerkers. Als er behoefte is aan andere scholingen of het aanpassen van de inhoud van het kwaliteitspaspoort, wordt dit door de coördinatoren met de managers begeleid wonen besproken.

Tijdens de teamoverleggen worden er structureel casussen uit de praktijk besproken. Deze praktijksituaties kunnen nieuwe inzichten opleveren die direct kunnen worden toegepast. Soms is dat op individueel niveau, maar het kan ook resulteren in een aanpassing van de manier van werken in de groep.

Werkplezier & ondersteuning

Er wordt veel waarde gehecht aan werkplezier en ondersteuning. De werkdruk kan hoog zijn in periodes van ziekte en vakantie. Tegelijkertijd ondersteunt ons flexteam FlekZ bij de continuïteit.

Door de vaste teams die al langere tijd samenwerken, is er vaak veel bereidheid om voor elkaar in te springen door een gedeeld verantwoordelijkheidsgevoel.

Werkplezier uit zich niet alleen op de werkvloer, maar ook daarbuiten: elk jaar wordt er voor de teams een uitje georganiseerd. Het ene jaar doen alle teams van alle begeleid woonlocaties iets samen. Het andere jaar doen de teams per locatie zelf iets in teamverband.

Reflectie & vooruitblik

We zijn trots op onze vaste, hechte teams met een laag verloop. De teamleden staan voor elkaar klaar, tonen flexibiliteit en voelen zich verantwoordelijk voor het bieden van goede en passende begeleiding.

Op het gebied van casuïstiek en intervisie zoeken we naar een werkstructuur die dit steviger verankert in de werkwijzen van de teams. Dit is één van de thema's voor 2026.

In 2026 wordt ook de gedragsdeskundige nauwer betrokken bij de locaties. Viermaal per jaar zal deze persoon aansluiten voor training en begeleiding van de teams.

Ook wordt er in 2026 een training systeem support gegeven, waarbij de focus ligt op de bewoner en diens netwerk, de rol en basishouding van de begeleider, en op welke aspecten van de dagelijkse gang van zaken dit invloed heeft.

Daarnaast is het plan om in 2026 met de teams een congres te bezoeken.



We verzamelen én bespreken actief signalen uit de praktijk.

Noraly Schiet, Strategisch Projectleider bij De ZorgSpecialist

INZICHT IN KWALITEIT

BOUWSTEEN 4

Binnen onze locaties is het belangrijk om structureel zicht te hebben op de kwaliteit en veiligheid van zorg. Dit doen we door signalen uit de praktijk, zoals incidentmeldingen, ervaringen van bewoners en input van medewerkers, actief te verzamelen en te bespreken.

Het team Kwaliteit & Innovatie overlegt periodiek met de managers begeleid wonen. Er worden lopende onderwerpen besproken, waaronder de Wet zorg en dwang (Wzd) en MIC-meldingen (Melding Incidenten Cliënten). Daarnaast wordt gewerkt met een activiteitenplan, waarin de plannen voor het jaar zijn vastgelegd en dat gedurende het jaar wordt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Ook is het contact met externe betrokkenen laagdrempelig georganiseerd. Zo onderhouden managers en directie regelmatig contact met het bestuur van het ouderinitiatief SWSS.

Incidentmeldingen

Om inzicht te krijgen in de veiligheid van zorg en hierop te kunnen sturen, worden incidenten geregistreerd via de MIC (Melding Incidenten Cliënten). Alle meldingen worden vastgelegd in het systeem Lable Care. Deze meldingen worden door de coördinatoren en managers Begeleid Wonen beoordeeld en waar nodig opgevolgd.

In 2025 zijn op de drie locaties in totaal 8 meldingen geregistreerd. Agressie vormt hierbij de meest voorkomende categorie. In alle gevallen is passende nazorg geboden en hebben de incidenten niet geleid tot blijvende gevolgen.

Cliëntenraad

De zeggenschap van cliënten van De ZorgSpecialist is geborgd via de cliëntenraad. In 2025 is de cliëntenraad uitgebreid naar vier leden. We zijn blij dat er een vertegenwoordiger vanuit begeleid wonen is aangesloten, waardoor ook de stem van deze bewoners expliciet wordt meegenomen.

In 2025 is de cliëntenraad viermaal bijeengekomen, waarvan één keer in gezamenlijk overleg met de accountant, de Raad van Commissarissen en de directie van De ZorgSpecialist. Doel van dit overleg was om de cliëntenraad meer inzicht te geven in de wijze waarop financiële verantwoording wordt afgelegd.

Wzd/onvrijwillige zorg

Wij werken volgens de Wet zorg en dwang. Dit betekent dat wij onvrijwillige zorg zoveel mogelijk proberen te voorkomen. We kijken eerst altijd naar oplossingen waar de cliënt zelf achter staat en die passen bij wat iemand nodig heeft om zich veilig en prettig te voelen. In 2025 is er op de locaties die onder dit KwaliteitZbeeld vallen geen onvrijwillige zorg toegepast. We blijven goed opletten op signalen waarbij dit mogelijk een rol kan spelen.

Reflectie & vooruitblik

Vereisten kwaliteitskompas GZ inregelen

In 2026 zetten we verdere stappen in het inrichten en borgen van de vereisten vanuit het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. Ook op de locatie SWSS wordt een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Daarnaast bereiden we ons voor op een visitatie van een externe zorgaanbieder.

Uitrol verbetermonitor

In 2025 zijn we binnen een ander onderdeel van De ZorgSpecialist – kleinschalig wonen voor mensen met geheugenproblemen – gestart met de ontwikkeling en implementatie van een verbetermonitor. Deze tool ondersteunt leidinggevend en teams bij het inzichtelijk maken en opvolgen van verbeteracties.

