

Kwaliteitsverslag Woonzorg GGZ

2025-2026

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Profiel van de organisatie en doelgroep
3. Visie op kwaliteit en zorg
4. Reflectie pijlers
5. Pijleroverstijgende thema's
6. Samenvatting ontwikkel-en verbeterpunten

1. Inleiding

Doel van dit kwaliteitsverslag

Het doel van dit verslag is om inzicht te geven in de wijze waarop wij invulling geven aan het kwaliteitskader Woonzorg GGZ. Wij zijn hierin transparant over hoe wij werken, wat onze successen maar ook onze verbeterpunten zijn. Zoals omschreven in het kwaliteitskader ligt de nadruk niet op behandeling, maar op herstel en kwaliteit van leven vanuit de visie op positieve gezondheid.

Reikwijdte

Dit kwaliteitsverslag heeft betrekking op de cliënten binnen Content Zorg met een GGZ Wonen indicatie. Een aantal van hen zijn woonachtig in een van de kleinschalige woonlocaties van Content Zorg of zij wonen in een eigen woning. Het werkgebied van Content Zorg bevindt zich in de Achterhoek.

2. Profiel van de organisatie en doelgroep

Beschrijving van de organisatie

Content Zorg is opgericht in 2011 en is gevestigd in Doetinchem. Content Zorg levert ambulante woonbegeleiding aan jongvolwassenen met (beneden)gemiddeld niveau en psychische en/of psychiatrische problematiek. Daarnaast levert Content Zorg ambulante begeleiding aan volwassenen met (beneden)gemiddeld niveau en psychische en/of psychiatrische problematiek. De begeleiding vindt plaats binnen kleinschalige woonvoorzieningen of in de thuissituatie van de cliënt. De zorg wordt vraaggericht ingezet en afgestemd op de individuele ondersteuningsbehoefte van de cliënt passend bij de voorwaarden die vanuit het Zorgkantoor aan de desbetreffende indicaties worden gesteld. Er is sprake van 24-uurs bereikbaarheid en nabijheid.

Naast Wlz-zorg, leveren wij ook Wmo-ondersteuning (beschermd/beschut wonen en individuele begeleiding). De doelgroep kenmerkt zich door complexe zorgvragen, waarbij vaak sprake is van meervoudige problematiek. Dit vraagt om maatwerk, intensieve begeleiding en samenwerking met ketenpartners.

Het aantal Wlz cliënten in zorg bij Content Zorg met een GGZ indicatie is per peildatum 1 mei 2026: 11 cliënten met een GGZ W (1/2/3) indicatie, 3 van hen wonen in een eigen woning met een VPT pakket, de overige 8 cliënten wonen in een woonvoorziening van Content Zorg.

Missie organisatie:

Mensen vanuit hun kracht een content leven laten leiden.

Visie organisatie:

Wij geloven in een inclusieve samenleving waarin iedereen de kans krijgt om zelfstandig en betekenisvol te leven. Content Zorg biedt deskundige zorg en ondersteuning op het gebied van ambulante begeleiding en woonbegeleiding binnen de regio (Achterhoek). We bouwen aan kleinschalige, veilige woonvormen en bieden herstelgerichte ondersteuning vanuit vertrouwen en verbinding.

Kernwaarden:

Vrijheid; de ruimte om eigen keuzes te maken, je mening te uiten en je leven vorm te geven op een manier die bij jou past, met respect voor anderen en verantwoordelijkheid voor de gevolgen.

Gelijkwaardigheid; het erkennen van ieder individu dezelfde waarde en respect verdient, ongeacht verschillen in achtergrond, functie, overtuiging of positie en het bieden van gelijke kansen.

Verbondenheid; het ervaren van een gevoel van saamhorigheid en samenwerking, gebaseerd op vertrouwen, respect en het besef dat we samen meer bereiken dan alleen.

Zelfredzaamheid; het vermogen om zelfstandig keuzes te maken, problemen op te lossen en verantwoordelijkheid te nemen voor je eigen leven en ontwikkeling, waarbij je je eigen kracht en middelen benut.

3. Visie op kwaliteit en zorg

Binnen Content Zorg verstaan wij onder goede zorg: zorg die aansluit bij de wensen, mogelijkheden en het herstelproces van de cliënt. Wij werken vanuit een herstelgerichte visie, waarbij eigen regie, een betekenisvolle dag invulling en participatie centraal staan. De focus ligt op mogelijkheden in plaats van beperkingen, waarbij het opdoen van positieve ervaringen centraal staat.

