



Kwaliteitsrapport

Eleos en ZuiderStee



Inhoud

Voorwoord – Veerkrachtig reflecterend vooruit als trektocht	4
Toelichting	5
Hoofdstuk 1 – Betekenisvol leven	6
1.1 Cliëntperspectief en kwaliteit van bestaan	6
1.1.1 Missie, visie en kernwaarden	6
1.1.2 Triple C-plan	7
1.1.3 Kwaliteitsverbetering Leefplannen bij ZuiderStee	7
1.1.4 Autonomie en eigen regie	9
1.1.5 Zichtbaarheid van gedragsdeskundigen in de dagelijkse zorg	9
1.1.6 Dagbesteding en participatie	10
1.1.7 Ervaren kwaliteit van leven	11
1.1.8 Cliëntondersteuning	12
1.1.9 Privacy	12
1.1.10 Pastorale zorg	12
1.1.11 Cliëntenraad ZuiderStee	13
1.1.12 Jaarverslag cliëntenraad Eleos 2025	13
1.2 Reflectie en verbeterpunten 2026	13
1.2.1 Ontwikkelthema's voor de komende periode	14
1.2.2 Verbeterpunt voor 2026	14
Hoofdstuk 2 – Samenwerken met netwerk	15
2.1 Naasten, familie en informele zorg	15
2.2 Ketensamenwerking	18
2.3 Reflectie en verbeterpunten	19
2.3.1 Ontwikkelthema's voor de komende periode	19
2.3.2 Verbeterpunt voor 2026	20
Hoofdstuk 3 – Leren en ontwikkelen	20
3.1 Vakmanschap, scholing en intervisie	20
3.2 Ervaringsdeskundigheid	24
3.3 Reflectie en verbeterpunten	24
3.3.1 Ontwikkelthema's voor de komende periode	24
3.3.2 Verbeterpunt voor 2026	25
Hoofdstuk 4 – Veiligheid en vrijheid	25
4.1 Incidenten en dilemma's	25
4.1.1 Melden van incidenten helpt om de zorg te verbeteren	25



4.1.2 Meldingen in 2025 bij Eleos	26
4.1.3 Meldingen in 2025 bij ZuiderStee	27
4.2 Wet zorg en dwang in de praktijk	28
4.2.1 Wet zorg en dwang	28
4.4 Reflectie en verbeterpunten	30
4.4.1 Ontwikkelthema's voor de komende periode	30
4.4.2 Verbeterpunten voor 2026	30
Hoofdstuk 5 – Sturing en verbetering	31
5.1 PDCA, audits en managementinformatie	31
5.2 Externe toetsing en transparantie	31
5.2.1 Externe audit ClIO	31
5.3 Visitatie Connecting Hands & ZuiderStee – Een waardevolle ontmoeting	32
5.4 Verbeteragenda 2026	33
5.4.1 Beleid voor levensfasegericht wonen	33
5.4.2 De inzet van ervaringsdeskundigheid in beschermd wonen verder ontwikkelen	33
5.4.3 Medicatieveiligheid in de praktijk verder verbeteren	33

Voorwoord – Veerkrachtig reflecterend vooruit als trektocht

Het kwaliteitsrapport van Eleos en ZuiderStee laat zich lezen als een gezamenlijke trektocht door een veranderend landschap, waarin cliënten, medewerkers, naasten en ketenpartners zij aan zij optrekken. De route wordt bepaald door de herstelvisie en Triple C: het kompas waarmee we koers houden richting een betekenisvol leven. Onderweg blijkt dat de basis stevig ligt: zorg is mensgericht, relaties zijn warm en de dagelijkse begeleiding sluit steeds beter aan bij de behoeften van cliënten.

Tegelijkertijd vraagt de tocht om voortdurende alertheid: thema's als relationele autonomie, vroegsignalering, daginvulling en levensfasegericht werken verdienen verdieping om iedere reiziger werkelijk tot zijn recht te laten komen. In 2025 zijn zichtbare stappen gezet: Triple C-plannen en leefplannen zijn scherper, teams kijken bewuster naar de behoefte onder gedrag en perspectiefgesprekken ondersteunen een daginvulling die echt past.

Deze tocht wordt nooit alleen gelopen. Naasten, vrijwilligers, kerken en ketenpartners vormen het gezelschap dat meeloopt, meedenkt en vaak als eerste ziet wanneer het pad verandert. De samenwerking is op veel plekken warm en betekenisvol, maar nog niet overal even structureel of duidelijk belegd. Net als in een berglandschap waar je af en toe moet hergroeperen, zijn heldere rolverdeling, betere afstemming en een gemeenschappelijke routekaart essentieel om samen verder te kunnen. We zien hoe ontmoetingen, identiteitsactiviteiten en themabijeenkomsten deze verbinding kunnen versterken en verdiepen.

Onderweg is er aandacht nodig voor het vakmanschap van "de gidsen": de medewerkers. De professionele basis staat stevig, maar de complexiteit van het landschap groeit en vraagt om blijvende toerusting, reflectie en gezamenlijke ontwikkeling. Scholing rondom medicatie, weerbaarheid en Triple C wordt door teams omarmd, en intervisie en klimaatoverleggen geven structuur aan leren in de praktijk. Toch is verdere groei nodig om een echt lerende cultuur te realiseren en om (al aanwezige) ervaringsdeskundigheid vanzelfsprekender deel van het reisgezelschap te maken.

Sommige trajecten vragen extra voorzichtigheid. Incidenten, dilemma's rondom veiligheid en vrijheid en het toepassen van de Wzd en Wvggz zijn de moeilijke passages van de tocht. Ze vragen om zorgvuldig balanceren tussen vrijheid en bescherming, tussen richting geven en ruimte laten. De meldcultuur is overwegend gezond, maar reflectie kan nog consistentere, net als het voorkomen van medicatie incidenten en het tijdig herkennen van risico's. De inzet van Triple C en stabiliteitsplannen helpt om deze risicovolle stukken veiliger te maken, maar vraagt blijvende aandacht en training.

Tenslotte wordt de kaart er regelmatig bij gepakt via audits en kwaliteitsmetingen. De koers blijkt solide, de organisatie blijft gecertificeerd en ontwikkelt zich consequent volgens de PDCA cyclus. Tegelijkertijd zijn er verbeterpunten: minder formulieren, meer eenduidigheid in ketenzorg, betere terugkoppeling naar teams en structurelere borging van ervaringsdeskundigheid. De verbeteragenda voor 2026 vormt de volgende stap in deze route.

Zo trekt Eleos, samen met ZuiderStee, veerkrachtig vooruit: stap voor stap, met oog voor elkaar, met ruimte voor ieders tempo en met een kompas dat richting geeft aan een toekomst waarin cliënten een betekenisvol, veilig en verbonden leven kunnen ervaren. De trektocht gaat door, maar het pad is helder en de reis wordt gedragen door gedeelde waarden en een groeiend vermogen om samen verder te komen.

Arjan van Ommeren
Regiodirecteur Eleos

Toelichting

Dit kwaliteitsrapport is gemaakt op basis van twee kwaliteitskaders: het VGN Kwaliteitskompas en het Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz. Door deze twee kaders samen te gebruiken, ontstaat een breed en duidelijk beeld van de kwaliteit van leven, de kwaliteit van zorg en de manier waarop we leren, verbeteren en open verantwoording afleggen.

Beide kaders vragen om goed te kijken naar kwaliteit per onderdeel. Daarom beschrijven we in dit rapport per onderdeel:

- hoe de kwaliteit zich in het afgelopen jaar heeft ontwikkeld;
- welke resultaten zijn behaald en welke verbeterpunten er zijn, op basis van ervaringen van cliënten, naasten en professionals;
- wat de plannen zijn voor het komende jaar, met concrete en uitvoerbare stappen voor verbetering.

Op deze manier past dit rapport bij het doel van beide kwaliteitskaders: samen leren, samen terugkijken en samen werken aan blijvende verbetering van kwaliteit.

In dit kwaliteitsrapport is informatie van Eleos en ZuiderStee samengebracht. Door de fusie met ZuiderStee is bewust gekozen voor één gezamenlijk rapport. Zo kan de kwaliteit van zorg en ondersteuning in samenhang en met het oog op de toekomst worden beschreven. Omdat ZuiderStee in eerdere jaren al eigen kwaliteitsrapporten heeft gemaakt, zijn die eerdere rapportages verwerkt in dit gezamenlijke verslag. In dit verslag wordt gesproken over Eleos. Daarmee bedoelen we Eleos én ZuiderStee. Als het alleen over ZuiderStee gaat, staat dat duidelijk in de tekst.

Het kwaliteitsrapport is ook gebaseerd op de resultaten van de eerste meting van het kwaliteitskader langdurig wonen in de ggz. Daarnaast zijn inzichten gebruikt uit gesprekken met managers, een klankbordgroep van begeleiders en cliënten via de centrale cliëntenraad. Door deze combinatie van cijfers en ervaringen ontstaat een breed en verdiepend beeld van de huidige situatie binnen de woonzorg van Eleos.

Binnen Eleos werken we vanuit de Triple-C-benadering en de herstelvisie. Deze vullen elkaar in de praktijk goed aan. Triple-C is leidend in het dagelijks handelen en in de inrichting van de zorg. In dit kwaliteitsrapport sluiten we ook regelmatig aan bij de herstelvisie. Dat doen we omdat deze visie duidelijk onderdeel is van het kwaliteitskader en richting geeft aan hoe we kijken naar kwaliteit van leven en herstelondersteunende zorg.

Hoofdstuk 1 – Betekenisvol leven

1.1 Cliëntperspectief en kwaliteit van bestaan

1.1.1 Missie, visie en kernwaarden

Missie

Eleos is specialist in christelijke ggz en biedt begeleiding en behandeling aan mensen met psychische problematiek. Vanuit ons christelijk geloof werken we met hen en hun netwerk aan hoop en herstel van het gewone leven.

Visie

In deze wereld hebben we te maken met lijden en gebrokenheid. Eleos wil met haar specifieke kennis, vaardigheden en attitude mensen vanuit het christelijk geloof helpen met hun psychische problematiek. Wij geloven dat werken aan herstel verder gaat dan alleen het terugdringen of genezen van de ziekte. Binnen de mogelijkheden die de cliënt heeft, wordt daarom gewerkt aan persoonlijk herstel en gezocht naar nieuw perspectief. Geloof, hoop en liefde zijn belangrijke perspectieven in onze gesprekken.

Belofte aan de cliënt

Bij Eleos ben je welkom. Je mag zijn zoals je bent. We bieden een veilige plek om te praten over kwetsbare onderwerpen, zoals je geloof. Samen met je behandelaar en/of begeleider werk je aan het terugdringen of genezen van je psychische problematiek. Het is niet altijd mogelijk om die op te lossen. Maar binnen je mogelijkheden zoeken we samen naar nieuw perspectief in je leven. Je familie, vrienden en kerk kunnen actief worden betrokken in dit proces.

Kernwaarden

Onze kernwaarden laten zien waar wij voor staan.

Ze verbinden ons met elkaar. En met onze missie en visie. Het zijn de waarden die richting geven aan ons werk. De kernwaarden van Eleos zijn:

- Bewogen: het verhaal van mensen raakt ons. Wij zijn er om samen de weg naar herstel te vinden. We leven mee met elkaar als collega's.
- Verbonden: We delen een geloof dat ons met onze cliënten verbindt en ruimte geeft voor open gesprekken.
- Deskundig: We passen de nieuwste kennis toe, werken vanuit de herstelvisie en benutten ervaringsdeskundigheid.
- Gelijkaardig: We staan naast elkaar, want alleen samen ontstaat vertrouwen dat bijdraagt aan herstel.
- Open: We luisteren zonder oordeel en respecteren ieders achtergrond.

Herstelgericht leven in elke fase

Binnen Eleos betekent herstel dat iemand stap voor stap leert omgaan met zijn of haar kwetsbaarheid. Het doel is een leven dat zo goed, waardevol en prettig mogelijk is. Herstel gaat niet alleen over minder klachten, maar ook over weer grip krijgen op het eigen leven, hoop houden, contact met anderen, jezelf kunnen zijn en vooruit kunnen kijken.

“

Ik voel mij gesteund, gehoord en gezien.
- cliënt

In de langdurige woonzorg betekent dit dat de begeleiding kijkt naar wat een cliënt nog wél kan. De begeleiding helpt de cliënt om zoveel mogelijk zelf keuzes te maken en zorgt voor rust, veiligheid en een menswaardig leven. Hierbij sluit Eleos aan bij de Triple C-benadering. Deze aanpak gaat uit van wat de cliënt nodig heeft en van een betekenisvol dagelijks leven, met een vaste en betrouwbare ondersteuningsrelatie.

Eleos wil dat cliënten in elke fase van hun leven zo lang mogelijk passende zorg kunnen krijgen in hun eigen woonomgeving. Daarom is er, als dat nodig is, ook aandacht voor zorg in de toekomst en voor palliatieve zorg. Er wordt dan op tijd nagedacht over wensen voor zorg, grenzen van behandeling en goede ondersteuning in de laatste levensfase.

Tegelijk kijkt Eleos per situatie goed of de juiste zorg echt geboden kan worden. Niet altijd is er genoeg

verpleegkundige of lichamelijke deskundigheid aanwezig om aan alle zorgvragen te voldoen. In zulke gevallen kan het beter zijn om de zorg ergens anders te regelen, waar die kennis en ondersteuning wel aanwezig is. Het uitgangspunt blijft dat Eleos cliënten zo lang mogelijk passende ondersteuning wil bieden. Maar elke situatie is anders en vraagt om een zorgvuldige afweging.

1.1.2 Triple C-plan

Voor iedere cliënt die woonzorg krijgt bij Eleos, wordt een woonzorgplan gemaakt. Binnen Eleos heet dit een Triple C-plan. Dit plan is gemaakt volgens de uitgangspunten van Triple C. Dat betekent dat de behoeften van de cliënt centraal staan bij de begeleiding.

In het Triple C-plan is aandacht voor verschillende onderdelen van het leven: wonen, werk of dagbesteding, zelfzorg en vrije tijd. Voor elk onderdeel worden duidelijke doelen en acties afgesproken.

