

Inhoud

Samen kijken, leren en ontwikkelen	1
Wie zijn we	2
Ons logo	3
Wat we doen	4
Visie	5
Missie	6
Met welke houding werken aan onze missie?	7
Onze manieren (vanaf de wip)	8
Klantbelofte en omgangscodes	10
Ontwikkelingen in 2025	14
Wat we in 2025 hebben geleerd	17
Waar we naartoe willen	19
Wat we gaan doen	20
Woord van...	21
Wat we zien in cijfers en signalen	26
Samen in gesprek	36

Samen kijken, leren en ontwikkelen

Het kwaliteitsbeeld 2025 van de Overburen is compact, het biedt een manier om samen te kijken naar wie wij zijn. Wat goed gaat, wat beter kan en wat we leren.

Het is geen “eindrapport”, maar een uitnodiging om met elkaar in gesprek te gaan over goede zorg, kwaliteit van leven en samenwerking.

Deze manier past bij hoe De Overburen wil werken: duidelijk, praktisch en mensgericht. Daarmee:

- Zorgen we voor minder papier & meer gesprek
- Maken we de informatie toegankelijk
- Maken we leren en verbeteren centraal
- Zijn ontwikkelingen en resultaten beter zichtbaar



Wie zijn we

Wij werken voor mensen met een verstandelijke beperking en psychische problemen.

Wij helpen hen, erbij te horen op de plek waar zij leven.

Ons logo betekent...



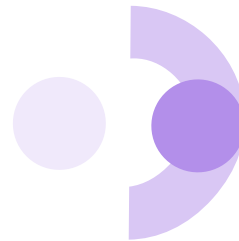
Twee gelijkwaardige mensen



Met open armen: onvoorwaardelijk



Wederkerige samenwerking



Twee mensen die met elkaar
in verbinding staan en gezamenlijk
nieuwe stappen zetten.

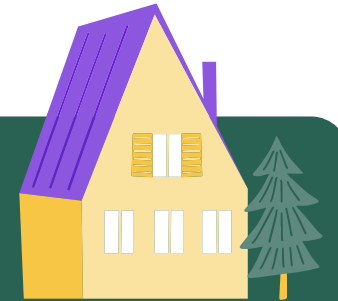
Wat we doen

Ons zorgaanbod



- Wonen met begeleiding (24-uurszorg)
- Kleinschalig wonen
- Werk en dagbesteding
- Persoonlijke Ontwikkeling Thuis
- Vrijwilligerswerk en buurtinitiatieven
- Projecten zoals Buurttalent en Buut Vrij

Onze woonlocaties



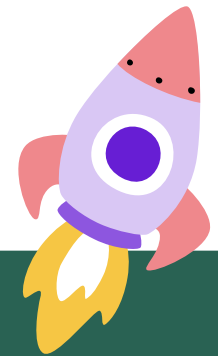
- Kruidentuin (Barendrecht)
- Frans Halsstraat (Ridderkerk)
- Karper 36 en 37 (Ridderkerk)
- Irenestraat (Barendrecht)

Wat kenmerkt De Overburen?



- Kleinschalig en persoonlijk
- Korte lijnen en dichtbij cliënten
- Ongeveer 160 medewerkers en 60 vrijwilligers
- Werken vanuit de kernwaarden: ruimhartigheid, wederkerigheid en rentmeesterschap

Onze ambitie



We willen dat cliënten niet alleen zorg ontvangen, maar ook meedoen, relaties opbouwen en van betekenis zijn in de samenleving.

www.de-overburen.nl

Hoe wij kijken naar de maatschappij? Visie!

We merken in alles dat de wereld steeds sneller gaat en meer mensen er alleen voor staan. Daardoor haken er steeds meer mensen af.

Wij geloven dat ieder mens opbloeit van contact.
En dat iedereen wat voor een ander kan betekenen.
Als dat gebeurt haken er steeds meer mensen aan.



Wat wij als onze opdracht zien?

Missie!

We ondersteunen je om mee te doen op de plek waar je leeft door je:

- Te helpen zijn wie je bent
- Te helpen leren
- Te helpen een rol van betekenis te spelen

Want hoe mooi is het als je:

- Ondanks je beperking iets voor een ander (en jezelf) zou kunnen doen?
- Zelfredzaamheid en wederkerige relaties op kan bouwen?
- Onderdeel bent van een gemeenschap?



Met welke houding werken aan onze missie?

Met Ruimhartigheid:

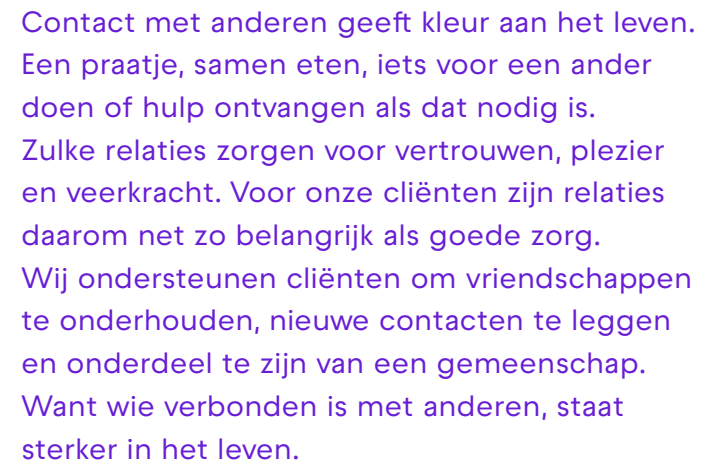
Iedereen is zichzelf zijn en verdient een kans. Fouten maken mag. Onze begeleiders hebben geduld nodig mensen en hun drijfveren echt te leren kennen.

