

Kwaliteits rapport

Jaar 2025



Het kwaliteitskompas helpt ons om samen te werken aan goede zorg en kwaliteit van leven. Het is opgebouwd uit:



Bouwsteen 1

Het zorgproces rond de cliënt

Bouwsteen 2

Onderzoek naar ervaringen van cliënten

Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling van medewerkers

Bouwsteen 4

Inzicht in kwaliteit

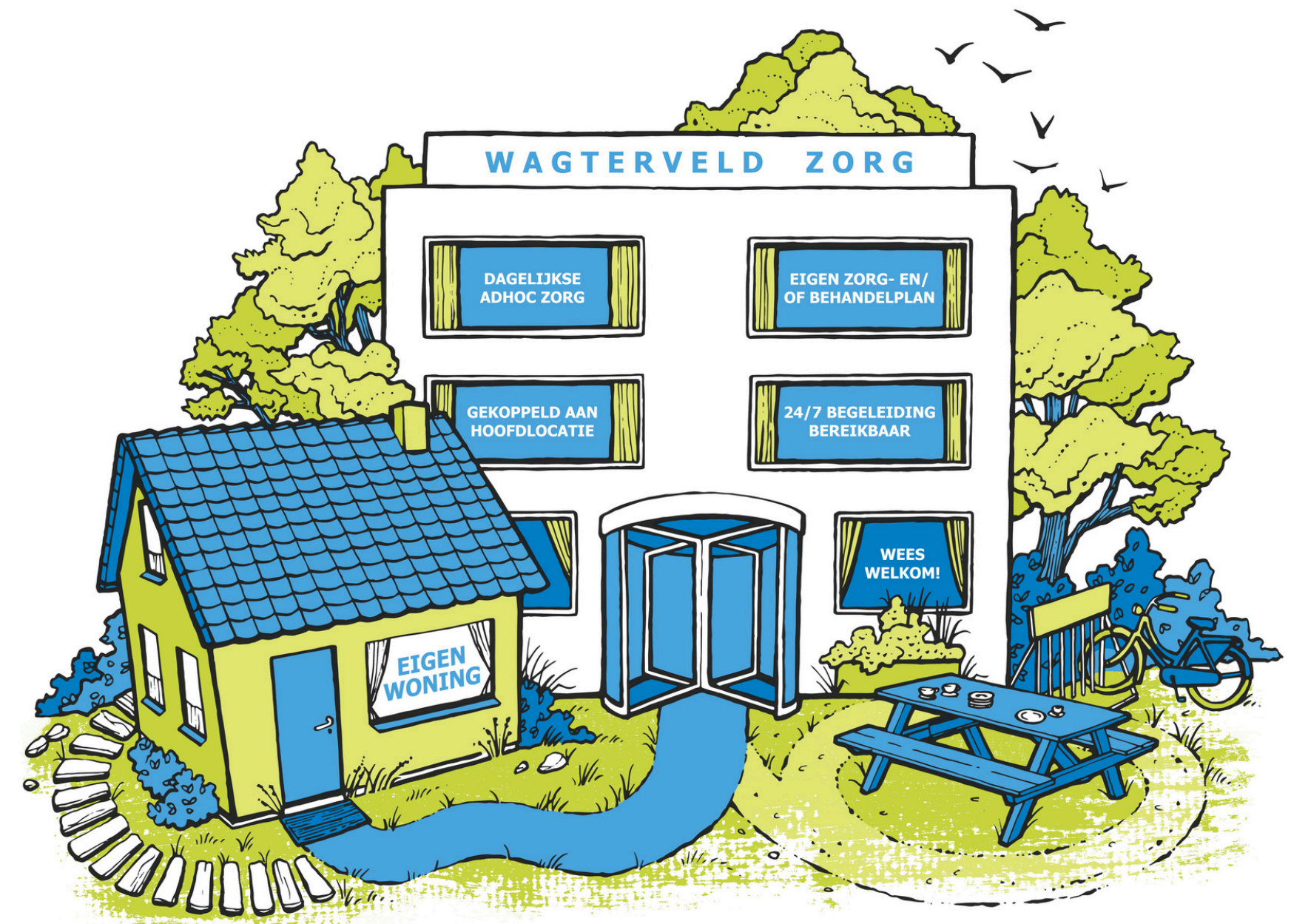
Het kwaliteitskompas

Inleiding

Met de opening van onze nieuwe locaties in Zwolle en Epe hebben we als organisatie een mooie stap gezet in het uitbreiden van ons zorgaanbod. Dit vraagt om aandacht voor kwaliteit, samenwerking en het behouden van wat ons als organisatie kenmerkt.

Daarnaast hebben wij in 2025 deelgenomen aan het Ontwikkelprogramma Complexe Zorg (OPCZ) van het Ministerie VWS. Binnen dit programma hebben we samen met andere organisaties gekeken naar de toekomst van complexe zorg en de uitdagingen die daarbij horen.

Ook vond er een visitatie plaats samen met de politie. Deze samenwerking gaf waardevolle inzichten op het gebied van veiligheid, samenwerking en het omgaan met complexe situaties in de praktijk. Het liet opnieuw zien hoe belangrijk het is om samen te werken met partners rondom de zorg en van elkaar te blijven leren.



