



VRAAGPLUS

KWALITEITSBEELD



2025



vraag
plus +

 info@vraagplus.nl

 www.vraagplus.nl



Inhoudsopgave

Een woord vooraf	pagina 3
Bouwsteen 1	pagina 4
Bouwsteen 2	pagina 7
Bouwsteen 3	pagina 9
Bouwsteen 4	pagina 11
Bijlage 1	pagina 15



Een woord vooraf

Net als afgelopen jaren, ligt er wederom een volledig kwaliteitsbeeld over het jaar 2025. Het is een document geworden waarin we met elkaar, bewoners, medewerkers, maar ook verwanten, vrijwilligers en andere betrokkenen trots op terug kunnen kijken.

Het kwaliteitsbeeld geeft weer hoe wij in het afgelopen jaar hebben gewerkt aan het leveren van verantwoorde, persoonsgerichte en deskundige zorg. We geven inzicht in het zorgproces en staan stil bij de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek, maar bovenal gaat het om de impact van onze zorg op het dagelijks leven van de bewoners. Dit was zichtbaar tijdens ons 15-jarig jubileum. Een fantastische dag die we samen met elkaar hebben gevierd, op onze nieuwe inlooplocatie en tevens dagbestedingsplek.

In de komende tijd gaan we aan de slag met de ontwikkelpunten uit het kwaliteitsbeeld. Op de lange termijn hopen we in plekken te kunnen uitbreiden om toekomstige bewoners ook van goede zorg te kunnen voorzien. Op de korte termijn nemen we het cliënttevredenheidsinstrument onder de loep en blijven we investeren in deskundigheidsbevordering. Om onze fijne groep van vrijwilligers te voorzien in een aanspreekpunt, en met hen nog verder te bouwen, stellen we een vrijwilligerscoördinator aan. Ook is de dagbesteding een pijler voor de aankomende periode. De nieuwe inzichten, die zijn opgedaan door de externe visitatie, nemen we mee en we gaan aan de slag met de wijze waarop dagbesteding verder vorm kan krijgen.

We willen met elkaar blijven leren, verbeteren en vernieuwen. Dit doen we met aandacht voor wat goed gaat en met lef om anders te denken en te durven doen. Deze lijn trekken door. Samen bouwen we aan een gemeenschap waarin bewoners zoveel mogelijk eigen regie ervaren, medewerkers met plezier en vakmanschap kunnen werken en kwaliteit elke dag zichtbaar en voelbaar is.

Dank aan iedereen voor een mooi jaar.

Rosanne Hilberink, bestuurder
Lotte Abbink, bestuurder



Bouwsteen 1

In de eerste bouwsteen van het kwaliteitskompas gaat het over het zorgproces rond de bewoner. Hoe is de zorg geregeld en hoe werkt dit bij VraagPlus? Welke elementen vanuit het zorgproces zijn er nodig om goede zorg te kunnen leveren en de bewoner centraal te zetten. Hieronder volgt een uitleg van de verschillende onderdelen die gezamenlijk het zorgproces bij VraagPlus maken. Het zorgproces dat dienend is aan de kwaliteit van bestaan van de bewoner.

Het zorgplan

Elk jaar vindt er een groot overleg plaats om het zorgplan te bespreken. In het zorgplan staan afspraken en doelen waar de bewoner mee aan de slag wil gaan, samen met VraagPlus. Het kan gaan om doelen met betrekking tot wonen, behandeling, maar ook dagbesteding en vrije tijd.

Elke bewoner bij VraagPlus beschikt over een actueel, persoonlijk zorgplan. Het zorgplan is gericht op de kwaliteit van bestaan. Anders gezegd: we werken samen aan een goed en fijn leven. Het is belangrijk dat het zorgplan begrijpelijk en overzichtelijk is voor de bewoner, maar ook voor het netwerk. Op deze manier is ook het netwerk betrokken, omdat we intensief samenwerken. Samen met de bewoner, belangrijke anderen, vertegenwoordigers, de individueel begeleider en, indien van toepassing, de behandelaar wordt het zorgplan opgesteld.

Over het algemeen zijn zorgplanbesprekingen fijne momenten om met elkaar stil te staan. We vieren samen de stappen die in de afgelopen periode zijn gezet. Het vertrekpunt is vanzelfsprekend de bewoner. Dit maakt ook dat de bewoner de regie heeft in wie hij vanuit zijn netwerk uitnodigt en wat de locatie is. In beginsel bij de bewoner thuis of in de gemeenschappelijke woonkamer. De bewoner heeft hierin de regie en mag kiezen waar hij of zij graag wil dat het gesprek plaatsvindt. Zo kan het zijn dat er ook wordt gekozen voor een locatie buiten de deur.

Het persoonlijk ondersteuningsplan

Het zorgplan is een onderdeel van het persoonlijk ondersteuningsplan. Het persoonlijk ondersteuningsplan bestaat uit alle informatie voor hulpverlening en professionele verantwoording. Het gaat hier dan om bijvoorbeeld de levensloop van een bewoner, de risico-inventarisatie, diagnostiek en behandeling. Bij VraagPlus is deze informatie niet opgenomen in het zorgplan omdat het afleidt van hetgeen waar het omgaat.

De tussenevaluatie

Om de vier maanden wordt het zorgplan geëvalueerd. Tijdens dit moment evalueert de bewoner (al dan niet met zijn netwerk) samen met zijn individueel begeleider hoe de voortgang is van de doelen en afspraken in het zorgplan. VraagPlus kiest er bewust voor om dit om de vier maanden te doen, zodat plannen tijdig kunnen worden bijgesteld. Dit in het belang van de bewoner.

