

Kwaliteitsbeeld Coöperatie Hesterhuizen 2025

hesterhuizen 
de kracht van kleinschalige zorg



Voorwoord/Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van **Coöperatie Hesterhuizen**. Als bestuur zijn wij trots op dit document, omdat het laat zien waar wij samen met onze leden voor staan en hoe wij, iedere dag opnieuw, werken aan goede zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking.

Hesterhuizen is ontstaan vanuit de overtuiging dat kleinschalige zorginitiatieven samen sterker staan. Door te **verbinden, versterken en vertegenwoordigen** bouwen wij aan een herkenbaar en invloedrijk collectief, waarin ruimte is voor eigen ondernemerschap én gezamenlijke verantwoordelijkheid. Dat zien

wij terug in de manier waarop onze leden met grote betrokkenheid en deskundigheid zorg vormgeven, dicht bij de cliënt en met oog voor wat écht van betekenis is in het dagelijks leven.

Dit kwaliteitsbeeld geeft een eerlijk en samenhangend beeld van hoe kwaliteit binnen onze coöperatie wordt beleefd, onderzocht en ontwikkeld.

*Jeroen Cremer,
Bestuurder Coöperatie Hesterhuizen*

De drie bouwstenen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg laten zien hoe cliënten onze ondersteuning ervaren en wat deze voor hen betekent. Tegelijkertijd maken zij zichtbaar hoe medewerkers hun werk beleven en welke kansen zij zien om samen verder te groeien. Die inzichten zijn voor ons van grote waarde. Ze helpen ons om te blijven leren, verbeteren en versterken, in open dialoog met elkaar.

Wij geloven sterk in **transparant verbonden zijn**: oog hebben voor wat goed gaat én voor wat beter kan. De ontwikkelingen en aandachtspunten die in dit kwaliteitsbeeld naar voren komen, zien wij daarom niet als eindpunt, maar als richtingwijzers voor de toekomst. Ze nodigen uit tot gesprek, reflectie en gezamenlijke actie – precies daar waar de kracht van onze coöperatie ligt.

Dit kwaliteitsbeeld is onderdeel van onze bestuurlijke cyclus en vormt een belangrijke basis voor het gesprek over kwaliteit, richting en ontwikkeling binnen Hesterhuizen. Dat het document is vastgesteld en gedragen door de Raad van Toezicht, de Algemene Ledenvergadering en de Centrale Cliënten- en Verwantenraad, onderstreept het gezamenlijke eigenaarschap dat wij als coöperatie voelen voor kwaliteit. Als bestuur blijven wij ons inzetten om de randvoorwaarden te creëren waarin onze leden kunnen floreren, gehoord worden en impact maken. Samen verantwoordelijk, deskundig en verbonden – zo bouwen wij verder aan Hesterhuizen en aan zorg die het verschil maakt.

Het bestuur van Coöperatie Hesterhuizen

Inhoudsopgave

Verslag Raad van Toezicht over Kwaliteit van Zorg 2025	4
Coöperatie Hesterhuizen:	5
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon	6
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking	8
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	10
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	11
Wat nog meer	12

hesterhuizen 
de kracht van kleinschalige zorg



Verlag Raad van Toezicht over Kwaliteit van Zorg 2025

1. Toetsing, Toezicht en Kwaliteitsborging

De Raad van Toezicht (RvT) bewaakt en toetst de kwaliteit van zorg binnen Coöperatie Hesterhuizen in relatie tot maatschappelijke doelstellingen, passende zorg en professionele standaarden. In 2025 is een duidelijke stijging van het kwaliteitsniveau zichtbaar, met name door verdere professionalisering van de coöperatie. De RvT laat zich informeren door interne auditverslagen en bespreekt de opvolging van bevindingen. Interne en externe toetsingen dragen bij aan het lerend vermogen van de organisatie. De Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA) vormt hierbij een belangrijk instrument. In 2025 is het kwaliteitsboek, inclusief processen en protocollen, geactualiseerd, wat heeft bijgedragen aan betere borging van kwaliteit. De RvT wordt geïnformeerd door de bestuurder over calamiteiten. In 2024 en 2025 zijn geen situaties voorgekomen die aanvullende acties vereisten.