Bij wonen gaat het bijvoorbeeld om veiligheid, structuur en een eigen plek. Werk of dagbesteding gaat over een zinvolle invulling van de dag, zoals werken, activiteiten doen of leren. Zelfzorg gaat over persoonlijke verzorging en gezondheid, zoals eten, schoon zijn en goed slapen. Vrije tijd gaat over ontspanning, hobby's en contact met andere mensen.

Er wordt niet alleen gekeken naar wat iemand doet, maar vooral naar wat dat voor die persoon betekent. Activiteiten moeten helpen om het leven zo normaal en menswaardig mogelijk te maken en moeten aansluiten bij wat iemand nodig heeft. Zo kijkt Eleos niet alleen naar de zorg, maar naar het hele leven van de cliënt.

Bij de intake wordt ook een risico-inventarisatie gedaan. De uitkomsten van de risico-inventarisatie worden meegenomen in het Triple C-plan, om hier zo goed mogelijk mee om te gaan. Waar passend wordt samen met de cliënt, en in afstemming met behandeling, een stabiliteitsplan opgesteld. In dit plan staat hoe signalen van achteruitgang op tijd herkend kunnen worden en welke acties dan nodig zijn. Het stabiliteitsplan helpt de cliënt om zoveel mogelijk zelf de regie te houden. Ook geeft het duidelijkheid in de samenwerking tussen de cliënt, naasten en zorgverleners, zodat crises zoveel mogelijk voorkomen of beperkt kunnen worden. De inzet van stabiliteitsplannen en vroegsignalering kan wel nog beter vast onderdeel worden van de werkwijze.

Het Triple C-plan wordt regelmatig samen met de cliënt besproken en geëvalueerd. Waar dat mogelijk is, worden ook naasten hierbij betrokken. Dan wordt gekeken welke doelen zijn behaald, wat goed hielp, wat moeilijk was en wat aangepast moet worden. Daarna worden doelen veranderd of nieuwe doelen gemaakt. In ieder geval is er minimaal twee keer per jaar een evaluatie. Minimaal één keer per jaar wordt het hele plan opnieuw bekeken en aangepast, ook de algemene beeldvorming.

1.1.3 Kwaliteitsverbetering Leefplannen bij ZuiderStee

Beter beeld van de cliënt en passende doelen

In 2025 heeft ZuiderStee gewerkt aan betere leefplannen. Bij ZuiderStee wordt het woonzorgplan 'leefplan' genoemd. Bij het bespreken van leefplannen was er meer aandacht voor een duidelijk en compleet beeld van de cliënt. Ook is beter gekeken naar doelen die passen bij wat de cliënt kan en bij de fase van ontwikkeling waarin de cliënt zit. De doelen worden steeds duidelijker beschreven en sluiten beter aan bij wat haalbaar en belangrijk is in het dagelijks leven.

Passende invulling van de dag en goede afstemming in teams

Er is ook gekeken naar een passende daginvulling voor iedere cliënt. Teams hebben samen besproken of de activiteiten goed passen bij het niveau en de behoeften van cliënten en waar verandering nodig is. Daarnaast

“

De begeleiding kijkt echt naar het totaalbeeld. Niet alleen naar het probleem, maar naar wie ik ben, wat ik aankan en wat ik nodig heb om verder te komen.
- cliënt

“

Het is echt mijn plan. Ik heb zelf invloed op mijn doelen en de begeleiding helpt mij om daar stap voor stap aan te werken.
- cliënt

was er meer ruimte om samen naar situaties uit de praktijk te kijken en te bespreken of het handelen past bij de uitgangspunten van Triple C. Teams blijven zich ontwikkelen in het samen leren en afstemmen, met steeds meer aandacht voor wat de cliënt nodig heeft.

Aandachtspunten voor 2026

In 2026 krijgt het persoonsbeeld een vaste plek als basis van ieder leefplan, samen met de Triple C-plannen. De aandacht blijft gericht op doelen die passen bij de cliënt, een passende daginvulling voor iedere cliënt en een vaste plek voor gezamenlijke reflectie in alle teams van ZuiderStee.

Triple C in 2025: ervaringen en wat is opgevallen bij de gedragsdeskundige van ZuiderStee

In 2025 is ZuiderStee verder gegaan met het werken volgens Triple C. Teams kijken steeds beter naar de behoefte achter moeilijk gedrag. Samen met gedragsdeskundigen lukt het steeds beter om te onderzoeken wat er vóór het gedrag gebeurde en welke behoefte daaronder zit. Begrippen als richting geven, uitnodigen en ruimte geven krijgen daardoor steeds meer betekenis in de praktijk.

We leren ook beter het verschil te zien tussen een wens en een behoefte. Een wens kan bijvoorbeeld zijn dat iemand niet naar de dagbesteding wil. De behoefte daaronder kan zijn dat iemand duidelijkheid nodig heeft over de activiteiten in de week. Met die duidelijkheid kan de cliënt samen met de begeleiding toch naar de dagbesteding gaan.

Toch blijft het soms moeilijk om bij weerstand toch richting te blijven geven. Dat kan spanning geven, vooral als er agressie ontstaat. In de weerbaarheidstraining Triple C hebben teams daarom gekeken naar hun eigen stress en naar manieren om spanning te verlagen. Er is besproken hoe je samen met de bewoner door een periode van stress heen kunt komen, zodat er meer vertrouwen en verbondenheid ontstaat. Ook is gekeken hoe je samen nieuwe dingen kunt oppakken en nieuwe vaardigheden kunt ontwikkelen.

In 2025 werkte ZuiderStee nog met ONS als elektronisch cliëntensysteem. In het nieuwe systeem MQuarant kunnen herstelplannen vanuit Triple C beter worden ingevuld op basis van behoeften. Ook is er meer ruimte voor een goed en volledig persoonsbeeld. Deze informatie stond eerder wel in de anamnese, maar nog niet in het zorgplan. Werken vanuit beeldvorming en de behoeftencirkel helpt om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

We zien dit ook terug in de doelen. Eerst stonden er vaker doelen in zoals een opgeruimde kamer of één keer per week douchen. Nu wordt meer gekeken naar vragen als: hoe kan zelfzorg samen met de begeleiding goed lukken? En: ervaart de bewoner dat de begeleiding betrouwbaar is en dat er overzicht is in de week? De plannen zijn daardoor meer gericht op begeleiding dan op alleen cliëntdoelen. We merken ook dat teams steeds meer dezelfde woorden gebruiken, waardoor de visie meer gelijk wordt binnen de organisatie.

Voor alle teams zijn in 2025 klimaatoverleggen gehouden of gepland. In deze overleggen tussen drie partijen wordt gesproken over de voortgang van Triple C en over de samenwerking. We zien wel dat teams het nog moeilijk vinden om richting te geven en om in de overdracht de behoefte van de cliënt centraal te zetten in plaats van alleen het gedrag.

De activiteiten op de woningen zijn soms nog beperkt. Wel is besloten om meer aanwezig te zijn in de groep. Begeleiders geven aan dat dit prettiger werkt en merken dat dit helpt om meer vertrouwen en verbinding op te bouwen.

1.1.4 Autonomie en eigen regie

Binnen het Triple C-plan staan de behoeften van de cliënt voorop. Zelf keuzes maken en zelf de regie hebben kunnen daarbij belangrijk zijn, als dit past bij wat de cliënt kan en wil. De cliënt bepaalt dan, waar mogelijk, zelf mee hoe het leven eruitziet en denkt actief mee over de zorg en ondersteuning. Begeleiders helpen daarbij door samen keuzes te maken, wensen duidelijk te maken en stap voor stap verantwoordelijkheid op te bouwen, op een manier die bij de cliënt past.

Deze manier van werken hoort bij de Triple C-benadering. Daarbij gaat het om een veilige en vaste ondersteuningsrelatie, waarin wordt gewerkt aan een leven dat voor de cliënt betekenis heeft. Meer zelfstandigheid en eigen regie kunnen belangrijke doelen zijn, maar alleen als dit past bij wat de cliënt echt nodig heeft. De behoeften van de cliënt blijven altijd het belangrijkste uitgangspunt.

Soms is het nodig dat de begeleiding de regie tijdelijk deels overneemt of samen met de cliënt oppakt. Dat gebeurt om de cliënt goede ondersteuning te geven en, waar mogelijk, weer verder te helpen naar meer eigen regie. Daarbij wordt ook duidelijk besproken wat de cliënt en de begeleiding van elkaar kunnen verwachten.

Door de invoering van Triple C zijn de afgelopen jaren belangrijke stappen gezet. Met gerichte trainingen en door de organisatie steeds meer volgens deze visie in te richten, wordt deze manier van werken verder versterkt en steeds meer een vast onderdeel van de zorg.

“

Het is echt mijn plan. Ik heb zelf invloed op mijn doelen en de begeleiding helpt mij om daar stap voor stap aan te werken.
- cliënt

Weerbaarheidstraining binnen Triple C

Bij de verdere ontwikkeling van Triple C op de woonlocaties bleek dat medewerkers nog niet genoeg waren toegerust in richtinggevend begeleiden. Dit gaat om begeleiding in situaties waarin een bewoner weerstand of agressie kan laten zien. Daarom is in 2025 gestart met het opleiden van vijf interne trainers. Zij leren hoe zij medewerkers kunnen trainen en coachen in weerbaarheid, passend bij de visie van Triple C. Voor deze opleiding hebben zij een traject gevolgd bij Weerbaarheid in de Zorg. Dit traject is in het eerste kwartaal van 2026 afgerond.

De training past goed bij de visie van Triple C. Op de woonlocaties wordt de training als prettig en praktisch ervaren. In de training worden kennis en voorbeelden uit de praktijk met elkaar gecombineerd. Daardoor sluit de inhoud goed aan bij het werk van woonbegeleiders.

In 2025 hebben vijf locaties deze nieuwe training gevolgd. Het doel voor 2026 is om tien woonlocaties te scholen in deze manier van werken. Ook wil het weerbaarheidsteam een interne training ontwikkelen voor behandelaren en een eendaagse training voor SBT. Zo kunnen verschillende zorgvormen op een passende manier worden voorbereid.

De komende tijd wordt verder gekeken hoe coaching op dit onderwerp vorm kan krijgen. Dit plan zit nog in een verkennende fase en wordt stap voor stap verder uitgewerkt.

1.1.5 Zichtbaarheid van gedragsdeskundigen in de dagelijkse zorg

In 2025 is verder gewerkt aan een duidelijke plek voor de gedragsdeskundigen in de dagelijkse zorg. Zij sloten vaker en op vaste momenten aan bij teamoverleggen en besprekingen van cliënten. Daarbij stond het samen vormen van een goed beeld van de cliënt centraal. Gedrag werd niet alleen bekeken als wat iemand laat zien, maar ook in relatie tot wat iemand nodig heeft en welk ontwikkelingsniveau iemand heeft.

Bij meerdere cliënten is in 2025 de SEO (Schaal voor Emotionele Ontwikkeling) gebruikt om in te schatten wat het emotioneel ontwikkelingsniveau is. Deze informatie helpt om beter te bepalen welke begeleiding past, zoals hoeveel nabijheid, duidelijkheid en structuur nodig is. De uitkomsten worden meegenomen in het beeld van de cliënt.

Daarnaast hebben gedragsdeskundigen meegedraaid in diensten binnen de doelgroep VG7/GGZ5. Doordat zij aanwezig waren in de dagelijkse praktijk, konden zij in moeilijke situaties direct meedenken en meedoen. Ook was er ruimte om samen te kijken naar de begeleidingsstijl en naar de behoeften die onder gedrag liggen.

Resultaten

De rol van gedragsdeskundigen is duidelijker en beter zichtbaar geworden. Zij worden vaker betrokken bij de inhoudelijke afstemming rond ingewikkelde situaties. Door de inzet van de SEO is bij meerdere cliënten beter en concreter duidelijk geworden wat hun emotioneel ontwikkelingsniveau is en wat dit vraagt van de begeleiding. Ook is de intervisie tussen gedragsdeskundigen van ZuiderStee en Eleos een vast onderdeel geworden. Dit helpt om beter samen te werken en meer op dezelfde manier te werken.

Vervolg in 2026

In 2026 worden de Triple C - planbesprekingen bij ZuiderStee ingevoerd. Gedragsdeskundigen krijgen daarin een vaste rol. Ook worden meer gedragsdeskundigen getraind in het afnemen van de SEO. Zo kan op meer plekken binnen de organisatie beter gekeken worden naar het emotioneel ontwikkelingsniveau van bewoners en kan de begeleiding daar beter op aansluiten.

“

Ik kan mijn verhaal kwijt en heb vrijwilligerswerk door de begeleiding gevonden.
- cliënt

1.1.6 Dagbesteding en participatie

Vanuit de visie van Triple C is een goede en betekenisvolle invulling van de dag heel belangrijk. Cliënten doen actief mee in het dagelijks leven en kunnen zo ervaren dat zij van waarde zijn. Activiteiten zijn niet zomaar losse bezigheden. Ze moeten passen bij wat de cliënt kan en wil. Ook moeten ze helpen om het leven zinvol, verbonden en zo gewoon mogelijk te maken.

Eleos helpt cliënten actief om mee te doen in de samenleving. Dat gebeurt bijvoorbeeld door te ondersteunen bij het vinden van passende activiteiten, werk of vrijwilligerswerk. Ook stimuleert Eleos cliënten om mee te doen in sociale netwerken en in de samenleving. Het kerkelijk netwerk van Eleos kan daarbij ook belangrijk zijn. Dit netwerk kan steun, structuur, zingeving en vertrouwde contacten bieden. Deze initiatieven zijn waardevol en blijven een belangrijk punt om verder uit te breiden en te versterken.

Eleos heeft ook een verbindende rol tussen de cliënt en de samenleving. Dat doet Eleos onder andere door cliënten uitleg te geven over hun rechten en mogelijkheden, door te werken aan minder vooroordelen over psychische kwetsbaarheid, door open te staan voor gesprekken en door steeds goed te kijken naar de balans tussen zelfstandigheid en veiligheid.

Ook wordt gewerkt aan een betere verbinding tussen zorglocaties en de omgeving. Dat gebeurt bijvoorbeeld door samen te werken met lokale initiatieven, mee te doen aan activiteiten in de wijk en sociale netwerken te ondersteunen. Het is de bedoeling dat een zorglocatie niet wordt gezien als een afgesloten plek, maar als onderdeel van de buurt en de samenleving. Dagbesteding, het kerkelijk netwerk en de Triple C-benadering helpen daarbij.