Cliënttevredenheid

Om de kwaliteit van bestaan te meten onder bewoners, werken we met een cliënttevredenheidsinstrument. Dit betekent dat er regelmatig bij de bewoners wordt gemeten of zij blij en tevreden zijn met hun leven (het meten van kwaliteit van bestaan door de POS¹). Dit onderdeel is ook opgenomen in het persoonlijk ondersteuningsplan. De POS is voor bewoners een prettige manier om mee te werken omdat de vragenlijst goed te begrijpen is en makkelijk om in te vullen. De uitkomsten van de POS kunnen leiden tot nieuwe doelen, maar kunnen ook nieuwe inzichten geven voor VraagPlus om beter aan te sluiten bij de behoefte van de bewoner.

¹ POS staat voor Personal Outcomes Scale



Caren

Een goede communicatie is belangrijk. Op een veilige manier communiceren is in deze tijden net zo belangrijk. Om die reden maakt VraagPlus gebruik van Caren. Caren is een digitale omgeving voor bewoners en hun netwerk om op een veilige manier informatie uit te wisselen. Voorbeelden hiervan zijn het inzien en ondertekenen van het zorgplan, het lezen van familieberichten (opengestelde rapportages) of het uitwisselen van berichten. Met ingang van 1 januari 2026 kiest VraagPlus voor de mogelijkheid om rapportages direct zichtbaar te maken voor bewoners en hun netwerk. Bij het uploaden van rapportages kan er ook gebruik worden gemaakt van het uploaden van foto's of tekeningen.

Behandeling

VraagPlus biedt integrale zorg waarbij verschillende behandelaars voortdurend de zorg met elkaar afstemmen, rondom de bewoner. Deze betrokkenheid begint al op het moment dat een bewoner zich aanmeldt bij VraagPlus. Er zijn diverse behandelaars betrokken bij de zorg. Er is een GZ-psycholoog en een gedragskundige, maar er is ook een arts-VG betrokken. Daarnaast is er een fysiotherapeut en een ergotherapeut beschikbaar wanneer dit nodig is. Er wordt multidisciplinair gewerkt. Dit betekent dat alle behandelaars, elk vanuit hun eigen vak, samenwerken om goede zorg te leveren aan de bewoners van VraagPlus. Door deze brede samenwerking lukt het VraagPlus goed om, samen met de bewoner, te werken aan een bepaald doel. Hierbij kan het ook zo zijn dat er behandelaars van buitenaf worden betrokken. Je kunt hierbij denken aan iemand die helpt bij het verminderen of wegnemen van klachten door te bewegen (PMT), iemand die helpt bij agressieproblemen (ART) of bij traumaverwerking (EMDR). VraagPlus heeft een groot netwerk van verschillende behandelaars waardoor er altijd iemand is die bij de bewoner past.

Kernteam

Voor bewoners met een (zeer) intensieve zorgvraag en gedragsproblematiek zijn er kernteams ingericht. Een aantal vaste medewerkers en een betrokken behandelaar zijn verantwoordelijk voor de juiste, onvoorwaardelijke zorg aan de bewoner. Er zijn korte lijnen tussen de bewoner, medewerkers en andere betrokkenen zodat de multidisciplinaire zorg altijd aansluit op wat er nodig is. De situatie kan immers per uur verschillen en vraagt voortdurend om de juiste afstemming met elkaar.

Medicatie

Het veilig gebruiken van medicatie is een grote verantwoordelijkheid, om die reden is er binnen VraagPlus ook een medicatieverantwoordelijke aangewezen. Dit is iemand die de verantwoordelijkheid draagt voor het medicatieproces binnen VraagPlus. Deze persoon zorgt ervoor dat medicijnen veilig en correct worden besteld, opgeslagen en gecontroleerd.

Bij VraagPlus vinden we het belangrijk om goede en duidelijke afspraken te maken over de medicatieverantwoordelijkheid. Om vast te stellen of een bewoner (nog) in staat is om de medicatie in eigen beheer te houden wordt jaarlijks een BEM lijst ingevuld. Afhankelijk hiervan kunnen begeleiders en bewoners samen onderzoeken welke ondersteuning nodig is bij het medicijngebruik en beheer. Tussentijds maken begeleiders en bewoners ook met enige regelmaat samen een e-learning om de medicatieveiligheid weer onder de aandacht te brengen bij bewoners.

Een actueel overzicht van gemaakte afspraken is altijd terug te vinden in het persoonlijk ondersteuningsplan. De afspraken omtrent de medicatieverantwoordelijkheid worden ten minste jaarlijks vastgelegd en geëvalueerd tijdens de zorgplanbespreking en bij verandering van medicatie.



MIC-formulieren

VraagPlus houdt een registratie bij van MIC-meldingen. Een MIC-melding is een Melding Incidenten Cliënten. Dit is een melding die te maken heeft met incidenten, fouten of bijna-ongelukken rondom de bewoner of medewerker. Bij een MIC-melding zijn allereerst de bewoner en medewerker betrokken. Vervolgens leest de gedragskundige de melding en wordt de melding voorzien van advies vanuit de gedragskundige. Ook wordt de MIC-melding besproken in het team en volgt er vanuit het team een analyse op de MIC-melding.

Tot slot komt de MIC-melding terecht bij de MIC-commissie die alle informatie meeneemt en de MIC-melding afhandelt. Wanneer er een resultaat volgt (zoals bijvoorbeeld concrete adviezen) waar een actie uit moet voortkomen, dan koppelt de MIC-commissie dit terug aan de betrokkene(n). Dit kunnen zijn: een bewoner, een medewerker, de behandelaar of het team.