2. Bestuur, Professionaliteit en Ledenbeleid

De in 2024 aangestelde bestuurder heeft in 2025 zichtbaar bijgedragen aan de verdere professionalisering, versterking van processen en kwaliteitsstructuren binnen de coöperatie. Het toelatingsproces van nieuwe leden blijft een belangrijk aandachtspunt. In 2025 zijn samen met de bestuurder de in- en exclusiecriteria verder uitgewerkt, met focus op professionaliteit, zorgkwaliteit en samenwerking.

3. Financiering en Toekomstbestendigheid

In 2025 is een notitie opgesteld over toekomstbestendig financieren. Hierin wordt onder andere ingegaan op de omzetting van de financieringsvorm PGB bij kleinschalig wonen naar zorg in natura. De RvT volgt deze ontwikkeling en de bijbehorende gevolgen voor kwaliteit en continuïteit van zorg.

4. Ontwikkeling Behandelcentrum

In 2025 is verkend of in 2026 een behandelexpertisecentrum binnen de coöperatie kan worden opgezet. Hiervoor wordt een business-case ontwikkeld om de haalbaarheid te beoordelen.

5. Conclusie en Dankwoord

De RvT constateert dat het kwaliteitsniveau van Coöperatie Hesterhuizen in 2025 is toegenomen door professionalisering, versterkte processen en actualisatie van het kwaliteitsbeleid. Er is een solide basis gelegd voor verdere ontwikkeling. De Raad van Toezicht dankt alle leden, medewerkers en bestuurders voor hun inzet en betrokkenheid. Dankzij hun toewijding blijft Hesterhuizen zich inzetten voor hoogwaardige, kleinschalige zorg.

Namens de RvT:

Jeanette Flapper, Denise Veldhuis en Remco van Suchtelen



Coöperatie Hesterhuizen

Het zachte geluid van een koffiekopje op tafel. Een bewoner die vol trots vertelt over zijn werkdag. Een begeleider die even stilvalt om écht te luisteren. In die momenten wordt zichtbaar waar kwaliteit voor Hesterhuizen over gaat. Niet alleen over systemen of afspraken, maar vooral over mensen, relaties en wat het leven betekenisvol maakt.

Coöperatie Hesterhuizen is een netwerk van vijftien kleinschalige zorgondernemers, verspreid over heel Nederland (stand 2025). Onze leden delen één overtuiging: goede zorg begint bij de mens. Bij het dagelijks leven. Bij aandacht, nabijheid en ruimte om jezelf te kunnen zijn.

Ieder lid werkt vanuit de eigen kracht en expertise. Wat ons verbindt, is de keuze voor kleinschalige zorg waarin kwaliteit van leven centraal staat. Door samen te werken, kennis te delen en elkaar te versterken, bouwen we aan zorg die past bij wie iemand is en wat iemand nodig heeft.

In 2025 hebben we onze missie, visie en kernwaarden opnieuw aangescherpt. Zo blijft helder waar Hesterhuizen voor staat en waar we samen aan werken.

Vanuit Hesterhuizen verbinden, versterken en vertegenwoordigen we kleinschalige zorginitiatieven. We ondersteunen onze leden in de dagelijkse praktijk en dragen actief bij aan de ontwikkeling van kleinschalige zorg.

Daarbij blijven onze kernwaarden richting geven: deskundig in wat we doen, samen verantwoordelijk voor kwaliteit en continuïteit, en transparant verbonden in hoe we samenwerken en van elkaar leren.

Wat we zagen in 2025

- In 2025 hebben we geïnvesteerd in het versterken van de vaste capaciteit binnen Hesterhuizen. Daarmee is de continuïteit verder geborgd en is ruimte ontstaan om de coöperatie verder te ontwikkelen.
- Ook zijn twee nieuwe leden toegetreden. Deze groei laat zien dat steeds meer kleinschalige zorgondernemers de kracht van samenwerken weten te vinden.

