

Kwaliteitsbeeld over 2025



DE SEIZOENEN

Thema: Leren van ervaringen, bouwen aan kwaliteit

Datum: mei 2025
Status: definitief
Versie: 1.0

Auteur: afdeling Kwaliteit en Veiligheid
Contactgegevens: kwaliteitveiligheid@deseizoenen.org

Samenvatting in makkelijke taal

In 2025 kregen 545 mensen zorg of ondersteuning van DeSeizoenen. Wij willen dat alle bewoners zich veilig, prettig en thuis voelen. Iedereen moet zo veel mogelijk kunnen wonen, werken en leven op een manier die bij hem of haar past.

Bij DeSeizoenen kijken we naar de hele mens. We kijken naar wat iemand nodig heeft, wat iemand belangrijk vindt en wat iemand zelf kan. Daarom praten medewerkers ieder jaar met de bewoner en vaak ook met familie of vertegenwoordigers over de zorg en ondersteuning.

Voor iedere bewoner is er een zorgplan in het digitale dossier. In dat plan staan afspraken over de zorg en ondersteuning. Het zorgplan moet op tijd worden bijgewerkt. Dat ging in 2025 nog niet goed genoeg. Bij ongeveer 1 op de 3 bewoners was het zorgplan niet op tijd vernieuwd. Dat is een belangrijk punt om te verbeteren.

Familie of andere betrokkenen kunnen vaak meekijken via Caren. Dat is een digitale omgeving met delen van het dossier. Bij bijna de helft van de bewoners is het dossier gekoppeld aan Caren. Dat helpt om samen de zorg goed af te spreken.

In 2025 vroeg DeSeizoenen aan cliënten en verwanten wat zij van de zorg vinden. Veel mensen zijn tevreden. Zij voelen zich vaak veilig bij de begeleiding. Ook kunnen zij vaak zelf kiezen. Veel mensen zijn positief over het contact met familie en over werk dat een goed gevoel en meer zelfvertrouwen geeft. Er zijn ook dingen die beter kunnen. Vooral de samenwerking tussen wonen en werken kan beter. Ook communicatie, schoonmaak en onderhoud, en de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren of creatief bezig te zijn kunnen beter.

DeSeizoenen werkte in 2025 ook aan het leren en ontwikkelen van medewerkers. Er kwam meer aandacht voor scholing, leren op de werkplek en het gebruiken van talenten van medewerkers. Met het project Ieder Talent Telt kijkt DeSeizoenen beter naar wat nieuwe medewerkers al kunnen, ook als zij nog geen zorgopleiding hebben.

Veiligheid blijft belangrijk. In 2025 waren er vier ernstige incidenten. Deze zijn onderzocht en gemeld bij de inspectie. Er zijn ook 2 klachten geregistreerd.

DeSeizoenen hield in 2025 ook het ISO-certificaat. Dat is een bewijs dat de organisatie aan belangrijke kwaliteitseisen voldoet. Er zijn wel punten om verder te verbeteren.

In 2025 kwamen ook mensen van buiten de organisatie kijken hoe het gaat met kwaliteit. Dat gebeurde samen met Kempenhaeghe. Zij zagen dat DeSeizoenen een sterke basis heeft en veel aandacht heeft voor mensen. Zij zeiden ook dat het kwaliteitsbeeld in de toekomst korter en duidelijker mag laten zien wat de zorg oplevert. Ook gaven zij aan dat zorgplannen vaker op tijd klaar moeten zijn en dat medewerkers in de teams duidelijker moeten weten wie waarvoor verantwoordelijk is. Verder blijft het belangrijk om cliënten, familie en professionals goed te betrekken.

Daarom kijkt DeSeizoenen vooruit naar 2026 en 2027.

Belangrijke verbeterpunten zijn: zorgplannen en dossiers op tijd bijwerken, beter samenwerken tussen wonen en werken, meer aandacht voor kwaliteit in de teams, en cliënten beter laten meedenken en

meepraten. DeSeizoenen wil ook blijven leren en verbeteren en goed onderzoeken wat in de praktijk werkt.

Kort gezegd: bij DeSeizoenen gaan veel dingen goed. Mensen voelen zich veilig en gezien. Tegelijk zijn er duidelijke verbeterpunten. Vooral het op tijd bijwerken van zorgplannen, de samenwerking tussen wonen en werken en duidelijke communicatie vragen extra aandacht. Daar werkt DeSeizoenen in 2026 en 2027 verder aan.

Voorwoord – Terugblik op 2025 door de raad van bestuur

Leren van ervaringen, bouwen aan kwaliteit

2025 was voor DeSeizoenen een jaar waarin veel samenkwam. Een jaar waarin we teruggrepen op onze fundamenteën én tegelijkertijd werden uitgedaagd om keuzes te maken die nodig zijn voor de toekomst. Een jaar waarin kwaliteit van zorg, kwaliteit van arbeid en financiële continuïteit nadrukkelijk met elkaar verbonden waren.

Wanneer wij terugkijken op 2025 zien wij bovenal een organisatie die, ondanks de uitdagingen die er waren, trouw is gebleven aan haar opdracht: mensen met een verstandelijke beperking een thuis bieden waar zij kunnen wonen, werken en leven vanuit hun eigen mogelijkheden en talenten. Onze antroposofische identiteit vormt daarbij geen theoretisch uitgangspunt, maar is zichtbaar in het dagelijks leven binnen onze gemeenschappen. In de verhalen van bewoners, verwanten en medewerkers zien wij terug wat DeSeizoenen bijzonder maakt: aandacht voor de hele mens, betekenisvolle relaties en het vertrouwen dat ieder mens zich kan blijven ontwikkelen.

In 2025 ontvingen 545 mensen zorg en ondersteuning binnen onze woon- en werkgemeenschappen. Het cliënttevredenheidsonderzoek laat zien dat bewoners en verwanten zich over het algemeen veilig voelen, ruimte ervaren om eigen keuzes te maken en de betrokkenheid van medewerkers waarderen. Dat zijn uitkomsten waar wij trots op zijn, omdat zij raken aan de kern van onze missie. Tegelijkertijd laten dezelfde onderzoeken zien dat er ook verbeterpunten zijn. De samenwerking tussen wonen en werken, de onderlinge communicatie en de mogelijkheden voor verdere ontwikkeling van bewoners vragen nadrukkelijk onze aandacht.

Ook op het gebied van kwaliteit en veiligheid hebben wij belangrijke lessen geleerd. De actualiteit van zorgplannen bleek achter te blijven bij onze ambities. Bij ongeveer een derde van de bewoners werd het zorgplan niet tijdig geëvalueerd. Hoewel de inhoudelijke kwaliteit van de dossiers veelal op orde is, hebben wij vastgesteld dat tijdigheid een randvoorwaarde is voor goede persoonsgerichte zorg. De externe visitatie door Kempenhaeghe bevestigde dit beeld en onderstreepte het belang van eigenaarschap, duidelijke verantwoordelijkheden en een sterke verbinding tussen kwaliteitsbeleid en de dagelijkse praktijk.

Daarnaast hebben wij in 2025 verder gebouwd aan een lerende organisatie. De introductie van het Strategisch Ontwikkelplan, de uitbreiding van praktijkopleiders, de ontwikkeling van nieuwe leerpaden en de verdere uitwerking van het programma *Ieder Talent Telt* laten zien dat wij investeren in mensen. Wij geloven dat kwaliteit van zorg begint bij medewerkers die ruimte krijgen om zich te ontwikkelen, hun talenten in te zetten en verantwoordelijkheid te nemen voor hun vakmanschap.