Vanuit Wederkerigheid:

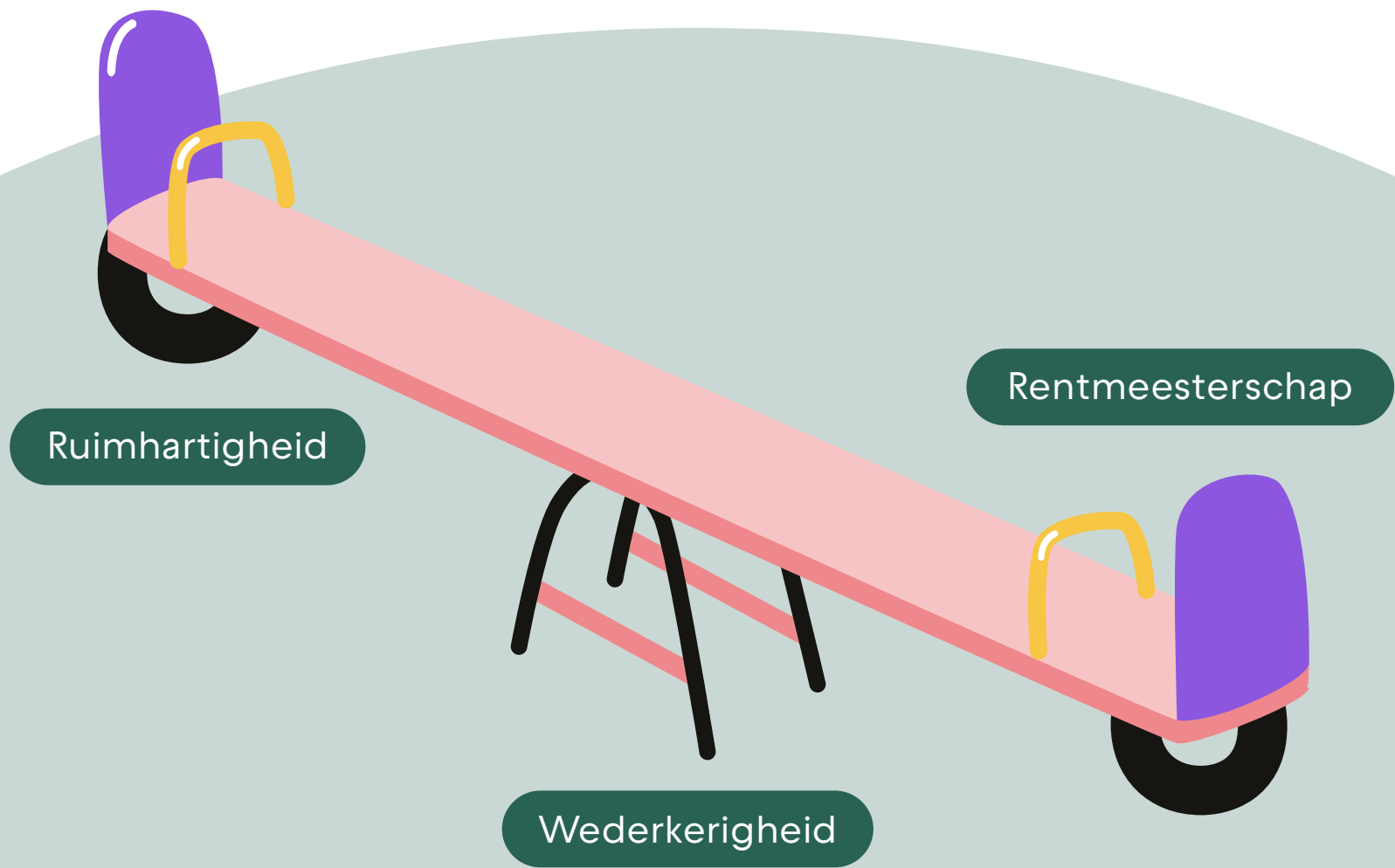
Iedereen vindt het leuk iets te krijgen, maar ook iets te geven. Of je nu hulpverlener of hulpvrager bent. Ook je cliënten mag je vragen een ander iets te geven. Daar wordt iedereen gelukkiger van. (Dit noemen we het 'Overburen-principe'.)

Met Rentmeesterschap:

Het milieu, je gezondheid en je relaties moet je niet verwaarlozen, maar verzorgen. Verstandig omgaan met afspraken hoort hier ook bij.



Contact met anderen geeft kleur aan het leven. Een praatje, samen eten, iets voor een ander doen of hulp ontvangen als dat nodig is. Zulke relaties zorgen voor vertrouwen, plezier en veerkracht. Voor onze cliënten zijn relaties daarom net zo belangrijk als goede zorg. Wij ondersteunen cliënten om vriendschappen te onderhouden, nieuwe contacten te leggen en onderdeel te zijn van een gemeenschap. Want wie verbonden is met anderen, staat sterker in het leven.