Wij hechten waarde aan een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en professional. Dit betekent dat cliënten actief betrokken worden bij besluitvorming en dat ondersteuning in samenspraak tot stand komt. Waar mogelijk en gewenst, worden naasten betrokken, met respect voor de autonomie van de cliënt.

Om onze missie te realiseren, is het van belang dat wij beschikken over voldoende en deskundige medewerkers. Content Zorg creëert hiervoor passende randvoorwaarden, waaronder goede arbeidsomstandigheden, ontwikkelmogelijkheden en een veilige omgeving.

4. Reflectie pijlers

Pijler 1. Cliënten

Algemeen beeld:

De onderdelen van pijler 1, zoals genoemd in het kwaliteitskader woonzorg in de langdurige GGZ zijn volledig en structureel opgenomen binnen onze organisatie.

Tijdens het oriënterende gesprek en de intake worden wederzijdse verwachtingen en wensen besproken. Deze vormen de basis voor het begeleidingsplan. Het begeleidingsplan bevat een beschrijving van de huidige situatie, levensloop en hulpverleningsgeschiedenis van de cliënt. De ondersteuningsvraag wordt uitgewerkt in concrete doelen per leefdomein:

- Huisvesting/thuissituatie (woonsituatie, partner/kinderen, vaardigheden onderhoud leefomgeving).
- Levensstijl (persoonlijke verzorging, fysieke gesteldheid, eetpatroon).
- Financiën (vaardigheden administratie, inkomsten en eventuele schulden).
- Sociaal functioneren (sociale ontwikkeling, netwerk, gezamenlijke activiteiten, hobby).
- Psychisch functioneren (emotionele ontwikkeling, zelfbeeld/vertrouwen, verslaving).
- Dagbesteding/werk (is er dagbesteding, werk of school).

Voor al deze domeinen geldt dat de huidige situatie in kaart wordt gebracht door, naast de bij de aanmelding verkregen informatie, in gesprek te gaan met cliënt. Tijdens deze gesprekken wordt

de gewenste situatie met cliënt besproken. Waar staat de cliënt nu en waar zou hij of zij naar toe willen, wat is de wens van cliënt en waar kunnen wij hem of haar bij helpen om dit doel te bereiken? Samen met cliënt worden er per leefdomein SMART geformuleerde doelen opgesteld in het zorgplan. Het aantal doelen wordt bewust beperkt gehouden om de haalbaarheid te vergroten en succeservaringen te stimuleren. De cliënt geeft expliciet akkoord op het zorgplan. De voortgang van de doelen wordt vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier (ONS Nedap) en is een continue proces. Het zorgplan wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd.

Bij aanvang van de zorg wordt een risico-inventarisatie uitgevoerd. Indien nodig wordt een signaleringsplan opgesteld en periodiek geëvalueerd. Indien externe behandelaren betrokken zijn, wordt de samenwerking vastgelegd in het begeleidingsplan en afgestemd via structureel contact.

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek (2024) blijkt een gemiddelde score van 8,7, met een responspercentage van 63%. Cliënten waarderen met name:

- Het contact bij de start van de zorg (kennismaking, opstart zorg).
- De betrokkenheid van medewerkers (bereikbaarheid, contact).
- De deskundigheid van begeleiding (advies, luisteren, vertalen hulpvraag).

Hierin wordt genoemd dat er vertrouwen is in de begeleiding. Men ervaart veiligheid, er is begrip en er wordt naar hem of haar geluisterd. Hierbij zijn eigen regie, het centraal staan van de cliënt en wederzijdse gelijkwaardigheid items die benoemd worden. De cijfers in dit onderzoek wijken nagenoeg niet af van het onderzoek wat in 2022 uitgevoerd is. In het najaar van 2026 staat er weer een cliënt tevredenheidsonderzoek gepland.

Successen:

Door de inzet van de functie van Zorgconsulent is het aanmeldproces geprofessionaliseerd. Hierdoor is bij aanvang van de zorg meer relevante informatie beschikbaar en kan snel starten met doel/herstelgericht werken. Tevens houdt de Zorgconsulent nauw contact met andere partijen zoals zorgorganisaties, consulenten. Door het vergroten van het net werk en de directe en korte lijnen, kunnen cliënten sneller geplaatst worden en kan de doorstroom eventueel sneller ingezet worden. Ook als er behandeling nodig is, kan dit door dit netwerk effectief ingezet worden.

