

# KWALITEITSBEELD 2025

## STICHTING ZORGWIEL





## Inleiding

Dit kwaliteitsbeeld 2025 beschrijft hoe Stichting ZorgWiel in het afgelopen jaar heeft gewerkt aan kwaliteit van bestaan en hoe wij dit systematisch volgen, bespreken en verbeteren. Het document maakt zichtbaar welke keuzes wij hebben gemaakt, welke inzichten dit heeft opgeleverd en hoe deze bijdragen aan het verder ontwikkelen van onze zorg.

Het kwaliteitsbeeld is bedoeld voor bewoners en verwanten, medewerkers, de Raad van Toezicht, zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het biedt een samenhangend overzicht van hoe wij het landelijke kwaliteitskader toepassen in onze dagelijkse praktijk.

Dit document vervult een richtinggevende en lerende functie. Het bundelt informatie uit onder andere bewonerservaringen, teamreflecties, externe visitaties en incidentanalyses. Deze inzichten vormen de basis voor reflectie, keuzes en verbeteracties.

Met dit kwaliteitsbeeld geven wij inzicht in waar wij staan en hoe wij het gesprek over kwaliteit van bestaan blijven voeren, met als doel ons handelen voortdurend te blijven aanscherpen.





## Kernwaarden ZorgWiel

- **Korte lijnen**  
Door dicht op de praktijk te staan en signalen snel op te pakken, krijgen ontwikkelingen, verbeterpunten en successen een plek in dit kwaliteitsbeeld. Reflecties uit de woonhuizen, gesprekken met bewoners en verwanten en ervaringen van medewerkers vormen de basis. Daarmee laat dit document zien wat er echt speelt in de dagelijkse zorg.
- **Persoonlijk contact**  
In de beschreven voorbeelden, ervaringen en leerpunten staat de mens centraal. Dit kwaliteitsbeeld gaat niet alleen over cijfers en processen, maar vooral over relaties, samenwerking en aandacht voor de individuele bewoner. Zo maken wij zichtbaar hoe persoonsgerichte zorg in het dagelijks handelen vorm krijgt.
- **Transparantie**  
Dit kwaliteitsbeeld biedt open inzicht in wat goed gaat en waar we nog ontwikkeling zien. Het is bedoeld voor bewoners, verwanten, medewerkers, Raad van Toezicht, zorgkantoren en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Door eerlijk te reflecteren en keuzes toe te lichten, dragen we bij aan vertrouwen en gezamenlijke betrokkenheid.

## 2. Het kader waarbinnen wij werken

### 2.1 Landelijk kwaliteitskader

Het kwaliteitsbeeld 2025 is opgesteld in samenhang met het Generiek Kompas, samen werken aan kwaliteit van bestaan. Dit kader biedt richting aan hoe wij kwaliteit van zorg en ondersteuning organiseren, beoordelen en blijven ontwikkelen. Binnen Stichting ZorgWiel vertalen wij dit landelijke kader bewust naar onze eigen praktijk, vanuit onze kernwaarden korte lijnen, persoonlijk contact en transparantie.

Wij werken met **korte lijnen** tussen bewoners, verwanten, medewerkers, teamleiders en staf. Hierdoor blijft beleid geen abstract geheel, maar sluit het aan bij wat er dagelijks gebeurt binnen de woonhuizen. Signalen uit de praktijk worden snel opgepakt en besproken, waardoor afspraken en verbeteringen direct toepasbaar zijn en leven in de organisatie.



Het **persoonlijk contact** vormt de kern van onze manier van werken. Binnen het kader blijft de relatie tussen bewoner, netwerk en begeleider centraal staan. Beslissingen worden zoveel mogelijk samen genomen, met aandacht voor de wensen, mogelijkheden en behoeften van de individuele bewoner. Zo krijgt persoonsgerichte zorg concreet vorm binnen ZorgWiel.

Daarnaast hechten wij grote waarde aan **transparantie**. Wij maken onze keuzes, afwegingen en ontwikkelpunten inzichtelijk voor bewoners, verwanten, medewerkers en toezichthouders. Door open te communiceren over wat goed gaat en waar we willen leren en verbeteren, versterken we het onderlinge vertrouwen en stimuleren we gezamenlijke betrokkenheid bij kwaliteit van zorg.

Op deze manier vormt het landelijke kwaliteitskader geen doel op zich, maar een ondersteunend kompas dat ons helpt om vanuit onze kernwaarden blijvend te werken aan kwaliteit van bestaan.

---

## 2.2 Visie van de organisatie

De visie van Stichting ZorgWiel op goede zorg en kwaliteit van bestaan sluit nauw aan bij het landelijke kwaliteitskader en krijgt vorm in onze dagelijkse praktijk. Wij geloven dat goede zorg ontstaat in relatie tot de mens, zijn of haar netwerk en de omgeving. Daarbij staat niet het systeem centraal, maar het leven van de bewoner zoals hij of zij dat graag wil leiden.

Onze visie is onlosmakelijk verbonden met onze kernwaarden **korte lijnen**, **persoonlijk contact** en **transparantie**. Deze waarden bepalen hoe wij samenwerken, beslissingen nemen en verantwoording afleggen.