Dit is de Overburen manier...
(Het is een hele kunst het goede evenwicht te vinden)

Wederkerigheid

geven wij vorm met behulp van ons ondersteuningsplan

We gebruiken een ondersteuningsplan waarin:

- We vastleggen wat de wens van een client is.
- We vastleggen wat wij doen voor de cliënt.
- Wat de cliënt doet voor een ander.
- Wat vrienden en verwanten bijdragen aan de zorg & ondersteuning.

Mensen zijn niet gemaakt om alleen te leven. We hebben anderen nodig om ons goed te voelen en ons leven betekenis te geven.

Dat geldt voor iedereen, ook voor mensen met een beperking. Bij De Overburen geloven we dat goede ondersteuning altijd plaatsvindt in relatie met anderen. Daarom kijken we niet alleen naar wat iemand zelf kan, maar ook naar de mensen om hem of haar heen. Samen leven, elkaar kennen en elkaar helpen maakt het leven rijker en gezonder.

Rentmeesterschap

maken we concreet met behulp van onze:

Klantbelofte

Onze belofte aan jou, die voortkomt uit onze visie, missie en kernwaarden.

Omgangscode

Wij vinden het belangrijk dat iedereen op een fijne en respectvolle manier met elkaar omgaat. Iedereen houdt zich aan dezelfde afspraken en wordt op een gelijkwaardige manier behandeld, ongeacht zijn of haar rol binnen de Overburen.



Klantbelofte

We accepteren je
zoals je bent

We ondersteunen je
bij het verwezenlijken
van je wensen

Je wordt gestimuleerd
een ander te helpen

We helpen je familie
& vrienden onderdeel
te zijn van je onder-
steuning

Je wordt (ook in je vrije
tijd) gestimuleerd een
actief leven te leiden

Je wordt gestimuleerd
zelf te doen, wat je
zelf (nog) kan

Je krijgt een
ondersteuningsplan
waarin dit is beschreven

Omgangscode

Ik behandel iedereen vriendelijk en laat zien dat ik betrokken ben

Ik vind dat iedereen evenveel waard is en talenten heeft

Ik ondersteun anderen en moedig hen aan om het zelf te proberen

Ik werk goed samen en zorg dat het goed gaat met mijzelf en anderen

Ik verwelkom iedereen, hoe verschillend we ook zijn

Ik luister goed naar anderen en waardeer hun mening

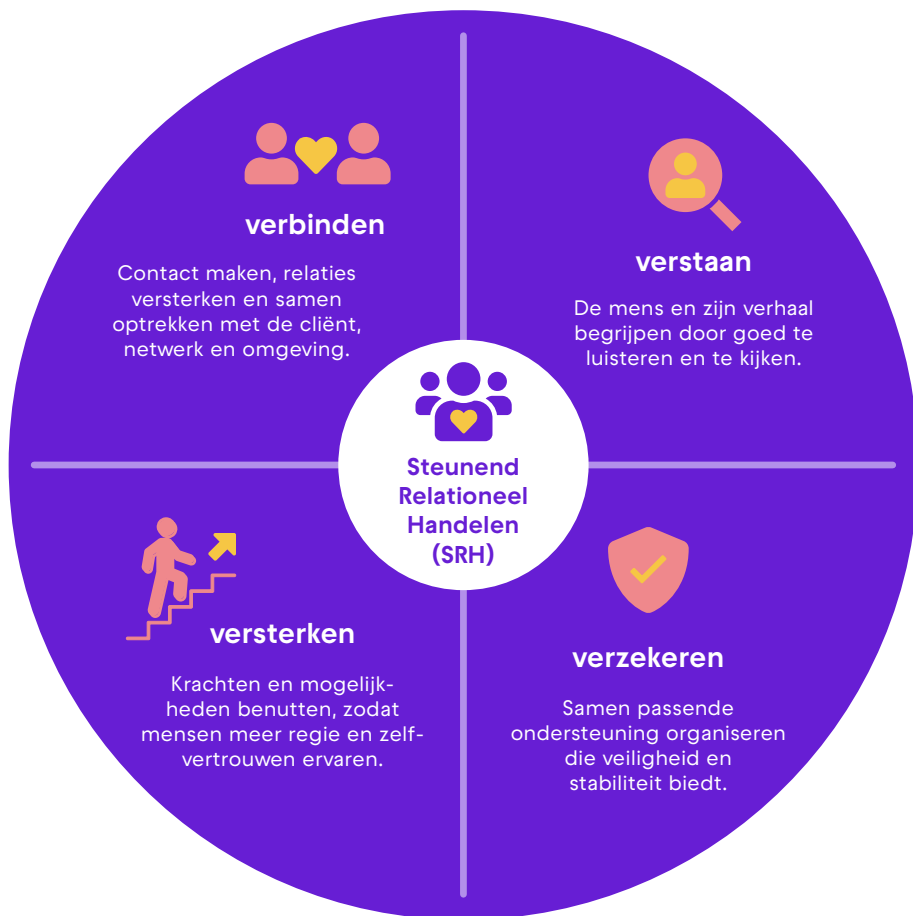
Ik ga zorgvuldig om met spullen van anderen

Ik doe niets waar ik een ander pijn mee doe, zoals intimidatie, pesten of geweld

Ik probeer iets voor een ander te betekenen

Ik geef iets terug als ik iets van anderen heb geleend

Voor medewerkers en mensen die een contract hebben met De Overburen, is er een extra aanvulling. Hierin staan extra afspraken die nodig zijn omdat we een de formele relatie met hen hebben. Zo zorgen we ervoor dat alles goed geregeld is en dat de zorg en ondersteuning van hoge kwaliteit blijft.



