

Kwaliteitsverslag 2025

Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz

SenseZorg – vanuit het hart

0-meting en vooruitblik – voor cliënten met een Wlz-ggz-indicatie



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Over SenseZorg	3
3. Van 0-meting naar kwaliteitsverslag	4
4. De vijf pijlers	4
4.1 Pijler Cliënten	4
4.2 Pijler Naasten	5
4.3 Pijler Professionals	5
4.4 Pijler Samenleving	6
4.5 Pijler Samenwerken	6
5. Conclusie	7



1. Inleiding

In juni 2024 is het Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz gepubliceerd. Zorgaanbieders hebben van 2024 tot medio 2027 de gelegenheid dit kader binnen hun eigen organisatie te implementeren. Het eerste jaar wordt gebruikt voor een 0-meting en een daarop aansluitend plan van aanpak; dit vormt de basis voor het jaarlijkse kwaliteitsverslag. In dit verslag beschrijft SenseZorg de stand van zaken aan de hand van de 0-meting, met per pijler de belangrijkste bevindingen en de focuspunten voor het komende jaar.

De 0-meting is geen afvinklijst, maar een hulpmiddel om invulling te geven aan de kwaliteitsnormen en om binnen en buiten de organisatie het gesprek over kwaliteit te voeren. Het werken aan de normen van het kader is nooit af: het gaat om een continu proces van leren, reflecteren en ontwikkelen.

2. Over SenseZorg

SenseZorg biedt voornamelijk ambulante begeleiding en ondersteuning: bij cliënten thuis, op school, op het werk, bij de dagbesteding, buiten of op kantoor. Wij werken herstelondersteunend en holistisch, vanuit de presentiebenadering, de methodiek familiezorg en NLP. Er wordt niet aan symptoombestrijding gedaan; we kijken naar de cliënt als geheel, met aandacht voor verleden, heden en toekomst.

Onze doelgroepen

Wij begeleiden cliënten met uiteenlopende ondersteuningsvragen: mensen met een verstandelijke beperking, een psychische kwetsbaarheid en/of complexe ondersteuningsvragen. De begeleiding wordt geboden vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) – waaronder de Wlz-ggz waarop dit kwaliteitskader betrekking heeft – de Jeugdwet, vanuit een persoonsgebonden budget (pgb, zowel Wlz als Wmo) en andere passende financieringsvormen. Omdat SenseZorg ambulant werkt, zijn enkele normen uit het kwaliteitskader die uitgaan van een woonlocatie of dagelijks contact niet op organisatieniveau te bepalen; waar dat speelt, is dit bij de betreffende pijler toegelicht.

Missie

Bij SenseZorg geloven wij dat ieder mens, ongeacht zijn of haar beperking of hulpvraag, de mogelijkheid heeft om zich te ontwikkelen en een betekenisvol leven te leiden. Samen met de cliënt en zijn of haar netwerk werken wij aan het vergroten van de zelfredzaamheid, het versterken van de eigen regie en het creëren van duurzame oplossingen die bijdragen aan een hogere kwaliteit van leven. Onze medewerkers handelen vanuit betrokkenheid, vertrouwen en vakmanschap: door écht naast de cliënt te staan, maatwerk te leveren en voortdurend te blijven leren en verbeteren, creëren wij een veilige omgeving waarin cliënten én medewerkers zich kunnen ontwikkelen.

Visie

SenseZorg kijkt niet naar beperkingen, maar naar talenten, mogelijkheden, wensen en ontwikkelkansen. Wij streven naar een zorgorganisatie waarin persoonlijke aandacht, vertrouwen en gelijkwaardigheid centraal staan, met begeleiding gericht op het versterken van de eigen kracht, het vergroten van de zelfredzaamheid en duurzame participatie in de samenleving. Waar mogelijk betrekken wij het sociale netwerk en werken wij nauw samen met ketenpartners voor passende, integrale ondersteuning. Kwaliteit zien wij niet als eindpunt, maar als een continu proces van ontwikkelen en verbeteren: door te werken volgens de PDCA-cyclus, actief te luisteren naar cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners en open te staan voor innovatie, blijven wij onze dienstverlening vernieuwen. De naam van het zelfredzaamheidsplan, dat wij samen met de cliënt en het netwerk opstellen, herinnert cliënten eraan dat het uiteindelijk om zelfredzaamheid gaat.