Ontwikkelpunten:

Het doel is dat binnen zes weken na start van de zorg een door de cliënt geaccordeerd zorgplan beschikbaar is.

Pijler 2. Naasten

Algemeen beeld:

Het principe van normaliseren is een belangrijk uitgangspunt binnen de organisatie, waarbij gestuurd wordt op een zo normaal mogelijk leven van de cliënt en hij of zij gestimuleerd wordt om deel te nemen aan de maatschappij en hem/haar te laten zijn wie die is. Het betrekken van naasten is onderdeel van het ondersteuningsproces.

Tijdens de intake wordt samen met de cliënt een netwerkkaart opgesteld waarbij het netwerk inzichtelijk wordt gemaakt. De cliënt bepaalt of en in welke mate naasten betrokken worden. Indien naasten betrokken zijn, worden afspraken vastgelegd in het begeleidingsplan. Indien een cliënt geen of een niet steunend netwerk heeft, wordt actief gewerkt aan het opbouwen hiervan.

Daar waar naasten betrokken zijn, wordt regelmatig begrip en waardering naar hen uitgesproken. Hierbij ligt de nadruk op professioneel en goed contact, en samenwerking voor de cliënt.

Successen:

Door de professionalisering van het aanmeldproces wordt het netwerk van de cliënt vroegtijdig in kaart gebracht. Dit draagt bij aan een betere afstemming van de ondersteuning.

Ontwikkelpunten:

Wanneer er geen of nauwelijks steunend netwerk is, zal er naar alternatieven gezocht moeten worden. Hoe kan er een nieuw netwerk opgebouwd worden, of kan de inzet van technologische zorginnovatie een onderdeel zijn als er geen netwerk actief is.

Pijler 3. Professional

Algemeen beeld:

We vinden het belangrijk om de organisatie in beweging te houden en steeds weer door te ontwikkelen. Essentieel hierbij vinden we het dat de werknemers hierin mee kunnen. Daarom is onze bedrijfsvoering transparant, communiceren wij transparant over organisatiedoelen en ontwikkelingen en laten we werknemers hierin meedenken. Tevens stimuleren we hen om zelf na te denken en eigen ideeën te opperen. Op deze manier kunnen ook zij het zorgaanbod verder helpen ontwikkelen. Medewerkers worden ondersteund door:

- een inwerkprogramma.
- Minder ervaren begeleiders worden gekoppeld aan ervaren begeleiders (buddysysteem).
- Intervisie en werkbegeleiding.
- Scholing en e-learning.
- Periodieke gesprekken (individuele gesprekken, POP en beoordeling).
- Inzet Loopbaanbudget (LBB).

Dit helpt voorkomen dat werknemers psychisch overbelast raken, zorgt voor blijvende ontwikkeling en een prettige werksfeer. Hier is daarom veel aandacht voor. Een goede werk-privé balans vinden we belangrijk. Er zijn zaken die we teambreed oppakken, zoals intervisie, maar werkbegeleiding is individueel en op maat.

De uitkomst van het laatst uitgevoerde MTO is dat medewerkers tevreden zijn over het werken bij Content Zorg. Het blijkt dat communicatie als een aandachtspunt wordt ervaren, met name in relatie tot de groei en ontwikkeling van de organisatie. Met het doen van dit onderzoek is een duidelijk signaal gegeven dat met de groei van het team de communicatie aandacht behoeft.

Inzet Ervaringsdeskundige:

Sinds 2025 hebben wij een gediplomeerd ervaringsdeskundige in dienst. Binnen Content Zorg wordt deze functie als volgt ingezet:

- het ondersteunen, informeren en motiveren van cliënten op basis van ervaringskennis.
- Het bevorderen van herstel en empowerment.
- Het bieden van herkenning en perspectief.
- Het fungeren als brug tussen cliënten en professionals.
- Het delen van ervaringen op een manier die anderen inspireert en helpt.
- Bijdragen aan deskundigheidsbevordering voor medewerkers binnen de organisatie.

Successen:

Het buddysysteem draagt bij aan de vitaliteit en ontwikkeling van de medewerker. Er wordt bewust gekeken naar de match tussen cliënt en begeleider. Daarnaast wordt gewerkt met gerichte scholing, zoals de implementatie van "Geef me de 5". Deze implementatie wordt ondersteund door de ervaringsdeskundige. (H)erkenning bij cliënten, overbrengen van kennis naar collega's waardoor signalen sneller herkend worden.