Ruimhartigheid werken wij uit door middel van ons methodisch model.



SRH als basishouding

Steunend Relationeel Handelen (SRH) zien wij vooral als een gezamenlijke basishouding van waaruit wij werken.

Vanuit deze houding zetten wij verschillende methodieken in, afhankelijk van wat cliënten, hun netwerk en de situatie nodig hebben.



Cyclisch en integraal werken

De kracht van ons model zit in de samenhang tussen:

verbinden • verstaan • verzekeren • versterken

Deze onderdelen vormen samen één cyclisch en integraal proces.



Onze ondersteunende methodieken

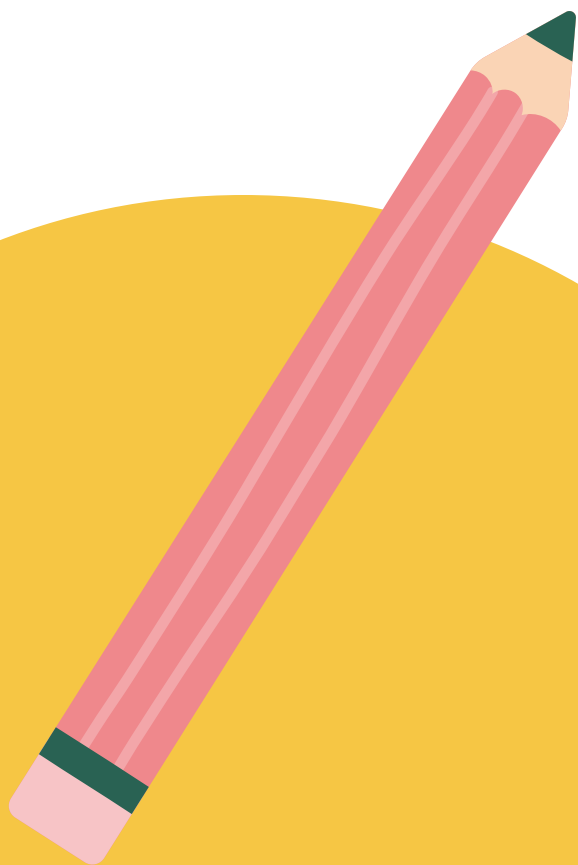
Driehoekskunde, LACCS, Op Eigen Benen en Oplossingsgericht werken ondersteunen ons hierbij als aanvullende methodieken.



Samen blijven ontwikkelen

Door samen te reflecteren, ervaringen te delen en feedback op te halen, blijven we ons model en onze manier van werken ontwikkelen. Zo blijven we aansluiten bij wat nodig is en wat werkt in de praktijk.

Ontwikkelingen in 2025



Programma Integratie Informeel & Formeel Zorg

- ★ We werkten aan een beweging van "zorgen voor" naar "samen zorgen".
- ★ Cliënten, verwanten en vrijwilligers kregen een grotere rol in ondersteuning.
- ★ Het ondersteuningsplan werd vernieuwd naar Plan WENS.
- ★ Meer dan 80% van de cliënten kreeg een ondersteunings- en samenwerkingsplan op basis van Plan WENS.
- ★ Medewerkers volgden scholing in visie, kernwaarden en netwerkgericht werken.
- ★ De oprichting van de PAR werd voorbereid.
- ★ Dossieranalyses en intervisie werden ingezet om samen te leren en verbeteren.
- ★ Onderzoek van de Christelijke Hogeschool Ede gaf inzicht in samenwerking met verwanten en medewerkers.
- ★ De bekendheid met de inzet van informele zorg, rollen en verwachtingen scoort een 7.0 bij informele dienstverleners.
- ★ Op locaties groeide de samenwerking met het netwerk, maar bleven verschillen zichtbaar.
- ★ Informele dienstverleners scoren het contact met medewerkers met een 8.1.
- ★ Via nieuwsbrieven, video's en bijeenkomsten werkten we aan draagvlak en communicatie.
- ★ Eind 2025 werd het programma afgerond en onderdeel van het gewone dagelijkse werk.

Ontwikkelingen in 2025

Meer participatie en integratie

Cliënten kregen een actievere rol in hun eigen leven, de samenleving en de zorg. Cliënten deden vaker mee in de wijk onder andere via Buurttalent, activiteiten in de buurt en op de eigen locaties en samenwerking met sociale ondernemingen.

Doorontwikkeling van ONSplan

Het ondersteuningsplan ontwikkelde zich verder tot een hulpmiddel voor regie en samenwerking. Met Plan WENS gingen begeleiders meer werken vanuit wensen, netwerk en concrete afspraken in het dagelijks leven.

Versterken van netwerkgericht werken

Er werd intensiever samengewerkt met familie, vrijwilligers en andere informele ondersteuners. Verwantenavonden, samenwerkingsplannen en gesprekken met familie kregen een vaste plek binnen teams.

Innovatieve dagbesteding in de wijk

Cliënten deden vaker mee in de buurt via werk, ontmoeting en sociale initiatieven. Cliënten hielpen mee bij buurtactiviteiten, ontmoetten buurtbewoners en deden (werk)ervaring op buiten de locaties.