3. Van 0-meting naar kwaliteitsverslag

De 0-meting is uitgevoerd met het format van Valente, waarin per norm van het kwaliteitskader de status van de implementatie (gereed, loopt, nog niet gestart of niet op organisatieniveau te bepalen) en van de borging (structureel geïmplementeerd, geïmplementeerd, projectbasis of weinig aandacht) is aangegeven, samen met de wijze waarop de norm is ingericht, waar dit is vastgelegd en wat er nog moet gebeuren.

Het resultaat: van de negentien hoofdnormen heeft SenseZorg er vijftien afgerond ("gereed"), waarvan het merendeel structureel is geborgd in het kwaliteitshandboek, het ECD, de online werkomgeving en de gehanteerde methodieken. Drie hoofdnormen lopen nog: de inzet van ervaringsdeskundigheid en de twee normen over nieuwe en strategische vormen van samenwerking. Eén hoofdnorm, over de verbinding tussen de zorglocatie en de omgeving, is vanwege het ambulante karakter niet op organisatieniveau te bepalen. De rode draad in de verbeterpunten: de werkwijzen en documenten liggen er, maar de toepassing in de praktijk kan op onderdelen alerter en structureler. De verbeterpunten zijn verwerkt in de focuspunten per pijler en komen samen in de conclusie.

4. De vijf pijlers

4.1 Pijler Cliënten

Voor elke cliënt wordt bij de start van de zorg, samen met de cliënt en het eventueel betrokken netwerk, een zorgplan en een zelfredzaamheidsplan opgesteld. De vraagstelling is aangepast op de levensfase en per leefgebied wordt de huidige en gewenste situatie besproken, hoe de cliënt dit beleeft en of er doelen op zijn gesteld. Minimaal halfjaarlijks wordt geëvalueerd met de cliënt, het netwerk en de betrokken disciplines, en wordt bekeken wat er op- en afgeschaald kan worden. Er is een koppeling met een signaleringsplan en een risico-inventarisatie, die samen worden verwerkt in een veiligheidsplan.



De dagelijkse werkwijze is persoonsgericht: de cliënt wordt gezien als uniek individu en het benutten en activeren van eigen regie, kracht en autonomie is het uitgangspunt, verankerd in de presentiebenadering, onze missie en visie en de beroepscode. Wederzijdse verwachtingen worden tijdens de intake besproken en vastgelegd. In de praktijk blijkt er nog een drempel te zijn om doelen regelmatig te evalueren; ook wordt bij ketenpartners nog niet standaard een multidisciplinair overleg gepland. Het wijzen op onafhankelijke cliëntondersteuning gebeurt nu op casusniveau en is nog niet gestart als structurele werkwijze. Daarnaast laat SenseZorg jaarlijks een extern cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren; de uitkomsten worden gebruikt om de begeleiding en de werkwijze verder te verbeteren.

Focuspunten pijler Cliënten:

- Structureler en frequenter evalueren van de plannen en doelen; de drempel hiervoor bij begeleiding en cliënten wegnemen.
- Strikter toezien op het invullen van alle leefgebieden, niet alleen de leefgebieden met doelen.
- Standaard een MDO plannen met alle betrokkenen rond een cliënt.
- Informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning opnemen op de website of in een informatiepakket bij aanvang van de zorg.
- Het zelfredzaamheidsplan vooraf versturen naar cliënt, verwijzer en netwerk om al informatie op te halen.

4.2 Pijler Naasten

Het betrekken van naasten is ingericht via de methodiek familiezorg. Bij de start wordt gevraagd wie er betrokken is en wordt samen met de cliënt een genogram en eventueel een netwerkkaart gemaakt. Met toestemming van de cliënt worden naasten betrokken bij het opstellen van het zelfredzaamheidsplan, de evaluaties en – waar nodig –



familiegesprekken, die door een aparte collega worden gevoerd zodat het beroepsgeheim geborgd blijft. Tijdens deze momenten wordt ook waardering naar naasten uitgesproken en worden zij gewezen op mantelzorgondersteuning en respijtzorg. Twee collega's zijn extra geschoold in familie zorg en fungeren als aandachtsfunctionaris.