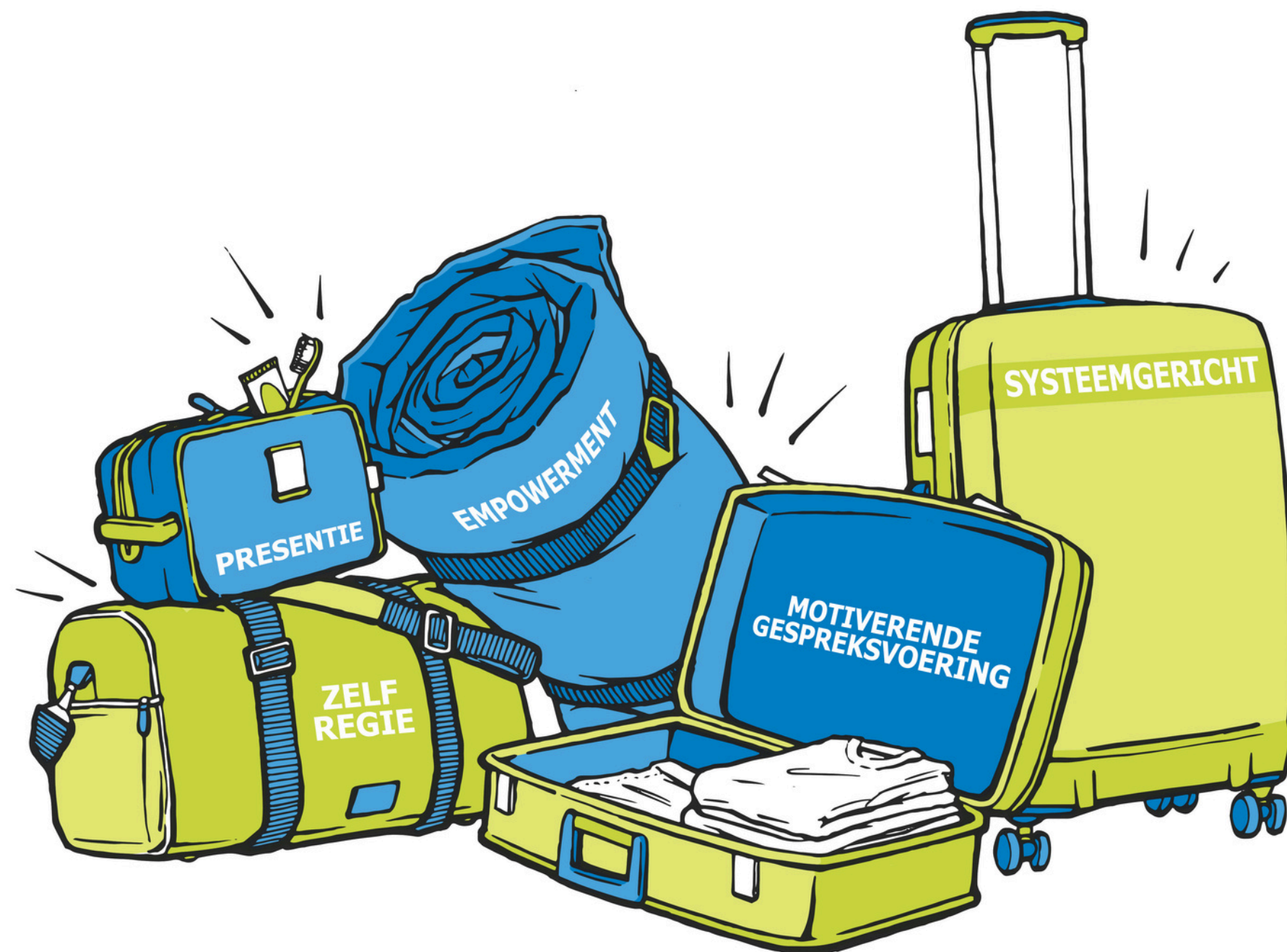


De ontwikkelingen van dit jaar sluiten aan bij onze toekomstvisie: groeien als organisatie, met behoud van kleinschaligheid en kwaliteit. Daarbij houden we oog voor de maatschappelijke veranderingen en uitdagingen die op ons afkomen.

Daarom blijven we investeren in innovatie, ontwikkeling en samenwerking, terwijl we trouw blijven aan wie we zijn en waar we als organisatie voor staan.

We kijken terug op een bijzonder jaar waarin we samen mooie stappen hebben gezet. Dat hadden we niet kunnen doen zonder de inzet, betrokkenheid en het vertrouwen van onze medewerkers, cliënten, verwanten en samenwerkingspartners. Iedere dag dragen jullie bij aan de zorg en ondersteuning waar wij als organisatie voor staan. Daar zijn we trots op en dankbaar voor!