Verduurzaming van de organisatie

Er werd geïnvesteerd in energiezuinige gebouwen en verantwoord werken. Duurzaamheid kreeg meer aandacht in onderhoud, bedrijfsvoering en toekomstige huisvestingsplannen.



Ontwikkelingen in 2025

Slimmer digitaal samenwerken

Technologie en digitalisering ondersteunden medewerkers, cliënten en samenwerking. Teams werkten meer met AI geformuleerde levensverhalen, digitale agenda's, Caren Zorgt en online communicatie met verwanten.

Veilig en verantwoord omgaan met data

De informatiebeveiliging en digitale veiligheid werden verder verbeterd. Er werd gewerkt aan bewustwording rondom privacy, informatieveiligheid en veilig digitaal werken en scholing door middel van de Overburen Academy (leeromgeving).

Meer zeggenschap voor cliënten

Cliënten praatten en beslisten vaker mee over ondersteuning en verbeteringen. Cliënten werden actiever betrokken bij ondersteuningsplannen, evaluaties, de centrale cliënten en verwanten raad (CCVR) en gesprekken over kwaliteit.

Samen leren en verbeteren

Teams, cliënten en verwanten werkten samen aan kwaliteit en ontwikkeling. Dossieranalyses, intervisie, enquêtes en team-reflecties werden gebruikt om samen te leren en verbeteren.

Toekomstbestendige zorg en ondersteuning

Er werd gebouwd aan een flexibele, mensgerichte en duurzame organisatie. Nieuwe rollen zoals de meewerkend team coaches, meer samenwerking met het netwerk en aandacht voor innovatie ondersteunden deze ontwikkeling.



Wat we in 2025 hebben geleerd

1

Informele zorg en netwerkgericht werken

We leerden dat informele betrokkenheid niet vanzelf ontstaat, maar vraagt om een open houding en bewust samenwerken met verwanten en vrijwilligers. Teams betrekken het netwerk steeds vaker actief bij ondersteuning en besluitvorming. Tegelijkertijd zien we dat dit in de praktijk nog wisselend gebeurt en blijvende aandacht vraagt in houding, samenwerking en vastlegging in plannen.

2

Participatie en betekenisvolle daginvulling

We leerden dat betekenisvolle daginvulling vooral gaat over meedoen, ergens bij horen en van betekenis zijn. Cliënten werden zichtbaarder in de wijk en namen vaker deel aan activiteiten buiten de organisatie. Tegelijkertijd blijft participatie kwetsbaar en vraagt het blijvende samenwerking tussen cliënt, netwerk, begeleiding en samenleving.

3

Methodisch werken en ondersteuningsplannen

We zagen dat ondersteuningsplannen actueler en vollediger werden en dat teams meer methodisch gingen werken. Het gezamenlijk bespreken van dossiers versterkte het leren en reflecteren binnen teams. Tegelijkertijd blijft het een aandachtspunt om cliëntwensen concreet te vertalen naar dagelijkse ondersteuning en rapportages.

Wat we in 2025 hebben geleerd

4

Samenwerken met cliënten en het netwerk

We leerden dat goede samenwerking ontstaat door duidelijke afspraken, wederkerigheid en open communicatie. Cliënten, verwanten en medewerkers vonden elkaar vaker in gezamenlijke verantwoordelijkheid rondom ondersteuning. Tegelijkertijd blijft afstemming tussen teams, medewerkers en verwanten een belangrijk ontwikkelpunt.

5

Duurzame verandering vraagt tijd, herhaling, gezamenlijke reflectie en ruimte om te blijven leren

We zien dat teams meer bereid zijn om van elkaar te leren en dilemma's bespreekbaar te maken. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om kritisch naar onszelf te blijven kijken. Niet alles wat we willen bereiken is al zichtbaar in de praktijk. Sommige ontwikkelingen gaan langzamer dan gehoopt en verschillen tussen locaties blijven bestaan.

Waar we naartoe willen

- Wij willen een organisatie zijn waar cliënten niet alleen zorg krijgen, maar ook echt meedoen en iets kunnen betekenen voor anderen.
- We blijven bouwen aan sterke relaties tussen cliënten, verwanten, vrijwilligers, medewerkers en buurtbewoners, omdat mensen samen sterker staan.
- We willen dat cliënten meer regie ervaren over hun eigen leven, ondersteund door een begrijpelijk en praktisch ondersteuningsplan.
- We werken verder aan betekenisvolle dagbesteding en werk in de wijk, zodat cliënten zichtbaar onderdeel zijn van de samenleving.
- We leren steeds beter samenwerken met familie, vrienden en andere belangrijke mensen rondom de cliënt, omdat goede zorg je samen doet.
- We willen een gezonde organisatie blijven, waarin medewerkers ruimte krijgen om te leren, samen te werken en met plezier hun werk te doen.
- We blijven kritisch kijken naar onszelf en willen eenvoudiger, duidelijker en meer methodisch werken, zodat de ondersteuning beter en begrijpelijker wordt.
- Technologie en digitalisering zetten we slim en zorgvuldig in, zodat ze cliënten en medewerkers echt helpen in het dagelijks leven.
- Ook financieel willen we gezond blijven, zodat we nu én in de toekomst goede ondersteuning kunnen blijven bieden aan cliënten.
- We geloven dat gezondheid en kwaliteit van leven groeien door verbondenheid, ontmoeting en wederkerigheid: "ik ben omdat wij zijn."



