

KWALITEITSVERSLAG GGZ 2025



Dit kwaliteitsverslag is opgesteld vanuit de eisen voor WLZ-gecontracteerde zorg. Tegelijk is het geschreven voor cliënten, naasten en andere betrokkenen. Daarom kiezen we voor duidelijke taal, openheid over wat goed gaat en eerlijkheid over wat beter kan.

ORGANISATIE: ZORGSAAAM BRABANT

VERSLAGJAAR: 2025

KADER: KWALITEITSKADER WOONZORG IN DE LANGDURIGE GGZ 2024-2027 EN HKZ ZORG EN WELZIJN

DOELGROEP: CLIËNTEN, NAASTEN, MEDEWERKERS, TOEZICHTHOUDERS EN SAMENWERKINGSPARTNERS

Wie wij zijn en waar wij voor staan

ZorgSaam Brabant biedt betrokken en hoogwaardige zorg aan mensen met een ontwikkelingsstoornis en/of psychiatrische problematiek. Daarbij staat voor ons centraal dat cliënten een betekenisvol leven kunnen leiden en zoveel mogelijk regie houden over hun eigen leven.

Wij ondersteunen cliënten bij het (her)vinden van hun eigen kracht en autonomie. We nemen de regie niet over, maar sluiten aan bij wat de cliënt nodig heeft. Om dit mogelijk te maken, werken we nauw samen met alle betrokken partijen rondom de cliënt. Zo bouwen we samen aan een netwerk waarop de cliënt kan terugvallen.

Wij geloven dat kwaliteit van zorg in belangrijke mate afhangt van de deskundigheid en betrokkenheid van de mensen die de zorg leveren. Daarom werkt ZorgSaam Brabant met zelfstandige zorgprofessionals die ervaring, vakmanschap en invoelingsvermogen meebrengen. Niet alleen opleiding en ervaring zijn van belang, maar ook het vermogen om goed aan te voelen wat een cliënt nodig heeft.

ZorgSaam Brabant wordt vaak gezien als een organisatie die benaderbaar en flexibel is. We doen wat werkt, durven buiten de lijntjes te kleuren en spreken elkaar eerlijk aan. We bouwen op ieders kwaliteiten. En als we er staan, dan staan we er ook echt met elkaar. Delen de verantwoordelijkheid en het gevoel naar onze cliënten en naar ons team; Je hoeft het niet alleen te doen.

Hoe wij aan kwaliteit werken

Kwaliteit is voor ZorgSaam Brabant geen los document of jaarlijkse verplichting, maar een doorlopend proces van kijken, leren, bespreken en verbeteren. In 2025 is opnieuw een systeembeoordeling interne en externe audits op het KMS uitgevoerd. Daaruit blijkt dat het kwaliteitssysteem stevig staat en dat de samenhang tussen de verschillende onderdelen steeds beter zichtbaar is geworden.

Wij werken met een kwaliteitssysteem dat aansluit bij HKZ Zorg en Welzijn. Binnen dat systeem gebruiken wij onder andere contextanalyses, risicoanalyses, jaarplannen, tevredenheidsonderzoeken, interne en externe audits, trendanalyses van meldingen, een verbeterregister en periodieke evaluaties van samenwerking en processen. Ook in onze overleggen is kwaliteit een vast onderdeel.

Door deze vaste manier van werken hebben wij zicht op wat goed gaat, waar risico's liggen en welke verbeteracties prioriteit hebben. Het verbeterregister wordt ieder kwartaal doorgelopen, zodat acties niet blijven liggen maar ook daadwerkelijk worden opgepakt.

In 2025 hebben we ons ook gericht op onze marketing en communicatieontwikkeling en is er meer professionalisering doorgevoerd in de bedrijfsvoering. We zijn meer zichtbaar geworden in de markt, daarin zijn mooie stappen gezet.

Ontwikkelingen, doelen en risico's

In 2025 heeft ZorgSaam Brabant zich verder ontwikkeld als groeiende en meer volwassen organisatie en hierbij een kwaliteit managementsysteem gevonden wat aansluit bij onze werkwijze en past binnen onze missie en visie. Een belangrijke koers is de verdere ontwikkeling richting begeleid wonen. Dat biedt kansen voor cliënten, maar vraagt ook om verdere professionalisering van processen, cliëntenparticipatie en bedrijfsvoering.

Naast kansen zijn er ook risico's. Voorbeelden hiervan zijn de toenemende complexiteit van cliëntsituaties, het risico dat zorgverleners over hun grenzen gaan, de krapte op de woningmarkt waardoor doorstroom beperkt is, het vastgelopen zorgsysteem in Nederland en externe wetgeving zoals o.a. de ontwikkelingen van de wet DBA. Ook blijft het belangrijk om te blijven voldoen aan het kwaliteitskader en wettelijke eisen rondom cliëntenparticipatie.