Tegelijk is het in de praktijk niet altijd eenvoudig om deze verbinding goed te realiseren. Op verschillende locaties zijn er mooie en waardevolle initiatieven, maar die hangen nu nog vaak af van de inzet van losse medewerkers en zijn nog niet overal vast onderdeel van de werkwijze. Daardoor worden ervaringen minder goed gedeeld en is het moeilijker om samen sterker te worden in dit onderwerp. Daarom is verdere ontwikkeling en betere afstemming nodig om de verbinding met de samenleving op meer plekken en voor langere tijd goed vorm te geven.

Werk op Maat bij ZuiderStee

In 2024 is een nieuwe manier van werken bedacht. Deze is op 31 maart 2025 gestart. De werkwijze past bij het gedachtegoed van Triple C: samen doen, kijken naar wat iemand kan en tijdelijk helpen als dat nodig is. De basis van deze aanpak bestaat uit activiteitenbakken: bakken met materialen en een duidelijke, stap-voor-stap omschrijving die deelnemers helpt om zelfstandig aan een activiteit te werken, en een vaste dagstart. In perspectiefgesprekken is besproken wat deelnemers graag willen, wat hun interesses zijn en wat zij nog willen leren. Daardoor sluiten de activiteiten beter aan bij wat bij hen past.

Na bijna een jaar is te zien dat deze manier van werken steeds beter loopt. Deelnemers kunnen steeds zelfstandiger werken met de activiteitenbakken. Ook ervaren zij meer keuzevrijheid en voelen zij zich meer betrokken. De gezamenlijke start van de dag geeft rust en overzicht. Deelnemers hebben ook meer het gevoel dat er naar hen wordt geluisterd.

Tegelijk blijft het voor veel deelnemers nog moeilijk om zelfstandig via het planbord te beginnen. Zij wachten vaak nog op hulp van de begeleiding. De duidelijke uitleg in de bakken en een goede overdracht tussen medewerkers helpen hierbij. In sommige ruimtes, zoals de crea-ruimte en de keuken, werkt deze manier al goed. Op andere plekken, zoals het houthok, de tuin en de dierverzorging, wordt deze werkwijze de komende tijd verder ingevoerd.

De dierverzorging is in 2025 uitgebreid. Daardoor zijn er nieuwe mogelijkheden gekomen binnen de dagbesteding. Deelnemers kunnen bij een deel van de verzorging meehelpen. Voor sommige taken blijft begeleiding wel nodig. De komende tijd wordt gekeken hoe de dierverzorging zo kan worden ingericht dat er meer passende en haalbare activiteiten voor deelnemers zijn.

De brede kijk op het leven van de cliënt is ook te zien in de samenwerking met andere organisaties en hulpverleners. Omdat Eleos verschillende soorten zorg biedt, kunnen cliënten binnen Eleos ook behandeling krijgen.

Een belangrijk middel in deze samenwerking is het zorgafstemmingsgesprek. Minimaal één keer per jaar, en zo vaak als nodig, worden alle betrokken mensen rond een cliënt uitgenodigd, zoals naasten en professionals. In dat gesprek wordt de zorg goed op elkaar afgestemd en worden afspraken gemaakt over de samenwerking.

Daarnaast kunnen cliënten in verschillende regio's gebruikmaken van de app OZO Verbindzorg. Deze app helpt om het contact en de communicatie tussen alle betrokkenen op een eenvoudige manier te ondersteunen.

1.1.7 Ervaren kwaliteit van leven

De cliënttevredenheidsmeting laat een overwegend zeer positief beeld zien van de begeleiding binnen de organisatie. Eleos voert deze meting jaarlijks uit. Begin 2026 namen in totaal 791 respondenten deel aan het onderzoek, bestaande uit cliënten, leden van hun netwerk en medewerkers. De brede respons zorgt voor een representatief en betrouwbaar beeld.

De meting is organisatiebreed digitaal uitgezet onder cliënten, hun netwerk en medewerkers en is uitgevoerd in het voorjaar van 2026. Respondenten kregen de mogelijkheid zowel gesloten als open vragen te beantwoorden, waardoor ruimte was voor het delen van ervaringen in eigen woorden.

“

Ik mag alles bespreken wat er speelt. De begeleiding luistert, denkt mee en helpt mij om dingen in perspectief te zien. Dat maakt dat ik me serieus genomen voel.
- cliënt

“

Betere communicatie en terugkoppeling zou helpen, zodat iedereen weet wat er is afgesproken.
- cliënt

Hoofduitkomsten

- Tevredenheid over de begeleiding is hoog bij alle doelgroepen. Cliënten, netwerk en medewerkers beoordelen de begeleiding merendeels als tevreden tot zeer tevreden.
- Relatie en bejegening vormen een duidelijke kernkwaliteit: cliënten voelen zich gezien, gehoord en veilig, en waarderen de betrokkenheid en persoonlijke aandacht van begeleiders.
- Cliënten ervaren in grote mate eigen regie bij het stellen van doelen en voelen zich doorgaans voldoende ondersteund om hieraan te werken.
- De christelijke identiteit en aandacht voor geloof, waar relevant voor de cliënt, worden door zowel cliënten als netwerk als positief en respectvol ervaren.

Ontwikkelpunten

De verbeterpunten die genoemd worden, zijn voornamelijk organisatorisch van aard.

- Behoeftte aan meer continuïteit en vaste begeleiders, door ervaren personeelwisselingen.
- Tijdsdruk en beperkte beschikbaarheid van begeleiding.
- Verbetering van communicatie, overdracht en afstemming, met name richting netwerk en tussen medewerkers.
- Meer duidelijkheid rondom doelen, afspraken en opvolging.

Conclusie

De cliënttevredenheidsmeting bevestigt dat de organisatie kwalitatief goede, mensgerichte zorg levert met betrokken en toegewijde medewerkers. Cliënten en hun netwerk spreken veel waardering uit voor de begeleiding die zij ontvangen. De belangrijkste ontwikkelkansen liggen in het verder versterken van randvoorwaarden zoals continuïteit, tijd en communicatie, om de ervaren kwaliteit duurzaam te borgen.

1.1.8 Cliëntondersteuning

Cliënten krijgen op verschillende manieren informatie over de mogelijkheid om hulp te krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze informatie is beschikbaar aan het begin van de zorg, op de website en op de locaties. Vertrouwenspersonen komen ook regelmatig op de woonlocaties om zich voor te stellen en te vragen of een cliënt behoefte heeft aan ondersteuning.

Ook tijdens een klachtprocedure worden cliënten actief gewezen op deze mogelijkheid. Daarnaast heeft iedere locatie een bewonerscommissie. Deze bewonerscommissie heeft contact met de centrale cliëntenraad.

1.1.9 Privacy

Eleos vindt de privacy van cliënten heel belangrijk. Eleos heeft onder andere certificaten voor NEN 7510 en ISO 27001. Dit betekent dat er volgens duidelijke regels wordt gewerkt aan het veilig omgaan met gegevens. Persoonsgegevens van cliënten worden zorgvuldig behandeld. Er zijn passende technische en organisatorische maatregelen genomen om gegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang en misbruik. Medewerkers krijgen scholing, zodat zij steeds beter weten hoe zij volgens de regels en afspraken moeten werken. Daarbij is er veel aandacht voor vertrouwelijkheid en voor de privacy van cliënten.

1.1.10 Pastorale zorg

Naast aandacht voor familie en naasten is er binnen de woonzorg ook aandacht voor zingeving en levensbeschouwing. Wanneer cliënten daar behoefte aan hebben, wordt er contact gelegd met het pastoraat vanuit de kerk waarbij de cliënt is aangesloten. Dit kan gaan om gesprekken met een predikant, ouderling of ander pastoraal werker over geloof, persoonlijke vragen of thema's van het leven. Deze gesprekken kunnen cliënten helpen om sterker in het leven te staan, meer betekenis te ervaren en zich verder te ontwikkelen in het dagelijks leven.



We kunnen goed over het geloof praten, en dat geeft rust.
- cliënt

1.1.11 Cliëntenraad ZuiderStee

De cliëntenraad bestond het eerste half jaar uit acht personen. Later kwam er een nieuw lid bij vanuit ambulante wonen. Daardoor bestond de cliëntenraad in het laatste halfjaar uit negen personen.

In de tweede helft van het jaar heeft de cliëntenraad veel stukken gelezen en besproken. Vooral de fusie tussen Eleos en 't Zuider Stee B.V. kreeg veel aandacht. De cliëntenraad is tevreden over de uitkomst. Binnen één juridische organisatie kan officieel maar één cliëntenraad zijn. Daarom verandert de naam "cliëntenraad ZuiderStee" in "bewonerscommissie ZuiderStee". De taken en bevoegdheden blijven hetzelfde. Alleen de verantwoordelijkheid richting de landelijke directie en de Raad van Bestuur gaat naar de landelijke cliëntenraad. Wel worden twee bewoners van ZuiderStee lid van deze landelijke cliëntenraad. Daarom is er één keer per jaar een vergadering in Drachten en één keer per jaar in Hoevelaken.

In 2025 heeft de Centrale Cliëntenraad zich beziggehouden met verschillende onderwerpen. Bijvoorbeeld met het beleid voor vrijwilligers, het rookbeleid, het vrij besteedbaar inkomen en vragen over huisdieren. Ook dacht de cliëntenraad mee over voorlichting, zoals over gezonde voeding, over de evaluatie van vrijwilligers, over instemmingsrecht en over het verspreiden van folders van locaties.

Daarnaast had de cliëntenraad een belangrijke rol bij de fusie tussen ZuiderStee en Eleos. De raad stemde in met de juridische samenvoeging en met de overgang naar een bewonerscommissie. Ook zijn praktische onderwerpen besproken, zoals geld voor koffie tijdens vergaderingen en advies rookbeleid.

1.1.12 Jaarverslag cliëntenraad Eleos 2025

Cijfers

CCR: 9 leden (voltallig)

Lokale bewonerscommissies voor de woonvormen

9603 unieke cliënten in behandeling bij Eleos

9603

Ambulant 7323

Wat we deden in 2025

- 10 Vergaderingen CCR
- 8 Overlegvergaderingen met de rvb
- 2 Overleg met delegatie rvt
- 1 Interne stakeholdersbijeenkomst
- 1 Overleg Geneesheer Directeur
- 1 Overleg rector Kicg
- 1 Overleg regiodirectie Noord, Midden en Zuid
- 10 Locatiebezoeken
- 1 Voordracht benoemd lid raad van toezicht
- 1 Scholing via Loc, Mind, NCZ enzovoorts
- Doorlopend aandacht voor: identiteit, kwaliteit en wachttijden

Fusie cliëntenraden ZuiderStee en Eleos

Advies & Instemming

4 Instemmingsaanvragen:

- Missie, visie en merkverhaal Eleos
- Beleid pastorale pool
- Uitstroom volwassenen BW bij ontoreikende ondersteuningsmogelijkheid
- Toepassing kwaliteitskader woonvorm in de langdurige ggz

1 ongevraagd advies:

- Aandacht voor digitale zorginnovatie

5 Adviesaanvragen:

- Meerjarenbeleidsplan 2025 - 2026
- Nieuwe woonvorm op Urk
- Fusie Eleos en ZuiderStee
- Kaderbrief 2026
- Sluiting BW Ahinoam Schalkhaar

Speerpunten 2026

- Meedenken in het digitale beleid van Eleos: denk daarbij aan online toegang tot het eigen dossier, het volgen van online modules en toepassing van AI
- Kwaliteit van de zorg: Inzet van Triple-C

www.eleos.nl/cliëntenraad
cliëntenraad@eleos.nl
 088-892 1201

1.2 Reflectie en verbeterpunten 2026

De eerste meting van het kwaliteitskader langdurig wonen in de ggz laat zien dat de basis van de zorg binnen Eleos voor een groot deel goed op orde is. De meeste onderdelen worden positief beoordeeld en zijn duidelijk terug te zien in de praktijk. Het afgelopen jaar is op meerdere punten vooruitgang te zien. De zorg binnen

Eleos is vooral sterk in het benaderen van de cliënt en in een goede professionele basis. Tegelijk is verdere ontwikkeling nodig op onderwerpen die direct te maken hebben met het dagelijks leven van cliënten. Het gaat dan bijvoorbeeld om samen regie voeren, ruimte voor eigen keuzes, een betekenisvolle invulling van de dag en zorg die past bij de levensfase van de cliënt. In de praktijk is hier al aandacht voor, maar dit mag nog duidelijker worden en beter worden vastgelegd.

Herstelondersteunend werken is in het dagelijks werk al zichtbaar. Dat is bijvoorbeeld te zien in het versterken van eigen regie, samen beslissen en het aansluiten bij wat cliënten nodig hebben. De belangrijkste volgende stap is om deze manier van werken nog duidelijker te maken en beter vast onderdeel van de zorg te laten zijn. Ook is verdere verbetering nodig in vroegsignalering, samenwerking met naasten en andere betrokken organisaties en het stimuleren van deelname aan de samenleving.

Uit de meting en uit gesprekken met teams blijkt ook dat medewerkers vaak te maken hebben met moeilijke afwegingen. Bijvoorbeeld tussen zelfstandigheid en veiligheid, of tussen wat een cliënt graag wil en wat het netwerk aankan. In teamoverleggen en besprekingen van cliënten wordt hier al over nagedacht. Daarbij worden ook methoden gebruikt zoals Triple C en hulpmiddelen zoals de SEO. Toch gebeurt deze gezamenlijke reflectie nog niet overal op een vaste en structurele manier. Daarom is het belangrijk om dit proces in de komende periode te versterken.

Binnen ZuiderStee is te zien dat leefplannen, de inzet van gedragsdeskundigen, Werk op Maat en Triple C zich verder ontwikkelen. De volgende stap is om deze ontwikkeling overal even goed vast te houden. Zo kunnen het beeld van de cliënt, de daginvulling, de evaluatie en de gezamenlijke reflectie nog beter en consistentier terugkomen in de praktijk.

1.2.1 Ontwikkelthema's voor de komende periode

Dit zijn bredere inhoudelijke richtingen waarin Eleos zich de komende jaren blijft ontwikkelen..