Tegelijkertijd stond 2025 ook in het teken van herstel en versterking van onze organisatie. De financiële uitdagingen waarmee wij werden geconfronteerd maakten duidelijk dat kwaliteit alleen duurzaam kan zijn wanneer ook de bedrijfsvoering gezond is. Dat vroeg om scherpe keuzes, meer sturing en een gezamenlijke inspanning van medewerkers, management en bestuur. Wij zijn dankbaar voor de betrokkenheid en veerkracht die wij daarbij in de organisatie hebben gezien. Juist in een periode waarin veel gevraagd werd van medewerkers bleef de aandacht voor bewoners centraal staan.

Het thema van dit kwaliteitsbeeld – *Leren van ervaringen, bouwen aan kwaliteit* – past daarom goed bij het afgelopen jaar. Kwaliteit ontstaat niet doordat alles perfect verloopt. Kwaliteit ontstaat doordat we bereid zijn eerlijk naar onszelf te kijken, te leren van wat goed gaat én van wat beter kan. Dat vraagt openheid, reflectie en de moed om verbeteringen daadwerkelijk door te voeren.

Met dit kwaliteitsbeeld leggen wij verantwoording af over het afgelopen jaar. Tegelijkertijd zien wij het vooral als een uitnodiging tot gesprek. Een gesprek met bewoners, verwanten, medewerkers, toezichthouders en samenwerkingspartners over wat goede zorg is en hoe wij daar iedere dag opnieuw vorm aan geven.

Wij danken alle bewoners, verwanten, vrijwilligers en medewerkers voor hun bijdrage aan onze gemeenschappen en voor hun betrokkenheid bij DeSeizoenen. Samen blijven wij bouwen aan een organisatie waarin mensen zich thuis voelen en waarin ruimte is om een leven lang te groeien en te bloeien.

Antwan van Ooijen en Jos Poelman

Raad van Bestuur DeSeizoenen

Inhoud

Samenvatting in makkelijke taal.....	2
Voorwoord – Terugblik op 2025 door de raad van bestuur	4
1 Inleiding.....	8
1.1 Missie.....	8
1.2 Algemene gegevens.....	8
1.3 Doel van dit Kwaliteitsbeeld	10
1.4 Leeswijzer	10
2 Bouwsteen 1 – Het zorgproces rond de individuele bewoner	12
2.1 Persoonsgerichte zorg	12
2.2 Zorgplan.....	13
2.2.1 Rapporteren	13
2.2.2 Caren	13
3 Bouwsteen 2 – Ervaringen van bewoners.....	14
3.1 Cliëntervaringsonderzoek 2025	14
3.2 Ervaringen uit de praktijk	16
4 Bouwsteen 3 – Professionele ontwikkeling.....	17
4.1 Lerende Organisatie.....	17
4.2 Scholing & Bekwaamheid	17
4.3 Ieder talent telt.....	17
4.4 Betrokkenheid van medewerkertevredenheid.....	18
4.4.1 Ondernemingsraad (OR)	19
4.4.2 Professionele Adviesraad (PAR).....	19
4.5 Teamontwikkeling.....	19
4.5.1 Introductiescholing.....	20
4.5.2 Camino	20
5 Bouwsteen 4 – Inzicht in Kwaliteit & Veiligheid	21
5.1 Kwaliteitscyclus (PDCA).....	21
5.2 Veiligheidsmanagement	21
5.2.1 Arbo werkgroep.....	21
5.2.2 Incidenten	22
5.3 Klachtenbehandeling	22
5.4 ISO-certificering	22
6 Visitatie – De blik van buitenaf	23
6.1 Bevindingen, overwegingen en verkende richtingen	23

6.1.1	Het kwaliteitsbeeld en verantwoording	23
6.1.2	Eigenaarschap van kwaliteit (Aandachtsfunctionarissen)	23
6.1.3	Personeel, arbeidsmarkt en innovatie	24
6.1.4	Participatie (cliënten, verwanten en professionals)	24
6.1.5	Zorgplancyclus en dossierkwaliteit	24
6.2	Conclusie van de visitatie	25
7	Verbeteragenda - vooruitblik	26
7.1	Kwaliteit van het zorgplan en dossier	26
7.2	Samenhang en communicatie (wonen & werken)	26
7.3	Eigenaarschap van kwaliteit bij de teams.....	27
7.4	Participatie en zeggenschap	27
7.5	Een lerende beweging	27

1 Inleiding

1.1 Missie

DeSeizoenen bestaat uit woon- en werkgemeenschappen voor volwassenen met een verstandelijke beperking. We bieden veiligheid, warmte en herkenning. Bij DeSeizoenen doe je ertoe, je bent er thuis. Vanuit onze antroposofische identiteit ondersteunen wij het samen wonen, samen werken en samen leven. We bieden ruimte voor groei en bloei door talenten en mogelijkheden te herkennen en te benutten.

Onze kernwaarden zijn:

- Gelijkwaardigheid: We hebben de overtuiging dat we ondanks alle verschillen in onze menselijkheid gelijk zijn en in ons mens-zijn van gelijke waarde.
- Dienstbaarheid: We zijn er in onze gemeenschappen op gericht om de ander te helpen.
- Tegenwoordigheid van geest: Je doet wat je nodig acht vanuit je kennis, ervaring, intuïtie en professionaliteit.

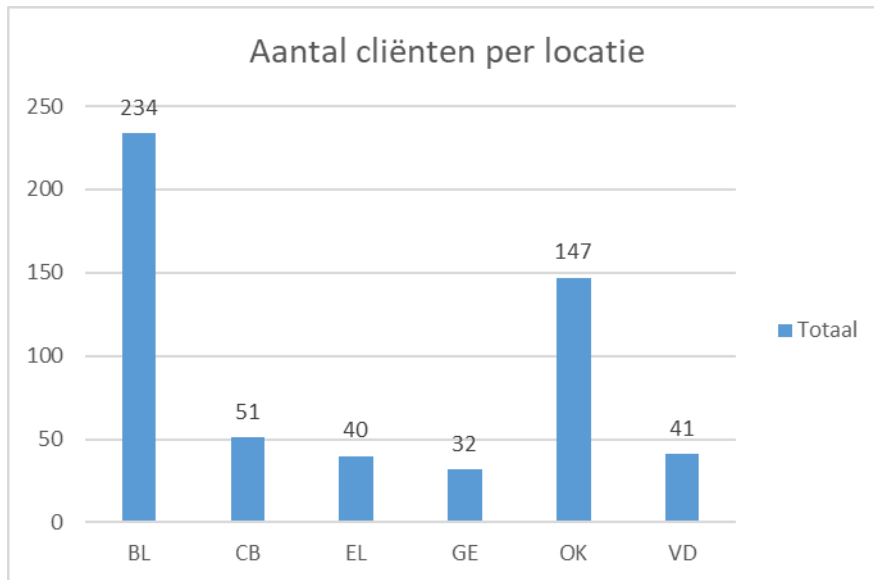
1.2 Algemene gegevens

DeSeizoenen verleent zorg op verschillende locaties in Nederland. De locaties van DeSeizoenen zijn:

- Bronlaak (BL, Oploo)
- Corisberg (CB, Heerlen)
- Elivagar (EL, Roggel)
- Gennep (GE, Eindhoven)
- Overkempe (OK, Olst)
- Verdandi (VD, Loenen en Zutphen)