Wij werken vanuit **korte lijnen**, waardoor we snel kunnen schakelen en dicht bij de praktijk blijven. Bewoners, verwanten, medewerkers, teamleiders en staf staan in direct contact met elkaar. Hierdoor worden signalen vroegtijdig herkend, kunnen vragen laagdrempelig worden gesteld en sluiten afspraken aan bij wat daadwerkelijk nodig is in het dagelijks leven van bewoners.

**Persoonlijk contact** vormt de basis van onze zorg en ondersteuning. Wij zien bewoners niet als cliënt, maar als mens met een eigen verhaal, wensen en mogelijkheden. In samenwerking met het netwerk en andere betrokkenen stemmen wij de zorg zo goed mogelijk af op de individuele situatie. Deze relatiegerichtheid draagt bij aan vertrouwen, veiligheid en kwaliteit van bestaan.



Daarnaast vinden wij **transparantie** essentieel. Wij maken inzichtelijk hoe keuzes tot stand komen, welke afwegingen worden gemaakt en waar wij aan werken. Door open te communiceren over wat goed gaat en waar we leren en verbeteren, creëren we duidelijkheid en betrokkenheid bij alle partijen. Transparantie zien wij niet als verantwoording achteraf, maar als een doorlopend gesprek over kwaliteit.

Vanuit deze visie werken wij elke dag aan zorg die meebeweegt met de behoeften van bewoners, waarbij we blijven leren, ontwikkelen en samen verbeteren binnen de kaders van wet- en regelgeving én met ruimte voor de **menselijke maat** van ZorgWiel.

---

### 3. Kwaliteit van bestaan van bewoners

#### 3.1 Persoonsgerichte zorg

Bij Stichting ZorgWiel staat persoonsgerichte zorg centraal. Dit betekent dat wij uitgaan van de unieke mens achter de zorgvraag en ondersteuning bieden die aansluit bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de individuele bewoner. Kwaliteit van bestaan is daarbij leidend, in plaats van vaste structuren of standaardoplossingen.

Bewoners ervaren regie doordat zij – zoveel als mogelijk – zelf keuzes maken in hun dagelijks leven. Dit kan gaan om grote beslissingen, zoals doelen in het ondersteuningsplan, maar ook om kleine, betekenisvolle keuzes in het moment. Onze begeleiders sluiten hierbij aan door goed te kijken, te luisteren en samen met de bewoner te verkennen wat passend is. Waar nodig ondersteunen wij bewoners in het verwoorden van hun wensen, rekening houdend met hun communicatiemogelijkheden.

De betrokkenheid van naasten en het netwerk van de bewoner is een vanzelfsprekend onderdeel van onze werkwijze. Vanuit **persoonlijk contact** werken wij samen binnen de driehoek bewoner, verwant, professional. Door deze samenwerking ontstaat een gedeeld beeld van wat belangrijk is voor de bewoner en hoe hier gezamenlijk vorm aan kan worden gegeven. Wij hechten daarbij aan heldere afstemming en respect voor ieders rol en verantwoordelijkheid.

Onze **korte lijnen** zorgen ervoor dat signalen snel worden opgepakt. Bewoners en verwanten weten begeleiders, persoonlijk begeleiders, teamleiders en andere medewerkers laagdrempelig te vinden. Hierdoor kunnen wensen, zorgen of veranderingen in een vroeg stadium besproken worden en blijft de ondersteuning afgestemd op de actuele situatie van de bewoner.



Afspraken over zorg en ondersteuning worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. Dit plan is geen statisch document, maar een levend geheel dat regelmatig wordt geëvalueerd en bijgesteld. Vanuit **transparantie** bespreken wij keuzes, doelen en wijzigingen open met bewoners en verwanten, zodat duidelijk is wat is afgesproken en waarom. Evaluaties vinden structureel plaats en bieden ruimte om samen te leren en te verbeteren.

Door deze manier van werken geven wij persoonsgerichte zorg concreet vorm: nabij, afgestemd en in voortdurende dialoog met de bewoner en zijn of haar netwerk. Zo dragen wij iedere dag bij aan kwaliteit van bestaan, passend bij de mens én in lijn met onze kernwaarden.





### 3.2 Ervaren kwaliteit

Bij Stichting ZorgWiel hechten wij grote waarde aan de ervaringen van bewoners en hun naasten. De manier waarop zij de zorg en ondersteuning beleven, geeft ons essentiële informatie over wat bijdraagt aan kwaliteit van bestaan en waar verbetering mogelijk is. Ervaren kwaliteit vormt daarmee een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsbeeld.

Wij halen deze ervaringen op via verschillende wegen. Structurele momenten, zoals het BewonersTevredenheidsOnderzoek (BTO) en gesprekken met bewoners en verwanten, worden aangevuld met informele signalen uit het dagelijks contact. Ook overlegorganen zoals de bewonersraad, ouderbesturen en klankbordgroepen bieden waardevolle inzichten. Door deze combinatie ontstaat een rijk en genuanceerd beeld van hoe onze zorg wordt ervaren.