Betekenisvolle daginvulling en meedoen

Wij stimuleren een zinvolle invulling van de dag. Dat doen we met passende activiteiten, sociale contacten en meedoen in de samenleving. Daarbij kijken we naar wat cliënten willen en wat zij kunnen.

Verbinding met de samenleving

Wij willen de band tussen zorglocaties en de omgeving sterker maken. Dat doen we door samen te werken met lokale initiatieven en cliënten te helpen om mee te doen aan activiteiten in de wijk en aan sociale netwerken.

Triple C - plannen en begeleiden gericht op ontwikkeling

In 2026 starten we met de Triple C-planbesprekingen. Ook krijgt het persoonsbeeld een vastere plek in de leefplannen. Daarnaast worden gedragsdeskundigen getraind in de SEO. Zo kan de begeleiding beter aansluiten bij het emotioneel ontwikkelingsniveau van bewoners.

1.2.2 Verbeterpunt voor 2026

Dit is een specifiek punt dat Eleos in 2026 concreet wil versterken.

Beleid voor levensfasegericht wonen

Wij versterken ons beleid op dit vlak, zodat het beter past bij thema's zoals levensfase, zingeving en zorg voor de toekomst. Daarbij is er aandacht voor het op tijd bespreken van zorgwensen, palliatieve zorg en pastorale ondersteuning.

Hoofdstuk 2 – Samenwerken met netwerk

2.1 Naasten, familie en informele zorg

Naasten als partner in herstel

Naasten zijn belangrijk in het leven en herstel van cliënten. Zij weten vaak veel over de achtergrond, het levensverhaal en de behoeften van de cliënt. Daarom betreft Eleos naasten actief bij de ondersteuning, als de cliënt dat goed vindt. Dit gebeurt vanuit het familie- en naastenbeleid. Daarbij werken cliënt, naaste en professional samen. Er is aandacht voor de bijdrage van naasten aan het herstel, maar ook voor hun eigen ondersteuning. Daarbij wordt altijd rekening gehouden met de autonomie en privacy van de cliënt.

Naasten als bron van kennis

In de praktijk zijn naasten, met toestemming van de cliënt, vaak een belangrijke bron van informatie voor professionals. Zij weten veel over het leven van de cliënt en kunnen helpen om patronen, signalen van spanning of veranderingen in gedrag te herkennen. Deze kennis kan helpen om de cliënt beter te begrijpen en om veranderingen in welzijn of gedrag eerder te zien.

Betrokkenheid van naasten bij de begeleiding

Naasten worden op verschillende manieren betrokken bij de begeleiding. Samen met de cliënt wordt besproken welke rol zij kunnen en willen hebben in het dagelijks leven en in het herstelproces. Als het mogelijk is, wordt deze rol vastgelegd in het Triple C-plan of leefplan. Zo is duidelijk welke afspraken er zijn over contact, betrokkenheid en samenwerking. Uit de eerste meting blijkt wel dat naasten nog niet overal op een vaste manier worden betrokken bij het maken van het Triple C-plan en dat hun rol nog niet altijd duidelijk wordt vastgelegd. Dit vraagt om verdere verbetering.

“

Er is een prettige samenwerking met de begeleiding.
- naaste van cliënt

Privacy en goede afstemming

Bij de samenwerking met naasten wordt zorgvuldig omgegaan met privacy en beroepsgeheim. Professionals denken goed na over welke informatie gedeeld kan worden en welke informatie privé moet blijven. De wensen van de cliënt zijn daarbij altijd leidend. Tegelijk is het belangrijk om regelmatig met cliënten en naasten te praten over verwachtingen, grenzen en mogelijkheden.

Aandacht voor de positie van naasten

Ook binnen de woonvorm spelen naasten een belangrijke rol. Zij dragen niet de dagelijkse zorg, maar blijven vaak nauw betrokken bij het leven van hun familielid. Die betrokkenheid kan emotioneel belastend zijn, zeker wanneer er sprake is van langdurige psychische problemen. In gesprekken en planbesprekingen wordt hier in de praktijk al aandacht aan besteed, maar dit gebeurt nog niet overal op een vaste manier. Het is belangrijk om goed in beeld te krijgen wat naasten aankunnen, wat hen belast en welke ondersteuning zij nodig hebben. Zo kunnen we hen tijdig betrekken en overbelasting helpen voorkomen.

Ondersteuning van naasten

Binnen Eleos is er aandacht voor het welzijn van naasten in relatie tot de zorg voor de cliënt. Dat is te zien in de aandacht voor wat naasten aankunnen, in het geven van kennis en praktische tips, in het stimuleren van steun onderling en in het tegengaan van stigma, taboe en schaamte. Tegelijk kan deze ondersteuning in de praktijk nog actiever en consequenter worden aangeboden. Het is belangrijk om behoeften van naasten eerder en beter te signaleren en passende ondersteuning meer vast onderdeel van de werkwijze te maken.

Ontmoeting en uitwisseling

Op verschillende locaties zijn al initiatieven om naasten elkaar te laten ontmoeten en ervaringen uit te wisselen. Dat gebeurt bijvoorbeeld via bijeenkomsten, informele contactmomenten of gesprekken met medewerkers. Deze activiteiten helpen naasten om elkaar te steunen en zorgen ook voor meer begrip voor de situatie van de cliënt. In de komende periode kan deze ondersteuning verder worden versterkt en meer vast onderdeel worden van de werkwijze, ook in andere regio's.

Versterken van sociale netwerken

De komende tijd wil Eleos ook meer aandacht geven aan het opbouwen en herstellen van sociale netwerken van cliënten die weinig of geen netwerk hebben. Er wordt gericht gekeken naar mogelijkheden om hun netwerk te vergroten, bijvoorbeeld via vrijwilligers en meer contact met de samenleving. Ook wordt onderzocht hoe technologische vernieuwingen, zoals robotica, kunnen helpen bij contact, ondersteuning en meedoen in de samenleving.

Het verhaal van vrijwilliger Harold

"Door te luisteren naar iemands verhaal kun je al iets betekenen. De gedeelde christelijke achtergrond helpt daar ook bij. Er is ruimte voor een goed gesprek. Dat maakt het werk waardevol."

Vrijwilliger Harold kan echt iets betekenen voor een ander

Harold Schotanus uit Barneveld is al bijna 5 jaar vrijwilliger bij Eleos. Iedere maand is hij aanwezig bij het koffie-uurtje op locatie Siloam in Ede. Hij schenkt koffie, speelt een spelletje en maakt een praatje met de bewoners. Soms helpt hij ook bij een verhuizing of gaat hij mee naar een afspraak buiten de deur. "Ook dat hoort bij vrijwilligerswerk: gewoon even met iemand meegaan, er zijn."

Er is ruimte voor wie jij bent

Toen Harold op zoek was naar vrijwilligerswerk, benaderde hij verschillende organisaties. "Eleos reageerde snel en enthousiast. Binnen een week had ik een gesprek en ontmoette ik de bewoners. Wat ik waardeer, is dat er bij Eleos ook gekeken wordt naar jou als vrijwilliger. Je mag zelf aangeven hoeveel tijd je beschikbaar bent. En je krijgt de vrijheid om zelf vorm te geven aan je inzet."

Je bouwt een band op met de bewoners

Voor vrijwilliger Harold betekent 'ga voor verbinding' vooral: echt contact maken. "Door te luisteren naar iemands verhaal kun je al iets betekenen. De gedeelde christelijke achtergrond helpt daar ook bij. Er is ruimte voor een goed gesprek. Dat maakt het werk waardevol."

Vrijwilliger Harold merkt de betrokkenheid overal in de organisatie

Wat vrijwilliger Harold opvalt bij Eleos is de sfeer. "De collega's zijn oprecht betrokken bij de bewoners. Ze nemen tijd om iemand echt te leren kennen. Als vrijwilliger voel je je gewaardeerd. Elk jaar is er ook een vrijwilligersuitje. Dat voelt als een blijk van waardering." Harold: "In een maatschappij die vaak draait om prestaties, is het mooi om iets voor een ander te doen. De bewoners laten merken dat ze blij zijn dat je er bent. Je voelt dat je echt iets voor iemand kunt betekenen."

Samen in verbinding: verwanten betrekken bij ZuiderStee

In het afgelopen jaar heeft ZuiderStee opnieuw gewerkt aan een goede samenwerking met verwanten. Op hun verzoek zijn er nu niet meer vier, maar twee bijeenkomsten per jaar. Tijdens deze bijeenkomsten is er aandacht voor belangrijke onderwerpen en nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie. Zo was er een avond over de toekomst van de zorg en een bijeenkomst over de juridische fusie en de werkwijze van Triple-C binnen ZuiderStee.

Tijdens de thema-avond over de toekomst van de zorg is gesproken over veranderingen richting 2040. Verwanten kregen uitleg over de toenemende druk op de zorg, de grotere rol van mantelzorg en het belang van zorg die kan worden uitgebreid of afgebouwd als dat nodig is. Ook is verteld dat de buurt en het sociale netwerk in de toekomst belangrijker worden. Daarnaast stelde de cliëntvertrouwenspersoon zich voor. Zij legde uit wat zij kan betekenen voor cliënten en verwanten.

Tijdens een tweede bijeenkomst is uitleg gegeven over de juridische fusie tussen 't ZuiderStee B.V. en Eleos. Verwanten hoorden waarom deze fusie nodig is. Het doel is om de zorg ook in de toekomst goed te blijven aanbieden en om de samenwerking en werkprocessen te verbeteren. Daarbij is duidelijk gezegd dat de eigen identiteit van ZuiderStee blijft bestaan.

Ook is tijdens deze bijeenkomst uitleg gegeven over de Triple C - benadering. In deze manier van werken staan een veilige woonomgeving, een zinvolle invulling van de dag en betrouwbare relaties centraal. Er is uitgelegd dat mensen andere mensen nodig hebben om zich goed te kunnen ontwikkelen en zichzelf te blijven. Begeleiders en cliënten werken hier iedere dag samen aan. Als dat goed gaat, groeit het vertrouwen van cliënten in zichzelf, in anderen en in hun omgeving. Zo kregen verwanten een goed beeld van hoe ZuiderStee werkt aan rust, veiligheid en ontwikkeling in het dagelijks leven van bewoners.

ZuiderStee stimuleert ook informele ontmoetingen. Verwanten worden uitgenodigd voor gezamenlijke activiteiten. Dit helpt om de band met elkaar te versterken en betrokken te blijven. Via de nieuwsbrief worden zij op de hoogte gehouden van geplande activiteiten.

Verwanten worden ook uitgenodigd voor leefplangesprekken. Tijdens deze gesprekken gaat het niet alleen over doelen, maar ook over activiteiten die passen bij de wensen van de cliënt. Daarbij wordt ook gekeken welke rol verwanten hierin kunnen spelen.

Identiteit zichtbaar in het dagelijks leven van ZuiderStee

Het identiteitsprogramma is inmiddels op bijna alle woonlocaties ingevoerd. Daardoor zijn geloof en identiteit zichtbaar aanwezig in het dagelijks leven.

Groot Nieuws: geloof, ontmoeting en bezinning

Op alle locaties is het programma Groot Nieuws aangeboden. Dit is een toegankelijke bijeenkomst met bijbellezen, bezinning en activiteiten die passen bij het niveau van bewoners en het kerkelijk jaar. De bijeenkomsten werden goed bezocht en hielpen bij ontmoeting en geloofsbeleving. In 2026 gaat ZuiderStee hiermee door. Het programma wordt dan een vast onderdeel en er komt meer verbinding met de dagbesteding.

Vieringen en gezamenlijke activiteiten

ZuiderStee organiseerde opnieuw toegankelijke vieringen rond kerst en Pasen. Bewoners en medewerkers vierden deze momenten samen. Ook verwanten waren hierbij aanwezig. Deze bijeenkomsten laten zien hoe belangrijk samen vieren, geloven en ontmoeten is binnen ZuiderStee.

Samenwerking met kerken

Op elke locatie gaan groepen bewoners naar een kerk in de buurt. Het team Identiteit onderhoudt contact met deze kerken en geeft uitleg over de doelgroep. Daardoor kunnen kerken beter aansluiten bij de bewoners en voelen bewoners zich welkom.

Vooruitblik op 2026

In 2026 wil ZuiderStee het identiteitsprogramma verder versterken. Het programma Groot Nieuws wordt dan een vast onderdeel. Ook wil ZuiderStee de samenwerking met de dagbesteding en met lokale kerken verder uitbreiden. Zo blijft identiteit een zichtbaar, toegankelijk en belangrijk onderdeel van het dagelijks leven op ZuiderStee.

2.2 Ketensamenwerking

Belang van samenwerking met andere organisaties

Naast samenwerking met naasten en informele helpers is ook de samenwerking met professionele zorgorganisaties belangrijk. Veel cliënten hebben langdurige en ingewikkelde ondersteuningsvragen. Daarbij zijn vaak meerdere vormen van zorg en ondersteuning nodig. Daarom is goede samenwerking tussen wonen, behandeling en andere organisaties nodig. Alleen zo kan passende en blijvende ondersteuning worden gegeven.

Afstemming tussen wonen en behandeling

Omdat Eleos zowel woonzorg als behandeling biedt, kan de ondersteuning vaak goed op elkaar worden afgestemd. Dat gebeurt rond het Triple-C-plan en als er iets verandert in de situatie van de cliënt. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is, zoals al eerder is benoemd, het zorgafstemmingsgesprek. Dit gesprek vindt minimaal één keer per jaar plaats. Daarbij worden alle betrokken professionals en, als dat mogelijk is, ook naasten uitgenodigd. Samen maken zij afspraken over de zorg. Cliënten kunnen ook gebruikmaken van OZO Verbindzorg. Dit helpt bij de communicatie binnen het netwerk.

“

De lijnen met collega's en behandelaren zijn kort.
- medewerker

Afstemming in de dagelijkse praktijk

In het dagelijks werk hebben teams contact met behandelaren en andere betrokken professionals. Zij stemmen regelmatig af over begeleiding, behandeling en andere vormen van ondersteuning. Dit helpt om tegenstrijdige afspraken te voorkomen. Ook zorgt het voor meer samenhang in de ondersteuning. Vaak regelt de persoonlijk begeleider of het team rond de cliënt deze afstemming.