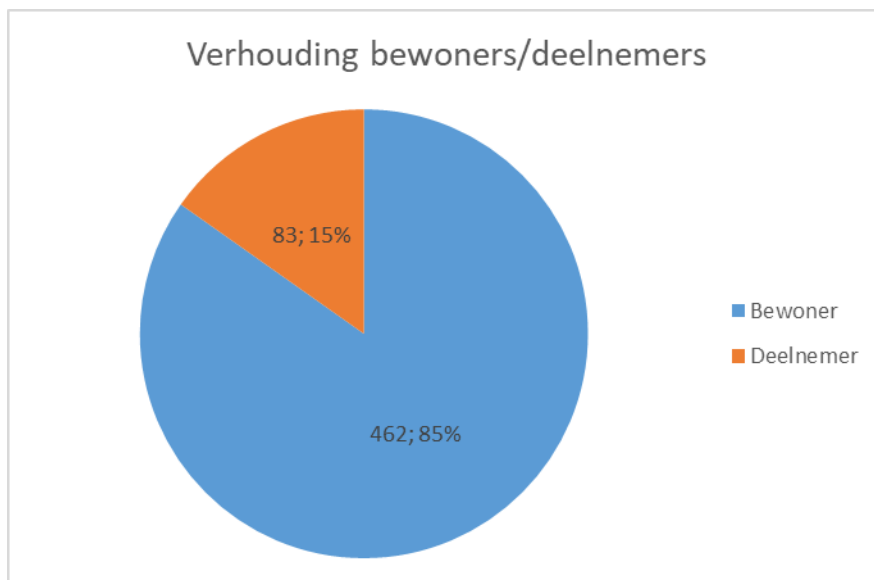
In de periode 1 januari tot en met 31 december 2025 waren in totaal 545 cliënten in zorg bij een van de locaties van DeSeizoenen. 19 van hen zijn in de loop van 2025 bij DeSeizoenen komen wonen en/of werken. In 2025 zijn 21 cliënten uit zorg gegaan.

Het aantal cliënten per locatie van DeSeizoenen dat op enig moment in 2025 in zorg was, zag er als volgt uit:

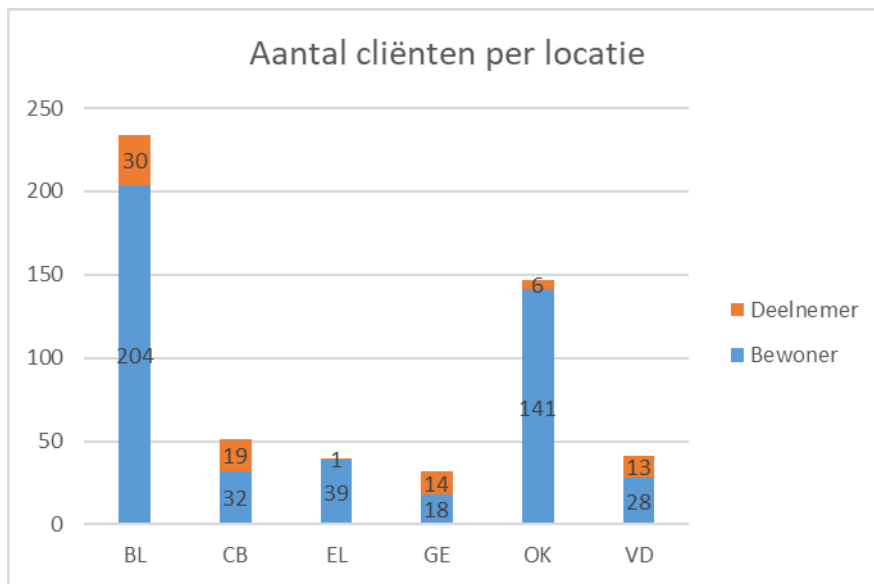


Figuur 1

462 van de in totaal 545 cliënten (85%) woont of woonde bij DeSeizoenen. 83 cliënten (15%) zijn of waren deelnemer bij een of meerdere werkgebieden van DeSeizoenen, zij wonen niet bij DeSeizoenen.



Figuur 2



Figuur 3

1.3 Doel van dit Kwaliteitsbeeld

Dit kwaliteitsbeeld over 2025 heeft als doel om een helder overzicht te geven van de kwaliteit van zorg en ondersteuning die door DeSeizoenen wordt geleverd. Dit geeft bewoners¹, familie, medewerkers en externe partijen inzicht in de kwaliteit van zorg. Het maakt zichtbaar hoe goed de zorg en ondersteuning aansluiten bij de wensen, behoeften en rechten van de bewoners van DeSeizoenen en hoe dat wordt ervaren.

Leren en verbeteren is een belangrijk thema in onze organisatie om verder te bouwen naar een stabiele organisatie. Daarnaast is het kwaliteitsbeeld een middel waarmee DeSeizoenen verantwoording aflegt aan financiers, inspecties en andere stakeholders over de kwaliteit van hun dienstverlening.

Vanuit onze antroposofische identiteit ondersteunen wij het samen wonen, het samen werken en het samen leven. We bieden ruimte voor groei en bloei door talenten en mogelijkheden te herkennen en te benutten. Hoe wij bewoners laten groeien en bloeien, een leven lang, vind je terug in verhalen van onze bewoners en medewerkers. Als geen ander kunnen zij vertellen hoe het is om op een van onze mooie locaties te wonen en te werken.

1.4 Leeswijzer

In de hoofdstukken 2 tot en met 5 komen achtereenvolgens de bouwstenen “1 – Het Zorgproces Rond de Individuele Persoon”, “2 – Ervaringen van Bewoners”, “3 – Professionele Ontwikkeling” en “4 – Inzicht in

¹ Waar in dit document wordt gesproken over bewoners, worden bedoeld zowel de bewoners die wonen en werken op een van de locaties van DeSeizoenen, als ook de dagbesteders/ cliënten die werken bij één van de vele werkgebieden, maar die elders wonen.

Kwaliteit & Veiligheid” aan bod. In hoofdstuk 6 kijken we terug naar de externe visitatie. In hoofdstuk 7 tenslotte kijken we vooruit naar de toekomst.
Dit kwaliteitsbeeld is samengevat in makkelijke taal.

2 Bouwsteen 1 – Het zorgproces rond de individuele bewoner

Op de Corisberg hebben wij sinds 2025 een nieuwe aanwinst: de Snoezelkar! Hij is ontwikkeld door Barry Emons, het oudste snoezelbedrijf ter wereld. De kar, die ergonomisch is, biedt verschillende elementen die de zintuigen kunnen prikkelen: met muziek, beeld en geur bijvoorbeeld.

De snoezelkar is er mede dankzij Hetty, mentor van bewoonster Carmen. Ze vertelt: ‘Het idee kwam op tijdens een vergadering met gedragsdeskundige Tine: dat de snoezelkar mooi zou kunnen aansluiten bij de bewoners.’

2.1 Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg kenmerkt zich door het centraal stellen van de unieke persoon met zijn of haar behoeften, wensen en mogelijkheden. Het gaat verder dan alleen medische of praktische zorg; het richt zich op de hele mens en zijn leven in context. Dit steunt op onze kernwaarden gelijkwaardigheid, dienstbaarheid en tegenwoordigheid van geest.

Als gedragsdeskundige kijkt Tine Bex specifiek naar gedrag en ervaringen van de bewoners: ‘Gedrag is een uiting van behoeftes die we nog niet helder in kaart hebben. Een persoon vraagt iets van ons, welke vraag ligt er en door welke behoefte komt gedrag tot uiting? Dat zijn vragen waar ik mij mee bezighoud.’

In een jaar zijn er meerdere gesprekken over de bewoner. Elk jaar vindt er een jaargesprek plaats en een halfjaarlijkse evaluatie. En elke 5 jaar is er de beeldvormende bespreking. Dat is een bespreking in brede kring over het pad van de bewoner. Camino, de begeleidingsweg op onze locaties, is de basis voor de beeldvormende besprekingen.

Gedragskundige Evert Hoefman legt uit:

“In Camino is het thema ‘heel de mens ontdekken’. En dat is wat we met de beeldvormende besprekingen doen. In een brede kring kijken we naar een bewoner. Met de verwanten, persoonlijk begeleider, begeleiders, therapeuten en de gedragskundigen wisselen we op gestructureerde manier waarnemingen uit. We proberen te achterhalen waar het pad van de bewoner naar toe loopt. Uiteindelijk komt daar een beschrijving uit die wordt toegevoegd aan het persoonsbeeld in het zorgplan.