Het uitgangspunt van deze MIC-procedure is om te leren van situaties en de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit maakt dat het ook goed is om de MIC-meldingen uit 2025 te analyseren.

In 2025 zijn er vijfendertig MIC-meldingen geregistreerd waarvan agressie de aanleiding vormt voor het overgrote deel van de MIC-meldingen. Het is belangrijk om hier met elkaar het goede gesprek over aan te gaan en niet uit de weg te gaan. Uit de analyse komt naar voren dat de meldingsbereidheid bij collega's groot is. Dit met als belangrijkste reden om met elkaar stil te staan bij de situatie uit de MIC-melding, de situatie (soms tot in detail) na te gaan en met elkaar verder het (inhoudelijke) zorgproces rondom de bewoner te verfijnen. Het overkoepelende doel is om met elkaar en van elkaar te blijven leren.

Een ander belangrijke constatering is dat de doelgroep van VraagPlus veelal bewoners betreffen met een (zeer) intensieve zorgvraag en gedragsregulering. Logischerwijs is daarmee de kans op een MIC-melding waarbij agressie een aanleiding vormt, aanzienlijk.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Sinds 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht. Het uitgangspunt van VraagPlus is dat onvrijwillige zorg zoveel als mogelijk vermeden dient te worden door een juiste afstemming met elkaar, indien nodig op zoek te gaan naar alternatieven om de zorg te bieden en samen te werken. Terugkijkend op 2025 kan er worden vastgesteld dat de Wzd is ingebed in het zorgproces. Medewerkers zijn zich bewust van het thema onvrijwillige zorg en handelen hier na. Ondanks bovenstaand uitgangspunt is het niet onvermijdelijk om onvrijwillige zorg te moeten bieden en is het nodig om het stappenplan te volgen. Over geheel 2025 zijn er twee casussen geweest waarbij het nodig was om het stappenplan te volgen. Belangrijk is om gedurende het stappenplan actief te blijven zoeken naar alternatieven om na te gaan of afbouw mogelijk is.

De Wzd is regelmatig onderwerp in vergaderingen en in multidisciplinaire overleggen tussen gedragskundigen, AVG-arts, medewerkers en het bestuur. De Wzd-functionaris is bij aanvang van de onvrijwillige zorg betrokken en er is indien nodig, laagdrempelig contact voorafgaand aan iedere stap. Daarnaast is er twee keer per jaar structureel overleg met het bestuur om stil te staan bij de actuele ontwikkelingen en deze vervolgens op de voet te volgen, maar ook om casuïstiek te bespreken.

Klachten

VraagPlus heeft een klachtenregeling die ook is gepubliceerd op de website. VraagPlus heeft een klachtenfunctionaris en is ook aangesloten bij Geschillencommissie Zorg. In 2025 heeft VraagPlus geen klachten ontvangen.



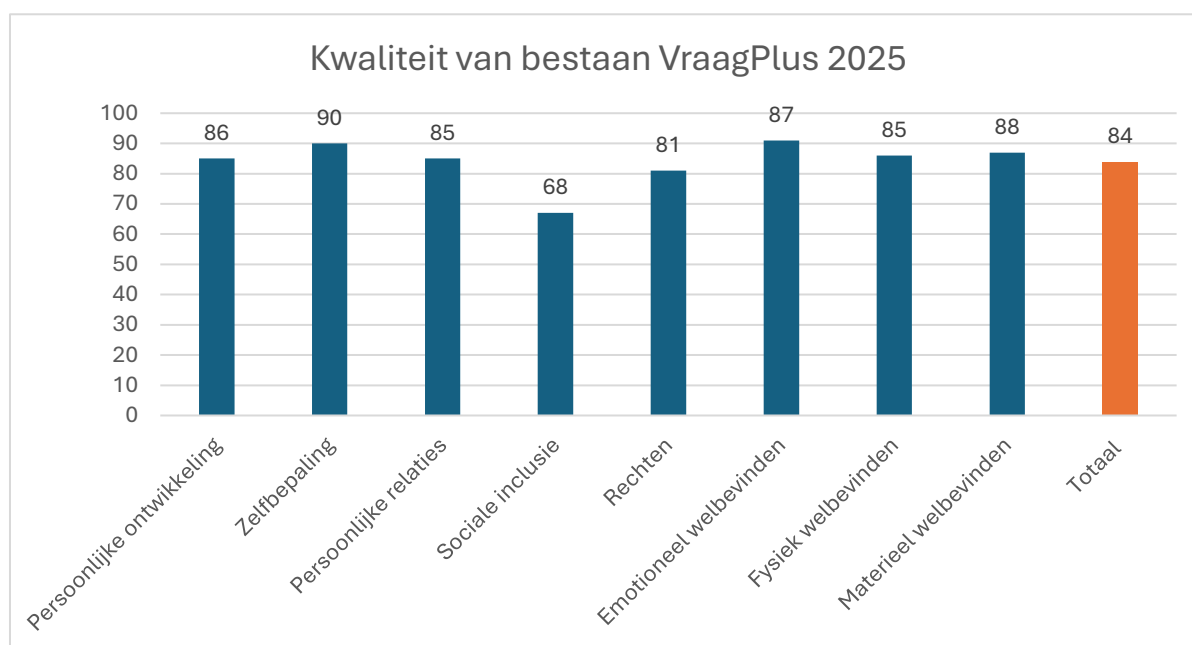
Bouwsteen 2

In de tweede bouwsteen gaat het om de ervaringen van hen die zorg ontvangen, de bewoners van VraagPlus. Hoe ervaren zij de kwaliteit van zorg? Zijn de bewoners van VraagPlus gelukkig en tevreden met hun leven. Om dit laatste te meten maakt VraagPlus gebruik van de POS, zie cliënttevredenheid (bouwsteen 1).