SenseZorg handelt binnen de kaders van de privacywetgeving; de documentatie wordt jaarlijks gecontroleerd en bij grote wetswijzigingen kijkt een advocaat mee. Wil een cliënt geen naasten betrekken, dan wordt bij elke evaluatie opnieuw onderzocht wat de meerwaarde van het netwerk kan zijn. Een terugkerende uitdaging is het verkrijgen van toestemming van cliënten om hun netwerk te betrekken, mede door de overtuiging van sommige cliënten dat zij een last zijn voor hun omgeving. Peer support voor naasten is opgezet, maar vraagt nog om financiering en deelnemers.

Focuspunten pijler Naasten:

- Vaker terugkomen op het betrekken van het netwerk, ook wanneer de cliënt (nog) geen toestemming heeft gegeven.
- Aandacht voor de belemmerende overtuiging van cliënten dat zij een last zijn voor hun netwerk.
- De opzet voor peer support voor naasten verder uitwerken, inclusief financiering en werving.
- De verplichte documentatie rond naastenbetrokkenheid volledig invullen.

4.3 Pijler Professionals

Alle medewerkers hebben een diploma in de richting van zorg of het sociaal domein; SenseZorg is een erkend leerbedrijf en biedt interne cursussen, BBL-trajecten en deeltijdopleidingen onder supervisie. Van alle medewerkers en stagiairs wordt een geldige VOG gevraagd en referenties worden gecheckt. Er wordt gewerkt volgens de beroepscode sociaal werk; meerdere collega's zijn SKJ-geregistreerd. Deskundigheid en reflectie worden geborgd via supervisie, intervisie (eens per zes weken), zorgoverleggen, bila's, functioneringsgesprekken, themabijeenkomsten en een jaarlijkse toets op de psychosociale belasting. Bij de start van een casus zorgt de zorgcoördinator voor een goede match tussen cliënt en medewerker op persoonlijkheid, problematiek en benaderingswijze.



De coördinatie van de integrale zorg is belegd bij de zorgcoördinator en de persoonlijk begeleiders, die controleren of de documentatie actueel is en of de samenwerking tussen de betrokken disciplines goed loopt. De centrale contactpersoon voor de cliënt is de vaste ambulante begeleider; taken worden in overleg met de cliënt verdeeld en vastgelegd in het zelfredzaamheidsplan. Als proef hebben enkele persoonlijk begeleiders de rol van coördinator richting externe behandelaars gekregen; deze opzet draait op projectbasis en wordt regelmatig geëvalueerd. Ervaringsdeskundigheid wordt tot nu toe in beperkte mate ingezet, steeds in combinatie met een BBL-traject naar een zorggerelateerd diploma. In de rapportage in het ECD zien we nog dat medewerkers soms op levensdomeinen rapporteren zonder de bijbehorende doelen aan te klikken. Ook laat SenseZorg jaarlijks een extern medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren; de resultaten worden besproken in het team en vertaald naar verbeteracties.

Focuspunten pijler Professionals:

- Verkennen hoe ervaringsdeskundigen breder kunnen worden ingezet (bijvoorbeeld peergroepen en voorlichting aan het team) en dit beschrijven in de werkwijze.
- Rapporteren op doelen in het ECD blijven agenderen in themabijeenkomsten en zorginhoudelijke overleggen.
- De proef met de coördinatorrol bij persoonlijk begeleiders evalueren en bij succes borgen.

4.4 Pijler Samenleving

Maatschappelijke participatie is een vast onderdeel van het zelfredzaamheidsplan. Samen met de cliënt wordt gekeken wat er nodig is om (weer) mee te doen in de maatschappij en of daar doelen op gesteld kunnen worden; van daaruit wordt gezocht naar een passende activiteit, het voorliggend veld, (vrijwilligers)werk of dagbesteding. SenseZorg is daarnaast gecontracteerd voor re-integratie via het UWV. Aan cliënten en – met toestemming – aan het systeem wordt voorlichting en psycho-educatie gegeven over de invloed van een diagnose of ziekte. Aan het verkleinen van stigmatisering wordt gewerkt via de manier van communiceren: een groot deel van de collega's is geschoold in NLP en past deze tools toe in de begeleiding.