We kijken naar de bewoner zoals we dat in de begeleidingsweg Camino leren: Wat neem ik waar? Wat voel ik? Wat weet ik? Hierin zit een verschil met de reguliere zorgorganisaties. Wij nemen bijvoorbeeld ook lichaamsbouw, vitaliteit, houding en stem mee. En we kijken naar het 3- en 4-ledig mensbeeld.”

Magazine Vier interviewde de bestuurders van DeSeizoenen, Antwan van Ooijen en Jos Poelman. Zij zeggen in dat gesprek: *“Wat ik ook inspirerend vind is dat de mensen zinvol werk verrichten en dat we niet praten over dagbesteding.” “DeSeizoenen voelt echt als een gemeenschap en niet als een instelling waar medewerkers zorgen voor cliënten.”*

2.2 Zorgplan

Voor elke bewoner is er een digitaal dossier in Ons. Het zorginhoudelijke deel van het dossier omvat tenminste het zorgplan en het persoonsbeeld, naast eventueel een signaleringsplan, risicoanalyse en/of het vastleggen van Wzd²-maatregelen.

Uiterlijk 6 weken na aanvang van de zorg wordt in samenspraak met de bewoner of diens vertegenwoordiger een zorgplan opgesteld. Dat plan heeft een maximale geldigheid van 1 jaar. Uiterlijk dan, of zoveel eerder als wenselijk, wordt het geëvalueerd. Gedragkundige en persoonlijk begeleider bekijken samen met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger het zorgplan en passen dat aan op de wensen en behoeften van de bewoner.

De actualiteit van het zorgplan is een kwaliteitsindicator waarover wordt gerapporteerd aan de locaties. Vastgesteld moet worden dat in 2025 bij gemiddeld ongeveer 33% van de bewoners het zorgplan niet tijdig vernieuwd werd. Bij deze groep bewoners bestaat het risico dat de dagelijkse zorg niet is gebaseerd op actuele wensen, behoeftes en afspraken.

De conclusie die hieruit volgt is dat de PDCA-cyclus voor veel bewoners van DeSeizoenen goed functioneert. Tegelijkertijd is dat voor een kleine groep bewoners niet zo. Dat kan leiden tot minder adequate persoonsgerichte zorg.

2.2.1 Rapporteren

Dagelijks spelen verschillende mensen, waaronder zorgprofessionals en verwanten een rol bij de zorg voor bewoners. Om de informatieoverdracht tussen zorgprofessionals – die op verschillende momenten werkzaam zijn – te ondersteunen, wordt er door hen gerapporteerd in het digitale dossier van bewoners. Dit helpt om de dagelijkse zorg en ondersteuning steeds goed af te stemmen op de wensen en behoeftes van de bewoner.

2.2.2 Caren

Om verwanten en anderen³ uit het sociale netwerk te informeren, kan gebruik gemaakt worden van Caren. Dat is een digitale omgeving die inzage geeft in delen van het dossier in Ons. De dossiers van bijna 50% van de bewoners zijn gekoppeld aan Caren. Het zorgplan en de rapportages zijn dan zichtbaar voor de mensen die er gebruik van maken. Naast de persoonlijke contacten die verwanten hebben met de begeleiders van hun naasten, helpt het gebruik van Caren bij het afstemmen van zorg door DeSeizoenen en door verwanten. Het is daarmee een hulpmiddel om de bewoner centraal te stellen.

² Wet zorg en dwang

³ De bewoner of diens wettelijk vertegenwoordiger is hierin bepalend.

3 Bouwsteen 2 – Ervaringen van bewoners

Brian woont sinds oktober 2024 bij Verdandi in Loenen. Hij noemt het zelf zijn tweede huis. En dat voelt bijzonder, want op andere woonplekken lukte het hem niet om echt te landen. “Ik vind het hier fijner dan waar ik eerst woonde,” zegt hij. Zijn ouders beamen dat: “Hij voelt zich begrepen. En wij merken thuis ook verschil. Hij komt ontspannen thuis, het contact is beter.”

Brians ouders, Bianca en Lesley, wonen vlakbij in Eerbeek. Op de fiets is het een minuut of twintig. “Ik scheur met de fiets,” zegt hij trots. De begeleiding stuurt een berichtje als hij onderweg is, en dan fietst hij zelfstandig heen en weer. Zo heeft hij twee plekken waar hij zich thuis voelt.

Bij Verdandi had hij al langer een werkplek, dus de overgang naar wonen was een logische volgende stap. “Ik werkte hier al,” vertelt hij. “Buiten aan het werk, onkruid trekken of met zo’n krabber, dat vind ik leuk.” Het werken in de natuur doet hem goed: hij is sterker geworden en beweegt makkelijker.

Op zijn kamer komt hij tot rust met zijn favoriete muziek, TikTok en games. “Meestal hardcore, maar de Zweedse metalband Sabaton vind ik ook vet,” vertelt hij. Zijn speaker heeft extra bas, precies zoals hij het graag hoort. Gamen doet hij het liefst alleen, vooral op Roblox of in racespellen waarin hij lekker kan scheuren.

En als het even niet over muziek of games gaat, dan wel over klassieke auto’s. Als er één ding is dat Brian jammer vindt aan Verdandi, dan is het de wifi. “Die mag van mij wel wat beter,” zegt hij droogjes.

Op Verdandi heeft Brian inmiddels alles wat hij nodig heeft: een fijne woonplek, een werkplek, lieve begeleiders én een vriendin: Lisa. “Als ik mijn rijbewijs haal, ga ik met Lisa lekker touren,” zegt hij stralend. Zijn opa heeft een lichtblauwe Volkswagen Kever speciaal voor hem. Die droom leeft.

Brian is in het weekend vaak bij zijn ouders thuis. Soms eten ze een pizza, maar meestal wordt er op zaterdag een visje gehaald, een vaste traditie. Thuis doet hij zijn eigen ding en komt hij tot rust. Zijn ouders zien het met een glimlach aan. “Er is nu ritme, structuur, aandacht. En hij hoeft niet meer op zijn tenen te lopen. Hij mag gewoon zichzelf zijn.”

De overstap naar DeSeizoenen bracht voor het hele gezin meer rust. Minder zorgen, minder telefoontjes, meer vertrouwen. “We hadden het eigenlijk eerder moeten doen,” zegt zijn vader. Brian knikt. En zijn ogen glinsteren. Dat zegt genoeg.

3.1 Cliëntervaringsonderzoek 2025

In november/december 2025 is een cliënttevredenheidsonderzoek (cto) uitgevoerd onder alle cliënten van DeSeizoenen en hun verwanten. Hiervoor is gebruik gemaakt van de diensten van onderzoeksbureau Quality Qube. De door hen gebruikte methodiek is onderdeel van de VGN Waaier Cliëntervaringsinstrumenten.

127 cliënten hebben deelgenomen aan het cto; 86 bewoners van in totaal 16 verschillende woonhuizen en 41 deelnemers van een werkgebied. Bewoners en deelnemers samen zijn werkzaam bij 23 werkgebieden.

227 Verwanten hebben de vragenlijsten van het cto beantwoord; zij vertegenwoordigen 188 bewoners

van 46 woonhuizen en 39 deelnemers van een werkgebied. Gezamenlijk vertegenwoordigen verwanten de cliënten van 31 verschillende werkgebieden.

Het totaal aantal respondenten (bewoners en verwanten samen) is voldoende voor een representatief beeld over wonen. De resultaten over werken zijn voor een aantal locaties verminderd representatief door de lagere respons.