Onze **korte lijnen** maken het mogelijk om signalen snel te delen en op te pakken. Bewoners en verwanten kunnen vragen, zorgen of complimenten laagdrempelig bespreken met begeleiders en andere betrokkenen. Deze directe terugkoppeling zorgt ervoor dat ervaringen niet blijven liggen, maar onderdeel worden van het gesprek binnen teams en op organisatieniveau.



Het **persoonlijk contact** speelt hierin een centrale rol. Veel feedback ontstaat in het alledaagse samenzijn: tijdens gesprekken, bij overdrachten of in contactmomenten rond het ondersteuningsplan. Begeleiders nemen de tijd om te luisteren, door te vragen en ervaringen serieus te nemen. Dit draagt bij aan vertrouwen en nodigt bewoners en verwanten uit om hun beleving te delen.

Daarnaast staat **transparantie** voorop in hoe wij omgaan met ontvangen feedback. Wat bewoners en naasten ons teruggeven, wordt besproken en waar mogelijk vertaald naar concrete verbeteracties. We maken inzichtelijk wat er met signalen gebeurt, welke keuzes worden gemaakt en welke punten verdere aandacht vragen. Niet alle wensen zijn altijd uitvoerbaar, maar wij vinden het belangrijk om hierover open en duidelijk te communiceren.

De ervaringen van bewoners en verwanten vormen een belangrijke bron voor leren en verbeteren. Terugkerende thema's en signalen worden besproken binnen teams en meegenomen in reflectie en verbetercycli. Op deze manier draagt ervaren kwaliteit direct bij aan de verdere ontwikkeling van onze zorg en ondersteuning. Zo blijven we, samen met bewoners en hun netwerk, werken aan kwaliteit van bestaan die aansluit bij wat voor hen van waarde is.

Uit het bewonersonderzoek (BTO/CoK Wonen 2025) blijkt dat bewoners het wonen bij ZorgWiel over het algemeen zeer positief ervaren. Het wonen werd gemiddeld beoordeeld met een 8,8, wat duidt op een hoge mate van tevredenheid, en daar zijn wij ontzettend trots op! Bewoners geven aan dat zij zich gezien en gehoord voelen.





## 4. Samen leren en verbeteren

### 4.1 Reflectie en dialoog

Binnen Stichting ZorgWiel zien wij reflectie en dialoog als een essentieel onderdeel van werken aan kwaliteit. Leren en verbeteren gebeurt niet los van de praktijk, maar juist in en met het dagelijks werk. Door regelmatig stil te staan bij ervaringen, situaties en dilemma's, ontwikkelen teams zich continu en blijft de zorg aansluiten bij de bewoners.

Reflectie vindt plaats op verschillende momenten en niveaus. Binnen de teams is er structureel ruimte om terug te kijken op het handelen in de zorg: wat ging goed, wat was lastig en wat kan anders? Deze gesprekken krijgen vorm tijdens teamoverleggen, intervisiemomenten, evaluaties van zorgplannen en in het dagelijkse contact tussen collega's. Ook incidenten, signalen van bewoners en feedback van verwanten worden betrokken bij deze reflectie.

Verbeterpunten worden zowel formeel als informeel opgehaald. Soms komen deze naar voren uit analyses, onderzoeken of audits, maar vaak ontstaan ze juist in gesprekken uit de praktijk. Teams worden gestimuleerd om signalen te benoemen en bespreekbaar te maken, zonder dat dit meteen tot oplossingen hoeft te leiden. Het gezamenlijk onderzoeken van situaties draagt bij aan inzicht en professionalisering.

De dialoog binnen ZorgWiel kenmerkt zich door openheid en betrokkenheid. Medewerkers voelen zich uitgenodigd om vragen te stellen, elkaar aan te spreken en ervaringen te delen. Teamleiders en staf sluiten hierbij aan, niet om over te nemen, maar om te ondersteunen en samen richting te geven. Hierdoor ontstaat eigenaarschap bij de teams en worden verbeteringen gedragen door de mensen die er dagelijks mee werken.

Op organisatieniveau worden terugkerende thema's en signalen uit teams samengebracht. Deze vormen input voor bredere leerpunten en verbeteracties. Door continu de verbinding te leggen tussen wat er op de werkvloer gebeurt en de koers van de organisatie, blijft leren en verbeteren een levend proces.

Zo vormt reflectie geen apart onderdeel, maar een doorlopende werkwijze binnen ZorgWiel. Het helpt ons om bewust te blijven handelen, ruimte te houden voor ontwikkeling en samen te werken aan kwaliteit van bestaan voor onze bewoners.

---

### 4.2 Verbetercycli in 2025

In 2025 heeft Stichting ZorgWiel verder gebouwd op de ontwikkelingen en aandachtspunten die in 2024 zijn ingezet. De focus lag op het verdiepen van persoonsgerichte zorg, het versterken van deskundigheid, het benutten van technologie



ter ondersteuning van het zorgproces en het verder ontwikkelen van een lerende organisatiecultuur.