Wat we gaan doen

Onze doelen 2026 / 2027

Samen werken aan kwaliteit, leren en ontwikkeling

de **Overburen**
zorg & ondersteuning

A Eenvoudig, werkbaar en lerend kwaliteitssysteem

MyDMS verder verbeteren
Documenten worden beter vindbaar, actueel en duidelijk beheerd.

Minder papier, meer praktijkgericht
Belangrijke documenten worden korter, duidelijker en beter bruikbaar gemaakt.

Meer eigenaarschap in kwaliteit
Elke richtlijn krijgt een duidelijke eigenaar en vaste evaluatiemomenten.

Leren van incidenten in teams
Teams werken met korte verbetercycli aan kwaliteit en veiligheid.

Eenvoudigere management-rapportages
Rapportages sluiten beter aan op organisatiedoelen en praktijk.

Kern-KPI's beter zichtbaar maken
Belangrijke kwaliteitsinformatie wordt structureel gemonitord.

Sterkere analyses en opvolging
Verbeteracties worden zichtbaar opgenomen in rapportages.

Risicobewust werken versterken
Risico's worden actief meegenomen in de kwaliteitscyclus.

B Slimmer leren van signalen, incidenten en data

TriasWeb verbeteren
Incidentmeldingen worden eenvoudiger en leveren meer leereffect op.

Dashboards koppelen en uitbreiden
Gegevens uit verschillende systemen worden beter gecombineerd.

AI en data-analyse verkennen
Nieuwe analysetools worden getest voor trends en risicosignalering.

Ondersteuningsplannen versterken
Meer ondersteuningsplannen worden volledig en methodisch opgesteld.

Leren zichtbaar terugkoppelen
Teams ontvangen vaker organisatiebrede leer- en verbeterpunten.

C Sterkere samenwerking tussen formele en informele zorg

Duidelijke afspraken met netwerk en vrijwilligers
Rollen en samenwerking worden beter vastgelegd.

Meer participatie van cliënten en verwanten
Cliënten en verwanten worden vaker betrokken bij verbeteringen.

HHM-onderzoek afronden
Onderzoek wordt hoe formele en informele zorg beter kunnen samenwerken.

ONS-plan verder ontwikkelen
Het ondersteuningsplan wordt gebruiksvriendelijker en beter afgestemd op de praktijk.

D Duurzaamheid en positieve gezondheid

Werken aan duurzaamheid
Een routekaart wordt opgesteld voor een duurzamere organisatie.

Vorbereiden op duurzaamheids certificering
De organisatie werkt toe naar een passende certificering.

Gezonde leefstijl stimuleren
Dagbesteding wordt vaker ingezet voor bewegen, voeding en gezondheid.

Duurzaamheid onderdeel van het dagelijks werk
Teams besteden structureel aandacht aan duurzame keuzes.

Samenwerken met lokale initiatieven
Nieuwe samenwerkingen in de wijk worden actief gezocht.

E Innovatie, technologie en professionalisering

Slimmere technologie inzetten
Technologie helpt processen eenvoudiger en efficiënter te maken.

Ruimte voor ontwikkeling en initiatief
Teams werken actief aan eigen verbeter- en leerprojecten.

Professionele adviesraad versterken
De adviesraad levert inhoudelijke adviezen voor verdere ontwikkeling.



Samen op weg naar 2026 en 2027

Met deze doelen bouwen we verder aan een organisatie waarin cliënten, naast medewerkers en partners samen werken aan kwaliteit, ontwikkeling en toekomstbestendige zorg en ondersteuning.



Ruimhartigheid
Wederkerigheid
Rentmeesterschap

Door werken we elke dag aan.



Woord van de bestuurder

Nadat we in 2024 een beperkt voortgangsverslag hebben gepubliceerd is dit Kwaliteitsbeeld 2025 weer een uitgebreidere terug- en vooruitblik op onze activiteiten.

Tegelijkertijd dient deze tekst als presentatie van De Overburen voor nieuwe medewerkers die we gaan ontmoeten.

Als ik kijk naar de ambities en plannen die we voor 2025 op de rol hadden staan, doet het mij goed om te zien dat we veel van onze plannen hebben uitgevoerd, of aan het uitvoeren zijn.

De integratie van informele en professionele zorg en het vinden van plekken en rollen, waarin onze cliënten van betekenis kunnen zijn voor 'de ander' wil ik er in het bijzonder uitlichten. Hierover is veel is opgenomen in dit verslag. Wederkerigheid is het vertrekpunt van onze zorg en ondersteuning.

Ook met secundaire doelen, zoals verduurzaming, informatie-beveiliging en de organisatie van domein overstijgende dienstverlening zijn we weer druk geweest. In de verdeling van aandacht tussen leef- en systeemwereld is het vinden van de juiste balans van groot belang.

We proberen hierin de juiste balans te bewaken door onze me-dezeggenschapsraden een belangrijke rol te geven bij beleidsvorming en het gesprek over kwaliteit van zorg.

Dat zag ik dit jaar terug in de groeiende samenwerking tussen de Ondernemingsraad, onze Centrale Cliënten- en Verwantenraad en onze Professionele Advies Raad in oprichting. Ook hun 'lijntjes' met de bestuurder en onze Raad van Toezicht zijn lekker kort. Daarmee hebben we in 2025 samengewerkt aan de invulling van 'inclusief bestuur' van De Overburen.