De uitkomsten van het cto zijn uitgedrukt in waarderingscijfers op een schaal van 1 – 10. Onderstaande figuur laat het beeld op DeSeizoenenniveau zien. Ter vergelijking met de uitkomsten van het vorige cto in 2021/2022, zijn tussen haakjes de uitkomsten van dat onderzoek opgenomen.

DeSeizoenen – 2025 (2021/2022)

DeSeizoenen			
8,1 (8,5)			
Wonen		Werken	
7,9 (8,3)		8,2 (8,6)	
Cliënten (bewoners)	Verwanten	Cliënten (bewoners & deelnemers)	Verwanten
8,2 (8,9)	7,1 (7,7)	8,7 (9,4)	7,5 (7,8)



Cliënten en vertegenwoordigers zijn het meest unaniem in hun hoogste waarderingscijfers bij de volgende antwoordcategorieën:

- Veiligheid bij de begeleiding (zowel op de woonlocatie als het werkgebied)
- Vrijheid van keuze (zelfbepaling bij activiteiten en uitjes)
- Positief effect van werken op het zelfbeeld
- Contact met familie en verwanten

De door cliënten en vertegenwoordigers unaniem als laagste gewaardeerde antwoordcategorieën zijn:

- Deelname aan collectieve rituelen (dagopening en jaarfeesten)
- Schoonmaak en onderhoud van de woning/terrein
- Samenwerking tussen wonen en werken (en interne communicatie)
- Kunstzinnige vorming en ontwikkelingsmogelijkheden

De resultaten van het cto zijn pas recent beschikbaar gekomen. Bij het schrijven van dit kwaliteitsbeeld zijn ze nog niet vertaald naar concrete verbeteracties in de teams.

3.2 Ervaringen uit de praktijk

De Corisberg bestaat 25 jaar. Een mijlpaal, niet alleen voor bewoners en medewerkers, maar vooral ook voor de ouders die ooit het initiatief namen en zo de basis legden.

Ouders zoals José en Paul Nowacki, die samen de droom hadden om een warme, menselijke plek te creëren voor hun kinderen. Voor hun dochter Ragna en anderen.

“Het heeft bloed, zweet en tranen gekost,” zegt Paul openhartig. “Avonden vergaderen, formulieren, subsidies, gesprekken met instanties... maar je doet het. Want je wilt het beste voor je kind.” Geen instelling. Geen plek waar je je kind achterlaat. Maar een gemeenschap, waarin het ritme van de dag rust geeft, waar mensen elkaar écht zien, en waar bewoners kunnen zijn wie ze zijn. Inmiddels woont Ragna al vele jaren op Villa Terwinselen en werkt ze sinds jaar en dag vol overgave in de Hoeve-bakkerij van De Corisberg. Een plek die klopt, ook al blijft het als ouder soms zoeken naar rust.

José: *“Het is niet makkelijk om een kind met een beperking te hebben. Je leven loopt anders. Maar Ragna hoort bij ons, zij maakt ons leven rijker. En als je dan ziet dat ze haar woon- en werkplek gevonden heeft, dan is dat zó waardevol.”*

Enkele citaten uit de respons van het cto waaruit tevredenheid blijkt zijn:

Bewoners: *“Ik mag zelf kiezen,” “Ik ga alleen als ik wil,” “Fijn dat ik nee mag zeggen.”*

Verwanten: *“Ik word direct gebeld als er iets is,” “Ze verzwijgen niets,” “Fijn dat ik op de hoogte word gehouden bij problemen.”*

Ook kritische noten worden uitgesproken door de respondenten:

Bewoners: *“Ik wil iets anders doen,” “Altijd hetzelfde werk,” “Ik wil nieuwe dingen leren,” “Meer afwisseling.”*

Verwanten: *“Ik moet alles zelf doorgeven,” “De linkerhand weet niet wat de rechterhand doet,” “Er is weinig overleg tussen de teams.”*

4 Bouwsteen 3 – Professionele ontwikkeling

4.1 Lerende Organisatie

In januari 2025 heeft het managementteam ingestemd met het Strategisch Ontwikkel Plan (SOP). Met het SOP kiest DeSeizoenen voor een leercultuur gebaseerd op maatwerk, eigen regie en werkplek-leren door te investeren in praktijkopleiders, een leerportaal en nieuwe leercontent van de VGN Academie en Noordhoff Zorg.

Het team van praktijkopleiders is sinds augustus 2025 compleet. Zij rapporteren naar de eigen locatiedirecteur en werken samen met team M&O en L&O voor het actualiseren van het BPV beleid en inzetten van de leercultuur.

Met het huidige leeraanbod in combinatie met de nieuwe leercontent van VGN Academie en Noordhoff ZorgPad Professional kunnen we circa 80% van de leerbehoeften invullen. Voor het reviewen van de nieuwe leercontent en het op maat maken van leerpaden zijn inhoudsdeskundigen benaderd (K&V, DGoZ, Verpleegkundigen, GDK). Voor het aanvullen van antroposofische/DeSeizoenen specifieke leercontent is een 'beheersprocedure leercontent' opgesteld.

4.2 Scholing & Bekwaamheid

Vanaf november 2025 ondersteunt leerportaal Pynter onze leercultuur, waarin maatwerk, eigen regie en werkplek-leren centraal staan.

L&O Visie – Samen verder!

Als medewerker:

- ben je zelf verantwoordelijk voor de ontwikkeling in je werk en leven,
- draag je bij aan het vormen van de DeSeizoenen, als duurzaam, gezonde, antroposofische, wendbare en lerende organisatie,
- word je aangemoedigd en in de gelegenheid gesteld je persoonlijk en professioneel te ontwikkelen.

De bewoners, je team, collega's, leidinggevend en de afdeling Mens & Organisatie zullen hierin ondersteunen.

4.3 Ieder talent telt

In februari 2022 sloten de Zorgkantoren Nederland en de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) een akkoord om samen een transitie te maken naar een duurzame, toekomstbestendige en betaalbare gehandicaptenzorg. Dat akkoord bestaat uit 5 kanslijnen. Van elke gehandicaptenorganisatie wordt verwacht dat ze aan de slag gaan met 2 kanslijnen. Een van de kanslijnen die DeSeizoenen koos

is kanslijn 5 (Bij elke cliënt wordt een (eigen) netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning). Kanslijn 5 werd bij DeSeizoenen het project 'Ieder Talent Telt'. En daar geven we graag wat meer uitleg over.

Bij DeSeizoenen vlogen we de kanslijn op een heel eigen manier aan: We beseffen dat er vele taken zijn die komen kijken bij de begeleiding van onze bewoners. Voor sommige taken is een diploma nodig, voor andere taken niet. Binnen onze gemeenschappen brengt iedereen iets mee wat kan helpen bij het bieden van een fijne en betekenisvolle dag voor onze bewoners. Naast medewerkers zijn dat het eigen netwerk van de bewoner, maar ook nieuwkomers in de zorg, verwanten en vrijwilligers. We hebben een projectgroep opgericht om dit thema verder uit te werken.

Het eerste deel van het project bestaat uit het werven van nieuwkomers in de zorg. Waar de inzet van mensen die geen zorgopleiding hebben gehad nu nog geen gangbare manier van werken is, gaan we dit gemakkelijker maken. We kijken daarbij naar de manier van werven en selecteren van mensen. En passen werkwijzen aan waar nodig. Een belangrijk uitgangspunt bij de werving is dat we willen kijken naar talenten van mensen, net zoals we dat bij onze bewoners ook doen.