Resultaten cliënttevredenheid 2025

In 2025 hebben zevenentwintig bewoners zorg ontvangen van VraagPlus waarvan tweeëntwintig bewoners hun medewerking hebben verleend aan het cliënttevredenheidsonderzoek.

Onderstaande grafiek laat zien hoe de bewoners de domeinen van de kwaliteit van bestaan ervaren. De laatste staaf (oranje) laat de gemiddelde kwaliteit van bestaan zien bij VraagPlus.



Uit bovenstaande grafiek is te zien dat de bewoners van VraagPlus hun kwaliteit van bestaan waarderen met een gemiddelde van een 8,4. Een mooi cijfer waar VraagPlus tevreden mee is.

Uit de grafiek zijn een drietal conclusies af te leiden.

Als eerste, het domein zelfbepaling. Bewoners ervaren in hoge mate de ruimte om hun leven te leiden zoals zij dat willen. Het lukt VraagPlus vervolgens om de zorg hierop aan te laten sluiten. Dit is terug te zien in zowel het domein zelfbepaling als het domein persoonlijke ontwikkeling. Bewoners ervaren persoonlijke ontwikkeling en krijgen daar passende ondersteuning bij. Om daarbij ook te kunnen concluderen dat bewoners prettig in hun vel zitten (emotioneel welbevinden) maakt dat VraagPlus uitermate tevreden is met de uitkomsten van de cliënttevredenheid.

Als het gaat om het domein sociale inclusie dan geven bewoners aan tevreden te zijn met hoe zij hun leven hebben ingericht. Niet iedereen heeft de behoefte om een actieve rol te spelen in de samenleving of aan intensief contact met de burens. Dit is een beperking van het onderzoek en geeft geen aanleiding voor verbetering.



Er is ook gekeken naar het resultaat van de cliënttevredenheidsmeting 2025 in vergelijking tot het resultaat van 2023, twee jaar geleden. Gesteld kan worden dat er op factorniveau minimale afwijkingen zijn en de cliënttevredenheid bij VraagPlus een stabiel beeld geeft.

Aandachtspunten naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek 2025

Binnen VraagPlus wordt er al enkele jaren gewerkt met de Personal Outcomes Scale (POS). Gezien het stabiele beeld wat de POS ons geeft, is het interessant om te onderzoeken of de POS nog voldoende aansluit bij VraagPlus of dat een ander cliënttevredenheidsinstrument gewenst is. Om dit goed te onderzoeken, is het nodig om hier de tijd voor te nemen om zorgvuldige afwegingen te maken. Met de actuele inzichten van 2025, en de driejaarlijkse verplichting van een cliënttevredenheidsonderzoek, hebben we deze tijd ook.

De cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit vier bewoners van VraagPlus, met elk een verschillende achtergrond waardoor zij representatief zijn voor de organisatie. Dit zorgt ervoor dat de overige bewoners en de cliëntenraad goed met elkaar in contact staan. De cliëntenraad is actief en zichtbaar binnen (en buiten) VraagPlus.

De cliëntenraad verspreidt maandelijks een nieuwsflits onder bewoners en hun netwerk. Zo is iedereen op de hoogte van aankomende activiteiten en ontwikkelingen. Ook vinden er regelmatig huiskameroverleggen plaats en hangen er, op verschillende plekken in de organisatie, brievenbussen. Bewoners kunnen tips, suggesties of wat zij dan ook maar kwijt willen aan de cliëntenraad, in de brievenbus stoppen. Alleen de cliëntenraad heeft toegang tot deze brievenbussen zodat anonimiteit gewaarborgd is. Het item binnengekomen post is een vast agendapunt in de cliëntenraadvergaderingen.

De zeggenschap van de cliëntenraad is geregeld in een cliëntenraadreglement. De cliëntenraad komt ten minste vijf keer per jaar bij elkaar. In deze vergaderingen brengen zowel de cliëntenraadleden als de Raad van Bestuur verschillende onderwerpen in.

In 2025 is de cliëntenraad betrokken geweest bij de volgende onderwerpen:

- Proces van aanstelling van de nieuwe voorzitter van de Raad van Commissarissen (tijdspad 2025/2026)
- Activiteiten (o.a. vakantie VraagPlus, kerstdiner en de open dag/jubileum)
- Personeelsbeleid
- Financiële zaken: begroting en jaarverslagen
- Kwaliteitsrapport
- Jaarverslag Wet zorg en dwang
- Jaarverslag cliëntenraad
- Bijeenkomsten vanuit het zorgkantoor

Voor meer informatie is ook het jaarverslag van de cliëntenraad in te zien.



Bouwsteen 3

In dit hoofdstuk gaat het om het proces rondom de medewerkers. Medewerkers die elke dag weer klaarstaan voor de bewoners van VraagPlus. Om ervoor te zorgen dat zij dit op een goede manier doen, hebben zij ook iets nodig. Nieuwe kennis, van elkaar leren en reflecteren (tijd om zelf of samen goed na te denken). In deze bouwsteen wordt uitgelegd hoe dit bij VraagPlus gebeurt.

De afgelopen jaren is het team uitgebreid en is er aandacht besteed aan elkaar goed leren kennen. Medewerkers weten wat zij aan elkaar hebben en er is sprake van een vast team dat goed op elkaar is ingespeeld. Dit is prettig voor bewoners, maar ook voor de medewerkers. Het draagt bij aan de continuïteit, het vertrouwen en de kwaliteit van de zorg.