Waar we in 2026 op verder bouwen

- De groei van de coöperatie vraagt om verdere versteviging van beleid, governance en werkprocessen. In 2026 bouwen we verder aan een organisatie die meegroeit met haar leden, met behoud van korte lijnen, betrokkenheid en verbinding met de praktijk.
- In 2026 en 2027 bouwen we verder aan het verbreden van ons portfolio en onze ondersteuning, en aan het borgen van kwaliteit van zorg binnen de gehandicaptenzorg, ouderenzorg, ggz, Jeugdwet en Wmo. Daarbij werken we aan passend beleid, duidelijke werkprocessen en de toetreding van nieuwe leden, met behoud van onze gezamenlijke kernwaarden en kwaliteitseisen.

Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon

Binnen Hesterhuizen begint alles bij de mens. Iedereen is uniek en heeft het recht om het leven zoveel mogelijk op een eigen manier vorm te geven. Daarom sluiten onze leden aan bij wie iemand is, wat belangrijk is en wat nodig is om een betekenisvol leven te kunnen leiden. Niet de zorg, maar het dagelijks leven staat daarbij centraal.

Persoonsgericht werken betekent dat mensen zoveel mogelijk zelf richting geven aan hun leven. Onze leden staan naast hen, denken mee en bewegen mee waar nodig. Samen met de cliënt en, waar gewenst, het netwerk, wordt steeds gekeken naar wat passend is.



In de praktijk betekent dit goed luisteren. Naar wat iemand vertelt, maar ook naar wat zichtbaar wordt in gedrag, gewoontes of kleine signalen. Cliënten geven terug dat zij zich gezien voelen, serieus genomen worden en ruimte ervaren om zichzelf te zijn.

De basis hiervoor ligt in het zorgplan. Dit wordt samen met de cliënt en het netwerk opgesteld en regelmatig besproken, zodat het blijft aansluiten bij het leven van alledag.

Medewerkers spelen hierin een belangrijke rol. Zij kennen de cliënten goed, bouwen aan vertrouwde relaties en herkennen vaak als eerste wanneer iets verandert. Waar mogelijk wordt gewerkt met vaste gezichten, zodat veiligheid, vertrouwen en continuïteit ontstaan.

Ook het netwerk van de cliënt is van grote waarde. Familie, vrienden en andere betrokkenen kennen vaak de kleine dingen die het verschil maken. Door samen op te trekken ontstaat een completer beeld van wat iemand nodig heeft.

Soms vragen mensen, veiligheid of haalbaarheid om zorgvuldige afwegingen. Juist dan gaan onze leden het gesprek aan. Met respect voor ieders wensen en met oog voor wat verantwoord is.

Uiteindelijk draait het om één vraag: voelt iemand zich gezien, gesteund en in staat om het leven op een eigen manier vorm te geven? Daar zetten onze leden zich iedere dag opnieuw voor in.

Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon

Wat we zagen in 2025

Binnen de coöperatie wordt continu geleerd van de praktijk. Er wordt gesproken met cliënten en verwanten, teams reflecteren op situaties en signalen worden gebruikt om te verbeteren.

De kwaliteit van zorg wordt actief gevolgd via gesprekken, tevredenheidsonderzoeken en interne evaluaties. De inzichten die dit oplevert helpen onze leden om steeds beter aan te sluiten bij wat cliënten nodig hebben en belangrijk vinden.

Waar we in 2026 op verder bouwen

In de dagelijkse praktijk zien we dat de processtappen binnen het elektronisch cliëntdossier (ECD) nog niet altijd consequent worden gevolgd. Dit vraagt om aandacht, zorgvuldigheid en gezamenlijk bewustzijn.

Door gericht en regelmatig te rapporteren ontstaat beter zicht op de ontwikkeling van cliënten, kunnen veranderingen eerder worden gesignaleerd en blijft het ondersteuningsproces voor alle betrokkenen goed navolgbaar.