### Versterken van het zorgproces en methodisch werken

In 2025 is gewerkt aan het verder borgen van methodisch werken binnen het ondersteuningsplan. De implementatie van **ONS Nedap** is hierbij een belangrijke pijler geweest. Door het gebruik van dit ECD is het zorgproces overzichtelijker en consistentier ingericht en is er meer aandacht gekomen voor doelgericht rapporteren en evalueren. Tegelijkertijd is ingezet op het ontsluiten van managementinformatie, waardoor teams en staf gerichter kunnen sturen op de kwaliteit van het bewonersdossier.

### Inzet van technologie en innovatie

De in 2024 ingezette Kanslijn-technologie, waaronder lichttherapie, is in 2025 verder toegepast en geborgd in de dagelijkse praktijk. Deze vorm van ondersteuning is structureel opgenomen in het behandel aanbod voor bewoners met sombere of depressieve klachten. Begeleiders en onze gedragskundigen werkten daarbij volgens een vast stappenplan, met aandacht voor evaluatie en effectiviteit.





### Aandacht voor ouder wordende bewoners

De zorg voor ouder wordende bewoners bleef ook in 2025 een belangrijk thema. Medewerkers volgden aanvullende scholing om signalen van veroudering en veranderende zorgvragen beter te herkennen. Daarnaast zijn themabijeenkomsten voor ouders en vertegenwoordigers georganiseerd, waarin is ingegaan op ouder worden, zorgwensen en toekomstscenario's. Deze bijeenkomsten droegen bij aan gedeelde verwachtingen en betere afstemming.



### Versterken van het netwerk rondom bewoners

In 2025 is vervolg gegeven aan het in 2024 ontwikkelde vrijwilligersbeleid. Alle woonhuizen zijn actief aan de slag gegaan met het werven, begeleiden en binden van vrijwilligers. Vrijwilligers kregen een duidelijkere plek binnen de ondersteuning van bewoners, wat bijdroeg aan welzijn, sociale contacten en extra aandacht in het dagelijks leven.

### Leren, reflecteren en werkgeluk

Reflectie en leren kregen in 2025 structureel vorm binnen teams. Teamoverleggen, intervisie en coaching werden benut om ervaringen te delen en dilemma's te bespreken.



Daarnaast is in 2025 verder gebouwd op de positieve uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek uit 2024. Aandacht voor werkgeluk, feedback geven en ontvangen, en professionele reflectie bleef een belangrijk onderdeel van het personeelsbeleid binnen ZorgWiel.

### Veiligheid en kwaliteit

Op het gebied van veiligheid is in 2025 gewerkt aan het verder verbeteren van de registratie en opvolging van onvrijwillige zorg, het versterken van de bekendheid van de CVP Wzd, het borgen van nazorg na incidenten en het bespreekbaar maken van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag. Deze thema's zijn zowel op organisatieniveau als binnen de teams continu onder de aandacht gebleven.

### 4.3 Externe visitatie met Slowcare – leren van de blik van buiten

Stichting ZorgWiel heeft in 2025 samen met SlowCare een externe visitatie uitgevoerd. SlowCare is een kleinschalige zorgorganisatie voor mensen met (zeer) ernstige meervoudige beperkingen en werkt vanuit een sterk mensgerichte en relationele zorgvisie.

De gezamenlijke visitatie bood ruimte voor gelijkwaardige dialoog tussen twee zorgorganisaties die vanuit vergelijkbare waarden werken, maar in verschillende contexten. Juist deze combinatie zorgde voor verdieping en reflectie: herkenning in wat goed gaat en nieuwe perspectieven op gemaakte keuzes.

Met deze vorm van peer learning laat ZorgWiel zien dat zij bewust de blik van buiten opzoekt en actief leert van samenwerking met andere zorgaanbieders.

Thema: bewoners met een veranderende zorgvraag en hoe dit goed weg te zetten binnen de organisatie.

De visitatie laat zien dat zowel SlowCare als Zorgwiel werken vanuit een sterke mensgerichte visie, waarbij kwaliteit van leven, nabijheid en persoonsgerichte zorg centraal staan. Beide organisaties hebben veel aandacht voor het welzijn van ouder wordende bewoners met een verstandelijke beperking en sluiten aan bij de uitgangspunten van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg.

Tegelijkertijd werd zichtbaar dat beide organisaties hierin verschillende accenten leggen, waardoor er ook waardevolle onderlinge leerpunten zijn ontstaan.

SlowCare onderscheidt zich door de sterke verankering van LACCS binnen de gehele organisatie. De methodiek is zichtbaar in zorgplannen, gesprekken, dagelijkse rapportages en teamreflecties. Ook de combinatie van een kleinschalige setting, ruime



bezetting en aandachtige nabijheid maakt dat medewerkers veel ruimte ervaren om aan te sluiten bij het tempo en de behoeften van bewoners. Daarnaast is palliatieve zorg verder uitgewerkt en kunnen bewoners binnen SlowCare tot het einde van hun leven blijven wonen. Voor Zorgwiel biedt dit inspiratie in het verder verdiepen en structureel borgen van methodisch werken rondom ouder wordende bewoners en kwaliteit van bestaan.