Samenwerking bij veranderingen in zorg

Ook wanneer een cliënt start, doorstroomt of uitstroomt, is samenwerking met andere organisaties belangrijk. Als het kan, gebeurt dit met een warme overdracht. Dat betekent dat belangrijke informatie goed wordt doorgegeven en dat de vervolgzorg samen wordt afgestemd. Dit helpt om de zorg goed door te laten lopen.

Samenwerking verder verbeteren

Uit de analyse blijkt ook dat de samenwerking nog niet overal op dezelfde manier is geregeld. Soms hangt de afstemming nog af van persoonlijke contacten en informele samenwerking. Daardoor kan onduidelijkheid ontstaan over wie waarvoor verantwoordelijk is, wie de regie heeft en hoe informatie wordt overgedragen.

Daarom is het belangrijk om de samenwerking met ketenpartners de komende tijd verder te versterken. Daarbij is extra aandacht nodig voor duidelijke afspraken over regie en coördinatie rond de cliënt. Ook vraagt dit om intensievere samenwerking met organisaties binnen onder andere de ggz, gehandicaptenzorg, Wmo en ouderenzorg.

Dit sluit aan bij landelijke en regionale ontwikkelingen, zoals het Integraal Zorgakkoord (IZA), dat inzet op passende zorg en betere samenwerking, en AZWA, waarin zorgaanbieders regionaal afspraken maken over gezamenlijke doelen en werkwijzen.



Samenwerking met vrijwilligers en partners in de regio

ZuiderStee werkt goed samen met verschillende organisaties. Zo krijgen bewoners een netwerk dat hen ondersteunt en verrijkt. Vrijwilligers hebben hierin een belangrijke rol. Via de vrijwilligerscoördinator worden zij gekoppeld aan taken zoals maatjescontact, vervoer, activiteiten en hulp bij de dagbesteding. Nieuwe vrijwilligers worden geworven via het eigen netwerk, het Oranje Fonds en de vrijwilligerscentrale MOS Smallingerland. ZuiderStee biedt vrijwilligers een warme en betrokken plek om te werken.

Ook op het gebied van leefstijl wordt goed samengewerkt. Sinds ZuiderStee is aangesloten bij het noordelijke collectief Byzondr, werken organisaties in de regio samen aan initiatieven voor een gezonde leefstijl. Een voorbeeld hiervan is de warme herfstkuier, een gezamenlijke activiteit met Alliade. Tijdens bijeenkomsten van leefstijlambassadeurs worden ideeën gedeeld, activiteiten besproken en mogelijkheden voor subsidie onderzocht.

In de afgelopen jaren is zo een sterke samenwerking ontstaan. Deze samenwerking loopt in ieder geval door tot eind 2026. Binnen Byzondr wordt ondertussen gekeken hoe deze samenwerking ook daarna goed kan blijven bestaan.

2.3 Reflectie en verbeterpunten

De samenwerking met naasten en ketenpartners binnen Eleos is in de dagelijkse praktijk goed zichtbaar. Professionals hebben regelmatig contact met het netwerk van de cliënt, met behandelaren en met andere betrokken organisaties. Ook bij overdrachten is er aandacht voor goede en doorlopende zorg.

Tegelijkertijd blijkt dat deze samenwerking nog niet overal duidelijk, vast en op dezelfde manier is geregeld. Vooral het op een vaste manier betrekken van naasten, het duidelijk afspreken wie de regie heeft en het organiseren van structureel overleg met ketenpartners kan nog verder worden verbeterd.

Bij ZuiderStee dragen verwanten, vrijwilligers, regionale partners en netwerken rond identiteit zichtbaar bij aan de kwaliteit van leven van bewoners. De volgende stap is om deze samenwerking nog beter en meer vast te verbinden aan leefplannen, dagbesteding en formeel overleg rond de cliënt.

2.3.1 Ontwikkelthema's voor de komende periode

Dit zijn bredere inhoudelijke richtingen waarin Eleos zich de komende jaren blijft ontwikkelen..

Duidelijk maken wie de regie heeft en hoe samen wordt afgestemd

Eleos legt in 2026 per cliëntsituatie vast wie de regiehouder is in het contact met naasten, behandelaren en andere betrokken partners. Teams gebruiken hiervoor een uniforme werkwijze, die wordt opgenomen in het dossier en besproken tijdens planbesprekingen. Daarnaast wordt in 2026 in alle teams structureel gewerkt met samen beslissen, waarbij behandelkeuzes en verwachtingen expliciet worden doorgenomen en vastgelegd.

Samenwerking en warme overdracht verder verbeteren

In 2026 versterkt Eleos de samenwerking tussen teams, locaties en ketenpartners door vaste afspraken te maken over afstemming en warme overdracht. Bij instroom, doorstroom en uitstroom wordt in alle gevallen een warme overdracht uitgevoerd, waarbij verantwoordelijkheden, aandachtspunten en vervolgstappen worden gedeeld. Teams monitoren dit via een vaste checklist, zodat de continuïteit van zorg aantoonbaar wordt geborgd.

2.3.2 Verbeterpunt voor 2026

Dit is een specifiek punt dat Eleos in 2026 concreet wil versterken.

Ondersteuning van naasten en het netwerk

Eleos wil naasten actiever en structureel betrekken bij de begeleiding van cliënten. In 2026 worden twee concrete stappen gezet:

1. Verkennen en opzetten van verwantenavonden

Eleos onderzoekt in 2026 op welke locaties verwantenavonden kunnen worden georganiseerd. Deze avonden bieden ruimte om informatie te delen, vragen te bespreken en naasten met elkaar in contact te brengen. Op basis van de uitkomsten wordt besloten waar en hoe deze avonden structureel worden ingevoerd.

2. Netwerk standaard betrekken bij zorgplanbesprekingen

Daarnaast wordt in 2026 structureel gekeken hoe het netwerk wordt betrokken bij zorgplanbesprekingen. In deze gesprekken wordt samen besproken welke doelen de cliënt heeft, welke ondersteuning nodig is en welke rol naasten daarbij kunnen vervullen. Door dit vast onderdeel te maken van de zorgplanbespreking wordt de betrokkenheid van het netwerk duidelijker en consistent.

Hoofdstuk 3 – Leren en ontwikkelen

3.1 Vakmanschap, scholing en intervisie

Formele en professionele basis

De professionele basis binnen Eleos is goed geregeld. Belangrijke zaken, zoals verplichte scholing, verklaringen omtrent gedrag en herregistraties in kwaliteitsregisters, zijn op orde als dat nodig is. Daardoor is geborgd dat medewerkers aan de formele voorwaarden voldoen om hun werk goed en verantwoord te doen. Deskundige medewerkers vormen de basis van de woonzorg binnen Eleos. Zij hebben affiniteit met de doelgroep, zijn goed opgeleid voor hun werk en bouwen meestal een goede en betekenisvolle relatie op met cliënten. Medewerkers werken volgens beroepsrichtlijnen, kwaliteitsnormen en, als dat van toepassing is, de beroepscode. In de praktijk zorgt dit voor betrokken, betrouwbare en deskundige begeleiding. Ter ondersteuning werkt Eleos met een teamopleidingsplan en een kwaliteitshandboek. Daarin staan de normen, richtlijnen en werkprocessen van de organisatie.

Methodisch werken en deskundig handelen

Steeds duidelijker is te zien dat begeleiders de juiste methodische kennis hebben om herstelondersteunende zorg te bieden. Zij passen die kennis ook steeds beter toe in hun werk. Methodieken zoals Triple-C helpen medewerkers om te werken vanuit de behoeften van de cliënt en om te bouwen aan een betekenisvol dagelijks leven. Ook is er aandacht voor belangrijke onderwerpen zoals vrijheidsbeperkende maatregelen, leefstijl, rookbeleid en medicatie.

Professionals laten ook zien dat zij vaak goed kunnen omgaan met moeilijke situaties. Vroegsignalering wordt gebruikt om veranderingen in gedrag of welzijn op tijd te herkennen. Daardoor kan snel passende ondersteuning worden ingezet. Ook bij een crisis, opname of verhuizing weten medewerkers meestal goed te handelen en af te stemmen met anderen. Teams kunnen daarbij vaak rekenen op ondersteuning van gedragsdeskundigen, die nauw betrokken zijn. Zij leveren bijvoorbeeld een actieve bijdrage aan het klimaatoverleg binnen Triple-C. Deze samenwerking wordt in de praktijk als waardevol ervaren. Als het nodig is, wordt ook externe deskundigheid ingezet, bijvoorbeeld van het Centrum voor Consultatie en Expertise.

Het verhaal van senior sociaal werker Harold Nijeboer

Een typische werkdag beschrijven is lastig, want geen dag is hetzelfde. Maar wat altijd blijft, is de voldoening die ik haal uit het ondersteunen van onze bewoners en het bijdragen aan hun welzijn.

Als Senior Begeleider werk ik met een team van enthousiaste collega's in een fijne werksfeer. Samen zetten we ons in om het beste voor onze bewoners te realiseren. Mijn dienst begint standaard met een overdracht. Dit is een belangrijk moment waarop we de voortgang van bewoners bespreken en zorgen dat mijn collega na mij naadloos verder kan. Ook stemmen we af hoe we elkaar kunnen ondersteunen.

Naast mijn begeleidende rol voor bewoners ben ik ook verantwoordelijk voor een aantal portefeuilles, waaronder huisvesting, intakes en aanmeldingen. Gelukkig doe ik dit niet alleen; samen met collega's zorgen we ervoor dat alles goed geregeld wordt en soepel verloopt.

Een groot deel van mijn dag bestaat uit het begeleiden van onze bewoners

Dit kan variëren van individuele gesprekken waarin we werken aan doelen zoals structuur, zelfvertrouwen of omgaan met emoties, tot momenten op de groep, bijvoorbeeld tijdens het eten of koffiedrinken. Het blijft prachtig om te zien hoe kleine stappen uiteindelijk leiden tot grote vooruitgang. Daarnaast ben ik persoonlijk begeleider (PB) van een aantal bewoners. Dit betekent dat ik hun eerste aanspreekpunt ben en verantwoordelijk ben voor verschillende aspecten, zoals hun behandeling, woonsituatie en contact met familie of netwerk.

Optimaliseren, bijschaven en resultaat zien

Wat ik ook erg belangrijk vind, is kijken hoe we binnen ons team onze werkwijze kunnen verbeteren. Ik vind het interessant om processen efficiënter te maken, zodat we meer tijd overhouden voor begeleiding in plaats van computer werk. Het delen van mijn kennis en ervaring hierin geeft me veel energie, vooral als we samen resultaten zien.

Balans in je werk

Wat dit werk zo bijzonder maakt, is de balans tussen betrokkenheid en professionaliteit. Het vraagt flexibiliteit en creativiteit, maar elke dag opnieuw zie ik hoe waardevol onze inzet is. Dat is de reden waarom ik dit werk met zoveel enthousiasme doe.

Rapportage en afstemming rond de cliënt

Ook op het gebied van rapportage is de basis goed. Professionals leggen in het elektronisch cliëntendossier vast welke ondersteuning is gegeven en hoe het gaat met de cliënt. Daarbij wordt steeds vaker aangesloten bij de doelen uit het Triple-C-plan. Dit maakt beter zichtbaar hoe de begeleiding bijdraagt aan het welzijn en de ontwikkeling van de cliënt. Wel is het mogelijk om hier nog sterker in te worden door nog vaker en duidelijker te rapporteren op de doelen van de cliënt.

Een sterke kant van de organisatie is dat professionals goed kunnen samenwerken en relatiegericht werken. Medewerkers zijn communicatief vaardig, flexibel en werken actief samen met collega's, naasten en ketenpartners. Dit helpt bij een goede afstemming rond de cliënt en draagt bij aan een stabiele en veilige woonomgeving.

Teamontwikkeling en leren van elkaar

Binnen teams wordt al kennis gedeeld en worden praktijksituaties samen besproken. Teams functioneren over het algemeen goed en werken samen in een prettige en open sfeer. Dit beeld komt ook naar voren uit het

medewerkertevredenheidsonderzoek. Daarnaast worden teambuildingsactiviteiten georganiseerd en wordt regelmatig een teamcoach ingezet. Die helpt bij het verbeteren van de samenwerking, communicatie en ontwikkeling van het team.

Tegelijkertijd kan er nog verder gewerkt worden aan een sterke leercultuur. Zo is het belangrijk om intervisie en reflectie vaker en meer planmatig te organiseren.

Binnen de organisatie is ruimte voor scholing, bijscholing, teamreflectie en het bespreken van praktijksituaties. Ook audits, intervisie en kwaliteitsgesprekken helpen bij leren en verbeteren. Tegelijk blijft het belangrijk om medewerkers te stimuleren om bewust stil te staan bij hun eigen normen, waarden en handelen. Zo kan de kwaliteit van zorg zich verder blijven ontwikkelen.

Scholing, deskundigheid en ontwikkeling binnen ZuiderStee

Binnen ZuiderStee zijn in 2025 belangrijke stappen gezet om de deskundigheid van medewerkers te vergroten. Eind 2025 is een nieuwe e-learning over medicatie gestart. Teams zijn hier positief over en passen de kennis zichtbaar toe in de praktijk. Dit zorgt onder andere voor verbeteringen bij het delen van medicatie en voor duidelijkere en beter bruikbare protocollen op de locaties. Daarnaast zijn diabetestrainingen gestart. Ook is een interne verpleegkundige aangesteld die haar kennis op een praktische manier overdraagt aan medewerkers. Daardoor is ZuiderStee minder afhankelijk van thuiszorgorganisaties. Dit past goed bij de Triple-C-visie, waarin zorg zoveel mogelijk wordt geboden vanuit de relatie met de cliënt.

Ook in de ontwikkeling van teams zijn stappen gezet. De teamcontactpersonen, de TCP'ers, nemen sinds dit jaar zelf de leiding bij het maken van de teamopleidingsplannen. Daarbij combineren zij de verplichte scholingen van Eleos met de eigen ontwikkelbehoeften van het team. Dit kost meer tijd, maar zorgt ook voor meer eigenaarschap en meer bewustzijn over scholing binnen het team.