Uit de praktijk – Hof van Stroes | Landrust

De wens van deze cliënt was toe te kijken in de eerste zonnestralen hoe eigenaar Wim de afwerking deed van een zeer gewenst tuinhuis die makkelijk te overzien en te bereiken is vanuit de woning.

Juist in zulke momenten wordt persoonsgerichte zorg zichtbaar. Niet door te bedenken wat iemand nodig heeft, maar door te luisteren naar wat voor iemand betekenisvol is in het dagelijks leven.

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Binnen Hesterhuizen vinden we het belangrijk om te leren van de ervaringen van cliënten. Wat zij vertellen over wonen, leven en ondersteuning helpt onze leden om te blijven ontwikkelen en de zorg steeds beter aan te laten sluiten op wat voor iemand belangrijk is.

Cliëntervaringen worden daarom zorgvuldig en op een vaste manier opgehaald. Binnen de coöperatie maken leden onder andere gebruik van een erkend instrument uit de waaier van Ipsos Facto, passend bij de doelgroep en de context van de ondersteuning. Daarnaast worden ervaringen opgehaald in de dagelijkse gesprekken met cliënten, verwanten en andere betrokkenen. Juist deze combinatie van meten, luisteren en doorvragen geeft verdieping en helpt om kwaliteit blijvend te verbeteren.

In 2025 hebben vier leden een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten laten een positief beeld zien. Bee at Home behaalde een score van 8,9, Farm Residence een 7,8 en Zunieek een 7,0. Bij IJgenwys en Anders is, passend bij de doelgroep, gewerkt met een ervaringsinstrument zonder cijfermatige beoordeling. De algemene indruk uit de onderzoeken is positief en laat zien dat cliënten en verwanten de zorg overwegend als goed ervaren.

Ook medezeggenschap is hierin van grote waarde. In lijn met de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is binnen de coöperatie een Centrale Cliëntenraad (CCR) ingericht. Daarnaast is bij een groot deel van de leden de medezeggenschap lokaal georganiseerd, zodat cliënten en verwanten op meerdere niveaus kunnen meedenken en meepraten.

In 2024 is het wetenschappelijk onderzoek naar de krachten en kwetsbaarheden van kleinschalige zorg afgerond en gepresenteerd. De uitkomsten bevestigden de waarde van deze zorgvorm en vormden de basis voor verdere ontwikkeling. Vanuit die inzichten werkt de coöperatie verder aan manieren om kwaliteit van zorg ook via verhalen zichtbaar en bespreekbaar te maken. Tegelijk wordt gewerkt aan een vervolgonderzoek, waarin deze inzichten verder worden verdiept.



Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Wat we zagen in 2025

- In 2025 is de bestaande vragenlijst van Ipso Facto herzien en beter afgestemd op de praktijk en de verschillende doelgroepen binnen de coöperatie. Daarmee sluiten de cliëntervaringsonderzoeken beter aan bij hoe leden ervaringen op een passende en betekenisvolle manier willen ophalen.
- De Centrale Cliëntenraad is verder in ontwikkeling. De huidige samenstelling biedt een waardevolle basis, terwijl we tegelijkertijd zien dat verdere verbreding van vertegenwoordiging kan bijdragen aan een nog breder beeld van de verschillende perspectieven binnen de coöperatie.

Waar we in 2026 op verder bouwen

- In 2026 vindt de afname van cliëntervaringsonderzoeken plaats volgens de planning binnen de geldende kwaliteitskaders. Daarbij werken leden met een passend instrument, afgestemd op de doelgroep en de context van de ondersteuning.
- Samen met het LSR onderzoeken we hoe cliëntmedezeggenschap en inspraak, zowel lokaal als centraal, verder kunnen worden vormgegeven, met oog voor een goede afspiegeling van de diversiteit binnen onze cliënt- en verwantenpopulatie.