Op Overkempe brachten we de nieuwe werkwijze vanuit het project als eerste in de praktijk. Monique Tromp, clustermanager, vertelt: "In de afgelopen jaren hebben we zij-instromers gehad die in veel gevallen zijn doorgegroeid naar waardevolle collega's. Mensen met een zeer diverse achtergrond. Van onderwijsassistent naar metaalbewerker, en van schoonmaker tot ergotherapeut. Zij maken heel weloverwogen een keuze voor de zorg. Tot nu toe moesten deze mensen als ze wilden groeien naar de functie van begeleider vaak het hele opleidingstraject door. Dat betekent dat iemand met een afgeronde opleiding op HBO-niveau opnieuw vakken als bijvoorbeeld burgerschap en taaltoetsen moet volgen. Demotiverend en het kost onnodig veel tijd. Het mooie van Ieder Talent Telt is dat we meer op maat gaan kijken naar competenties en opleiding. Voor een onderwijsassistent, die al het één en ander aan agogische vaardigheden meebrengt, zal dat een ander traject zijn dan voor iemand die uit een technische sector komt."

Monique vervolgt: "Het project Ieder Talent Telt kan ertoe bijdragen dat mensen veel sneller hun plek vinden in de zorg en hun competenties op het vereiste niveau kunnen krijgen. Meer gericht op onze groep bewoners, die in de reguliere opleidingen maar beperkt aan de orde komt. En in een veel hoger tempo omdat je je richt op de competenties die we nodig hebben. Dat vraagt ook wat van onszelf. We moeten de nieuwkomers zorgvuldig begeleiden en de teams betrekken bij het opleiden van deze mensen. Soms zijn medewerkers sceptisch om met iemand zonder opleiding en ervaring te gaan samenwerken. Maar altijd blijkt dat het vooral gaat om de persoonlijkheid en competenties die iemand van nature al heeft. Als dat past, dan stromen ze soepel in een team in."

4.4 Betrokkenheid van medewerkertevredenheid

Bas Standaar (53) werkt sinds december als begeleider op Gennep in Eindhoven. Jarenlang werkte hij als zelfstandig theatertechnicus, maar hij maakte hij de overstap naar de zorg, een plek die meteen voelt als thuis.

Soms weet je het gewoon: dit klopt. Voor Bas voelde het vanaf dag één goed bij DeSeizoenen. "Ik stapte het woonhuis binnen en dacht: dit is hun huis, ik ben te gast. En precies dat maakt het bijzonder. Je hoeft

hier niets op te houden. Gewoon jezelf zijn, dat is genoeg.” Bas werkte ruim dertig jaar als zelfstandig theatertechicus. “Een creatief leven, altijd onderweg, maar zorgen zat er eigenlijk toen al in. Voor het team, de planning, de sfeer achter de schermen.”

Tijdens een voorstelling op een zorgboerderij werd een zaadje geplant. “Ik dacht: hier zou ik willen werken.” Toen corona het theater stillegde, ging hij op zoek naar waar zijn kracht écht ligt. “Steeds kwam ik uit bij de zorg.” Hij schreef talloze brieven, maar kreeg weinig reactie, behalve bij DeSeizoenen. “Deze plek kende ik nog van vroeger. Toen ik er met mijn vader langsfietsde, wist ik: hier moet ik zijn.”

4.4.1 Ondernemingsraad (OR)

De OR kijkt terug op een intensief jaar waarin veel onderwerpen op de agenda stonden: van roosterbeleid en pauzebeleid, tot functiebeschrijvingen, vastgoed en financiële uitdagingen. We zijn kritisch maar opbouwend in gesprek gebleven met de bestuurder.

Belangrijkste Onderwerpen:

- Roosterbeleid en pauzebeleid
- Functiebeschrijvingen en inschaling
- Financiële situatie en herstelplan
- Gezondheidsbeleid en sociale veiligheid
- Vastgoed en brandveiligheid
- Functie Coördinerend Begeleider

De OR behandelde 1 adviesaanvraag en 4 instemmingsaanvragen.

4.4.2 Professionele Adviesraad (PAR)

De PAR gaat met 1 januari 2026 van start. Na een goed half jaar kwartier maken, hebben de deelnemers volmondig ‘ja’ gezegd tegen een officiële start van de PAR in 2026.

De PAR adviseert het bestuur – gevraagd en ongevraagd – over het zorgbeleid en issues met gevolgen voor de professionele beroepsuitoefening binnen DeSeizoenen. De PAR pakt een onderwerp goed aan, pelt het af en bespreekt het en adviseert aan het bestuur hierover. Het bestuur neemt het advies/de adviezen serieus in ontvangst en kijkt en meldt wat hij ermee in de praktijk mee kan. Doel is betere en meer gedragen besluitvorming.

4.5 Teamontwikkeling

De afdeling L&O zegt over intervisie: “Intervisie is een gestructureerd en zelfsturend leerproces gericht op het vergroten van professionele effectiviteit. Deelnemers reflecteren op werkervaringen en onderzoeken vraagstukken aan de hand van een gestructureerde methode. Dit leidt tot nieuwe inzichten, handelingsperspectieven en een sterker gevoel van onderlinge verbinding.”

De 6-stappenmethode biedt een heldere structuur voor intervisie. Een sessie duurt meestal 1,5 uur en behandelt 1 tot 2 vraagstukken. Er kunnen individuele (persoonlijk, professioneel, praktisch) of team- of organisatie-ontwikkelvraagstukken worden ingebracht.

Twee andere voorbeelden van teamontwikkeling binnen DeSeizoenen zijn de introductiescholing en Camino.

4.5.1 Introductiescholing

Afgelopen dinsdag, 14 oktober, mochten we acht collega's van Overkempe verwelkomen voor de Introductiescholing Antroposofie in Oost.

De bekende onderwerpen kwamen aan bod, aan Jos Poelman, onze bestuurder bedrijfsvoering, werden diverse vragen gesteld en er waren momenten met levendige gesprekken.

Een vraag die leefde bij de deelnemers was: "waar gaat het goed en waar kan het echt nog beter?" Wij als docenten stellen vervolgens de vraag: "wat kun jij doen, waar word jij enthousiast van en waaraan kun jij je steentje bijdragen, hoe klein ook?"

We doen het samen, in verbinding met elkaar.

4.5.2 Camino

Na Corisberg zijn ook woonteam en werkleiders van Bronlaak samen met de eigen Gedragkundige hun Camino gaan lopen rondom een bewoner waar zij een vraag rondom hebben.

“De hele mens ontdekken” aan de hand van het vierledig en drieledig kijken naar een bewoner, dat geeft handvatten, nieuwe blikrichtingen en bevestigt wat er vanuit de antroposofie al volop gebeurt op Bronlaak. Want dat is wat we als docenten hebben ontmoet: een grote groep medewerkers die zeer verbonden met de inhoud en met een grote betrokkenheid op de bewoners in het werk staat. Dat is indrukwekkend! Naast de vele jaren dat de begeleiders doorgaans zich aan Bronlaak hebben verbonden. De scholing valt in vruchtbare aarde!

5 Bouwsteen 4 – Inzicht in Kwaliteit & Veiligheid

5.1 Kwaliteitscyclus (PDCA)

Naast het feit dat medewerkers vaak de bewoners goed kennen, weten wat iemand fijn vindt, wat de persoonlijke behoeftes zijn, is er natuurlijk het cliëntdossier. Daarin worden afspraken vastgelegd, er wordt in gerapporteerd en het is een belangrijke basis voor evaluatie en bijstellen.

Het digitale, persoonlijke zorgdossier van elke bewoner bevat:

- Overzichtspagina met (indien van toepassing):
 - o Waarschuwingen
 - o Episodes
 - o Medische voorgeschiedenis
 - o Allergieën en overgevoeligheden
 - o Medisch beleid en wilsverklaringen
- Zorgplan
- Persoonsbeeld
- Signaleringsplan
- Risicoanalyse
- Wzd
- Rapportages
- Klinimetrie

Andere stuurmiddelen zijn de Kwaliteitsmonitor en het Dashboard incidenten.