SenseZorg is toegankelijk voor gesprek en klachten: er is een interne route via de zorgcoördinator en een externe route via de klachtenfunctionarissen van het Klachtenportaal Zorg. De balans tussen autonomie en veiligheid wordt bewaakt via de presentiebenadering en het jaarlijks geëvalueerde zelfredzaamheidsplan; bij onveiligheid worden de zorgcoördinator en collega's ingeschakeld. De norm over de verbinding tussen de zorglocatie en de buurt is vanwege het ambulante karakter niet op organisatieniveau te bepalen; wel wordt bij de arbeidslocatie samengewerkt met de verhuurder, een bekende partij binnen de cultuur- en kunstsector in Tilburg.

Focuspunten pijler Samenleving:

- De werkwijze rond destigmatiserend communiceren (NLP) beschrijven in de werkwijze en het kwaliteitshandboek.
- Voorlichting en psycho-educatie aan het netwerk voortzetten en verbreden waar cliënten toestemming geven.

4.5 Pijler Samenwerken

Op cliëntniveau verloopt de samenwerking soepel: medewerkers maken gebruik van de netwerkkaart en van elkaars ervaring en expertise, en er wordt gekeken naar wat een cliënt echt nodig heeft en waar dit te behalen is. Bij casussen waarin SenseZorg "coördinatie thuis" is, voeren de betrokken begeleiders samen met de cliënt de regie over de overige hulpverleners; op cliëntniveau wordt vastgelegd wie de regievoerder is. Het netwerk van de cliënt wordt versterkt, ook via contacten met werk en het systeem, zodat cliënten zo lang mogelijk ambulant thuis kunnen wonen; dit wordt getoetst via evaluaties en het opnieuw invullen van het signaleringsplan en de risico-inventarisatie.



Strategische samenwerkingen op organisatieniveau staan nog in de kinderschoenen. Er zijn onderaannemerscontracten en er worden gesprekken gevoerd met andere organisaties, maar in de praktijk wordt steeds teruggegrepen op samenwerken op cliëntniveau; soms lijken organisaties terughoudend uit angst cliënten te verliezen. Binnen de volwassenen-ggz zijn er nog geen samenwerkingsovereenkomsten met behandelorganisaties, omdat via een modulair pakket thuis iedere zorgverlener een eigen aandeel vanuit de indicatie heeft. Aan nieuwe vormen van passende zorg wordt gewerkt: naast re-integratie wordt ingezet op preventie van uitval bij werk en wordt gekeken naar het online volgen van meditatie of mindfulness.

Focuspunten pijler Samenwerken:

- Strategische samenwerkingen op organisatieniveau verder verkennen en formaliseren, waaronder samenwerkingsovereenkomsten met behandelorganisaties binnen de volwassenen-ggz.
- De innovatieve trajecten (preventie bij werk, online meditatie/mindfulness) uitwerken, testen en implementeren.

5. Conclusie

De 0-meting laat zien dat SenseZorg een stevig fundament heeft voor kwalitatief goede, herstelondersteunende woonzorg. Het merendeel van de normen is gereed en structureel geborgd in het kwaliteitshandboek, het ECD, de online werkomgeving en de methodieken waarmee wij werken. De herstelgedachte en het versterken van de zelfredzaamheid van de cliënt vormen de kern van onze begeleiding – vanuit het hart.

Tegelijkertijd zien wij ruimte voor verbetering, vooral in het consequenter toepassen van wat er al ligt: structureler evalueren, beter doorpakken op multidisciplinair overleg, het netwerk van cliënten blijven agenderen en het verbreden van ervaringsdeskundigheid en strategische samenwerkingen. Deze focuspunten krijgen een plek in het plan van aanpak en worden gevolgd in het jaarlijkse kwaliteitsverslag, dat op de website van SenseZorg wordt gepubliceerd. Normen zijn voor ons nooit "klaar": elke cliënt vraagt om maatwerk en elke ontwikkeling om meebewegen.