Namens het bestuur van Wagterveld Zorg



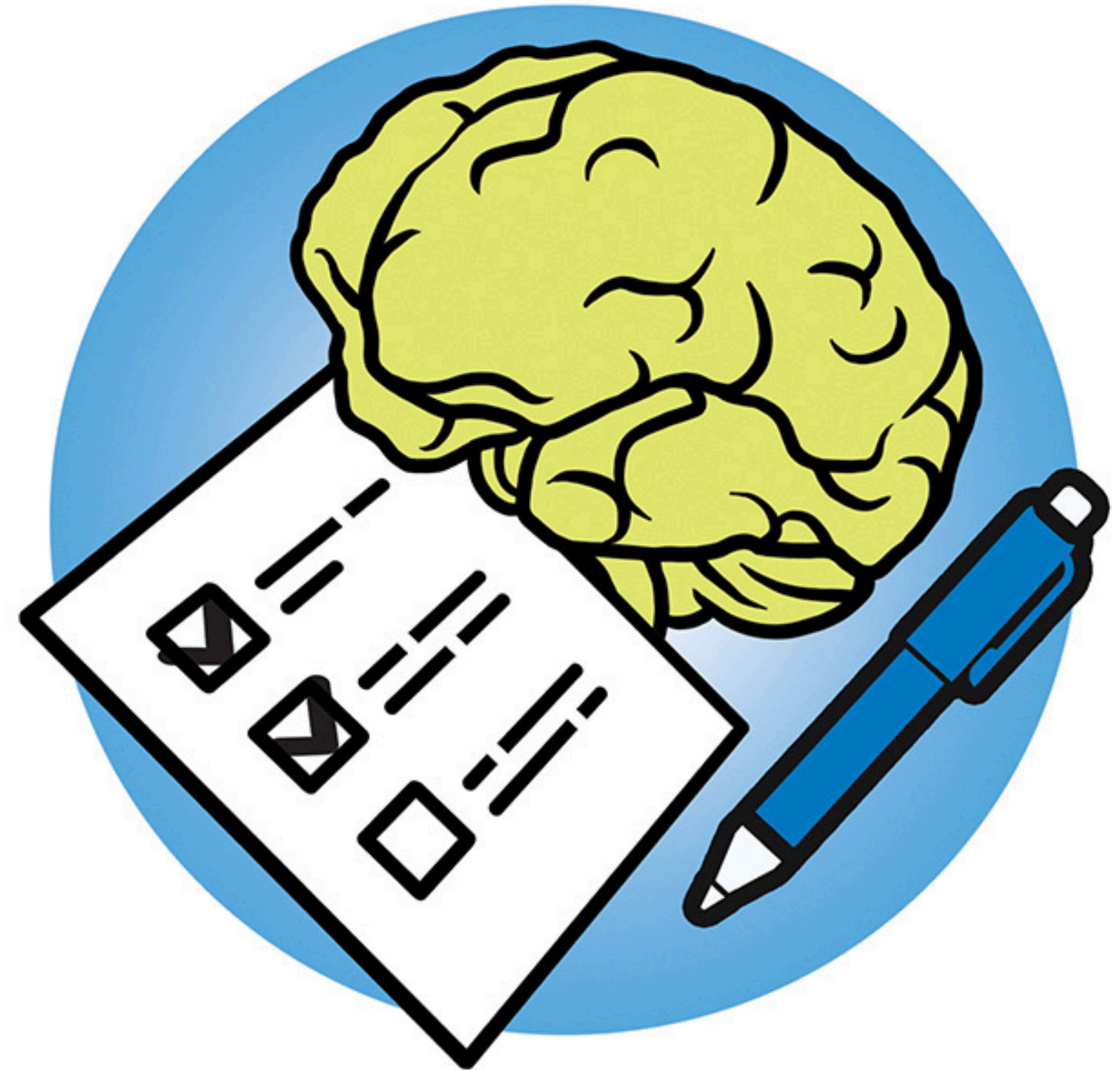
Om deze ondersteuning goed af te stemmen, vinden er iedere drie maanden methodische evaluatiemomenten plaats. Tijdens deze evaluaties wordt samen met de cliënt gekeken naar de voortgang, de ondersteuningsdoelen en de vraag of de huidige begeleiding nog aansluit bij de bedoeling van de zorg.

Hierbij wordt onder andere gewerkt vanuit het zorgplan, het persoonsbeeld en een systemische blik op de cliënt en diens omgeving. Deze evaluaties worden besproken binnen het behandelteam en vormen een belangrijk onderdeel van de zorgcyclus.

Daarnaast is in 2025 verder gewerkt aan het versterken van persoonsbeelden, zorgplannen en methodisch werken binnen de organisatie. Binnen het behandelteam is bewust aandacht besteed aan structuur, reflectie en het verbeteren van de samenwerking rondom cliënten.

Ook is per locatie een inhoudelijke onderlegger ontwikkeld waarin de visie van Wagterveld Zorg wordt vertaald naar de doelgroep en context van de locatie. Zo is voor locatie Zwolle een visiedocument opgesteld waarin onder andere rust, nabijheid, professionele scharrelruimte en competentiegericht werken centraal staan. Hiermee wordt de verbinding gelegd tussen de oorsprong van Wagterveld Zorg en de dagelijkse praktijk op locatie.

Hiermee borgen we dat onze werkwijze niet alleen een mooi gedachtengoed is, maar zich ook daadwerkelijk doorvertaalt naar de praktijk!



Bouwsteen 2

Onderzoek naar ervaringen van cliënten

Wagterveld Zorg heeft opnieuw gebruik gemaakt van het cliëntervaringsonderzoek van Quality Qube om ervaringen van cliënten en begeleiders op te halen rondom de kwaliteit van ondersteuning.