We verkennen hierbij de rol van team Kwaliteit & Innovatie in het adviseren en ondersteunen van teams, zodat zij goed worden begeleid in het werken volgens de PDCA-cyclus. In 2026 wordt de verbetermonitor organisatiebreed uitgerold en binnen alle zorgonderdelen geïmplementeerd.

Medewerkeradviesraad (MAR)

De zeggenschap van medewerkers is binnen De ZorgSpecialist geborgd via de medewerkeradviesraad (MAR). De MAR denkt mee over organisatiebrede onderwerpen, zoals beleid, werkomstandigheden en ontwikkelingen binnen de organisatie.

De MAR bestaat momenteel uit zes leden en een voorzitter vanuit het team Kwaliteit & Innovatie. In 2026 wordt actief gezocht naar een afvaardiging vanuit begeleid wonen, zodat ook de stem en ervaringen van medewerkers uit dit onderdeel goed vertegenwoordigd zijn.

WZD

Het Wzd-beleid is geactualiseerd en wordt in 2026 onder de medewerkers verspreid. Daarnaast wordt in 2026 de scholing over de Wet zorg en dwang herzien en waar nodig aangepast.

Certificaat | NEN 7510

Begin 2025 hebben we ons NEN 7510 certificaat behaald, waarmee we voldoen aan de geldende richtlijnen voor informatiebeveiliging. Eind 2025 hebben we door middel van een interne audit verduidelijkt waar voor ons nog verbeterpunten liggen. In 2026 zullen we verder inzetten op de uitrol van beleid naar praktijk: wat hebben medewerkers in verschillende functies nodig om zo goed mogelijk met (bijzondere) persoonsgegevens om te gaan en wat moeten ze nog meer weten over informatiebeveiliging?

KenniZbank

In 2026 brengen we ons huidige KMS in een nieuwe vorm onder: de KenniZbank. De KenniZbank is openbaar toegankelijk, beschikt over automatisch versiebeheer en wordt direct beheerd door teams en managers. Hiermee ontstaat één centrale, actuele en transparante kennisbron. De KenniZbank vormt bovendien de basis voor de ontwikkeling van onze eigen AI-agent, waardoor collega's straks eenvoudig antwoorden kunnen vinden op vragen over bijvoorbeeld HR, protocollen of andere werkgerelateerde onderwerpen.

Diversiteit & inclusie

Tenslotte continueren we het in 2025 gestarte traject over diversiteit en inclusie, om ons als organisatie bewust te worden van hoe wij zo goed mogelijk inclusief kunnen werken – zowel voor medewerkers als voor bewoners en cliënten.

” In 2026 zetten we belangrijke stappen op meerdere vlakken.

CONCLUSIE & VOORUITBLIK

TEAM KWALITEIT & INNOVATIE | DE ZORG SPECIALIST

Met dit KwaliteitZbeeld hebben we een beeld gegeven van De ZorgSpecialist en onze locaties voor begeleid wonen. We zijn trots op onze stabiele, deskundige teams die bijdragen aan een gezellige, huiselijke plek waar elke bewoner tot zijn of haar recht komt.

Terugblikkend zien we dat er veel goed gaat. Daarnaast is er ook ruimte voor verbetering. Zo willen we meer aandacht besteden aan intervisie en casuïstiekbespreking en zullen we ons richten op werken volgens het Kwaliteitskompas en in lijn daarmee het organiseren van bijvoorbeeld een visitatie.

Ook het komende jaar zetten we ons in om waardevolle en zinvolle betekenis te geven aan onze bewoners. In 2026 zetten we belangrijke stappen op meerdere vlakken. Een aantal belangrijke thema's die al eerder zijn benoemd maar het komende jaar een grote rol spelen lichten we hieronder uit:

Dagbesteding

De uitbreiding van onze dagbesteding met de Groenmakers biedt veel mogelijkheden voor het bieden van passende zorg en begeleiding. Naast de Smaakmakers is het een uitgelezen kans om met gelijkgestemden aan de slag te gaan en dingen te leren. De integratie in onze begeleidingsplannen is ook hierbij een punt van aandacht.

Van Lable Care naar Ons

In 2026 gaan onze cliëntdossiers over van ECD Lable Care naar het ECD Nedap Ons. De inrichting van onze begeleidingsplannen zal er daardoor anders uit gaan zien. Het is natuurlijk belangrijk dat de wensen en behoeftes van de bewoners hierin goed worden weergegeven. Ook het rapporteren en het melden van incidenten zal iets anders gaan verlopen dan nu, en biedt tegelijk kansen voor verbeterde analyses. In samenspraak met de teams en de bewoners kiezen we voor een zo soepel mogelijke overgang.

Gedragsdeskundige

Door onze gedragsdeskundige viermaal per jaar, per locatie aan te laten sluiten bij overleggen, willen we sneller inspelen op situaties die bij de bewoners en de teams spelen. Zo zijn we nog beter aangesloten op wat er belangrijk is van dag tot dag, en hoe we de best mogelijke begeleiding kunnen bieden met eventueel benodigde training.

Uitrol verbetermonitor

Met een verbetermonitor kunnen alle verbeterpunten, hoe klein of groot ze ook zijn, beter worden opgevolgd. Hiermee is onze PDCA-cyclus goed geborgd en voorkomen we dat belangrijke onderwerpen blijven liggen. De managers en coördinatoren begeleid wonen gaan hier samen met het team Kwaliteit & Innovatie mee aan de slag.