Zorgwiel laat juist sterke voorbeelden zien in het actief investeren in scholing, bewustwording en deskundigheidsbevordering rondom ouder wordende bewoners. Door opleidingen, aandachtfunctionarissen, themabijeenkomsten en het werken vanuit Positieve Gezondheid wordt breed gekeken naar signalering, communicatie en veranderende behoeften van bewoners. Ook het actief betrekken van ouders en het bespreekbaar maken van veranderingen wordt als kracht gezien. Voor SlowCare biedt dit inspiratie in het verder organiseren en structureren van deskundigheidsontwikkeling en het expliciet inzetten van aandachtfunctionarissen en thematische scholing.

Beide organisaties herkennen daarnaast dezelfde ontwikkelthema's. Zo blijft het geven van feedback en het voeren van professionele reflectie een aandachtspunt binnen teams. Ook is gesproken over de balans tussen het aansluiten bij wensen van ouders en het maken van professionele afwegingen in het belang van de bewoner. Verder zien beide organisaties kansen in het nog verder versterken van interdisciplinaire samenwerking, het tijdig signaleren van achteruitgang en het duurzaam borgen van kennis en werkwijzen binnen de organisatie.

De visitatie bevestigt dat beide organisaties werken vanuit betrokkenheid, aandacht en deskundigheid, en dat de open uitwisseling van ervaringen en werkwijzen bijdraagt aan verdere ontwikkeling van de zorg voor ouder wordende bewoners met een verstandelijke beperking.



---

## 5. Deskundige en betrokken medewerkers

### 5.1 Vakbekwaamheid

Binnen Stichting ZorgWiel zien wij deskundige medewerkers als een essentiële pijler voor goede zorg en ondersteuning. In 2025 is daarom verder gebouwd aan het borgen en verdiepen van vakbekwaamheid, aansluitend op de koers die in 2024 is ingezet.

In 2025 is structureel gewerkt met een scholingsaanpak op maat, afgestemd op zowel organisatiedoelen als op de specifieke zorgvragen binnen de woonhuizen. Naast verplichte scholingen, zoals BHV, medicatie en verpleegtechnische handelingen, is ingezet op verdiepende scholing rondom thema's die in de praktijk actueel zijn. Hierbij was bijzondere aandacht voor de zorg voor ouder wordende bewoners, omgaan met complexe zorgvragen, methodisch werken en professionele reflectie.

De vakgroep gedragskundigen speelt hierin een actieve rol. Zij ondersteunen teams bij begeleidingsvragen, sluiten aan bij teamoverleggen en signaleren scholingsbehoeften op basis van de dagelijkse praktijk. Door scholing en coaching dichtbij de werkvloer te organiseren, kunnen medewerkers nieuwe kennis direct toepassen en bespreken binnen het team.

Ook de implementatie van ONS Nedap heeft bijgedragen aan vakbekwaamheid in 2025. Medewerkers zijn ondersteund in het werken met het nieuwe ECD, met aandacht voor doelgericht rapporteren, evalueren en het vastleggen van afspraken. Dit heeft geleid tot meer overzicht en een verdere professionalisering van het zorgproces.

Daarnaast is in 2025 geïnvesteerd in de verdere ontwikkeling van teamleiders. Teamleiders vervullen een sleutelrol in het verbinden van inhoud, teamontwikkeling en begeleiding op de werkvloer. Intervisie wordt ingezet om deze rol te versterken en te blijven ontwikkelen.

### 5.2 Werkplezier en vitaliteit

Naast vakbekwaamheid is aandacht voor werkplezier en vitaliteit een belangrijk aandachtspunt binnen ZorgWiel. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek uit 2024, waarin werkgeluk hoog werd gewaardeerd, vormde een belangrijke basis om in 2025 verder op door te bouwen.

In 2025 is actief ingezet op het behouden van een positieve werksfeer en het ondersteunen van medewerkers in hun dagelijkse werk. Teamoverleggen,



reflectiemomenten en coaching zijn benut om werkdruk, samenwerking en balans bespreekbaar te houden. Medewerkers worden aangemoedigd om signalen van belasting tijdig te delen, zodat hier samen passend op gereageerd kan worden.

Aandacht voor feedback geven en ontvangen bleef een terugkerend thema. Teams zijn ondersteund om feedback onderdeel te maken van het dagelijkse werk, met ruimte voor zowel complimenten als ontwikkelpunten. Dit draagt bij aan een veilige werksfeer waarin leren en verbeteren vanzelfsprekend zijn.

Daarnaast is er in 2025 blijvend aandacht geweest voor vitaliteit, onder andere door het bespreekbaar maken van belastende situaties, het bieden van nazorg na incidenten en het creëren van ruimte voor herstel. Door individuele terugkoppeling, teamgesprekken en ondersteuning vanuit leidinggevenden en staf voelen medewerkers zich gezien en gesteund.

Zo werken wij in 2025 aan een werkomgeving waarin medewerkers met plezier, energie en deskundigheid hun werk kunnen doen. Dit komt niet alleen het welzijn van medewerkers ten goede, maar draagt direct bij aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning voor onze bewoners.