Uit het onderzoek onder **cliënten** komt naar voren dat cliënten vooral waardering uitspreken voor de betrokkenheid van begeleiders, de ondersteuning bij eigen keuzes en de persoonlijke benadering binnen de organisatie. Tegelijkertijd laat het onderzoek ook ontwikkelpunten zien, bijvoorbeeld rondom bereikbaarheid, samenwerking en informatievoorziening.

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• De fijne gesprekken en respectvolle omgang met de begeleiding• Ze helpen goed waar nodig – ze staan altijd voor je klaar• Ze denken met je mee, geven een ander perspectief, en kijken naar de mogelijkheden• Er wordt toekomstperspectief geboden• De begeleiders zijn goed in het bieden van oplossingen• Het organiseren van leuke dingen, bijvoorbeeld een vakantie	<ul style="list-style-type: none">• Gemaakte afspraken goed nakomen• Op tijd komen voor afspraken of tijdig laten weten wanneer er iets veranderd• Goede communicatie tussen de begeleiders onderling• Soms nog beter kijken en luisteren naar de situatie van de cliënt• “Regels maken over drugsgebruik”• Soms hulp bij het (zoeken naar) vervoer• Soms beter bereikbaar zij via de telefoon of de app• “De loods en ruimtes netjes opruimen”



De respons onder cliënten was relatief laag. Een deel van de cliënten gaf aan de vragenlijst niet te willen invullen. Hiervoor werden verschillende redenen genoemd, zoals spanning rondom het invullen, moeite met reflecteren op zorg, beperkte motivatie of de behoefte om ervaringen liever mondeling te bespreken.

Daarom blijft het voor Wagterveld Zorg belangrijk om ook op andere manieren in gesprek te blijven met cliënten over hun ervaringen en behoeften.

Het algemene waarderingcijfer is een 6,8. Dat is een tiende hoger dan het onderzoek uit 2024.

Uit de uitkomsten van het onderzoek onder **medewerkers** blijkt dat medewerkers over het algemeen positief zijn over de betrokkenheid binnen Wagterveld Zorg en de manier waarop zorg wordt afgestemd op de cliënt. Medewerkers geven aan dat er veel aandacht is voor nabijheid, maatwerk en relationeel werken. Daarnaast wordt de ruimte voor reflectie en samenwerking binnen teams als waardevol ervaren. Tegelijkertijd laten de uitkomsten ook zien dat de groei van de organisatie en de toenemende complexiteit van zorgvragen aandacht blijven vragen voor onderlinge samenwerking, communicatie, werkdruk en het verder versterken van structuur binnen processen.

Het algemene waarderingcijfer is een 7,9. Dat is een tiende hoger dan het onderzoek uit 2024.

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none"> • Goed luisteren en kijken naar de behoeften van de cliënt – het bieden van passende zorg • Het naast de cliënt staan – steun en zorg bieden met voldoende ruimte voor eigen regie van de cliënt • De inzet en betrokkenheid van de begeleiding – “altijd een stapje extra” • De ad hoc zorg – snel bij de cliënt zijn bij stress en nood • Het meedenken in oplossingen • Het creëren van ruimte en rust voor de cliënten • Gezond eten en drinken – zo veel als mogelijk zelf koken • De 24/7 bereikbaarheid • Het naleven van de doelen • Ondernemend en flexibel zijn • De ontwikkeling van de cliënten – “het leren leven in de echte wereld” 	<ul style="list-style-type: none"> • De onderlinge communicatie en afstemming binnen het team – het overdragen van afspraken • De communicatie richting de cliënten – wijzigingen in afspraken op tijd doorgeven • Nog meer aandacht voor goede voeding en een gezonde leefstijl • Open, eerlijk en transparant zijn naar de cliënt • Aandacht voor het sociale netwerk van de cliënt • Het verder professionaliseren van de WZ-app • Ruimte voor scholing en ontwikkeling van de begeleiders – kennisuitbreiding op het gebied van de doelgroep • Het blijven zoeken naar een zinvolle daginvulling / dagbesteding voor de cliënt



Ook de cliëntenraad speelde een actieve rol in 2025. De cliëntenraad vergaderde iedere drie maanden en dacht mee over onderwerpen die direct invloed hebben op het woon-, leef- en zorgklimaat. Thema's als bereikbaarheid, veiligheid, sfeer, participatie en daginvulling kwamen hierin terug.

De betrokkenheid en meerwaarde van de cliëntenraad blijkt wel uit hun uiteenlopende initiatieven. Zo is bijvoorbeeld de burgemeester op verzoek van de cliëntenraad op 5 februari 2025 op bezoek geweest bij Wagterveld Zorg!