Uit de praktijk - Stichting Bee at Home



Mw. d. B. is iemand die, ondanks haar visuele beperking, actief van het leven wil blijven genieten. Door verlies van zicht aan één oog en een bloeding in het andere oog is haar zicht sterk verminderd. Zij gaf aan altijd graag gefietst te hebben en dit graag weer te willen doen met een fietsmaatje.

Stichting Bee at Home huurde hiervoor een duo-fiets met ondersteuning, waarmee samen door de polder en het dorp werd gefietst. Mw. was enthousiast en wilde weten of zij de duo-fiets ook in haar eigen dorp kon huren. Dit is samen met haar uitgezocht.

Ook andere bezoekers reageerden positief na een proefrit, waarna Bee at Home afspraken heeft gemaakt met de verhuurorganisatie om de duo-fiets structureel op te nemen in het aanbod.

Zo laten cliëntervaringen niet alleen zien hoe zorg wordt beleefd, maar ook hoe wensen kunnen uitgroeien tot blijvende verbeteringen.

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Binnen Hesterhuizen geloven we dat professionele ontwikkeling onlosmakelijk verbonden is met goede zorg. De manier waarop medewerkers werken, samenwerken en zich blijven ontwikkelen, heeft direct invloed op het dagelijks leven van cliënten.

Professionele ontwikkeling gaat voor ons over meer dan kennis en vaardigheden. Het gaat ook over aandacht, reflectie, samenwerken en blijven kijken naar wat goed gaat en wat beter kan.

Onze leden creëren een werkomgeving waarin medewerkers ruimte krijgen om zich te ontwikkelen. Dat gebeurt onder andere door scholing, intervisie, teamreflectie en het samen bespreken van praktijksituaties. Zo leren medewerkers niet alleen vanuit opleidingen, maar juist ook van elkaar en van wat zij iedere dag in de praktijk meemaken.

Reflectie is daarbij een vanzelfsprekend onderdeel van het werk en van professionele ontwikkeling. Door samen terug te kijken op situaties, vragen te stellen en ervaringen te delen, ontstaat ruimte om te leren, jezelf als professional verder te ontwikkelen en de ondersteuning blijvend te verbeteren.

Tegelijk staan we ook stil bij wat goed gaat. Want juist door successen zichtbaar te maken en met elkaar te bespreken, leren we wat werkt en wat behouden mag blijven. .

Wat we zagen in 2025

- In 2025 hebben leden op verschillende manieren invulling gegeven aan teamreflectie, verbonden aan het primaire proces en het dagelijks handelen van medewerkers. Praktijksituaties werden gezamenlijk besproken, ervaringen gedeeld en ontwikkelpunten met elkaar verkend.
- Intervisie vond plaats onder begeleiding van een externe deskundige of de betrokken gedragswetenschapper. De vorm en invulling verschilden per organisatie, waarbij intervisie al dan niet onderdeel was van de reguliere teamoverleggen of als aparte bijeenkomst werd georganiseerd.

Waar we in 2026 op verder bouwen

- In 2026 worden de reflectiemomenten voortgezet. Bevin- dingen en ontwikkelpunten die uit deze reflectiemomenten voortkomen, worden vanaf 2026 vastgelegd en periodiek geëvalueerd.
- Daarnaast blijven leden medewerkerstevredenheid inzetten als belangrijk instrument voor professionele ontwikkeling. Door periodiek ervaringen op te halen ontstaat beter zicht op wat goed gaat, waar aandacht nodig is en welke ontwikkelkansen er liggen. In deze onderzoeken is ook aandacht voor thema's als grensoverschrijdend gedrag, zodat we blijven bouwen aan een veilige, lerende en professionele werkomgeving.

Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Coöperatie Hesterhuizen gelooft dat goede zorg alleen kan bestaan wanneer deze blijvend aansluit bij de persoonlijke wensen en behoeften van cliënten. Het leven van mensen verandert. Zorgvragen veranderen mee. Daarom vinden we het belangrijk om regelmatig stil te staan bij wat goede zorg betekent en hoe we kwaliteit samen zichtbaar, bespreekbaar en blijvend kunnen ontwikkelen.