Het is aan ons om dit in 2026 verder te brengen en onze visie en missie uit te blijven dragen. Daarin zijn we ambitieus en dat vraagt flink wat van onze organisatie.

Met een veranderende arbeidsmarkt in een vergrijzende samenleving is het op niveau houden van de kwaliteit van dienstverlening een uitdaging op zich.

Ik kijk met een positief gevoel terug op 2025. Een jaar waarin het uitwerken van plannen uit eerdere jaren centraal stond. En ga graag samen met alle Overburen in ons werkgebied de uitdagingen van 2026 aan. Want we geloven dat iedereen iets bij te dragen heeft in de samenleving!



Woord van de **Ondernemingsraad**

De ondernemingsraad (OR) ziet kwaliteit als iets wat we samen vormgeven. Niet alleen vanuit beleid en processen, maar juist vanuit de dagelijkse praktijk waarin medewerkers, cliënten, de CCVR, de PAR (Professionele Adviesraad) en externe organisaties elkaar ontmoeten, ondersteunen en van elkaar leren. Vanuit onze rol als OR blijven wij zichtbaar betrokken bij de ontwikkelingen binnen de organisatie en brengen wij actief de stem van medewerkers in.

Ook voor het komende jaar wil de OR het contact en de samenwerking met de PAR verder versterken. Door kennis, signalen en ervaringen met elkaar te delen, kunnen we elkaar aanvullen en gezamenlijk bijdragen aan verdere professionalisering en kwaliteit binnen de organisatie.

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich gehoord, gewaardeerd en ondersteund voelen. Daarom blijft de OR

aandacht vragen voor werkplezier, veiligheid, professionele ontwikkeling en een gezonde balans tussen veranderingen en werkbaarheid. Goede kwaliteit begint immers bij medewerkers die met aandacht en vertrouwen hun werk kunnen doen.

Daarnaast ziet de OR de kracht van onze organisatie in het kleinschalige karakter. Dicht bij elkaar staan, korte lijnen houden en elkaar blijven kennen zorgt voor verbinding en betrokkenheid. De OR bewaakt samen met de organisatie dat groei of veranderingen niet ten koste gaan van deze menselijke maat.

Door zichtbaar aanwezig te zijn, gesprekken te voeren en verbinding te zoeken met medewerkers, de CCVR, de PAR en andere samenwerkingspartners wil de OR bijdragen aan een open en lerende organisatiecultuur. Een organisatie waarin we samen blijven ontwikkelen, met oog voor kwaliteit én voor de mensen die deze kwaliteit iedere dag mogelijk maken.



Reflectie van de **Centrale Cliënten- en VerwantenRaad**

- De CCVR vindt het kwaliteitsbeeld compleet, toegankelijk en prettig leesbaar opgebouwd.
- Positief is dat het document zowel terugblijkt als vooruitkijkt en eerlijk laat zien wat goed gaat en wat beter kan.
- Communicatie blijft volgens de CCVR een belangrijk aandachtspunt voor de organisatie.
- Ook rentmeesterschap, omgangsvormen en het naleven van de klantbelofte verdienen extra aandacht.
- De SRH-basishouding en het werken vanuit ruimhartigheid moeten zichtbaar centraal blijven staan.
- De CCVR benadrukt het belang van gemotiveerde vrijwilligers met begrip voor de doelgroep.
- De CCVR mist bij sommige cijfers en meldingen nog meer duiding, conclusies en uitleg over verbetermaatregelen.
- Positief genoemd wordt dat De Overburen openstaat voor feedback, gesprek en gezamenlijke ontwikkeling.

Woord van de Centrale Clienten- en VerwantenRaad

De Centrale Cliënten- en Verwanten Raad (CCVR) van De Overburen ziet kwaliteit als iets waar we permanent samen naar moeten blijven streven.

Voor ons staat de kwaliteit van de zorg richting de cliënt daarbij altijd op nummer één. Ook als de (overheids)regels veranderen, ook in tijden van krapte op de arbeidsmarkt. Over hóé we die optimale kwaliteit kunnen (blijven) leveren, denken we actief met de organisatie mee. Actief en waar mogelijk ook proactief. Altijd vanuit het perspectief van de cliënten en verwanten.

We proberen hun stem zo goed mogelijk te representeren!

Wanneer je streeft naar hoge kwaliteit, moet je ook altijd bereid zijn kritisch naar jezelf te blijven kijken, vinden we. Afgelopen jaren hebben we als CCVR een positieve ontwikkeling doorgemaakt. We zijn actiever betrokken en we zijn professioneler gaan werken. Via een eigennieuwsbrief zullen we een belangrijke stap gaan zetten in het verbeteren van onze communicatie, zodat de cliënten en verwanten, maar ook alle medewerkers en vrijwilligers op de voet kunnen volgen wat we doen en waar we voor staan.



Woord van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht ziet in het kwaliteitsbeeld 2025 en in de praktijk, een organisatie die volop in ontwikkeling is en waarin veel beweging zichtbaar is. In het bijzonder ziet de Raad dat het programma Integratie Informele en Formele Zorg een belangrijke positieve katalysator is geweest voor de veranderingen binnen De Overburen.