De functie van TCP'er is verder versterkt. Op iedere locatie is minimaal één TCP'er aanwezig. Deze medewerker werkt naast deze rol ook als Begeleider C. De samenwerking tussen TCP'ers en managers verloopt steeds beter. De lijnen zijn korter, acties worden sneller opgepakt en de coördinatie binnen teams is verbeterd. Dit draagt bij aan betere zorg en minder misverstanden. TCP'ers komen elke maand bij elkaar voor overleg. Ook starten zij met intervisiebijeenkomsten. Daarin bespreken zij praktijksituaties en delen zij ervaringen met elkaar.

Herstelgerichte visie en omgaan met moeilijke vragen

Binnen Eleos zijn de belangrijkste voorwaarden voor herstelondersteunende zorg goed aanwezig. De herstellvisie is duidelijk terug te zien in de manier van werken, in de cultuur en in de aandacht voor eigen regie, een betekenisvol leven en samenwerking met het netwerk. Vanuit de christelijke identiteit heeft Eleos ook beleid ontwikkeld om medewerkers te helpen bij lastige morele vragen die kunnen samenhangen met de begeleiding rondom genderdysforie, euthanasie en seksualiteit. Dit beleid wordt nog verder ontwikkeld. Het helpt medewerkers om respectvol en passend aan te sluiten bij wat cliënten ervaren en nodig hebben.

Aansluiten bij de doelgroep en passende inzet van teams

Teams sluiten steeds beter aan bij de verschillende achtergronden en behoeften van cliënten. Eleos vindt het belangrijk dat teams verschillend zijn samengesteld. Zo komen verschillende perspectieven, achtergronden en ervaringen samen. Dit helpt om cliënten beter te begrijpen en zorg te bieden die past bij hun leefwereld.

Ook wordt vaak goed gekeken naar wat een cliënt nodig heeft en wat een team kan bieden. De inzet van

gedragsdeskundigen, het methodisch werken met Triple-C en de mogelijkheid om externe deskundigheid in te schakelen helpen daarbij. Tegelijk blijft dit een belangrijk aandachtspunt. De problemen van cliënten worden namelijk steeds complexer en vragen veel van teams op het gebied van kennis, vaardigheden en belastbaarheid.

Het verhaal van gedragsdeskundige Anne

"Echte zorg begint waar je het verhaal achter iemands gedrag durft te ontdekken."

Ik werk als gedragsdeskundige bij Eleos. In die rol ondersteun ik de woonvormen in Regio Midden en de teams van specialistische begeleiding thuis. Samen zoeken we steeds naar de best passende zorg voor onze cliënten. Wat heeft iemand nodig? Hoe zorgen we ervoor dat de begeleiding daar echt bij aansluit?

Ik geloof in zorg met aandacht voor geloof en zingeving

Bij Eleos werken we vanuit het christelijk geloof. Dat geeft richting aan hoe we omgaan met cliënten, collega's en hun netwerk. Voor mij maakt dat het werk extra waardevol. Ik zie het als een gedeelde basis, waarin ruimte is voor hoop, zingeving en vertrouwen. Elke dag is anders, en dat maakt het werk zo boeiend. De meeste dagen ben ik op één van de woonvormen. Ik spreek begeleiders, sluit aan bij bewonersbesprekingen en overleg met behandelaren en collega-gedragsdeskundigen. Soms praat ik ook mee met bewoners en hun begeleiders, bijvoorbeeld over herstelplannen of vervolgstappen. Ik kijk altijd of de begeleiding goed aansluit bij wat iemand nodig heeft.

We werken samen aan hetzelfde doel

Wat ik bijzonder vind bij Eleos, is dat iedereen zijn eigen kennis meebrengt én wil delen. Collega's staan open voor elkaars inzichten. Daardoor ontstaan mooie gesprekken. Ook zie ik vaak dat dezelfde vragen terugkomen bij verschillende teams. Dan is het waardevol om collega's met elkaar te verbinden, zodat ze van elkaar kunnen leren. Er is veel betrokkenheid tussen collega's. Ik ervaar een fijne werksfeer en ik voel me vrij om mezelf te blijven ontwikkelen. Die combinatie van deskundigheid en menselijkheid maakt dat ik hier echt op mijn plek ben.

Zorg begint met begrijpen wat iemand nodig heeft

Dat is de kern van mijn werk. Achter elk gedrag schuilt een verhaal. Als je dat verhaal wilt begrijpen, moet je vertragen, luisteren en de ander echt willen zien.

Voorwaarden in personeel en organisatie

Tegelijk blijft het belangrijk om voldoende deskundige medewerkers te hebben. Tekorten op de arbeidsmarkt en wisselingen in personeel kunnen zorgen voor druk op de continuïteit van zorg en op de stabiliteit van teams. Ook de ruimte voor samenwerking staat soms onder druk door werkdruk, personeelstekorten en de toenemende complexiteit van de zorgvraag. Goede herstelondersteunende zorg vraagt juist om afstemming, overleg en samen verantwoordelijkheid nemen.

Ook de woonlocatie is een belangrijke voorwaarde voor goede zorg. Eleos let op een woonomgeving die past bij de ondersteuningsbehoeften van cliënten en die zorgt voor veiligheid, structuur en stabiliteit. Nieuwe woonlocaties passen hier in principe goed bij. Bij oudere locaties is dat soms minder het geval. In zulke situaties wordt gezocht naar andere oplossingen, zoals in Kampen, waar een nieuw gebouw in gebruik is genomen.

Vernieuwing en samenwerking voor passende zorg

Om passende zorg te bieden, zoekt Eleos naar goede en vernieuwende manieren van samenwerken. Eleos werkt aan strategische samenwerkingen om passende woonvormen mogelijk te maken, zoals beschut wonen. Daarbij wonen cliënten in een eigen woning en is begeleiding op maat beschikbaar.

Samenwerking is niet alleen belangrijk op organisatieniveau, maar ook rond de cliënt zelf. De resultaten daarvan moeten terug te zien zijn in het zorgdossier. Eleos werkt er ook aan om het vangnet rond cliënten groter te maken. Zo hebben zij hopelijk minder woonzorg nodig en kunnen zij zoveel mogelijk meedoen in de samenleving.

Om goede samenwerking mogelijk te maken, zorgt Eleos voor belangrijke voorwaarden. Daarbij gaat het om duidelijke regie en coördinatie van de zorg, een warme overdracht bij in-, door- en uitstroom en toegang tot specialistische kennis en deskundigheid, zowel binnen als buiten de organisatie.

3.2 Ervaringsdeskundigheid

Ervaringsdeskundigheid is binnen Eleos een belangrijk onderdeel van herstelondersteunende zorg. In de visie en het beleid van Eleos staat dat deze kennis een waardevolle aanvulling is op professionele deskundigheid. Ervaringsdeskundigheid helpt bij gelijkwaardigheid, herkenning en hoop in het herstelproces.

Op dit moment heeft Eleos intern geen ervaringsdeskundige in dienst. Wel kan op lokaal initiatief soms een ervaringswerker betrokken zijn, bijvoorbeeld bij teamsessies of rond specifieke thema's zoals autisme. Door het delen van kennis en ervaringen kunnen teams hiervan leren en hun deskundigheid vergroten.

Tegelijk laat de meting zien dat de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de woonzorg, vooral in beschermde woonvormen, nog niet overal op een vaste en vanzelfsprekende manier is geregeld. In de behandeling is deze ontwikkeling al verder. Voor de woonzorg ligt er daarom nog een duidelijke opgave om ervaringskennis en de inzet van ervaringswerkers beter te positioneren, beschikbaar te maken en waar passend op te nemen in het dagelijks werk.

3.3 Reflectie en verbeterpunten

De meting en de gesprekken met teams laten zien dat Eleos een stevige basis heeft van vakmanschap, methodisch werken en samenwerking binnen teams. Medewerkers zijn meestal betrokken, deskundig en goed in staat om op een betekenisvolle manier aan te sluiten bij cliënten met een langdurige en complexe zorgvraag.

Tegelijk blijft het belangrijk om verder te werken aan vakmanschap, teamontwikkeling, verdieping van scholing en het structureel inzetten van ervaringsdeskundigheid. Door de toenemende complexiteit van de zorgvraag is het extra belangrijk om het lerend vermogen van teams verder te versterken.

Binnen ZuiderStee is te zien dat scholing, medicatieveiligheid, de coördinatie door TCP'ers en klimaatoverleggen beter worden georganiseerd. De uitdaging voor de komende tijd is om deze ontwikkeling vast te houden en sterker te verbinden aan een lerende werkcultuur in alle teams.

3.3.1 Ontwikkelthema's voor de komende periode

Dit zijn bredere inhoudelijke richtingen waarin Eleos zich de komende jaren blijft ontwikkelen..

Methodisch en herstelondersteunend vakmanschap verder versterken

In 2026 blijft Eleos gericht werken aan de verdere ontwikkeling van methodisch werken, zoals Triple C, herstelgericht werken en SEO. Teams passen deze werkwijzen structureel toe in het dagelijks werk, en in 2026 wordt dit zichtbaar in zorgplannen, evaluaties en teamoverleggen. De focus ligt niet alleen op kennis, maar op consequente toepassing in de praktijk.

Teamontwikkeling en een lerende werkcultuur bevorderen

In 2026 blijft Eleos investeren in samenwerking binnen teams en in het leren van ervaringen uit de praktijk. Teams werken planmatig aan verbeterpunten en bespreken deze regelmatig in teamoverleggen. Een open en veilige leercultuur wordt actief ondersteund, zodat medewerkers beter kunnen omgaan met complexe zorgsituaties.

Bij ZuiderStee scholing, intervisie en de sturing door TCP'ers verder versterken

Bij ZuiderStee wordt in 2026 gewerkt aan het vasthouden en verder uitbouwen van de ingezette lijn rond scholing, intervisie en de sturende rol van TCP'ers. Deze onderdelen worden structureel ingepland en geëvalueerd, zodat zij blijvend bijdragen aan de kwaliteit van zorg.

3.3.2 Verbeterpunt voor 2026

Dit is een specifiek punt dat Eleos in 2026 concreet wil versterken.

De inzet van ervaringsdeskundigheid in beschermd wonen verder ontwikkelen

Eleos wil de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de locaties voor beschermd wonen verder versterken, passend binnen het bestaande beleid en de financiële kaders. In de komende periode wordt ervaringskennis actiever ingebracht in de teams, onder andere door het aanbieden van workshops door ervaringsdeskundigen. Het doel is dat ervaringsdeskundigheid meer een onderdeel wordt van herstelondersteunende zorg en van het gezamenlijk leren binnen teams.

Hoofdstuk 4 – Veiligheid en vrijheid

4.1 Incidenten en dilemma's

4.1.1 Melden van incidenten helpt om de zorg te verbeteren

In de dagelijkse zorg lopen dingen soms anders dan gepland. Ondanks alle inzet worden er soms fouten gemaakt. Dat kan invloed hebben op het welzijn van cliënten. Daarom is er een meldprocedure. Die helpt om incidenten in beeld te krijgen en om verbeteringen door te voeren.

Binnen Eleos is het melden van incidenten en calamiteiten belangrijk om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hiervoor worden FOBO (fouten, ongevallen en bijna-ongevallen) bij ZuiderStee en MIZ (melding incident zorg) bij Eleos gebruikt. Daarbij wordt gewerkt met de PDCA-cyclus (plan, do, check, act-cyclus), zodat er stap voor stap van incidenten kan worden geleerd. Incidenten worden vastgelegd in Ivanti en besproken in teamoverleggen. Daar wordt gekeken naar de oorzaken en worden verbeteracties afgesproken. Op sommige locaties worden incidenten wel gemeld, maar wordt er nog te weinig samen op teruggekeken. Daarom blijft het belangrijk om meldingen serieus te nemen en ze steeds te gebruiken om de zorg te verbeteren. Dit vraagt om blijvende aandacht voor een open meldcultuur, goede rapportages en gerichte verbeteracties.

Praatplaat 'Samen leren van incidenten'

Om teams te helpen om incidenten op een vaste en makkelijke manier te bespreken, is een praatplaat ontwikkeld. Deze praatplaat helpt bij het analyseren van meldingen, het herkennen van patronen en het voeren van een open gesprek over veiligheid en verbeterpunten.

De praatplaat sluit aan bij de landelijke visie op samen leren van incidenten en



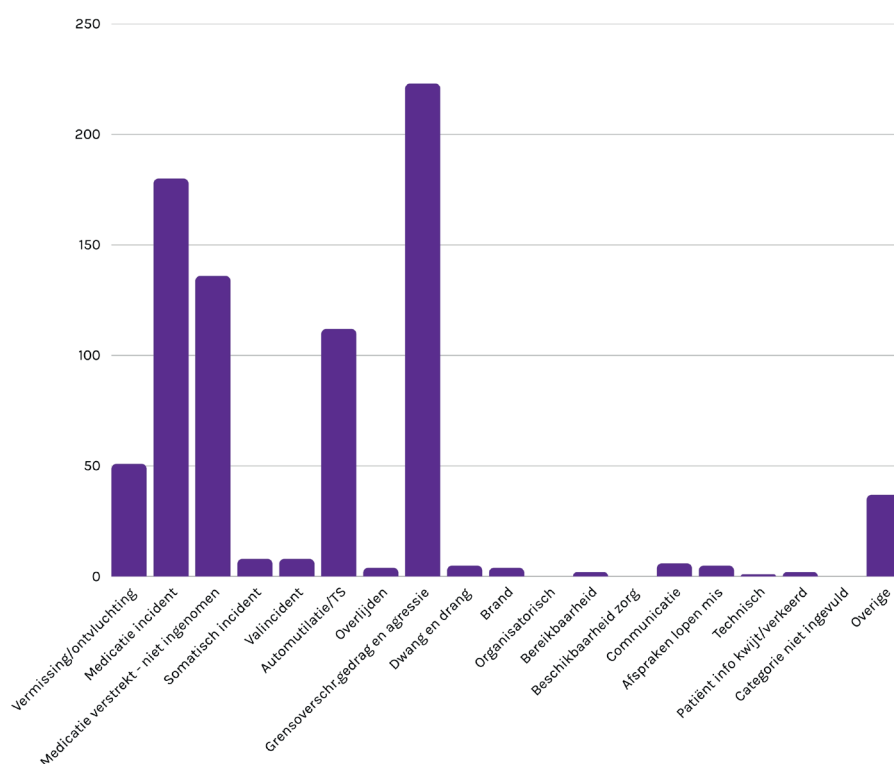
heeft een praktische opbouw: signaleren, analyseren, verbeteracties afspreken en opvolgen. Ook helpt het Triple-C-denkkader om vanuit gedrag, behoeften en de situatie te kijken naar incidenten. Met deze visuele ondersteuning worden teams gestimuleerd om incidenten niet alleen te registreren, maar er vooral ook van te leren. Zo blijven we samen werken aan betere en veiligere zorg.