Bouwsteen 3

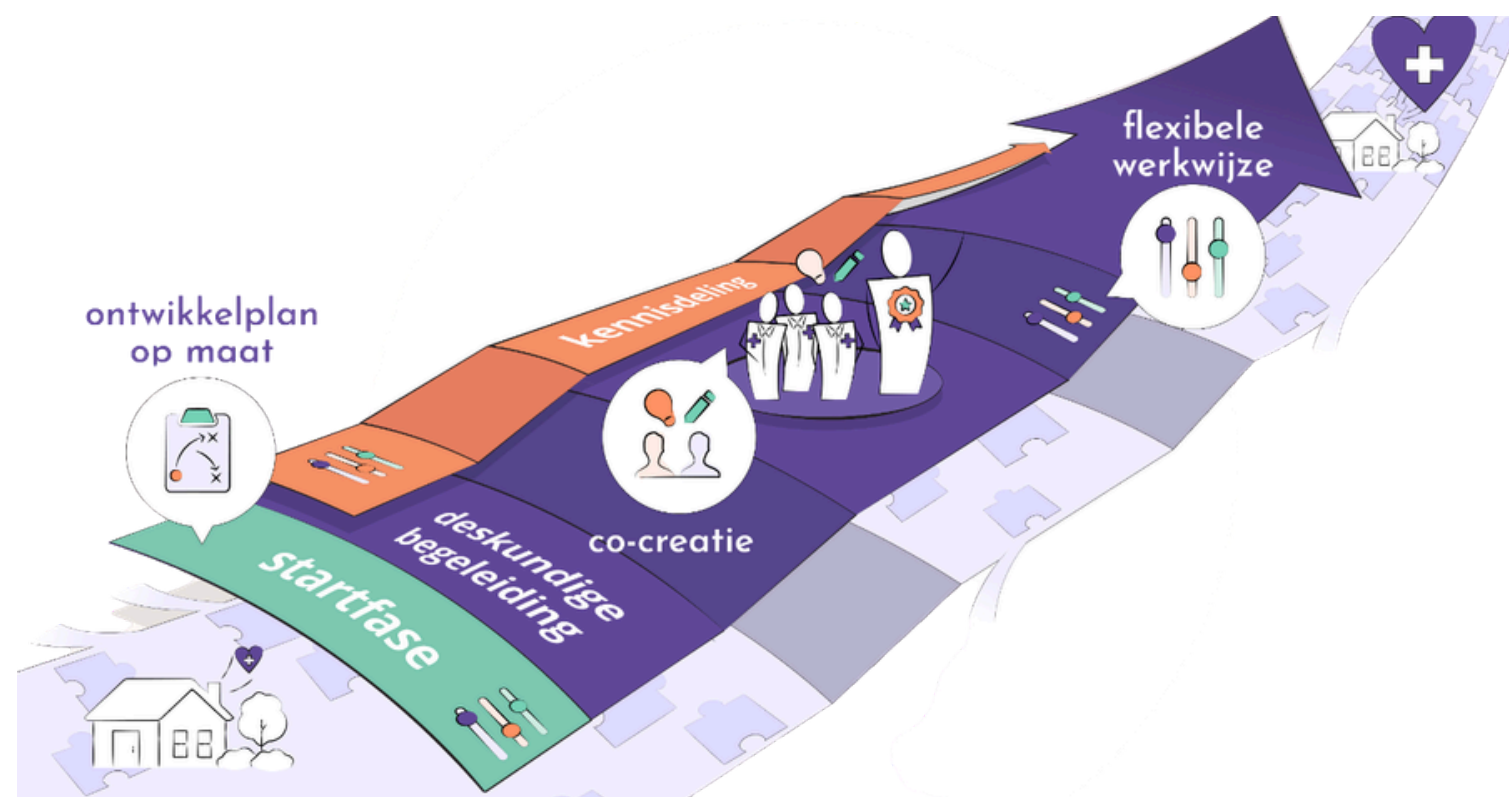
Professionele ontwikkeling van medewerkers

2025 stond binnen Wagterveld Zorg sterk in het teken van professionele ontwikkeling, samenwerking en reflectie. Binnen het behandelteam is actief gewerkt aan intervisie, supervisie, zorgvergaderingen en methodische verdieping.

Hierbij werd onder andere aandacht besteed aan thema's zoals seksualiteit, suicidaliteit, visie naar praktijk en het versterken van de zorgcyclus.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Daarnaast nam Wagterveld Zorg deel aan het Ontwikkelprogramma Complexe Zorg (OPCZ) namens het Ministerie van VWS. Dit landelijke ontwikkelprogramma richt zich op het verbeteren van zorg voor mensen met complexe zorgvragen.

Concreet betekende dit dat medewerkers werden gestimuleerd om niet alleen uitvoerend bezig te zijn, maar ook bewust stil te staan bij vragen zoals: waarom doen we wat we doen, wat vraagt deze situatie van mij als professional, en hoe sluit mijn handelen aan bij de bedoeling van de zorg?

Persoonlijk leiderschap volgens de methodiek van Stephen Covey werd hierbij ingezet en heeft bijgedragen aan het nemen van verantwoordelijkheid voor professioneel handelen, samenwerking, reflectie en het actief bijdragen aan een veilig en lerend werkklimaat.



Binnen het ontwikkelprogramma is gewerkt aan:

- het versterken van reflectie binnen teams;
- het vergroten van eigenaarschap van medewerkers;
- het verbeteren van samenwerking en communicatie;
- het verbinden van visie aan de dagelijkse praktijk;
- en het vergroten van werkplezier en professionele veiligheid.