Ontwikkelpunten:

Content Zorg ontwikkelt een eigen methodiek om meer structuur en houvast te bieden in de begeleiding. Implementatie van deze methodiek staat gepland voor eind 2026, begin 2027.

Omdat er verschillende generaties werkzaam zijn binnen Content Zorg zijn wij ons bewust van hoe kennisoverdracht per generatie het best overgedragen kan worden. Hierin zijn wij lerende en zoeken we naar de meest efficiënte en effectieve manier van het overbrengen van informatie.

De rol van Ervaringsdeskundige is relatief nieuw in de organisatie en is voor zowel de ervaringsdeskundige als de organisatie nog in ontwikkeling.

Naast de inzet van de gediplomeerd ervaringsdeskundige zijn wij van mening dat ons personeel ook eigen (levens)ervaring meeneemt en dat deze ervaringen ons team ook kan versterken.

Pijler 4. Samenleving

Algemeen beeld:

Normaliseren en maatschappelijke participatie zijn belangrijke uitgangspunten. Dit wordt opgenomen in het zorgplan. Bij de start van de zorg wordt de nadruk gelegd op de relatie tussen de persoonlijk begeleider en de cliënt, in die zin dat er ruimte is voor gesprekken en feedback. Ook krijgt de cliënt tijdens het intakegesprek informatie over de bereikbaarheid en inzet van de cliëntvertrouwenspersoon. De fysieke en mentale veiligheid van de cliënt wordt meegenomen in het zorgplan. Bij de risico-inventarisatie wordt ook de veiligheid van de samenleving meegenomen. Er wordt actief samengewerkt met ketenpartners, zoals GGNet, Iriszorg of de huisarts wanneer dit nodig is voor de ondersteuning van de cliënt. Dit wordt vastgelegd in het begeleidingsplan.

Successen:

Cliënten nemen zoveel als mogelijk deel aan activiteiten in de wijk, zoals sport en maatschappelijke participatie. De woonlocaties zijn geïntegreerd in reguliere woonwijken. Er is bijvoorbeeld een algemeen abonnement bij een reguliere sportschool waar cliënten, evt. samen met hun persoonlijk begeleider, kunnen sporten.

Ontwikkelpunten:

Maatschappelijke participatie zal verder ontwikkeld worden voor iedere cliënt zodat er meer cliënten deel nemen aan maatschappelijke activiteiten. Voor cliënten in een eigen woning wordt explicieter beschreven hoe zij ondersteund worden in maatschappelijke participatie.

Pijler 5. Samenwerken

Algemeen beeld:

Wij werken op informeel en op cliëntniveau samen met onder andere huisartsen, Iriszorg, GGNet en VGGNet. Inhoudelijke informatie hieromtrent is terug te vinden in het dossier van de betreffende cliënten. Ook zetten we erkende interventies in als toevoeging op onze begeleiding aan cliënten. We kiezen er nu bewust voor om geen behandeling te bieden, maar als er wel baat is bij behandeling, zoeken wij dit met een individuele samenwerking elders. Er wordt ook gesproken met instellingen zoals hierboven omschreven, omtrent de doorstroom in het wonen en wat wij hiervoor voor elkaar kunnen betekenen. De vraag naar zorg met wonen blijft stijgen maar het aanbod van woningen blijft beperkt, ondanks het uitbreiden van het vastgoednetwerk.

Successen:

Content Zorg heeft zich het afgelopen jaar nadrukkelijker gepositioneerd binnen de regio. Door zichtbaar te maken waar wij voor staan — herstelgericht werken, nabijheid en maatwerk — is een breder netwerk ontstaan rondom onze organisatie en cliënten. Naast een groei in contacten met regionale instanties, zijn ook samenwerkingen versterkt met behandelaren, maatschappelijke partners en partijen binnen de vastgoedmarkt. Hierdoor ontstaat meer ruimte om cliënten duurzaam te ondersteunen in wonen, herstel en participatie.