Daarnaast rapporteert de afdeling kwaliteit en veiligheid elk kwartaal aan de locatiedirecteuren. Deze rapportage omvat:

- Algemene gegevens over de locatie
- Incidenten
- Dossiers Ons, waaronder zorgplannen en Wzd
- Omstandigheden van invloed op kwaliteit van zorg
- Beleving van kwaliteit van zorg
- Adviezen van de adviseur kwaliteit en veiligheid

Alle relevante informatie wordt besproken tijdens periodieke teamoverleggen en tijdens de jaargesprekken met bewoners of hun verwanten.

5.2 Veiligheidsmanagement

5.2.1 Arbo werkgroep

De Arbowerkgroep is ingericht om de RI&E uit te voeren en te coördineren. Daarnaast adviseert een afvaardiging de locaties per kwartaal op basis van kennis en ervaring van de werkgroepleden. De werkgroep signaleert en inventariseert knelpunten in de arbeidsomstandigheden en bewaakt dat het arbobeleid en de arbodoelstellingen en het doorlopen van de verbetercyclus De RI&E wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de Arbowerkgroep.

De Arbowerkgroep kan zich, zo nodig na overleg met de directie, laten bijstaan door deskundigen. De Arbocoördinator en Manager M&O verzorgen de verbinding naar het MT en OR.

5.2.2 Incidenten

Een voorval waarbij een bewoner betrokken is en dat heeft geleid of had kunnen leiden tot schade, gevaar of onveilige situaties voor de cliënt zelf of voor anderen, moet worden geregistreerd als zogenaamde Melding Incident Cliënt (MIC). Een analyse hiervan is onderdeel van de genoemde kwartaalrapportage.

Vier incidenten die zich voordeden in 2025 waren dusdanig ernstig dat deze nader zijn onderzocht. In alle gevallen is het incident gemeld bij de inspectie. Telkens wees het onderzoek uit dat er sprake was van een calamiteit. 0,2% van de in 2025 geregistreerde incidenten was een calamiteit. In twee gevallen was de aard van de calamiteit zodanig dat voor het onderzoek een externe voorzitter werd aangesteld.

DeSeizoenen had in 2025 een groep van 10 intern opgeleide incidentonderzoekers. 7 van hen waren betrokken bij een of meerdere incidentonderzoeken.

Naast de daadwerkelijke incidentonderzoeken, is de gehele groep van onderzoekers in 2025 2 keer bijeengekomen voor intercollegiaal overleg over de aanpak van onderzoeken en het uitwisselen van ervaringen.

5.3 Klachtenbehandeling

In 2025 zijn 2 klachten geregistreerd. Eén van deze klachten is in 2025 afgesloten, de andere werd begin 2026 afgesloten.

5.4 ISO-certificering

DeSeizoenen voldoet aan de eisen gesteld in NEN-EN-ISO9001 Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen Versie 2015 en wordt daarvoor jaarlijks ge-audit door Certificatie in de Zorg (maakt inmiddels deel uit van EIK Certificering). Deze audit staat binnen DeSeizoenen bekend als de externe audit.

In 2025 is de externe audit uitgevoerd op 12 en 13 februari. Ge-audit zijn de locaties Bronlaak, Corisberg, Overkempe en Verdandi en een aantal ondersteunende diensten van DeSeizoenen. Ook het bestuur is bevraagd door de auditor.

De audit teamleider geeft een positief advies. De conclusie van de audit is dat DeSeizoenen ook in 2025 gecertificeerd blijft voor ISO9001-2015, zij het met bevindingen; 2 midden- en 5 laag-risico.

6 Visitatie – De blik van buitenaf

In juni 2025 vond een visitatie plaats met Kempenhaeghe. De uitwisseling leverde voor DeSeizoenen waardevolle inzichten op rond kwaliteitsverbetering, familieparticipatie, innovatie, personeelsinzet en cliëntperspectief.

De visitatiepartner herkende DeSeizoenen als een inhoudelijk sterke organisatie, en gaf als ontwikkelpunt mee om verbeteringen, impact en conclusies in het kwaliteitsbeeld compacter en explicieter te formuleren. Daarnaast bevestigde de visitatie het belang van duidelijke kwaliteitsrollen, blijvende betrokkenheid van verwanten en bewoners, en verdere versterking van de verbinding tussen kwaliteit, dossiervoering en de dagelijkse zorgpraktijk.

6.1 Bevindingen, overwegingen en verkende richtingen

6.1.1 Het kwaliteitsbeeld en verantwoording

Bevinding van de visitor: Kempenhaeghe beoordeelde DeSeizoenen als een inhoudelijk sterke organisatie met een zeer volledige beschrijving van de zorg. Het advies was echter om de *verantwoording* compacter en scherper te maken: minder beschrijven van het proces (“wat we doen”) en meer focussen op het resultaat (“wat het oplevert”) en de bereikte impact.

Onze overweging en richting: Wij nemen dit advies ter harte als leidraad voor de verdere ontwikkeling van onze rapportages.

- *Verkenning*: We willen onderzoeken of een beknoptere opzet met meer focus op uitkomsten voor onze stakeholders (cliënten, verwanten, toezichthouder) inderdaad toegankelijker is.
- *Voornemen*: Voor de volgende cyclus willen we verder verkennen hoe we de ‘impact’ van onze zorg nog inzichtelijker kunnen maken, bijvoorbeeld door meer gebruik te maken van visuele verhalen naast de tekst.

6.1.2 Eigenaarschap van kwaliteit (Aandachtsfunctionarissen)

Bevinding van de visitor: DeSeizoenen werkt met aandachtsfunctionarissen voor thema’s als medicatie en Wzd. De visitor signaleerde echter dat de geografische spreiding van onze locaties en de voornamelijk digitale afstemming het eigenaarschap op de werkvloer soms versnipperen. Het advies was om kwaliteitsrollen herkenbaarder te maken en structureel te “aanjagen” dicht bij de teams.

Onze overweging en richting: We herkennen deze uitdaging. De vraag is hoe we digitale afstemming kunnen versterken met fysiek contact, zonder de werkdruk onnodig te verhogen.

- *Verkenning*: We onderzoeken momenteel de haalbaarheid van bijeenkomsten waar aandachtsfunctionarissen casuïstiek kunnen bespreken. Daarnaast kijken we naar de rol van de coördinerend begeleider: kan deze functie worden verrijkt om nog dichter bij de teams te staan?
- *Voornemen*: Het versterken van het eigenaarschap op de werkvloer is opgenomen als agendapunt voor het beleidsonderzoek in 2026.

6.1.3 Personeel, arbeidsmarkt en innovatie

Bevinding van de visitor: De aanpak van DeSeizoenen op de arbeidsmarkt werd geprezen, met name het terugbrengen van het aantal zzp'ers op locatie Corisberg naar nul door inzet van een eigen flexpool. Ook het project 'Ieder Talent Telt' (werving op competentie) werd genoemd als goed voorbeeld.

Onze overweging en richting: We zien dit als bevestiging dat onze ingeslagen weg vruchten afwerpt. De vraag is hoe we deze successen kunnen schalen.

- *Verkenning:* We willen onderzoeken welke specifieke voorwaarden op Corisberg hebben geleid tot het succes van de flexpool, en in hoeverre deze vertaald kunnen worden naar andere locaties. Ook verkennen we hoe we de instroom via 'Ieder Talent Telt' structureel kunnen borgen in onze wervingsprocedures.
- *Voornemen:* In 2026 willen we een verkenning starten naar de mogelijkheden voor uitrol van de succesfactoren naar andere locaties van DeSeizoenen.

6.1.4 Participatie (cliënten, verwanten en professionals)

Bevinding van de visitor: De sterke betrokkenheid van verwanten werd benoemd als kracht. Op het vlak van professionals werd geadviseerd om de (destijds) nog op te richten Professionele Adviesraad (PAR) snel te borgen via ambassadeurs.