De gedachte hierachter is dat goede kwaliteit van zorg begint bij professionals die bewust, reflectief en vanuit verbinding werken. Door medewerkers ruimte te geven om mee te denken, verantwoordelijkheid te nemen en vanuit de bedoeling te handelen, ontstaat meer rust, betere samenwerking en meer afstemming op de cliënt.

Ook vond er een visitatie plaats samen met de Politie. Tijdens deze visitatie werd gezamenlijk gekeken naar het handelen binnen situaties waar zorg en maatschappelijke onrust elkaar raken. Daarbij stond niet alleen het beperken van risico's centraal, maar juist ook de vraag hoe relationeel werken, vroegsignalering en goede samenwerking kunnen bijdragen aan stabiliteit en passende zorg.

De visitatie sloot aan bij de visie van Wagterveld Zorg om gedrag altijd in context te blijven bekijken en niet alleen vanuit controle of beheersing te handelen. De gesprekken met de politie gaven waardevolle inzichten in hoe zorg en veiligheid elkaar kunnen versterken, en bevestigden het belang van korte lijnen en gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen complexe zorgsituaties.



Namens de OR (1/2):

Er wordt een duidelijke groei en professionalisering binnen de organisatie ervaren. Teams worden stabiel en er is meer structuur zichtbaar, onder andere door helderdere rolverdeling en functies zoals dagcoördinatoren en roosteraars. Dit draagt bij aan meer rust en duidelijkheid in het werk. Ook de inzet van systemen zoals Dyflexis (roostersysteem) en verbeteringen in automatisering en medicatieveiligheid worden als positief ervaren. Daarnaast wordt de onderlinge betrokkenheid en saamhorigheid binnen teams benoemd, bijvoorbeeld in moeilijke situaties.

Een terugkerend thema is het belang van goede communicatie en het tijdig betrekken van medewerkers bij veranderingen. Wanneer zaken worden toegelicht en afgestemd, leidt dit tot meer begrip, minder frustratie en beter draagvlak. Tegelijk wordt ervaren dat dit nog niet altijd voldoende gebeurt.

Ook wordt benoemd dat de begeleiding en inwerkperiode van nieuwe medewerkers beter kan; zij worden soms te snel zelfstandig gelaten. Verder vraagt het werken met verschillende doelgroepen (bijv. ambulante vs. groepsgericht, minderjarigen) om maatwerk in aanpak.



Namens de OR (2/2)

Belangrijke aandachtspunten zijn:

- Werkdruk en belasting van medewerkers
- Planning en organisatie (met name tijdige afstemming en voorkomen van last-minute wijzigingen)
- Communicatie en besluitvorming (praktische haalbaarheid op de werkvloer)
- Teamontwikkeling, feedbackcultuur en onderlinge samenwerking
- Kritisch kijken naar contactmomenten en inzet (bijv. tijdens MDO's en in weekenden)
- Betere begeleiding van nieuwe medewerkers

Ook wordt genoemd dat signalen of knelpunten soms blijven liggen en niet tijdig worden opgepakt, wat vraagt om meer daadkracht en opvolging.

Waar medewerkers trots op zijn

- De betrokkenheid, flexibiliteit en samenwerking binnen teams
- Het kwaliteitsbeleid en de behaalde certificering, inclusief toekomstvisie
- Praktische verbeteringen zoals automatisering en planning
- Initiatieven zoals de loods als sociale en activerende plek voor cliënten
- Het “out of the box” denken en handelen, waarbij maatwerk wordt geleverd voor cliënten
- De manier waarop de organisatie meedenkt met medewerkers in persoonlijke situaties