FOBO en MIZ helpen niet alleen om feiten vast te leggen, maar ook om oorzaken, betrokkenen en oplossingen duidelijk te maken. Daardoor kunnen structurele verbeteringen worden doorgevoerd. Het leren van incidenten wordt vastgehouden met de PDCA-cyclus. In de check-fase wordt gekeken of de afgesproken maatregelen werken. Dit gebeurt onder andere met klachtenanalyses, evaluatiegesprekken, interne en externe audits en kwaliteitsbesprekingen.

Het leren van incidenten is onderdeel van teamoverleggen en van de kwaliteitscyclus. Ook wordt het verbonden met vroegsignalering. Zo wordt actief gewerkt aan het verkleinen van risico's en aan een veiligere omgeving voor cliënten en medewerkers.

4.1.2 Meldingen in 2025 bij Eleos

In 2025 waren medicatieveiligheid, suïcidaliteit en agressie de belangrijkste onderwerpen in de incidentrapportage



Medicatie-incidenten vormden de grootste groep. Het ging vooral om medicatie die niet is ingenomen, niet is gegeven of verkeerd is gegeven, bijvoorbeeld in een verkeerde hoeveelheid of op het verkeerde moment. Minder vaak ging het om misbruik van medicatie door cliënten of om problemen met opslag en logistiek. Kwetsbare punten waren vooral de overdracht tussen diensten, het verschil tussen het geven en het echt innemen van medicatie en de registratie ervan. Ook lijkt er bij sommige cliënten een verband te zijn tussen het niet goed innemen van medicatie en het ontregelen van gedrag.

Suïcidaliteit bleef een tweede belangrijk onderwerp. Er waren in alle regio's meldingen van suïcidepogingen en automutilatie. Dit laat zien hoe belangrijk het is om risico's op tijd in te schatten, stabiliteitsplannen actueel te houden, medewerkers goed toe te rusten en te zorgen voor goede samenwerking tussen begeleiding en behandeling. Dit beleid is opgenomen in de kwaliteits- en opleidingsstructuur. Ook agressie en grensoverschrijdend gedrag bleven een terugkerend onderwerp, vooral binnen beschermd wonen. Het ging daarbij vooral om verbale agressie en minder vaak om fysiek geweld. Daarnaast waren er enkele meldingen van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Ook waren er locaties waar cliënten regelmatig wegliepen.

De verwachting is dat de invoering van Triple-C en een bewustere manier van werken met ruimte geven, uitnodigen en tijdelijk regie overnemen op langere termijn kunnen helpen om het aantal incidenten te verminderen.

4.1.3 Meldingen in 2025 bij ZuiderStee

In 2025 zijn in totaal 322 FOBO-meldingen gedaan. Dat is meer dan in 2024, toen er 250 meldingen waren. Het aantal ligt wel iets lager dan in 2023, toen er 332 meldingen waren. Deze ontwikkeling hangt samen met de toegenomen zorgzwaarte binnen de organisatie. Door de complexere zorgvragen ontstaan meer situaties waarin extra ondersteuning nodig is. Daardoor worden ook meer meldingen gedaan. Dit was vooral zichtbaar op locaties waar in 2025 veel nieuwe bewoners zijn gekomen. In de eerste periode moeten bewoners en begeleiders elkaar nog leren kennen. In deze wenperiode is er vaak tijdelijk meer sprake van meldingen over grensoverschrijdend gedrag en agressie.

Ook op locaties waar zowel bewoners als medewerkers zijn veranderd, is een duidelijke stijging van het aantal meldingen te zien. Bewoners ervaren daar vaker stress en onzekerheid. Daarom is extra aandacht nodig voor voorspelbaarheid, nabijheid en een betrouwbare relatie met begeleiders. Op locaties waar meer rust en stabiliteit is, daalt het aantal meldingen juist. Daar zorgt een stevige vertrouwensband tussen bewoners en begeleiding voor meer veiligheid. Daardoor neemt onbegrepen gedrag af en kunnen signalen eerder worden opgemerkt en besproken.

Medicatiemeldingen

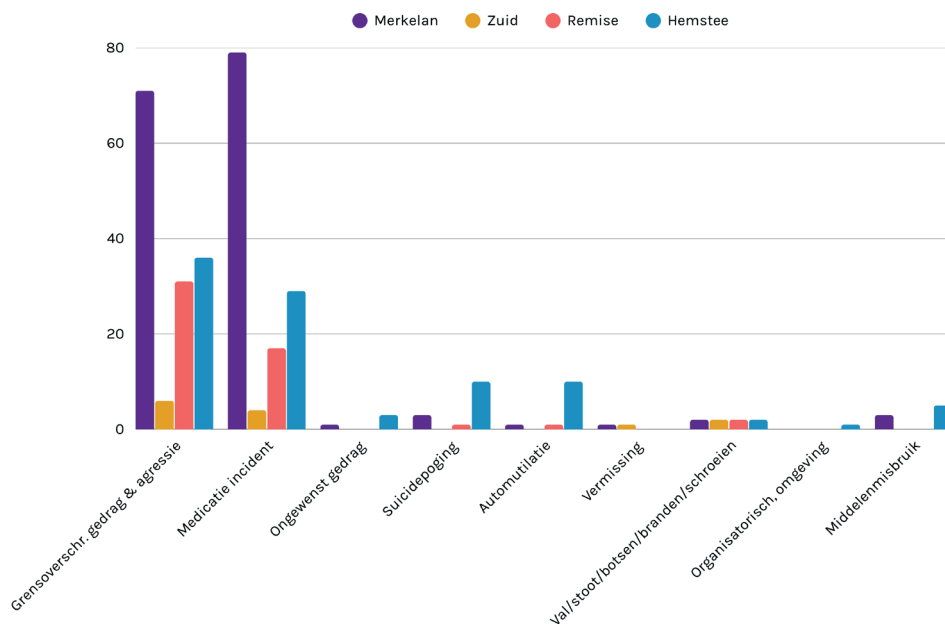
Binnen de hele organisatie is ook een stijging te zien in het aantal medicatiemeldingen. Daar zijn verschillende oorzaken voor. Zo vergeten bewoners die hun medicatie zelf beheren deze soms in te nemen, of kiezen zij ervoor om dit niet te doen. Dit komt vooral voor bij bewoners met complexe psychiatrische problemen. Ook wisselingen in teams spelen een rol. In zulke perioden zijn de afspraken en gewoonten rond het geven van medicatie soms minder verankerd. Om dit te verbeteren, werkt de organisatie aan duidelijke werkafspraken, betere overdracht, scholing en een meer vaste evaluatie van medicatiemomenten. Als dat nodig is, krijgen bewoners extra ondersteuning bij het innemen van hun medicatie.

Vooruitblik

De organisatie blijft investeren in de uitgangspunten van Triple-C. Daarbij gaat het om voorspelbaarheid, een betekenisvolle invulling van de dag en langdurige vertrouwensrelaties.

Door hier blijvend op in te zetten, verwacht de organisatie dat de stabiliteit binnen teams en bewonersgroepen verder groeit. Daardoor kan het aantal FOBO-meldingen op langere termijn stabiel blijven of wellicht afnemen.





Vanaf 1 januari 2026 stapt ZuiderStee over op het nieuwe meldsysteem van Eleos. Dit maakt het melden laagdrempeliger en overzichtelijker, zodat we samen de zorg en veiligheid verder kunnen verbeteren.

4.2 Wet zorg en dwang in de praktijk

4.2.1 Wet zorg en dwang

In 2025 zijn belangrijke stappen gezet om het Wzd-proces te verbeteren en onvrijwillige zorg verder te verminderen. De aanbevelingen uit de Wzd-audit hebben daarbij geholpen.

Verbetering van het Wzd-proces

Zorgverantwoordelijken zijn beter voorbereid om zelf Wzd-maatregelen aan te maken. Zij krijgen hierbij ondersteuning via de e-learning Wzd en coaching door gedragswetenschappers. De gedragswetenschappers blijven eindverantwoordelijk, maar zorgverantwoordelijken doen nu meer zelf. Daardoor is de werkdruk van de Wzd-contactpersoon lager geworden.

In 2025 is ook een overleg gestart dat elke twee maanden plaatsvindt. Hieraan doen de Wzd-functionaris, managers, gedragswetenschappers, aansturend begeleiders en de afdeling kwaliteit mee. Eén keer per jaar sluit ook de Geneesheer Directeur aan. Deze overleggen zorgen voor een duidelijkere visie op onvrijwillige zorg en voor betere afstemming tussen de betrokken functies. Door samen praktijksituaties te bespreken, wordt gekeken of huisregels en individuele afspraken goed passen bij de praktijk. Aansturend begeleiders nemen deze kennis daarna mee naar hun teams.

Het beleid staat beschreven in het Handboek Wet zorg en dwang en in de Werkinstructie toepassing Wzd. In deze documenten staat duidelijk wanneer de Wzd geldt en welke stappen medewerkers moeten volgen. Zo kunnen zij snel zien wat er nodig is in een bepaalde situatie.

Scholing en intervisie

In 2025 is voor alle medewerkers een verplichte e-learning over de Wzd beschikbaar gekomen. Ook wordt de Wzd elke drie maanden besproken in teamvergaderingen. Daarbij worden voorbeelden uit de praktijk gebruikt om samen na te denken over onvrijwillige zorg. Onderwerpen die daaruit naar voren komen, worden zo nodig meegenomen naar de Wzd-overleggen.

Minder onvrijwillige zorg

ZuiderStee blijft zich inzetten om onvrijwillige zorg zo veel mogelijk te verminderen. In 2025 daalde het aantal crisismaatregelen verder en waren er geen nieuwe RM-opnames. Waar dat mogelijk is, worden maatregelen omgezet in vrijwillige afspraken over begeleiding. Daarbij ligt de nadruk op voorkomen in plaats van ingrijpen. Ook wordt gezocht naar minder zware oplossingen, bijvoorbeeld door op tijd in te grijpen om escalatie te voorkomen. De Triple-C-benadering helpt hierbij, omdat deze uitgaat van behoefte, veiligheid en voorspelbaarheid.

Vertrouwenspersonen hebben hierbij ook een belangrijke rol. Zij geven cliënten informatie over hun rechten en helpen hen bij vragen of klachten. Omdat zij onafhankelijk zijn, bieden zij belangrijke bescherming voor de autonomie en het welzijn van cliënten.

Ontwikkelingen richting 2026

Eind 2025 heeft de Wzd-functionaris aangekondigd dat zij per maart 2026 stopt met haar functie. Om te zorgen dat het werk goed door kan gaan, zijn alle maatregelen begin 2026 opnieuw bekeken. Ook wordt gewerkt aan het vinden van een opvolger.

Sinds 1 januari 2026 werkt ZuiderStee met het EPD MijnQuarant. De mogelijkheden om Wzd-maatregelen in dit systeem goed vast te leggen en te volgen, worden nog verder ontwikkeld samen met applicatiebeheer. Zo moet ook in het nieuwe systeem de uitvoering van de Wzd goed geregeld zijn.

Verslag cliëntvertrouwenspersoon Wzd

De CVP heeft het afgelopen jaar het contact met de organisatie en haar zorgmedewerkers als prettig ervaren. Tijdens locatiebezoeken wordt zij goed ontvangen en voelt zij zich welkom. Het afstemmen en plannen van deze bezoeken verloopt laagdrempelig en komt gemakkelijk tot stand.

De CVP ervaart het als positief dat de organisatie haar betreft bij materialen die in ontwikkeling zijn en betrekking hebben op de Wzd en de rol van de CVP. Zo is zij gevraagd om feedback te geven op een informatieve flyer die wordt opgenomen in de intake-map. Door mee te denken over deze materialen kan de informatie voor cliënten beter worden afgestemd en wordt de rol van de CVP duidelijker zichtbaar, wat tegelijkertijd de bekendheid vergroot.

Tijdens locatiebezoeken valt het de CVP op dat de persoonlijke flyer op meerdere informatieborden binnen de locaties is opgehangen. Cliënten geven regelmatig aan haar te herkennen van de foto op de flyer. Dit duidt erop dat de informatie zichtbaar wordt aangeboden en bijdraagt aan de bekendheid van de CVP onder cliënten.

De CVP en de vertrouwenspersoon zorg (VP zorg) hebben het afgelopen jaar kennisgemaakt en vervolgens twee locaties gezamenlijk bezocht. Zij weten elkaar goed te vinden en hebben de intentie om ook komend jaar opnieuw enkele locaties samen te bezoeken. De CVP heeft bij een aanzienlijk aantal kwesties cliënten doorverwezen naar de VP zorg. Daarbij merkte zij dat de huidige procedure voor doorverwijzing niet altijd goed aansluit bij de behoeften van cliënten.

Cliënten kunnen per e-mail contact opnemen met de VP zorg. Indien gewenst kan de CVP zorgen voor een warme overdracht, maar in de huidige procedure ligt de nadruk op zelfstandig contact opnemen per e-mail. De CVP constateert dat sommige cliënten dit als lastig ervaren.

4.3 Risicoafwegingen

Binnen Eleos wordt zorgvuldig omgegaan met beslissingen over onvrijwillige of verplichte zorg. Deze zorg wordt alleen gebruikt als er geen lichtere oplossing mogelijk is en als het nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt of anderen te voorkomen. Daarbij wordt steeds goed gekeken naar de gevolgen voor de cliënt en voor de mensen om hem of haar heen.

Een belangrijk aandachtspunt is de balans tussen vrijheid en veiligheid. Het uitgangspunt is dat altijd wordt gekozen voor de minst zware maatregel. Ook wordt steeds gekeken of een maatregel nog nodig is. Het doel is om de vrijheid van de cliënt zo veel mogelijk terug te geven.