Pijler 1: Cliënten

Wat gaat goed?

- De begeleidingsplannen worden opgesteld waarbij de client en evt. naasten actief betrokken zijn. Op alle levensgebieden wordt bekeken waar nog behoeften en risico's liggen.
- Het uitgangspunt in de begeleiding van de cliënt, is dat de cliënt geactiveerd wordt in eigen regie, kracht en autonomie.
- Cliënten staan centraal in de missie, visie en dagelijkse praktijk van ZorgSaam Brabant.
- Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten de zorg gemiddeld als goed tot uitstekend ervaren.
- Er is aandacht voor innovatie, bijvoorbeeld door een pilot met een app gericht op het verminderen van eenzaamheid.

Wat kan beter?

- Bij vragen over hoe goed cliënten worden geïnformeerd en hoe goed er naar hen geluisterd wordt, was ruimte voor verbetering zichtbaar.
- We willen cliënten nog beter meenemen in informatie, keuzes en verwachtingen.
- Cliëntparticipatie is ingezet en krijgt de komende periode een nog stevigere plek binnen de organisatie.
- Op dit moment worden de doelen uit het begeleidingsplan 1 keer per jaar geëvalueerd, vanaf 2026 wordt de doelen 2 keer per jaar geëvalueerd.
- Ketenpartners mogen eerder betrokken worden en er wordt gezocht naar een goede samenwerking hierin.
- Cliënten gaan we eerder wijzen op de mogelijkheden om onafhankelijke clientondersteuning te krijgen.

Pijler 2: Naasten

Wat gaat goed?

- Naasten zijn een belangrijke partner in de zorg rondom cliënten. In overleg met cliënt wordt de rol van de naasten besproken en afgestemd op de wensen, verwachtingen en mogelijkheden van de client zelf en diens naasten.
- Er is een open en directe communicatie met de direct betrokkene rondom een client en samen met cliënt wordt gekeken waarin hierin de behoeftes liggen.
- Er vindt regelmatig overleg plaats met het bestuur, cliënten en de zorgcommissie van het ouderinitiatief.
- Er worden gesprekken gevoerd over onderwerpen die voor bewoners en hun netwerk van belang zijn.
- Elkaar aanspreken op en meedenken met, hoort ook bij de communicatie met naasten, waarbij steeds het belang van de cliënt wordt meegenomen. Getracht wordt daarin zoveel waar mogelijk de open communicatie te houden met daarin wel de grondslag dat de grenzen van cliënten, professional en naasten als leidraad dienen.
- Er wordt gehandeld vanuit de kaders van de privacywetgeving en het beroepsgeheim, mochten er andere keuzes gemaakt worden dan is dat een weloverwogen keuze gebaseerd op impact en veiligheid en nog steeds zoveel als mogelijk binnen de kaders van de daarbij passende wetgeving.

Wat kan beter?

- We willen naasten nog structureler en zichtbaarder betrekken bij evaluatie en ontwikkeling van zorg.
- Soms bestaan er verschillende verwachtingen over wat goede zorg precies inhoudt; daarom is het belangrijk om hierover tijdig en open af te stemmen.
- Waar mogelijk wordt er nog meer gekeken naar mogelijkheden om het sociaal netwerk uit te breiden of het onderzoeken van alternatieve mogelijkheden zoals bijvoorbeeld technische innovaties.

Pijler 3: Professionals

Wat gaat goed?

- ZorgSaam Brabant werkt met betrokken en deskundige ZZP'ers die de visie van de organisatie delen.
- Er is een stabiele bezetting, roosters worden tijdig gemaakt en ook bij uitval kan meestal goed worden opgevangen.
- Professioneel handelen wordt gevolgd via rapportages, gesprekken, teamoverleg en evaluatiemomenten.
- Er worden themabijeenkomsten georganiseerd om deskundigheid te versterken.
- Een open cultuur waar alle zaken besproken kunnen worden en mensen zich gesteund voelen in hun handelen.
- Er wordt zoveel mogelijk gezorgd voor een match tussen hetgeen de client nodig heeft en het team kan bieden. Mochten er gedurende de tijd andere problematiek ontstaan die niet onder de deskundigheid van het team valt, wordt er daarvoor externe hulp/ behandeling gezocht.
- Binnen het team is bekend waar de kwaliteiten/ ervaringen/ opleidingen van andere teamleden zitten en wordt indien nodig deze [tijdelijk] ingezet ter uitbreiding van de ondersteuning aan de client.

Wat kan beter?