Bouwsteen 4

Inzicht in kwaliteit

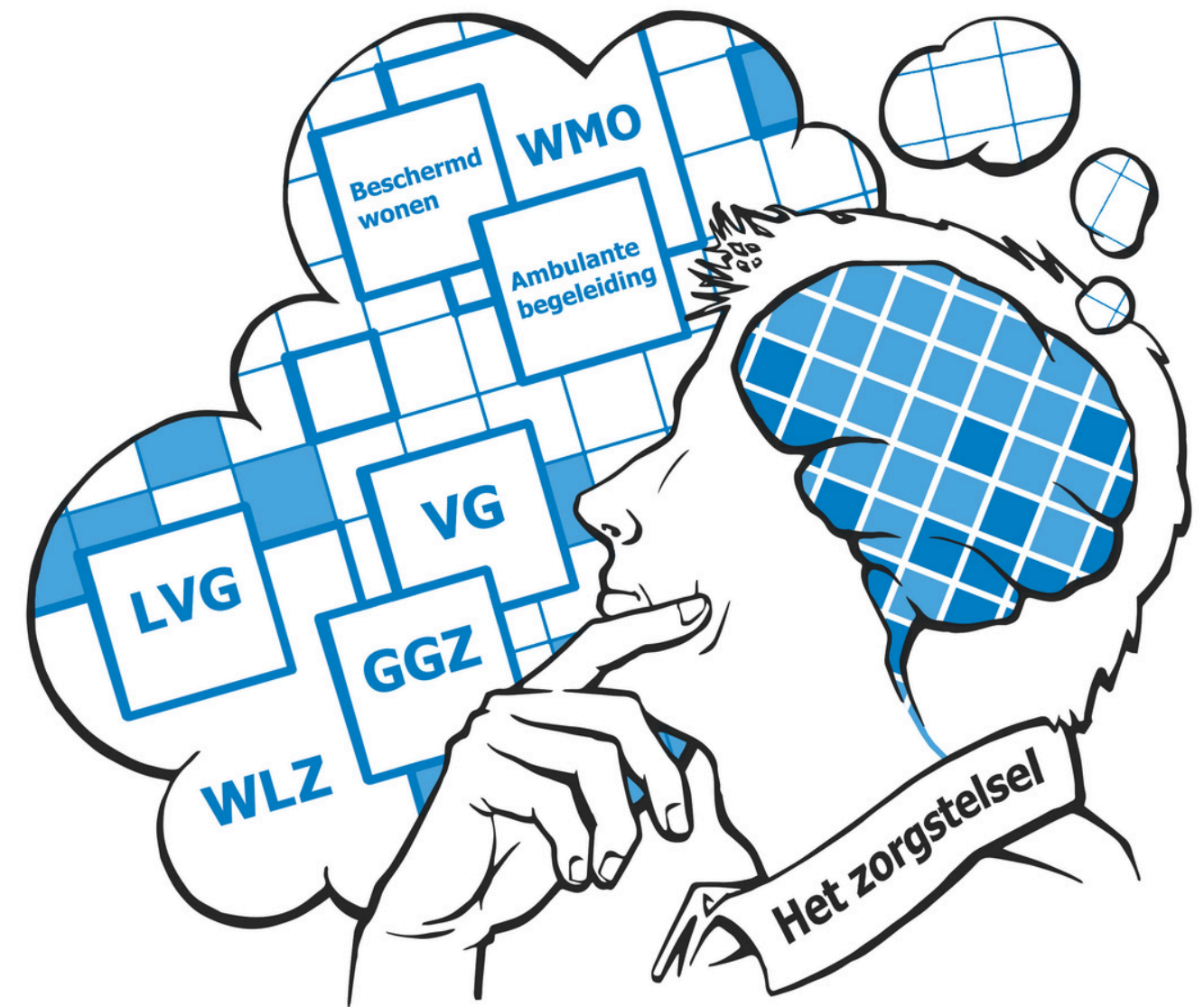
In deze bouwsteen komen de eerdere bouwstenen samen. De ervaringen van cliënten, de professionele ontwikkeling van medewerkers, de methodische evaluaties binnen het primaire proces en de signalen vanuit de organisatie vormen gezamenlijk het totaalbeeld van kwaliteit. Vanuit dit totaalbeeld wordt gereflecteerd, geleerd, verbeterd en vooruitgekeken.

In 2025 heeft Wagterveld Zorg als organisatie geleerd dat groei alleen duurzaam mogelijk is wanneer visie, praktijk en kwaliteit voortdurend met elkaar verbonden blijven. De opening van de locaties in Zwolle en Epe maakte zichtbaar hoe belangrijk het is om niet alleen organisatorisch te groeien, maar ook bewust te blijven kijken naar de doelgroep, de context van de locatie en de bedoeling van de zorg. Daarom is gewerkt met locatiegerichte onderleggers, waarin de identiteit van Wagterveld Zorg wordt vertaald naar de dagelijkse praktijk van iedere locatie.