Daarom werken onze leden met een kwaliteits- en verbetercyclus die aansluit bij de dagelijkse praktijk. Door afspraken te maken, deze uit te voeren, te evalueren en waar nodig bij te stellen, blijft kwaliteit geen momentopname, maar een continu proces.

Alle leden binnen de coöperatie werkt met een eigen Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA). Deze manier van werken helpt om ontwikkelingen te volgen, verbeteringen door te voeren en gemaakte keuzes goed te onderbouwen.

Om zicht te houden op kwaliteit maken we gebruik van verschillende bronnen. Cliëntervaringen, gesprekken met cliënten en verwanten, teamreflecties, interne evaluaties en signalen uit de praktijk vormen samen een breed en betrouwbaar beeld van de ondersteuning die wordt geboden.

Daarnaast werkt de coöperatie met een intern auditprogramma. Hiermee verbinden we beleid en praktijk, maken we verbeterpunten zichtbaar en blijven we als coöperatie van elkaar leren.

Het kwaliteitsbeeld, het voortgangsbericht, interne audits en periodieke externe visitaties vormen samen de basis voor ons lerend vermogen en onze gezamenlijke ontwikkeling.

Wat we zagen in 2025

In 2025 is het voortgangsbericht over 2024 gepubliceerd. De inzichten hieruit helpen onze leden om gericht te blijven werken aan kwaliteit, veiligheid en passende ondersteuning.

Waar we in 2026 op verder bouwen

In 2026 bereidt de coöperatie een externe visitatie voor, uitgevoerd door een onafhankelijke externe partij. Deze visitatie biedt een waardevolle spiegel op hoe we werken, samenwerken en kwaliteit blijven ontwikkelen.

De inzichten en aanbevelingen die hieruit voortkomen, helpen ons om scherp te blijven, nieuwe perspectieven op te doen en de kwaliteit van zorg en het lerend vermogen binnen de coöperatie verder te versterken.

Uit de praktijk - Zorgorganisatie De Huiskamer

“Doordat ik bij Hesterhuizen ben aangesloten, kan ik deze zorg zo kleinschalig bieden. Dat vind ik uniek.”

Op de foto: twee bewoners die elkaars hand vasthouden. Een klein gebaar dat laat zien waar kwaliteit uiteindelijk over gaat: veiligheid, nabijheid en verbinding.



Wat nog meer



(Behandel)expertiseteam

Het bieden van passende zorg vraagt om specialistische kennis die dichtbij de praktijk beschikbaar is. Daarom werkt Hesterhuizen aan een (behandel) expertiseteam dat leden ondersteunt bij complexe zorgvragen, diagnostiek, behandeling en de verdere ontwikkeling van behandelbeleid.

Wat we zagen in 2025

In 2025 is gestart met het opzetten van een (behandel)expertiseteam binnen de coöperatie. Dit team ondersteunt leden bij diagnostiek, behandeling, scholing en het verder ontwikkelen van het behandelbeleid.

Het team bestaat uit verschillende regiebehandelaren, waaronder een GZ-psycholoog, een verpleegkundig specialist ggz en een psychiater. Door deze multidisciplinaire samenwerking wordt kennis gebundeld en deskundigheid binnen de coöperatie verder versterkt.

Waar we in 2026 op verder bouwen

In 2026 wordt het (behandel)expertiseteam verder uitgebreid. Ook worden missie en visie van het team vastgesteld en verder uitgedragen binnen de coöperatie.

Daarnaast werken we aan het structureel inzetten en borgen van deze expertise bij de aangesloten leden, passend bij de ondersteuningsvraag en de organisatiecontext. Waar passend wordt daarbij gekeken naar samenwerking via een verlengde armconstructie.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Vrijheid, eigen regie en passende ondersteuning vormen de basis van goede zorg. Tegelijk kunnen er situaties ontstaan waarin veiligheid, gezondheid of welzijn onder druk komen te staan en zorgvuldige afwegingen nodig zijn. Juist in die momenten is het belangrijk dat medewerkers bewust handelen, de juiste stappen kennen en werken binnen de kaders van de Wet zorg en dwang.