Vanuit deze stabiele basis is er verder gewerkt aan de deskundigheid en professionele ontwikkeling van zowel de individuele medewerkers als van het team. Beide componenten stellen medewerkers in staat om hun werk goed uit te kunnen voeren. Zowel als het gaat om het opdoen van nieuwe (zorginhoudelijke) kennis als individu en als team, maar ook in de aansluiting naar bewoners en hun netwerk en andere specialisten en externen. Samen wordt er gewerkt aan kwaliteit.

In het streven naar de optimale kwaliteit van zorg is het van belang om medewerkers structureel, op een duurzame manier, te faciliteren. Dit zodat zij hun werk blijvend goed kunnen uitvoeren. Een aantal belangrijke elementen zijn een prettige, comfortabele werkplek maar ook de tijd om een collega of behandelaar te consulteren. De behandelaar is in de nabijheid en beschikbaar om aangehaakt te worden op casuïstiek. Ook het ervaren van een goede balans tussen werk en privé is essentieel.

Deskundigheidsbevordering

In het afgelopen jaar is er, naast bovenstaande randvoorwaarden, gewerkt aan verschillende thema's. Medewerkers hebben nieuwe kennis en inzichten opgedaan om vanuit verbinding te blijven werken, maar er is ook een bijdrage geleverd aan onderzoek.

Allereerst, de inhoudelijke verdieping. Medewerkers hebben, zowel in teamverband als individueel², deelgenomen aan verschillende trainingen en scholingen, waaronder:

- STRONG together, weerbaarheidstraining en het opstellen van veiligheidsplannen
- Medicatiecursus, zowel de basiscursus als verdiepende cursussen
- BHV
- Cursus 'ondersteunend tekenen aan gespreksvoering'
- Intervisie
- Traumasensitief werken
- Beeldvorming aan de hand van de hermeneutische cirkel
- Inspiratiedagen
- Onderzoek naar het effect van digiborden
- Cursus Geef me de vijf
- Deelname Ontwikkelprogramma Complexe zorg (OPCZ)

VraagPlus zorgt ervoor dat de opgedane kennis niet alleen theoretisch blijft, maar ook zichtbaar wordt in de dagelijkse begeleiding en afgestemd wordt op de behoefte van de bewoner. Zo stemmen de kernteams de methodiek 'STRONG' together af op individueel niveau.

² Wanneer er sprake is van een individuele training dan wordt er gewerkt met het train-de-trainer-model zodat kennis ook wordt overgedragen op het team.



Tijdens onze team-, woonvergaderingen en inspiratiedagen staan we stil bij de opgedane kennis uit de verschillende scholingen, bespreken we thema's, wordt er aandacht besteed aan teambuilding en is er ruimte voor gezamenlijke reflectie.

In het bijzonder is het OPCZ en het onderzoek naar het effect van digiborden. Allereerst het OPCZ. VraagPlus is, net als een groot aantal andere zorgaanbieders, aan de slag gegaan om verbeteringen door te voeren binnen de organisatie op het gebied van complexe zorg. Het resultaat is een kompas voor huidige en toekomstige medewerkers waarin staat hoe wij met elkaar willen werken om goede zorg te bieden.

Als laatste is VraagPlus in 2025 gestart met haar deelname aan een onderzoek. Het gaat om een effectstudie naar het gebruik van digiborden en bijbehorende apps op woon- en dagbestedingslocaties. Het doel is om inzicht te krijgen in het effect op bewoners en teams, en om te leren hoe technologische (digiborden) in de zorg effectiever kan worden ingezet. Door mee te doen aan het onderzoek draagt VraagPlus bij aan het optimaliseren van deze technologie voor de bredere zorgpraktijk. Voor VraagPlus is de winst dat de technologie nog beter kan worden ingezet om aan te sluiten bij de bewoner.

De effecten van de ingezette deskundigheidsbevordering en de verschillende projecten zijn op meerdere niveaus merkbaar. Binnen het team leidt dit tot een betere samenwerking, meer deskundigheid en een sterke focus op het voorkomen van en inspelen op probleemgedrag.



Bouwsteen 4

In deze bouwsteen komt alle informatie samen. Er wordt teruggekeken op wat er in het afgelopen jaar bereikt is, maar ook naar de uitdagingen die er liggen. Daarnaast is er ruimschoots aandacht voor de externe visitatie en de opbrengst hiervan.

Wat is er bereikt

De eerste drie bouwstenen geven een goed beeld waar het accent op heeft gelegen, afgelopen jaar. Bewoners die aan zichzelf werken, zich ontwikkelen en tevreden zijn. Medewerkers die zich openstellen voor nieuwe kennis, zich kwetsbaar opstellen bij het reflecteren om hier vervolgens ook weer van te leren. Eveneens is er gewerkt aan de gestelde doelen vanuit het voortgangsbericht.

De inrichting van het digitale zorgplan en dossier

Per 1 januari 2026 hebben bewoners een overzichtelijk digitaal zorgplan. VraagPlus heeft gewerkt aan het herontwikkelen van het Persoonlijk ondersteuningsplan, het zorgplan en alle bijbehorende documenten vanuit het zorgproces (zie bouwsteen 1) voor wonen en dagbesteding. Door middel van gesprekken met verschillende disciplines, een kritische blik en het testen van het concept ligt er nu een doorontwikkeld format dat volledig aansluit bij de identiteit van de organisatie. Per 1 januari jl. wordt er gewerkt met dit model. Vanzelfsprekend is en blijft feedback vanuit bewoners, medewerkers en behandelaren wenselijk. Tussentijds vinden er evaluatiemomenten plaats om suggesties te bespreken en, indien van toepassing, verbeteringen aan het einde van het jaar door te voeren.