---

## 6. Veiligheid en kwaliteit

### 6.1 Basisveiligheid

Veiligheid vormt een essentiële basis voor kwaliteit van bestaan, zowel voor bewoners als voor medewerkers. In 2025 is binnen Stichting ZorgWiel verder gewerkt aan het versterken van de basisveiligheid, met nadruk op leren van incidenten en het voorkomen van herhaling.

Incidenten worden gemeld via de MIC- en MIM-structuur. Deze meldingen bieden inzicht in risico's en kwetsbaarheden binnen de dagelijkse praktijk. In 2025 is het totaal aantal MIC-meldingen afgenomen met circa 15% ten opzichte van 2024, na het uitzonderlijke piekjaar waarin sprake was van een sterk toegenomen meldingsbereidheid. De daling in 2025 duidt op een zekere stabilisatie, terwijl het meldingsniveau structureel hoger blijft dan in eerdere jaren. Dit onderstreept dat melden binnen ZorgWiel is verankerd als onderdeel van professioneel handelen.

De grootste categorieën meldingen in 2025 betroffen:

- Agressie-incidenten
- Medicatie-incidenten
- De categorie 'anders', waaronder onder meer verslikkingen, weglopen, brandwonden en Wzd-gerelateerde situaties

Samen vormden deze categorieën circa 95% van alle meldingen.

Agressie blijft daarmee een belangrijk aandachtspunt. Hoewel het aantal agressiemeldingen in 2025 is afgenomen ten opzichte van het piekjaar 2024, blijft de impact groot. Incidenten doen zich vooral voor in gemeenschappelijke ruimtes en tijdens momenten met verhoogde prikkelbelasting, zoals in de avonduren. In 2025 is blijvend ingezet op bewustwording, bespreekbaarheid en deskundigheidsbevordering, onder meer door het borgen van trainingen gericht op de-escalatie en het herkennen van spanningsopbouw.

Medicatieveiligheid blijft eveneens een structureel aandachtspunt. In 2025 betrof ruim een derde van alle MIC-meldingen medicatie. De oorzaken zijn divers en liggen op menselijk, organisatorisch en technisch vlak, zoals het vergeten van medicatie, fouten in levering of onduidelijkheden in tijdelijke medicatie. In 2025 is een belangrijke stap gezet met de overgang naar ONS Medicatie van Nedap, aangevuld met interne audits en



structurele afstemming met apotheken. Dit heeft bijgedragen aan meer overzicht en verbeterde controle in het medicatieproces.

Daarnaast is er aandacht geweest voor valincidenten en ongevallen, waaronder brandwonden. Bij bewoners zijn passende interventies ingezet, zoals hulpmiddelen en aanpassingen in begeleiding, steeds in afweging met eigen regie. Bij medewerkers is het belang van veilig werken opnieuw onder de aandacht gebracht, met specifieke aandacht voor keukenprocessen en perioden van verhoogde werkdruk.

Op het gebied van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag zijn in 2025 geen meldingen gedaan waarbij bewoners betrokken waren. Wel zijn er signalen geweest van grensoverschrijdend gedrag richting medewerkers door ouders of verwanten. Deze meldingen hebben geleid tot nazorg, gesprekken op directieniveau en het verder verduidelijken van verwachtingen en grenzen. De gedragscode is in 2025 herzien en er is een aangepaste versie ontwikkeld die ook voor bewoners toegankelijk is.





## 6.2 Toezicht en verantwoording

Toezicht en verantwoording zijn binnen ZorgWiel nauw verbonden met leren en verbeteren. De MIC-commissie speelt hierin een belangrijke rol door alle meldingen te registreren, te analyseren en trends zichtbaar te maken op woonhuis- en organisatieniveau. Bevindingen worden gedeeld met teamleiders, staf en directie en vormen input voor scholing, beleid en verbetermaatregelen.

In 2025 is expliciet ingezet op:

- het benutten van meldingen als leerinstrument, niet als controlemiddel;
- het verbeteren van nazorg na incidenten, met persoonlijke contactmomenten voor betrokken medewerkers;
- het vergroten van eigenaarschap binnen teams door structurele bespreking van meldingen in teamoverleggen.

Externe signalen, waaronder contacten met de Nederlandse Arbeidsinspectie en naleving van de Wet zorg en dwang, zijn zorgvuldig opgevolgd en ingebed in de organisatie. Waar nodig zijn procedures aangescherpt en is aanvullende ondersteuning ingezet vanuit gedragskundigen of externe expertise, zoals het CCE.

Transparantie richting stakeholders staat hierin centraal. ZorgWiel deelt inzicht in trends, aandachtspunten en verbeteracties met bewoners, verwanten, medewerkers en de Raad van Toezicht. Door open te zijn over wat goed gaat en waar verdere ontwikkeling nodig is, blijft veiligheid een gezamenlijk en levend thema binnen de organisatie.