Wat we zagen in 2025

In 2025 zijn belangrijke stappen gezet in de uitvoering van de Wet zorg en dwang. De Wzd-functionaris is waar nodig tijdig betrokken, (nood)maatregelen zijn zorgvuldig vastgelegd en leden hebben geïnvesteerd in scholing en bewustwording binnen de teams. Ook is het Wzd-beleid verder versterkt en geborgd. Daarmee is een stevige basis gelegd voor zorgvuldig handelen rondom onvrijwillige zorg.

Waar we in 2026 op verder bouwen

In 2026 blijft het belangrijk dat medewerkers alert zijn op situaties waarin mogelijk sprake is van onvrijwillige zorg en weten hoe zij zorgvuldig moeten handelen.

Leden blijven daarom investeren in scholing, bewustwording en het structureel bespreken van de Wzd binnen teamoverleggen en casuïstiekbesprekingen, passend bij de eigen organisatie en praktijk.

MIC

In de dagelijkse praktijk kunnen situaties ontstaan waarin iets anders loopt dan verwacht. Door incidenten zorgvuldig te melden, te bespreken en te evalueren, ontstaat inzicht in wat er gebeurt en wat hiervan geleerd kan worden. Deze manier van werken helpt om risico's tijdig te signaleren en draagt bij aan een veilige omgeving voor cliënten en medewerkers.

Wat we zagen in 2025

In 2025 is het volledige MIC-proces geactualiseerd en tijdens een themabijeenkomst opnieuw onder de aandacht gebracht bij de leden. De doorgevoerde wijzigingen zijn gericht op het versterken van het leren van incidentmeldingen en het verder professionaliseren van de kwaliteitscyclus. Dit heeft geleid tot een aantoonbare verbetering in de tijdigheid van melden en registreren ten opzichte van voorgaande jaren.

Waar we in 2026 op verder bouwen

In 2026 blijven leden incidenten zorgvuldig registreren, evalueren en monitoren. Deze manier van werken helpt om blijvend te leren en draagt bij aan een veilige omgeving voor cliënten en medewerkers.

De centrale MIC-commissie blijft hierin een belangrijke rol vervullen. Meldingen worden coöperatiebreed gevolgd en periodiek geanalyseerd op type meldingen, aantallen en trends, zodat we gericht blijven leren en verbeteren.

Klachten

Goede zorg vraagt om openheid, ook wanneer iets anders loopt dan verwacht. Klachten en signalen geven waardevolle inzichten in hoe zorg wordt ervaren en waar ruimte ligt voor verbetering. Door hierover in gesprek te blijven, ontstaat niet alleen herstel, maar ook de mogelijkheid om samen te leren en de ondersteuning verder te versterken.

Wat we zagen in 2025

In 2025 zijn binnen de coöperatie enkele klachten gemeld. De betrokken leden hebben deze signalen zorgvuldig opgepakt en gebruikt als aanleiding voor gesprek, reflectie en verbetering. Passende acties zijn ondernomen om te komen tot een zorgvuldige afhandeling en het herstellen van vertrouwen en tevredenheid.

Waar we in 2026 op verder bouwen

Ook in 2026 blijven we klachten en signalen benutten om te leren en de kwaliteit van zorg verder te versterken. Waar mogelijk worden klachten in de dagelijkse praktijk en in goed overleg opgelost.

Wanneer aanvullende ondersteuning nodig is, kunnen cliënten gebruikmaken van de klachten- en geschillenregeling van het betreffende lid, dat hiervoor is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg of een vergelijkbare organisatie. Klachten worden geregistreerd, geëvalueerd en meegenomen in de verdere ontwikkeling van kwaliteit en veiligheid.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Extern toezicht helpt om scherp te blijven op kwaliteit, veiligheid en professionele ontwikkeling. Bevindingen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bieden inzicht in wat goed gaat en waar verdere ontwikkeling mogelijk is. Door aanbevelingen zorgvuldig op te volgen en te vertalen naar de praktijk, blijven we werken aan passende en veilige zorg voor cliënten.