Deskundigheidsbevordering van medewerkers met betrekking tot complexe zorgvragen.

VraagPlus heeft het afgelopen jaar fors geïnvesteerd in de deskundigheid van medewerkers. Op sommige onderdelen is het volledige team geschoold dat wil zeggen van de administratieve krachten en huishoudelijke medewerkers tot aan het bestuur. Hoofdrede hiervoor zijn dat we met elkaar dezelfde taal willen spreken en hierin met elkaar willen groeien. Een andere reden om te investeren in deskundigheidsbevordering is om medewerkers goed toe te rusten op het bieden van goede zorg, met name aan mensen met een complexe zorgvraag al dan niet in combinatie met verslaving. Deze pijler komt volgend jaar ook weer terug in verband met de doorloop naar volgend jaar.

Kennismaken met zorgaanbieders uit de buurt

In het voortgangsbericht werd het organiseren van activiteiten genoemd voor mensen met een verstandelijke beperking in Huissen en omgeving. VraagPlus heeft de samenwerking opgezocht met verschillende zorgaanbieders uit de regio om activiteiten te organiseren. De cliëntenraad heeft hier een belangrijke rol in gespeeld. Afgelopen jaar hebben er met enige regelmaat activiteiten plaatsgevonden bij VraagPlus. Zo ook de oprichting van een G-team bij de plaatselijke voetbalclub met bewoners van VraagPlus en bewoners van overige zorgaanbieders uit de omgeving. VraagPlus heeft hierin de begeleiders en een vrijwilliger gefaciliteerd. Helaas bleek, gedurende het jaar, dat het deelnemersaantal minder werd waardoor VraagPlus de balans heeft moeten opmaken.



De inzet van eigen netwerk en/of vrijwilligers

VraagPlus heeft een betrokken groep vrijwilligers die van grote betekenis zijn en structureel worden ingezet. Er zijn vrijwilligers die vaste kookavonden hebben, die het wagenpark onderhouden door wassen, schoonhouden en aftanken van auto's. Er wordt met bewoners gewandeld, gefietst en gegeten. Er is zelfs een nieuwe vrijwilliger toegevoegd aan de groep. Al met al mooie stappen waar VraagPlus trots op is. Gezien de omvang van de vrijwilligersgroep is het wenselijk dat er een vrijwilligerscoördinator komt. Dit is een passend doel om op te nemen.

Waar wil VraagPlus naartoe

Het kwaliteitsbeeld is een terugblik en een vooruitblik. Als het gaat om vooruitblikken dan kan dat op twee verschillende manieren. Een vooruitblik op de lange termijn en één op de korte termijn.

Voor de lange termijn heeft VraagPlus de ambitie om woonplekken uit te breiden. VraagPlus krijgt aanmeldingen, maar kan deze niet plaatsen als er geen woonruimte is. Daarbij zijn toekomstige bewoners veelal op zoek naar een onvoorwaardelijke plek met de juiste ondersteuning. De onvoorwaardelijke plek wil VraagPlus bieden en er ligt een goede basis bij de medewerkers om te voorzien in passende ondersteuning.

Op de korte termijn liggen er ook uitdagingen: nieuwe ideeën om verder uit te werken, maar ook bestaande processen te verbeteren. In bijlage 1 zijn onderstaande ontwikkelpunten uitgewerkt aan de hand van de PDCA-cyclus.

Onderzoek naar het cliënttevredenheidsinstrument

Als aandachtspunt uit bouwsteen twee komt het voornemen om onderzoek te doen in hoeverre het huidige cliënttevredenheidsinstrument nog voldoende aansluit.

Deskundigheidsbevordering van medewerkers met betrekking tot complexe zorgvragen.

Het komende jaar blijft VraagPlus investeren in de deskundigheid van medewerkers. De trainingen die al zijn ingezet in 2025 hebben een doorloop naar 2026. Ook komt er aandacht voor het onderwerp verslaving. Verslavingsproblematiek lijkt steeds meer voor te komen bij de doelgroep. Dit is ook terug te zien in de aanmeldingen. VraagPlus vindt het belangrijk om hier op te anticiperen en kennis te vergroten. Naast de aangeboden trainingen is het ook van belang dat de (nieuwe) kennis, inzichten en vaardigheden goed worden geïntegreerd. Herhaling is daarbij een belangrijke factor.

De inzet van eigen netwerk en/of vrijwilligers

Om de inzet van vrijwilligers beter te coördineren, stelt VraagPlus een vrijwilligerscoördinator aan. De vrijwilligerscoördinator wordt het centrale aanspreekpunt. De taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilligerscoördinator moet verder worden uitgewerkt. Om deze rol goed te kunnen vervullen gaat VraagPlus ook op zoek naar een geschikte vorm van technologie om de vrijwilligerscoördinator te ondersteunen bij de uitvoering van zijn/haar taak.