Ontwikkelpunten:

De inzet van de zorgconsulent wordt de komende periode verder benut om bestaande samenwerkingsverbanden te versterken en nieuwe verbindingen binnen het sociaal en maatschappelijk domein te ontwikkelen. Hierbij ligt de focus op het bundelen van krachten en expertise, zodat beter aangesloten kan worden bij de behoeften van cliënten én maatschappelijke vraagstukken binnen de zorg. Door samenwerking met ketenpartners, gemeenten en andere organisaties verder uit te bouwen, wil Content Zorg bijdragen aan passende, toegankelijke en toekomstbestendige ondersteuning. De mogelijkheden hiervoor worden het komende jaar verder onderzocht, ontwikkeld en waar mogelijk geformaliseerd.

5. Pijler overstijgende thema's

Herstelondersteunende woonzorg

Om de kwaliteit van herstelondersteunende woonzorg te borgen en verder te ontwikkelen, voert Content Zorg periodiek interne audits uit. Tijdens deze audits wordt getoetst in hoeverre de begeleiding aansluit bij de uitgangspunten van herstelgericht werken, eigen regie, participatie en persoonsgerichte ondersteuning. De uitkomsten van deze audits worden gebruikt om verbeterpunten te signaleren, processen aan te scherpen en de kwaliteit van zorg structureel te blijven ontwikkelen.

Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen vormt binnen Content Zorg een organisatiebreed en doorlopend proces. Vanuit de visie op herstelondersteunende woonzorg wordt continu gewerkt aan deskundigheidsbevordering, kwaliteitsverbetering en professionele reflectie. Binnen de organisatie wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een eigen methodiek, gericht op het bieden van herstelgerichte en passende begeleiding in de dagelijkse praktijk. Daarnaast worden protocollen en procedures jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast op basis van ontwikkelingen binnen wet- en regelgeving, praktijkervaringen en interne audits. Tevens wordt ieder jaar een trendanalyse van de MIC meldingen gemaakt en worden eventueel ingediende en besproken klachten in kaart gebracht.

Medewerkers worden actief ondersteund in hun professionele ontwikkeling. Gedurende het jaar vinden ontwikkelgesprekken plaats, waarbij onder andere loopbaanontwikkeling, scholingswensen en de inzet van het loopbaanbudget worden besproken. Minimaal eenmaal per jaar is er een beoordelingsgesprek. Daarnaast wordt iedere zes weken intervisie georganiseerd, gericht op reflectie. Op deze wijze borgt Content Zorg een lerende organisatiecultuur waarin kwaliteit, ontwikkeling en herstelgericht werken centraal staan.

Innovaties

Content Zorg staat open voor technologische en organisatorische innovaties die bijdragen aan herstelondersteunende woonzorg en het vergroten van de eigen regie van cliënten. Om kennis en ontwikkelingen binnen de zorgsector actief te volgen, is Content Zorg aangesloten bij de Technologie & Zorg Academie (TZA) Achterhoek. Vanuit dit lidmaatschap neemt de organisatie deel aan kenniskringen, bijeenkomsten en praktijkgerichte uitwisselingen met andere zorgorganisaties. Hiermee blijft Content Zorg op de hoogte van actuele ontwikkelingen, innovaties en praktijkervaringen binnen de zorg en in de regio.

Bij het verkennen van innovaties wordt nadrukkelijk gekeken naar de haalbaarheid, toepasbaarheid en meerwaarde binnen de organisatie en voor de doelgroep. Content Zorg kiest bewust voor innovaties die praktisch uitvoerbaar zijn en aansluiten bij de ondersteuningsbehoefte van cliënten en medewerkers.

6. Samenvatting ontwikkel- en verbeterpunten

Vanuit dit kwaliteitsverslag zijn er voor het komende jaar (2026-2027) een aantal concretere ontwikkel- verbeterpunten:

- zorgplan binnen zes weken vastgesteld en geaccordeerd.
- Versterken van netwerkbouw bij cliënten.
- Implementatie van de Content Zorg-methodiek.
- Verbeteren van interne communicatie (kennisoverdracht, inzet ervaringsdeskundige).
- Uitbreiden en formaliseren van samenwerkingsverbanden.
- Versterken van maatschappelijke participatie van cliënten.

De voortgang op deze verbeterpunten wordt het komende jaar gemonitord en intern geëvalueerd, waaronder met de cliëntenraad.

De strategische ontwikkeling richt zich op:

1. Cliëntgerichte zorg.
2. Professionalisering van de organisatie.
3. Ontwikkeling van woonconcepten.
4. Versterking van kwaliteit en deskundigheid.