Wat we zagen in 2025

In 2025 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) on-aangekondigde bezoeken aan een aantal locaties binnen de coöperatie. De rapporten met bevindingen en aanbevelingen zijn openbaar gemaakt. De betrokken leden hebben deze inspecties benut als leermoment en aanleiding voor verdere verbetering. Aanbevelingen zijn zorgvuldig opgepakt en vertaald naar verbeteringen in beleid, processen en de dagelijkse praktijk, met als doel de kwaliteit van zorg voor cliënten verder te versterken.

Waar we in 2026 op verder bouwen

In 2026 werken we verder aan de opvolging van de aandachtspunten uit het IGJ-bezoek aan de coöperatie in 2024, gericht op het thema digitale zorg. Daarbij richten we ons op verdere uitwerking, passende verbeteracties en borging in de praktijk. Ook worden de actuele speerpunten van de IGJ structureel meegenomen in het interne auditprogramma. Zo blijven landelijke ontwikkelingen, risico's en toezichtverwachtingen tijdig zichtbaar en bespreekbaar binnen de coöperatie.

Vertrouwenspersonen

Medewerkersvertrouwenspersoon (MVP)

De medewerkersvertrouwenspersoon biedt ondersteuning aan medewerkers van de coöperatie en de aangesloten leden. Medewerkers kunnen hier in vertrouwen terecht met vragen, twijfels of situaties die zij als belastend ervaren, waaronder ongewenst of grensoverschrijdend gedrag.

Wat we zagen in 2025

In 2025 was de medewerkersvertrouwenspersoon beschikbaar voor medewerkers van zowel de coöperatie als de aangesloten leden. Daarmee is onafhankelijke ondersteuning op een toegankelijke manier beschikbaar binnen de organisatie.

Waar we in 2026 op verder bouwen

In 2026 is de medewerkersvertrouwenspersoon regionaal ingericht en bestaat deze uit drie personen. Zij bezoeken de locaties waar nog geen kennismaking heeft plaatsgevonden, zodat de zichtbaarheid en toegankelijkheid verder worden versterkt.

Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)

De coöperatie beschikt over een eigen cliëntvertrouwenspersoon. Cliënten en vertegenwoordigers kunnen hier terecht met vragen, zorgen of onvrede over de zorg en ondersteuning. Daarmee is onafhankelijke ondersteuning voor cliënten binnen de coöperatie geborgd.

Wat we zagen in 2025

In 2025 was de cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar voor cliënten van de aangesloten leden. Op een deel van de locaties hebben kennismakingsbezoeken plaatsgevonden en is de functie verder onder de aandacht gebracht.

Waar we in 2026 op verder bouwen

In 2026 worden de kennismakingsbezoeken verder voortgezet op de locaties waar dit nog niet heeft plaatsgevonden. Waar passend gebeurt dit gezamenlijk met de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang, zodat cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers goed weten waar zij terecht kunnen.

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd)

De coöperatie maakt gebruik van een cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. De CVP Wzd ondersteunt cliënten en vertegenwoordigers bij vragen, zorgen of situaties rondom onvrijwillige zorg en de bescherming van cliëntenrechten.

Wat we zagen in 2025

In 2025 was de CVP Wzd beschikbaar voor cliënten en vertegenwoordigers binnen de coöperatie. Daarmee is ook op dit gebied onafhankelijke ondersteuning geborgd.

Waar we in 2026 op verder bouwen

Vanaf 2026 is de CVP Wzd regionaal ingericht. Kennismakingsmomenten op locatie worden verder gepland, zodat cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers weten waarvoor zij de CVP Wzd kunnen benaderen.

Waar passend vinden deze kennismakingen gezamenlijk plaats met de cliëntvertrouwenspersoon, zodat de toegankelijkheid en samenhang in ondersteuning verder worden versterkt.