Dagbesteding

In 2026 breidt de dagbesteding van VraagPlus uit. De dagbesteding zal worden gehuisvest in een centraal gelegen pand 't Convent, middenin het centrum van Huissen. Hier zal de dagbesteding een dienstverlenend karakter krijgen. Ook gaat VraagPlus aan de slag met de wijze waarop dagbesteding vorm kan krijgen, met name voor bewoners met een intensieve zorgvraag. Ook zij willen een betekenisvolle daginvulling passend bij wat zij nodig hebben en aankunnen.

www.vraagplus.nl



De externe visitatie

Bij de externe visitatie gaat het erom dat zorgaanbieders kritisch naar elkaar kijken, zich laten inspireren en hiervan leren. Een onafhankelijke, frisse blik van buitenaf. Voorafgaand aan de externe visitatie heeft het bestuur van VraagPlus zichzelf afgevraagd wat zij uit de externe visitatie wil halen en welke partner bij deze vraag past. Ook heeft het bestuur input opgehaald bij de cliëntenraad en medewerkers. Het actuele thema is 'het organiseren van de zorg voor bewoners met complex gedrag, zowel op individueel niveau als op groepsniveau, gericht op wonen en dagbesteding.'

Vanuit de werkgroep 'OPCZ' is contact gelegd met twee zorgaanbieders met een vergelijkbare doelgroep, maar met een andere manier van wonen (buitenaf wonen en wonen op een terreinlocatie). Op basis hiervan zijn er uiteindelijk in het eerste kwartaal van 2026 twee externe visitaties georganiseerd.

Stichting de Beuk

VraagPlus is op bezoek geweest bij Stichting de Beuk. Deze organisatie is, net als VraagPlus, kleinschalig. Zij richten zich op mensen met een verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek, niet aangeboren hersenletsel, gedragsproblematiek, verslavingsproblematiek of een combinatie hiervan. Stichting de Beuk begeleidt bewoners binnen groepswonen en biedt daarnaast dagbesteding aan op het woonterrein. De doelgroep, de kleinschaligheid, het werken vanuit de groep, wekte onze interesse. Met een delegatie van bewoners, medewerkers, cliëntenraad en het bestuur zijn wij hartelijk ontvangen.

Aan de hand van het thema en de zorgvuldig opgestelde vragen van de cliëntenraad, hebben we een uitgebreide rondleiding gekregen, zijn er gesprekken gevoerd door bewoners onderling en ontstonden er open en transparante gesprekken. VraagPlus heeft het volgende meegenomen uit deze dag.

Bewoners met een complexe zorgvraag vinden sociaal contact en het functioneren in een groep vaak ingewikkeld. Dit leidt regelmatig tot de inzet van veel één-op-één begeleiding. Tegelijkertijd zien we dat deze bewoners, ondanks de complexiteit van de zorgvraag, baat kunnen hebben bij groepsstructuur, sociale interactie en het ervaren van een familiegevoel. Met de komst van 't Convent, kan VraagPlus deze vorm van gezamenlijkheid realiseren. VraagPlus heeft dus niet alleen gezien hoe Stichting de Beuk dit vormgeeft, maar maakt direct de vertaalslag naar onze eigen praktijk. Daarnaast sprak de organisatie van de dagbesteding ons aan: kleinschalig, laagdrempelig en op het woonterrein. Dit draagt eraan bij dat iedere bewoner op zijn of haar eigen manier een zinvolle dag invulling heeft, met ruimte voor ontwikkeling. Wat VraagPlus hieruit vooral meeneemt is dat de korte lijnen tussen wonen en dagbesteding waardevol kunnen zijn en dat het efficiënt en flexibel inzetten van medewerkers extra ruimte creëert.

Ook is VraagPlus op bezoek geweest bij Rohaan, van Aveleijn. In tegenstelling tot Stichting de Beuk is Rohaan onderdeel van een grote organisatie met een ruim opgezet terrein. Op deze locatie bevinden zich, naast meerdere woonlocaties, ook diverse dagbestedingsprojecten. Wat ons bij Rohaan met name opviel, zijn de overeenkomsten in visie en missie. Er wordt intensieve begeleiding op maat aangeboden, waarbij nauw wordt samengewerkt met onder andere de gedragskundige en andere deskundigen. Daarnaast biedt Rohaan een zeer divers dagbestedingsaanbod dat plaatsvindt op het woonterrein.



Aan de hand van de vooraf opgestelde vragen en thema's, opgesteld door medewerkers van dagbesteding en wonen, zijn de medewerkers en het bestuur van VraagPlus rondgeleid door de medewerkers van Rohaan. Tijdens en na deze rondleiding zijn zij met elkaar in gesprek gegaan. Op deze manier werd op een laagdrempelige en interactieve wijze antwoord gegeven op de verschillende vragen.

Er zijn ons een aantal aspecten bijgebleven. Allereerst sprak de visie binnen de dagbesteding ons aan. Er wordt actief opzoek gegaan naar de intrinsieke motivatie van de bewoners, waarbij ze gestimuleerd worden om verantwoordelijkheid te nemen. De daginvulling wordt zorgvuldig op maat gemaakt en afgestemd op ieder individu. Een advies dat de medewerkers van Rohaan ons hebben meegegeven is: 'Denk in mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden en begin klein'. Dit sluit aan bij onze eigen visie, maar wordt bij Rohaan ook specifiek toegepast op de dagbesteding. Hier ligt voor VraagPlus nog kansen om te ontwikkelen. Daarnaast blijkt dat, door de complexe zorgvraag van onze bewoners, investering en geduld vanuit medewerkers cruciaal zijn. Tot slot is bij Rohaan te zien dat de combinatie tussen wonen en dagbesteding geïntegreerd wordt in het rooster.

