

Kwaliteitsbeeld 2025: Zorg & Research

Samen werken aan kwaliteit van bestaan, rust en professionaliteit

1. Inleiding: Een jaar van transitie

In 2025 heeft Zorg & Research een belangrijke koerswijziging doorgemaakt. Na een turbulente periode waarin afscheid werd genomen van de forensische zorg, ligt onze focus nu volledig op de begeleiding van **26 cliënten** binnen de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Deze kleinschaligheid is onze kracht: het stelt ons in staat om persoonlijke nabijheid te bieden in afstemming met zorgkantoor Menzis.

Tegelijkertijd zijn we gestart met het professionaliseren van ons kwaliteitsmanagementsysteem. We hebben het systeem kritisch geëvalueerd en heringericht (ISO 9001:2015). We merkten dat het systeem te uitgebreid en belastend was geworden. Door overbodige complexiteit te verwijderen en de processen te stroomlijnen, brengen we de focus terug naar de bedoeling: kwalitatieve zorg voor de cliënten. In 2025 en 2026 bouwen we aan een compacter en werkbaar systeem dat de zorgverlener ondersteunt in het leveren van kwaliteit gedreven zorg in plaats van belemmert.

2. Kwaliteit van Bestaan: De ervaring van onze cliënten

De ervaring van de cliënt is de belangrijkste graadmeter voor onze kwaliteit. Uit de ervaringsmeting van 2025 komt een gemiddeld rapportcijfer van **7,4** naar voren.

Waar we trots op zijn:

- **Identiteit (8,3):** Cliënten geven aan dat zij bij Zorg & Research echt zichzelf kunnen zijn. Dit is de hoogste score en de kern van onze visie.
- **Luisterend oor (7,9):** De persoonlijke aandacht en oprechte interesse van medewerkers worden zeer gewaardeerd.
- **Eigen regie (7,8):** Cliënten ervaren dat zij, ondanks hun zorgvraag, zelf aan het roer staan van hun leven.

Onze verbeterpunten:

De meting laat ook zien dat de onderlinge dynamiek kwetsbaar is. De **sfeer in huis (6,8)** en het **contact met huisgenoten (6,3)** scoren lager. Ook de **betrokkenheid van naasten (6,6)** is een aandachtspunt.

Acties voor 2026:

- **Dialoog:** We organiseren maandelijks informele 'pizza-middagen' om de sfeer te verbeteren en onderlinge irritaties laagdrempelig bespreekbaar te maken.
- **Medezeggenschap:** We ronden de oprichting van de Cliëntenraad (3 leden) af, zodat de stem van de cliënt structureel doorklinkt in ons beleid.

3. Ruimte voor Professionaliteit: Ons Team

Kwaliteit van zorg valt of staat met een veilig en vitaal team. Het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van 2025 laat een eerlijk beeld zien met duidelijke groeikansen.

- **Vakmanschap:** Medewerkers zijn zeer positief over de tijd en aandacht die zij aan cliënten kunnen besteden. De inhoudelijke zorg is de grote drijfveer.
- **Knelpunten:** De werksfeer wordt als gespannen ervaren. Er is behoefte aan meer open communicatie, een betere balans in de roosters en een veiliger werkklimaat waarin feedback geven centraal staat.
- **Acties:** In 2026 investeren we in teambuilding en het herstellen van onderling vertrouwen. We professionaliseren het roosterproces en actualiseren de scholingsportfolio's om de deskundigheid te borgen.

4. Continu Leren en Verbeteren: De basis op orde

Een professionele organisatie leert van wat er dagelijks gebeurt. We hebben de fundering van ons kwaliteitssysteem in 2025 verstevigd:

- **Compacte documentatie:** We herzien alle protocollen en werkinstructies. Voor Q2 2026 beschikken we over een actueel en begrijpelijk handboek dat past bij onze kleinschaligheid.
- **Leren van incidenten:** We richten een **MIC-commissie** (Meldingen Incidenten Cliënten) in. Hiermee analyseren we incidenten niet alleen op papier, maar bespreken we de lessen direct in het team.
- **Veiligheid:** De noodprocedures zijn vereenvoudigd, zodat ze in crisissituaties direct toepasbaar zijn voor elke medewerker.

5. Governance en Toekomst: Onafhankelijk Toezicht

Zorg & Research kiest bewust voor een professionele bestuursstructuur. Hoewel de wettelijke grens voor intern toezicht (Wtza) is verhoogd, richten wij vrijwillig een onafhankelijke **Raad van Commissarissen (RvC)** in.

Begin 2026 treden de eerste commissarissen aan. Hun rol is het houden van onafhankelijk toezicht op de koers, de financiële gezondheid en de maatschappelijke impact van onze organisatie. Hiermee organiseren we een gezonde 'tegenkracht' die ons scherp houdt op onze belofte aan de cliënt.

Ter afronding (Optioneel toe te voegen):

- **Reflectie:** *"Dit kwaliteitsbeeld is besproken met het team en wordt gedeeld met onze cliënten. De nieuwe cliëntenraad zal in 2026 voor het eerst een eigen reflectie toevoegen aan dit verslag."*
- **Ondertekening:** Bestuur Zorg & Research, 08 januari 2026.