---

## 7. Terugblik en vooruitkijken

### 7.1 Terugblik 2025

2025 was voor Stichting ZorgWiel een jaar waarin is voortgebouwd op de ontwikkelingen en inzichten uit 2024, met nadruk op verdieping, borging en samen leren. De focus lag minder op het starten van nieuwe initiatieven en meer op het versterken van wat in de praktijk al in beweging was gezet.



Op het gebied van kwaliteit van bestaan is verder gewerkt aan persoonsgerichte zorg, met aandacht voor regie van bewoners en de betrokkenheid van hun netwerk. Ondersteuningsplannen werden doelgerichter ingezet en vaker geëvalueerd, mede ondersteund door de verdere implementatie van ONS Nedap. Hiermee kreeg methodisch werken een steviger plek in het dagelijks handelen.

De ervaringen van bewoners en naasten bleven een belangrijke bron van informatie. Door gesprekken, informele signalen en structurele overlegmomenten ontstond een rijk beeld van wat goed gaat en waar aandacht nodig blijft. Deze input werd actief benut binnen teamreflecties en verbetercycli.

In 2025 is zichtbaar geïnvesteerd in leren en verbeteren. Reflectie en dialoog kregen structureel vorm binnen teams en op organisatieniveau. Verbetercycli zijn gevoed door praktijkervaringen, incidentanalyses en signalen uit onderzoeken. Hierdoor werd leren geen los instrument, maar een doorlopend proces dat dicht bij het werk bleef.

Ook op het gebied van medewerkers zijn belangrijke stappen gezet. Vakbekwaamheid werd verder versterkt door scholing op maat, coaching en de actieve rol van gedragskundigen. Aandacht voor werkplezier en vitaliteit bleef onverminderd belangrijk. De positieve uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek uit 2024 boden vertrouwen, terwijl in 2025 blijvend werd ingezet op feedbackcultuur, ondersteuning na belastende situaties en ruimte voor professionele ontwikkeling.

Veiligheid en kwaliteit vormden in 2025 een duidelijk aandachtspunt. Het aantal MIC-meldingen liet na het piekjaar 2024 een daling zien, wat wijst op stabilisatie, terwijl het meldingsniveau hoger bleef dan in eerdere jaren. Agressie- en medicatie-incidenten bleven de meest voorkomende categorieën en vroegen blijvende aandacht. Tegelijkertijd is zichtbaar dat meldingen steeds vaker worden benut als leerinstrument. De rol van de MIC-commissie, verbeterde nazorg na incidenten en de overgang naar ONS Medicatie hebben bijgedragen aan meer inzicht en professionalisering.



Waar zijn we trots op?

- De verdere verankering van een lerende organisatiecultuur;
- De betrokkenheid en deskundigheid van medewerkers, ook bij complexe en belastende situaties;
- De openheid rondom veiligheid en incidenten, waarbij leren centraal staat;
- De nauwe samenwerking met bewoners, verwanten en vrijwilligers.

Wat hebben we geleerd?

- Dat borging en herhaling minstens zo belangrijk zijn als innovatie;
- Dat veiligheid voortdurend aandacht vraagt, met name rond agressie, medicatie en sociale veiligheid;
- Dat reflectie en dialoog het meest effectief zijn wanneer zij dicht bij de praktijk plaatsvinden;
- Dat transparantie en eigenaarschap bijdragen aan vertrouwen en kwaliteit van zorg.

Deze terugblik vormt het vertrekpunt voor het verder aanscherpen van onze koers en ambities voor 2026.



---

## 7.2 Aandachtspunten voor 2026

De aandachtspunten voor 2026 zijn gebaseerd op de ervaringen en inzichten uit 2025. Daarbij zijn signalen van bewoners (CoK Wonen 2025), medewerkers, teams, MIC/MIM-analyses en reflecties op organisatieniveau samen bekeken. De focus voor 2026 ligt op het verdiepen van kwaliteit van bestaan, het verder versterken van veiligheid en het slimmer organiseren van zorg en ondersteuning.

### Kwaliteit van bestaan en welbevinden van bewoners

Uit het BTO blijkt dat bewoners het wonen bij ZorgWiel in 2025 zeer positief waarderen (gemiddeld cijfer 8,8). Tegelijkertijd geven bewoners aan dat zij zich soms eenzaam voelen, zich niet altijd prettig voelen bij medebewoners of moeite hebben om onvrede te uiten.

In 2026 wil ZorgWiel het welbevinden en de sociale verbondenheid verder versterken. Daarbij is aandacht voor zowel individuele wensen als de dynamiek binnen de woonhuizen.

### Regie, zeggenschap en het gesprek achter de wens

Bewoners geven aan vrijheid en zelfstandigheid belangrijk te vinden, terwijl zij soms ervaren dat begeleiders (noodgedwongen) keuzes maken of afspraken bepalen. In 2026



wordt ingezet op het verder versterken van regie en zeggenschap, waarbij begeleiders expliciet aandacht houden voor het gesprek achter de wens.

Ondersteuningsplannen blijven hierbij een belangrijk instrument. In 2026 worden wensen, leerdoelen en aandachtspunten nog nadrukkelijker gekoppeld aan het dagelijks handelen, waarbij ruimte blijft voor maatwerk.