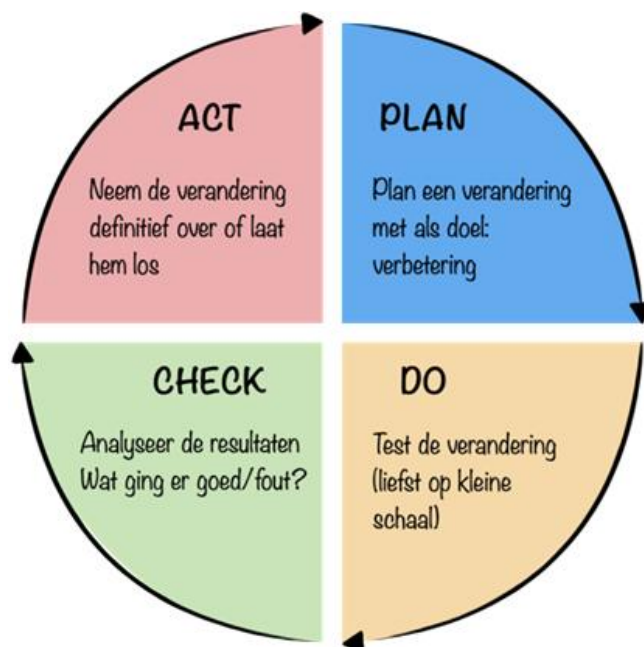
Beide externe visitaties zijn als waardevol en prettig ervaren. Naast de gedeelde inzichten en uitkomsten, zijn er ook nieuwe contacten gelegd. Beide organisaties zijn van harte welkom om bij VraagPlus een kijkje te komen nemen.



Bijlage 1

De aanpak van kwaliteitsverbetering

De ontwikkelpunten zijn uitgewerkt aan de hand van de PDCA-cyclus. De PDCA-cyclus is een methode om ervoor te zorgen dat het beoogde resultaat ook daadwerkelijk bereikt wordt. De PDCA-cyclus wordt door middel van Figuur 1 uitgelegd:



Figuur 1. PDCA-cyclus. Overgenomen uit [De PDCA-cyclus - Eenmeesterinleren.nl](https://www.eenmeesterinleren.nl)

PDCA	Omschrijving
Plan	In de eerste helft van 2027 starten we met onderzoeken in hoeverre het huidige cliënttevredenheidsonderzoek nog passend is. Concreet betekent dit dat er in 2028 of gewerkt wordt met de POS of dat er een nieuw meetinstrument is uitgekozen en tevens geïmplementeerd. Hiervoor wordt een kleine werkgroep aangesteld om dit proces op zich te nemen.
Do	De onderzoeksresultaten worden gepresenteerd en aan een kleine groep voorgelegd. Indien mogelijk wordt een en ander uitgetest. Er wordt als het ware een pilot gestart.
Check	De werkgroep analyseert en evalueert de resultaten met het bestuur en de cliëntenraad.
Act	Afhankelijk van deze uitkomst wordt er een nieuw clienttevredenheidsinstrument gekozen en geïmplementeerd of behouden we de huidige.



PDCA	Omschrijving
Plan	Medewerkers vergroten hun deskundigheid en sluiten aan bij toenemende complexere zorgvragen van bewoners. In afstemming met het team en gedragskundige is er een uitgebreid scholingsprogramma opgesteld voor 2025 en 2026. Er is aandacht voor thema's als weerbaarheid, middelengebruik en traumasensitief werken.
Do	Zowel de individuele medewerker wordt geschoold volgens het train-de-trainer principe als het volledige team.
Check	Het bestuur, medewerkers en gedragskundige evalueren regelmatig de opbrengst van de scholing.
Act	Afhankelijk van deze uitkomst wordt het scholingsprogramma al dan niet aangepast.

PDCA	Omschrijving
Plan	Een medewerker van VraagPlus krijgt de rol 'vrijwilligerscoördinator' toegewezen. De vrijwilligerscoördinator wordt het centrale aanspreekpunt. De taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilligerscoördinator moet verder worden uitgewerkt. Om deze rol goed te kunnen vervullen gaat VraagPlus ook op zoek naar een geschikte vorm van technologie om de vrijwilligerscoördinator te ondersteunen bij de uitvoering van zijn/haar taak.
Do	Het digitale hulpmiddel wordt eerst met een kleine groep vrijwilligers, bewoners en medewerkers uitgeprobeerd. Dit om na te gaan in hoeverre de technologie ontlast en verbinding bevordert.
Check	Het bestuur, de vrijwilligerscoördinator, de cliëntenraad en medewerkers evalueren deze aanpak gedurende 2026 regelmatig.
Act	Met behulp van de uitkomsten van deze evaluaties wordt de toepassing en de inzet van de vrijwilligerscoördinator verfijnd. .

PDCA	Omschrijving
Plan	In 2026 breidt de dagbesteding van VraagPlus uit. De dagbesteding zal worden gehuisvest in een centraal gelegen pand 't Convent, middenin het centrum van Huissen. Hier zal de dagbesteding een dienstverlenend karakter krijgen. Ook gaat VraagPlus aan de slag met de wijze waarop dagbesteding vorm kan krijgen, met name voor bewoners met een intensieve zorgvraag. Ook zij willen een betekenisvolle daginvulling passend bij wat zij nodig hebben en aankunnen.
Do	De huidige deelnemers van de dagbesteding verhuizen mee. Zij kunnen alvast wennen. Vanuit daar zullen ook de (nieuwe) werkzaamheden en activiteiten worden gestart. Deelnemers kunnen wennen aan nieuwe deelnemers en aan het dienstverlenende karakter op 't Convent.
Check	Het bestuur, de cliëntenraad en medewerkers evalueren deze aanpak gedurende 2026-2027 regelmatig.
Act	Afhankelijk van de uitkomsten van de evaluatie wordt de aanpak en werkwijze aangepast.