- Een groeiende organisatie vraagt om blijvende aandacht voor scholing, reflectie en professionele grenzen.
- Ook wil de organisatie waar nodig zakelijker sturen op functioneren, zonder de betrokken en mensgerichte cultuur te verliezen.
- Er wordt in 2026 meer gestuurd op doelgericht rapporteren.
- Er worden naar mogelijkheden gekeken voor het inzetten van ervaringsdeskundigheid ter uitbreiding van de mogelijkheden voor de cliënten.

Pijler 4: Samenleving

Wat gaat goed?

- De organisatie wil cliënten ondersteunen om zo zelfstandig mogelijk deel te nemen aan de samenleving.
- Er wordt gewerkt aan verdere uitbreiding van woonzorg en aan een sterkere positionering van de organisatie.
- Innovatie en technologie worden gezien als hulpmiddelen om kwaliteit van leven en doelmatigheid van zorg te vergroten.
- ZorgSaam Brabant heeft een actieve rol in het verkleinen van stigmatisering.
- Binnen ZorgSaam Brabant wordt er bewust gekeken naar een goede balans tussen de autonomie en veiligheid van de client en de veiligheid van de samenleving.

Wat kan beter?

- De woningmarkt maakt doorstroom moeilijk, wat direct invloed heeft op cliënten en woonprojecten.
- We willen nog beter zichtbaar maken hoe cliënten ondersteund worden in participatie, netwerkvorming en maatschappelijke aansluiting.

Pijler 5: Samenwerking

Wat gaat goed?

- ZorgSaam Brabant werkt samen met cliënten, naasten, ZZP'ers, zorgkantoor, raad van toezicht, stichtingen, vastgoedpartijen en gemeenten, GGZ, huisartsen, politie.
- Strategisch samenwerken is belangrijk om uiteindelijk te komen tot passende woonzorg.
- Samenwerking met het zorgkantoor en andere stakeholders wordt als betrokken en constructief ervaren.
- Er worden periodiek evaluaties uitgevoerd van leveranciers, stakeholders en de samenwerking met ZZP'ers.
- ZorgSaam Brabant vindt het belangrijk om cliënten te stimuleren om zoveel als mogelijk is mee te doen in de maatschappij als daar ook de behoefte ligt van de client.
- Er wordt actief meegedacht met cliënten over het samenbrengen van contacten om zodoende het netwerk uit te breiden.

Wat kan beter?

- De samenwerking met gemeenten blijft een aandachtspunt. Deze wordt soms als minder gelijkwaardig ervaren.
- Ook wil de organisatie eerder en beter betrokken worden bij ontwikkelingen en beleid die gevolgen hebben voor cliënten en toekomstige plannen.
- ZorgSaam Brabant wil nog meer de nadruk leggen op invulling geven aan de samenwerking met ketenpartners, behandelorganisaties en overige relaties om tot passende [woon] zorg te komen.

Verbeterpunten en prioriteiten voor 2026

Nummer	Prioriteit	Wat we hiermee willen bereiken
1	Cliëntenparticipatie een stevige plek binnen de organisatie geven	Meer duidelijkheid, meer ervaren inspraak en betere aansluiting op wensen en behoeften.
2	Naasten zichtbaarder betrekken	Betere afstemming, meer gedeeld begrip en een steviger netwerk rondom de cliënt.
3	Meer nadruk leggen op samenwerking met ketenpartners, behandelorganisaties en overige relaties om zodoende de samenwerking te verstevigen	Meer duidelijkheid in verwachtingen, betere afstemming en minder frictie in de samenwerking.
4	Blijven investeren in deskundigheid en professionele ontwikkeling waaronder jaarlijks 2 keer de clientdoelen evalueren	Professionele kwaliteit borgen in een groeiende organisatie.
5	Kwaliteitssysteem verder verdiepen en borgen	Verbeteringen tijdig oppakken en kwaliteit aantoonbaar blijven monitoren
6	Mogelijkheden onderzoeken voor het inzetten van ervaringsdeskundigheid.	Meer aansluiten bij de behoeften en erkenning van de client en uitbreiding van het zorgpakket
7	Mogelijkheden onderzoeken voor het uitbreiden van inzetten technische innovaties	Waarborgen kwaliteit en ontwikkeling binnen de organisatie

Tot slot

Zorgsaam Brabant kijkt met vertrouwen terug op 2025. De organisatie heeft zich verder ontwikkeld, het kwaliteitssysteem staat steviger en er is meer samenhang ontstaan tussen visie, praktijk en sturing.

Tegelijk blijft kwaliteit voor ons een voortdurend proces. We willen blijven luisteren, leren en verbeteren. Dat doen we samen met cliënten, naasten, professionals en partners.

Dit kwaliteitsverslag laat zien waar we trots op zijn en waar we nog in willen groeien. Juist die combinatie van openheid, betrokkenheid en verbeterkracht vinden wij passen bij goede zorg.