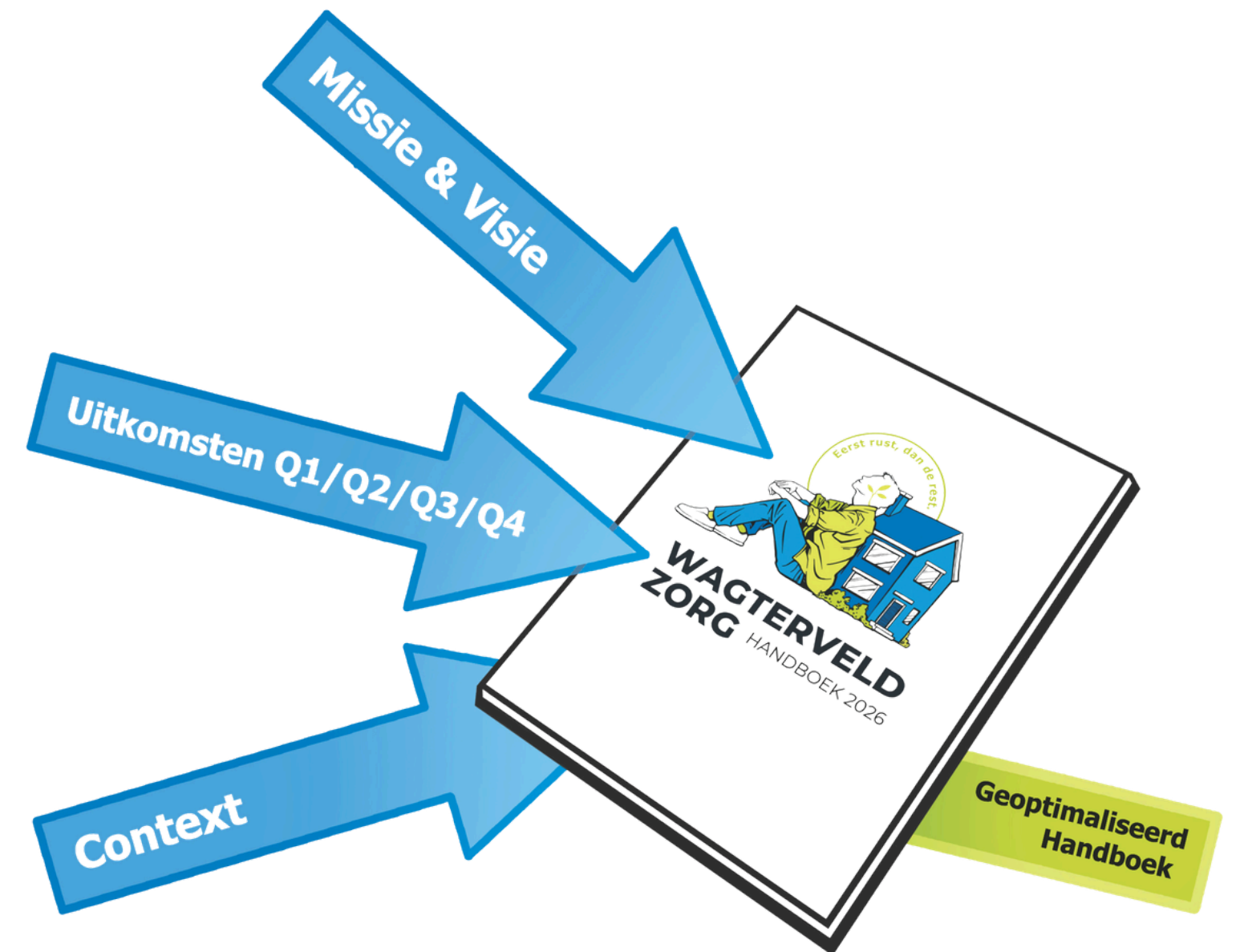
Ook werd zichtbaar dat de maatschappelijke context steeds complexere zorgvragen met zich meebrengt. Binnen het Ontwikkelprogramma Complexe Zorg (OPCZ), de visitatie met de politie en de interne evaluaties werd duidelijk hoe belangrijk samenwerking, persoonlijk leiderschap, reflectie en methodisch werken zijn om kwaliteit van zorg te behouden binnen een veranderende samenleving.

Een belangrijk doel dat in 2025 verder is versterkt, is het verbinden van visie aan het dagelijks handelen van medewerkers. Binnen Wagterveld Zorg wordt kwaliteit niet alleen gezien als het volgen van protocollen, maar als het voortdurend afstemmen op wat de situatie, de cliënt en de context vragen. Het handboek van Wagterveld Zorg speelt hierin een belangrijke rol en wordt jaarlijks doorontwikkeld op basis van praktijkervaringen, evaluaties en ontwikkelingen binnen de organisatie.



Ook werd zichtbaar dat de maatschappelijke context steeds complexere zorgvragen met zich meebrengt. Binnen het Ontwikkelprogramma Complexe Zorg (OPCZ), de visitatie met de politie en de interne evaluaties werd duidelijk hoe belangrijk samenwerking, persoonlijk leiderschap, reflectie en methodisch werken zijn om kwaliteit van zorg te behouden binnen een veranderende samenleving.

Een belangrijk doel dat in 2025 verder is versterkt, is het verbinden van visie aan het dagelijks handelen van medewerkers. Binnen Wagterveld Zorg wordt kwaliteit niet alleen gezien als het volgen van protocollen, maar als het voortdurend afstemmen op wat de situatie, de cliënt en de context vragen. Het handboek van Wagterveld Zorg speelt hierin een belangrijke rol en wordt jaarlijks doorontwikkeld op basis van praktijkervaringen, evaluaties en ontwikkelingen binnen de organisatie.



De organisatie monitort kwaliteit op verschillende manieren. Dit gebeurt onder andere via:

- de driemaandelijke evaluaties binnen het 8-fasenmodel;
- zorgvergaderingen en behandelteamoverleggen;
- het Quality Qube cliëntervaringsonderzoek;
- signalen vanuit cliënten, verwanten en medewerkers;
- MIC-meldingen;
- de cliëntenraad en ondernemingsraad;
- en externe samenwerkingen en visitaties.

Binnen het besturend proces van Wagterveld Zorg wordt al deze informatie niet alleen verzameld, maar ook actief gebruikt om beleid, visie en werkwijze verder te ontwikkelen. Alle output vanuit de praktijk vormt opnieuw input voor hoe de organisatie bestuurt en richting geeft aan kwaliteit. Hierdoor ontstaat een continue beweging van evalueren, leren, bijstellen en doorontwikkelen.



De uitdaging richting de toekomst ligt in het blijven behouden van rust, nabijheid en maatwerk binnen een groeiende organisatie en een steeds complexere maatschappelijke context. Wagterveld Zorg blijft daarom investeren in professionele ontwikkeling, innovatie, samenwerking en methodisch werken, terwijl tegelijkertijd bewust wordt bewaakt dat de kernwaarden van de organisatie herkenbaar blijven in de praktijk van alledag: eerst rust, dan de rest.

De toekomst gaan wij vol vertrouwen, in samenwerking met elkaar tegemoet!