**Veiligheid: blijvende aandacht voor agressie, medicatie en sociale veiligheid**

Hoewel het aantal MIC-meldingen in 2025 is gedaald ten opzichte van 2024, blijven agressie-incidenten en medicatie-incidenten de grootste aandachtspunten. Ook signalen rond sociale veiligheid van medewerkers vragen blijvende alertheid.

In 2026 ligt de nadruk op verdere preventie, deskundigheid en nazorg.

Incidentmeldingen blijven een belangrijk leerinstrument, zowel op woonhuis- als organisatieniveau. Trends en patronen worden periodiek besproken en vertaald naar concrete verbeteracties.

**Leren en ontwikkelen: praktische leerwensen van bewoners**

Een belangrijk aandachtspunt uit de CoK-resultaten is dat bewoners graag praktische vaardigheden willen leren, zoals koken, wassen, omgaan met geld en voor zichzelf opkomen. In 2026 wordt leren nog zichtbaarder onderdeel van het dagelijks leven in de woonhuizen.

Door kleine, haalbare leerdoelen te integreren in de begeleiding en deze vast te leggen in zorgplan, wordt leren concreet en betekenisvol.



### Slimmer werken met technologie (Good Practices VGZ)

In 2026 zet ZorgWiel bewust in op technologie die de kwaliteit van zorg ondersteunt en het werkplezier van medewerkers vergroot. Caren Zorgt wordt ingezet als veilig platform met verwanten, om betrokkenheid en transparantie te vergroten.



Daarnaast sluiten wij aan bij Good Practices zoals gedeeld door zorgkantoor VGZ.

- Spraakgestuurd rapporteren wordt gefaseerd ingevoerd, zodat rapporteren eenvoudiger en actueler wordt en medewerkers meer tijd aan bewoners kunnen besteden.
- Verzorgend Wassen wordt toegepast waar passend, om comfort voor bewoners te vergroten en fysieke belasting van medewerkers te verminderen.

Deze innovaties worden zorgvuldig geïmplementeerd, met aandacht voor scholing, draagvlak en evaluatie.

---

#### Overzicht aandachtspunten 2026

Thema	Ambitie 2026	Eerste stappen
Welbevinden en sociale verbondenheid	Minder eenzaamheid, meer onderlinge verbondenheid	Verdieping groepsdynamiek, extra aandacht in bewonersoverleg
Regie en zeggenschap	Bewoners voelen zich vrijer om wensen en onvrede te uiten	Gespreksvaardigheden versterken, wens-achter-wens centraal
Veiligheid en kwaliteit	Verdere reductie risico's rond agressie en medicatie	Verdiepende scholing, structurele nazorg, analyse MIC/MIM
Leren en ontwikkelen bewoners	Praktische vaardigheden zichtbaar onderdeel van zorg	Leerdoelen koppelen aan het zorgplan en dagelijkse begeleiding
Technologie & innovatie	Meer tijd voor zorg, minder administratieve last	Start spraakgestuurd rapporteren, Caren Zorgt en Verzorgend Wassen
Lerende organisatie	Verbeteringen blijven cyclisch en zichtbaar	Evalueren, terugkoppelen en borging op woonhuisniveau

#### 8. Slot

Dit kwaliteitsbeeld 2025 geeft een samenhangend en eerlijk beeld van hoe Stichting ZorgWiel heeft gewerkt aan kwaliteit van bestaan, binnen het geldende landelijke kader.



Het laat zien waar we staan, wat goed gaat en waar verdere ontwikkeling nodig is. De ervaringen van bewoners, verwanten en medewerkers vormen hierbij de kern.

In 2025 is zichtbaar gebouwd aan verdere professionalisering, met behoud van de menselijke maat. Persoonsgerichte zorg, leren en verbeteren, deskundige medewerkers en veiligheid zijn geen losse thema's, maar grijpen voortdurend in elkaar. Door signalen uit de praktijk, uit cliëntenonderzoeken en uit incidentanalyses te verbinden, ontstaat inzicht dat richting geeft aan keuzes en verbeteracties.

Dit kwaliteitsbeeld is nadrukkelijk bedoeld als leer- en ontwikkeldocument. Het vormt geen eindpunt, maar een moment van samen stilstaan en vooruitkijken. De aandachtspunten voor 2026 laten zien dat ZorgWiel bewust kiest voor verdieping: meer aandacht voor welbevinden en zeggenschap van bewoners, blijvende focus op veiligheid, verdere ontwikkeling van vakbekwaamheid en het inzetten van passende innovaties die tijd en ruimte creëren voor goede zorg.

Wij blijven dit kwaliteitsbeeld gebruiken als basis voor dialoog binnen de woonhuizen, met de cliëntenraad, medewerkers, Raad van Toezicht en externe partners. Zo blijft kwaliteit van bestaan geen abstract begrip, maar iets dat elke dag opnieuw vorm krijgt in het leven van bewoners en in het werk van medewerkers.

Samen blijven wij werken aan zorg die nabij is, betrouwbaar en voortdurend in ontwikkeling.