Onze overweging en richting: De informele verbinding met verwanten willen we koesteren. Tegelijkertijd zoeken we naar manieren om de inbreng van cliënten te versterken.

- *Verkenning:* Nu de PAR per 1 januari 2026 operationeel wordt, willen we onderzoeken hoe we de verbinding tussen deze raad en de dagelijkse praktijk het beste kunnen vormgeven. Daarnaast verkennen we hoe we cliënten actiever kunnen betrekken bij beleidsvragen.
- *Voornemen:* De inrichting en borging van de PAR en de verkenning van betrokkenheid van cliënten staan op de ontwikkelagenda voor 2026.

6.1.5 Zorgplancyclus en dossierkwaliteit

Bevinding van de visitor: Er werd gesproken over de zorgplancyclus. De visitor onderstreepte het belang van de coördinerend begeleider als regisseur. Hoewel onze dossiers inhoudelijk sterk zijn, werd geconstateerd dat de actualiteit (tijdigheid) een aandachtspunt is.

Onze overweging en richting: Dit sluit naadloos aan bij onze eigen constatering in hoofdstuk 2, waar we rapporteren dat bij 33% van de bewoners het zorgplan niet tijdig is vernieuwd. De visitatie bevestigt dat dit een kritiek risico is voor de kwaliteit van zorg.

- *Verkenning:* We onderzoeken of het versterken van de rol van coördinerend begeleider (zoals geadviseerd) de oplossing biedt om deze achterstand weg te werken.
- *Voornemen:* Het verbeteren van de actualiteit van zorgplannen is een van de speerpunten in onze verbeteragenda. We willen in 2026 in beeld brengen welke maatregelen (inhoudelijk of ondersteunend) nodig zijn om de actualiteit structureel te verbeteren.

6.2 Conclusie van de visitatie

De visitatie met Kempenhaeghe heeft bevestigd dat DeSeizoenen op de goede weg is, met een sterke inhoudelijke basis en een mensgerichte visie. Tegelijkertijd heeft de 'blik van buiten' ons geholpen om scherper te krijgen waar onze aandacht naar uit moet gaan: de vertaalslag van goede intenties naar geborgde resultaten in de dagelijkse praktijk.

7 Verbeteragenda- vooruitblik

Het Kwaliteitsbeeld 2025 geeft een reëel beeld van waar DeSeizoenen staat: een organisatie met een sterke inhoudelijke basis, geworteld in de antroposofie, waar bewoners zich over het algemeen veilig en gezien voelen. Tegelijkertijd laten de data en de feedback van cliënten, verwanten en de externe visitatie zien dat er belangrijke stappen te zetten zijn.

Deze verbeteragenda beschrijft niet een reeks van vaststaande, onwrikbare plannen, maar benoemt de speerpunten en onderzoeksvragen die centraal staan in onze ontwikkelcyclus voor 2026 en 2027. Onze aanpak is onderzoekend: we willen eerst goed begrijpen wat werkt in onze specifieke context, voordat we bredere implementatiebesluiten nemen.

7.1 Kwaliteit van het zorgplan en dossier

Uit onze eigen monitoring blijkt dat in 2025 bij circa 33% van de bewoners het zorgplan niet tijdig is vernieuwd. De visitatie bevestigde dat de actualiteit van dossiers een kritiek aandachtspunt is, ondanks dat de inhoudelijke kwaliteit vaak hoog is.

In 2026 brengen we in beeld welke maatregelen nodig zijn om de actualiteit structureel te verbeteren, met als streven dat er geen achterstand meer is.

Onze aanpak en voornemens:

- Onderzoek naar oorzaken: We gaan in 2026 diepgaand onderzoeken waarom zorgplannen bij een specifieke groep bewoners niet op tijd worden geëvalueerd. Ligt dit aan werkdruk, aan onduidelijkheid over rollen, of aan de complexiteit van de zorgvraag?
- Verkenning rol coördinerend begeleider: Naar aanleiding van het visitatie-advies verkennen we hoe de functie van coördinerend begeleider kan worden versterkt. We willen onderzoeken of het geven van expliciete regie en tijd aan deze functie helpt om de dossieractualiteit te borgen.

7.2 Samenhang en communicatie (wonen & werken)

Het cliënttevredenheidsonderzoek van 2025 toont aan dat de samenwerking tussen wonen en werken, en de interne communicatie, door cliënten en verwanten als minder wordt ervaren. Citaten als “De linkerhand weet niet wat de rechterhand doet” onderstrepen de behoefte aan betere afstemming. In 2026 verkennen we hoe we de informatie-uitwisseling tussen woon- en werkteams kunnen verbeteren, zodat bewoners een integraal en samenhangend dagritme ervaren.

Onze aanpak en voornemens:

- Verkenning van overlegstructuren: We gaan onderzoeken welke vormen van overleg (gezamenlijke teamvergaderingen, digitale overdracht, of gezamenlijke zorgbesprekingen) het meest effectief zijn om de samenwerking tussen wonen en werken te versterken.
- Informeren van verwanten: We willen onderzoeken hoe we verwanten van cliënten structureler kunnen betrekken bij het evalueren van deze samenwerking, zodat hun ervaring leidend is in de verbetering.

7.3 Eigenaarschap van kwaliteit bij de teams

De visitatie signaleerde dat het eigenaarschap van kwaliteit door de spreiding van de locaties en door digitale afstemming soms versnipperd raakt. De rol van aandachtsfunctionarissen vraagt om versterking. In 2026 onderzoeken hoe we kwaliteitsrollen herkenbaarder kunnen maken en fysiek dichterbij de teams kunnen brengen.

Onze aanpak en voornemens:

- Onderzoek naar de rol van het domein kwaliteit en veiligheid: We gaan bekijken hoe het in 2026 gestarte domein kwaliteit en veiligheid kan bijdragen aan het nemen van eigenaarschap.
- Borging van de PAR: Nu de Professionele Adviesraad (PAR) in 2026 start, gaan we onderzoeken hoe we deze raad het beste kunnen laten aansluiten bij de dagelijkse praktijk. We verkennen de inzet van ambassadeurs per locatie om de verbinding te borgen.
- Professionalisering zij-instroom: We zetten de verkenning voort om de instroom via 'Ieder Talent Telt' structureel te borgen, zodat we de succesfactoren kunnen vertalen naar alle locaties.

7.4 Participatie en zeggenschap

Hoewel verwanten betrokken zijn, willen we de ervaringen en meningen van cliënten zelf verder versterken.

In 2026 verkennen we of een ander instrument voor cliënttevredenheid de stem van álle cliënten beter hoorbaar kan maken in beleidsvragen.

Onze aanpak en voornemens:

- Verkenning middelen voor continu meten van cliënttevredenheid.
- Toegankelijkheid informatie: We blijven werken aan het toegankelijk maken van informatie (zoals deze samenvatting in makkelijke taal), en onderzoeken hoe we visuele middelen nog beter kunnen inzetten om dialoog mogelijk te maken.

7.5 Een lerende beweging

Deze agenda is niet in steen gebeiteld. DeSeizoenen kiest voor een lerende aanpak. We zullen gedurende 2026 en 2027 monitoren welke verkenningen tot concrete verbeteringen leiden en welke minder effectief blijken. In het volgende Kwaliteitsbeeld (2027) zullen we verantwoording afleggen over wat deze onderzoeksvragen hebben opgeleverd en welke nieuwe koersen we dan uitzetten.

Ons uitgangspunt blijft onveranderd: kwaliteit is geen doel op zich, maar een middel om bewoners een leven lang te laten groeien en bloeien, in een gemeenschap waar ze thuis zijn.