Binnen het zorgproces wordt gewerkt met risico-inventarisatie. Dat betekent dat mogelijke risico's voor cliënten en medewerkers op tijd in beeld worden gebracht. Daarna worden passende maatregelen genomen. Daarbij blijven noodzaak, zorgvuldigheid en een zo licht mogelijke aanpak belangrijk.

Het houden van moreel beraad speelt hierbij soms ook een belangrijke rol. Tijdens zo'n overleg denken professionals samen na over moeilijke situaties en lastige keuzes. Zo kunnen zij samen een goede afweging maken tussen vrijheid en veiligheid. Daardoor wordt niet alleen gekeken naar regels en protocollen, maar ook naar de menselijke kant van de zorg.

4.4 Reflectie en verbeterpunten

De jaarlijkse analyse laat zien dat Eleos zorgvuldig en terughoudend omgaat met onvrijwillige en verplichte zorg. Tegelijk blijven vroegsignalering, goede afstemming tussen wonen en behandeling, vaste ethische reflectie en het versterken van alternatieven voor onvrijwillige zorg belangrijke aandachtspunten.

De praktijk laat zien dat het verminderen van onvrijwillige zorg niet alleen vraagt om voorzichtig besluiten nemen. Het vraagt vooral ook om preventie, op tijd signaleren, goede samenwerking en een herstelondersteunende manier van werken. Ook blijkt dat het belangrijk blijft om vaker en meer gestructureerd stil te staan bij moeilijke keuzes rond veiligheid, vrijheid en kwaliteit van leven.

4.4.1 Ontwikkelthema's voor de komende periode

Dit zijn bredere inhoudelijke richtingen waarin Eleos zich de komende jaren blijft ontwikkelen..

Deskundige uitvoering van de Wzd goed blijven regelen

Eleos wil de uitvoering en beoordeling van onvrijwillige zorg binnen de Wzd weer goed en blijvend organiseren. Daarom is het belangrijk dat op tijd een nieuwe Wzd-functionaris wordt aangesteld. Zo blijven kwaliteit, continuïteit en rechtmatigheid goed gewaarborgd.

Een passend EPD voor de Wzd

Eleos wil zorgen voor een EPD dat goed helpt bij het registreren en toepassen van Wzd-maatregelen. Zo kan onvrijwillige zorg in de nieuwe werkomgeving zorgvuldig en op een duidelijke, gelijke manier worden vastgelegd.

Het Wzd-handboek beter bekend en bruikbaar maken

Eleos wil ervoor zorgen dat medewerkers het Wzd-handboek en de werkinstructie eenvoudig kunnen vinden en goed kunnen gebruiken. Zo kunnen deze documenten in de praktijk echt helpen bij een zorgvuldige toepassing van onvrijwillige zorg.

4.4.2 Verbeterpunten voor 2026

Dit is een specifiek punt dat Eleos in 2026 concreet wil versterken.

Versterken van medicatieveiligheid in de praktijk

Eleos wil de medicatieveiligheid binnen de beschermd wonen locaties verder vormgeven. De komende periode wordt per woonvorm een (oorzaak)analyse gemaakt van medicatie incidenten, zodat duidelijk wordt waar risico's ontstaan en welke patronen zich voordoen. Op basis hiervan krijgen de locaties met de

meeste incidenten de opdracht om samen een gericht verbeterplan op te stellen. Dit plan wordt vervolgens uitgevoerd en gemonitord.

Hoofdstuk 5 – Sturing en verbetering

5.1 PDCA, audits en managementinformatie

Interne audits helpen ons om de kwaliteit en dienstverlening te bewaken

Met interne audits werken we ook aan verbetering. We kijken of het kwaliteitsbeleid en de manier van werken goed op elkaar aansluiten. Ook toetsen we of afspraken goed worden uitgevoerd en of ze helpen om de doelen van de organisatie te bereiken. Daarnaast bekijken we of er verbetermaatregelen nodig zijn. In 2025 zijn binnen Eleos twee interne audits uitgevoerd. Eén daarvan richtte zich op het zorgafstemmingsgesprek (ZAG); de resultaten hiervan zijn in dit rapport opgenomen. De andere audit ging over aanmelding en intake binnen de behandeling. Omdat deze audit niet betrekking heeft op begeleiding of beschermd wonen, wordt deze hier niet verder uitgewerkt.

Interne audit Zorgafstemmingsgesprek (ZAG)

Eind 2025/begin 2026 is een interne audit uitgevoerd naar het zorgafstemmingsgesprek (ZAG). Uit de evaluatie blijkt dat het ZAG een bekend, veelgebruikt en nuttig instrument is geworden in de hulpverlening. Hulpverleners geven aan dat het duidelijk is wanneer een ZAG georganiseerd moet worden.

De audit laat zien dat het ZAG in de praktijk goed wordt toegepast. In bijna 90% van de zorgafstemmingsgesprekken is de cliënt uitgenodigd én aanwezig, tijdens tweederde van de gesprekken zijn alle betrokken hulpverleners aanwezig, en in meer dan de helft van de gesprekken sluit ook het netwerk van de cliënt aan. Deze resultaten laten zien dat het ZAG helpt om de interne ketenzorg soepel te laten verlopen.

De audit benoemt daarnaast verschillende verbeterpunten. Zo moeten de instructies voor het voeren van een ZAG worden verduidelijkt en beter vindbaar worden gemaakt. Ook moet het ZAG formulier in het EPD beter aansluiten bij wat relevant is om te noteren. Verder adviseert de audit om het netwerk standaard uit te nodigen en om heldere afspraken te maken over wie het ZAG initieert en organiseert.

Deze aanbevelingen worden in Q3 en Q4 van 2026 uitgevoerd door Kwaliteit en Innovatie.

5.2 Externe toetsing en transparantie

5.2.1 Externe audit CIIO

In juni vonden de jaarlijkse externe audits plaats door CIIO, waarbij collega's van Behandeling, Begeleiding en de Centraal Ondersteunende Diensten (COD) van verschillende locaties zijn gesproken. Net als vorig jaar betrof het een gecombineerde audit voor zowel kwaliteit (ISO9001) als informatiebeveiliging (NEN7510 / ISO27001).

Behouden certificeringen en positieve terugkoppeling

De auditors gaven een positief oordeel: Eleos behoudt beide certificeringen. Alle bevindingen uit de vorige audit zijn inmiddels opgelost. Daarnaast werden meerdere sterke punten in onze organisatie benoemd, waaronder:

- De implementatie van Triple C
- De uitvoering van interne audits
- De doorontwikkeling van het COD
- De vaardigheid om als organisatie duidelijke keuzes te maken
- De implementatie van de mQ-lijn
- De uitvoering van MTO en CTO
- Een reflectieve directiebeoordeling
- Een effectief en goed functionerend managementsysteem voor informatiebeveiliging
- Een grondig jaarplan met betrekking tot informatieveiligheid.

Kanttkening

CIIO benoemde één kanttkening die aandacht vraagt:

- De interne ketenzorg kan verder worden versterkt. De warme overdracht tussen locaties verloopt nog niet overal voldoende gestructureerd.

Opmerkingen

Daarnaast zijn er enkele verbeterpunten benoemd die kunnen bijdragen aan verdere professionalisering van onze organisatie:

- Verdere inbedding van ervaringsdeskundigheid
- Beter terugkoppeling van auditbevindingen naar teams
- Verminderen van de hoeveelheid cliëntformulieren
- Duidelijkere opvolging van acties uit het MTO, organisatiebreed
- Structurele training en toerusting op informatiebeveiliging en privacy
- Minder vaak Zivver verificatie via e mail
- Toegankelijkheid van gebouwen die soms zonder toezicht openstaan

Conclusie

De positieve beoordelingen van CIIO bevestigen dat we als organisatie goed op koers liggen in zowel kwaliteitszorg als informatiebeveiliging. Tegelijkertijd werken we gericht aan verdere versterking van processen, professionalisering en borging.

Samen blijven we bouwen aan goede en veilige zorg.

5.3 Visitatie Connecting Hands & ZuiderStee – Een waardevolle ontmoeting

Op 23 april 2026 vond een visitatie plaats tussen Connecting Hands Leeuwarden e.o. en ZuiderStee. Het werd een waardevolle ontmoeting waarin we elkaar beter leerden kennen en zicht kregen op de manier waarop beide organisaties hun zorg vormgeven. Vanuit beide organisaties waren managers aanwezig en directie vanuit CH, vanuit het t Zuiderstee ook gedragsdeskundige, verpleegkundigen io. en een teamcontactpersonen aanwezig. Tijdens de visitatie is ook het kwaliteitsrapport besproken.

De dag begon met een rondleiding op locatie De Remise. Deze rondgang gaf een helder beeld van de dagelijkse praktijk van ZuiderStee. Opvallend was de inzet van eigen huishoudelijke ondersteuning, die zichtbaar verweven is met de visie op nabijheid en praktische zorg. De manier waarop medewerkers aanwezig zijn in het leven van cliënten – in het wonen, in de structuur van de dag en in de kleine momenten – werd tijdens de rondleiding voelbaar. Het liet zien hoe ZuiderStee nabijheid niet alleen als methodiek, maar ook als houding vormgeeft.

In het gesprek dat volgde, deelden beide organisaties hun recente ontwikkelingen. Connecting Hands vertelde over de groei binnen de WLZ, de verdere uitwerking van de nabijheidsmethodiek en de keuze om meer focus aan te brengen in het aanbod. De organisatie beschreef hoe zij zich steeds sterker richt op ongeplande zorg, nabijheid en het ondersteunen van cliënten in het opbouwen van een zo normaal mogelijk leven. Daarbij kwam ook de wens aan bod om de term ‘ambulante zorg’ los te laten en te spreken over ‘nabijheidszorg’, passend bij de visie van de organisatie. De ambitie om een steunpunt in Leeuwarden en andere plaatsen verder vorm te geven en activiteiten te verbinden aan het dagelijks leven van cliënten – zoals Meet & Eat, sportactiviteiten en de inzet van de beweegbus – laat zien hoe breed de organisatie inzet op zinvolle daginvulling.

ZuiderStee deelde de ontwikkeling van de eigen thuiszorg, die mede is ontstaan vanuit de behoefte aan continuïteit en hechting bij cliënten met complexe problematiek. De inzet van eigen verpleegkundigen en verzorgenden sluit aan bij de Triple C visie en biedt stabiliteit voor cliënten die bij de reguliere thuiszorg vaak tussen wal en schip vallen. Ook werd gesproken over de rol van gedragsdeskundigen, de samenwerking bij cliënten die vanuit de kliniek doorstromen en de gezamenlijke verantwoordelijkheid bij zwaardere indicaties.

Beide organisaties herkennen dat een methodische aanpak, tijdige afstemming en korte lijnen essentieel zijn om deze doelgroep goed te ondersteunen.

Daarnaast kwamen bredere thema's aan bod, zoals vitale teams, werkgeluk, de ontwikkeling van woonzorgovereenkomsten en de zoektocht naar passende woonvormen. Beide organisaties spreken over de ambitie om tiny houses te realiseren voor cliënten die niet in een groep passen, en over de uitdagingen die daarbij spelen in de samenwerking met gemeenten. Ook werd gesproken over de wens om meer flexibiliteit te creëren in woon-zorgarrangementen, zodat cliënten kunnen doorstromen wanneer hun situatie daarom vraagt.

De visitatie werd als open, betrokken en constructief ervaren. De uitwisseling liet zien dat beide organisaties vergelijkbare waarden delen: nabijheid, herstelgericht werken, praktische ondersteuning en het creëren van een veilige en stabiele woonomgeving. Er is wederzijds vertrouwen en een gedeelde ambitie om de samenwerking verder te verdiepen. Zowel Connecting Hands als ZuiderStee zien kansen op het gebied van ambulante ondersteuning, kennisdeling en het gezamenlijk vormgeven van passende woon- en zorgarrangementen voor cliënten met complexe zorgvragen.

5.4 Verbeteragenda 2026

5.4.1 Beleid voor levensfasegericht wonen

Wij versterken ons beleid op dit vlak, zodat het beter past bij thema's zoals levensfase, zingeving en zorg voor de toekomst. Daarbij is er aandacht voor het op tijd bespreken van zorgwensen, palliatieve zorg en pastorale ondersteuning.

Ondersteuning van naasten en het netwerk

Eleos wil naasten actiever en structureler betrekken bij de begeleiding van cliënten. In 2026 worden twee concrete stappen gezet:

1. Verkennen en opzetten van verwantenavonden

Eleos onderzoekt in 2026 op welke locaties verwantenavonden kunnen worden georganiseerd. Deze avonden bieden ruimte om informatie te delen, vragen te bespreken en naasten met elkaar in contact te brengen. Op basis van de uitkomsten wordt besloten waar en hoe deze avonden structureel worden ingevoerd.

2. Netwerk standaard betrekken bij zorgplanbesprekingen

Daarnaast wordt in 2026 structureel gekeken hoe het netwerk wordt betrokken bij zorgplanbesprekingen. In deze gesprekken wordt samen besproken welke doelen de cliënt heeft, welke ondersteuning nodig is en welke rol naasten daarbij kunnen vervullen. Door dit vast onderdeel te maken van de zorgplanbespreking wordt de betrokkenheid van het netwerk duidelijker en consistent.

5.4.2 De inzet van ervaringsdeskundigheid in beschermd wonen verder ontwikkelen

Eleos wil de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de locaties voor beschermd wonen verder versterken. In de komende periode wordt ervaringskennis actiever gebruikt in de teams, bijvoorbeeld door workshops van ervaringsdeskundigen aan te bieden. Het doel is dat dit een vanzelfsprekend onderdeel wordt van herstelondersteunende zorg en van het leren binnen teams.

5.4.3 Medicatieveiligheid in de praktijk verder verbeteren

Eleos wil de medicatieveiligheid binnen de locaties voor beschermd wonen verder versterken. In de komende periode wordt per woonvorm een analyse gemaakt van medicatie-incidenten en de oorzaken daarvan. Zo wordt duidelijk waar risico's ontstaan en welke patronen zichtbaar zijn. Op basis daarvan krijgen de locaties met de meeste incidenten de opdracht om samen een gericht verbeterplan te maken. Daarna wordt dit plan uitgevoerd en gevolgd.