De Raad spreekt waardering uit voor de gekozen insteek en de grote veranderopgave die de organisatie, medewerkers en leidinggevenden gezamenlijk oppakken. Positief is dat niet alleen nieuwe werkwijzen en plannen zijn ontwikkeld, maar dat medewerkers ook actief worden meegenomen in de ontwikkeling die deze verandering van hen vraagt.

De Raad ziet dat de ingezette koers ambitieus is en vraagt om blijvende aandacht voor samenwerking, stabiliteit, eigenaarschap en uitvoerbaarheid in de dagelijkse praktijk. De komende periode zal steeds duidelijker worden hoe de ingezette veranderingen zich verder ontwikkelen en welke stappen nodig zijn om deze duurzaam te borgen binnen de organisatie.

De Raad van Toezicht heeft vertrouwen in de richting die De Overburen heeft ingezet en kijkt met belangstelling uit naar de verdere ontwikkeling van de organisatie in 2026.



Wat we zien in cijfers en signalen

Wat cliënten ervaren

Hoogste scores

- ✓ Zelf keuzes mogen maken 9,7
- ✓ Meepraten over veranderingen in ondersteuningsplan 9,5
- ✓ Tevredenheid Caren Zorgt 9,5

Laagste scores

- ⚠ Beeldbellen met begeleider is goed 2,8
- ⚠ Ondersteuningsplan is belangrijk voor cliënten 7,8
- ⚠ Sociaal netwerk is voldoende 7,9



“Ik vind dat mijn begeleiders het prima doen en goede ondersteuning bieden.”



“Als ik boos of onrustig ben graag erop door blijven vragen wat er aan de hand is. Dit gebeurt nu ook wel, maar als extra tip!”



Wat verwanten ervaren

Hoogste scores

- ✓ De buurt waar cliënten wonen is fijn 8,0
- ✓ Zelf keuzes mogen maken 7,8
- ✓ Veilig voelen in woonruimte 7,6

Laagste scores

- ⚠ Beeldbellen met begeleider is goed 4,5
- ⚠ Begeleiders hebben genoeg tijd 5,3
- ⚠ Begeleiders bieden hulp om gezond te leven 5,9



“Ik zou graag willen zien dat de begeleiders de cliënten zoveel mogelijk samen laten werken.”



“De ondersteuning voor mijn moeder is goed, ze is volwassen en handelt samen met haar begeleider.”



Spiegelonderzoek: Ervaring medewerkers



Hoogste scores

- ✓ Werk en/of dagbesteding is nuttig 8,3
- ✓ Met begeleiders over moeilijke dingen praten 7,9
- ✓ Zelf keuzes mogen maken 7,8

Laagste scores

- ⚠ Sociaal netwerk is voldoende 4,5
- ⚠ Tevredenheid woonruimte 5,4
- ⚠ Tevredenheid Caren Zorgt 5,5

“

“Een aantal cliënten heeft geen familie die hen ondersteunt. Ze vinden het prettig dat er volwassenen zijn die naar hen omkijken en helpen waar nodig.”

“

“Wat ik zou willen veranderen zijn de meubels want er zijn meubels in de woonkamers die echt oud zijn of kapot.”

“

“Een aparte recreatieruimte voor spelletjes en dagbesteding, zodat de leefruimtes beschikbaar blijven voor cliënten die hier niet aan deel kunnen of willen nemen.”

Medewerkers aan het woord

Wat gaat goed?

- ✔ Medewerkers ervaren veel zingeving in hun werk
- ✔ De teamsfeer wordt vaak als positief ervaren
- ✔ Medewerkers tonen veel bevoegenheid en betrokkenheid
- ✔ Er is veel veerkracht binnen teams

Wat vraagt aandacht?

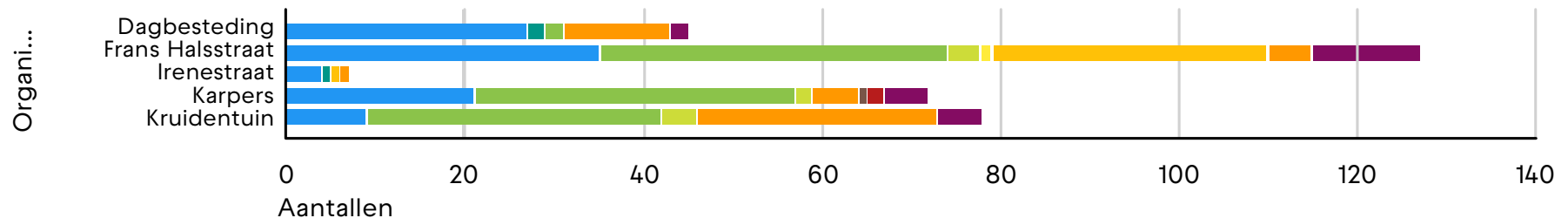
- ⚠ Hoge mentale belasting en veel veranderingen in tempo
- ⚠ Communicatie binnen en tussen teams kan beter
- ⚠ Op meerdere locaties wordt werkdruk en stress ervaren
- ⚠ De betrokkenheid bij de organisatie verschilt sterk per locatie



Incidentenmeldingen

Totalen per type melding

SELECTIECRITERIA: Traject 'Meld een (bijna-)incident'; Organisatie: 'YO7Ster'; Locatie: 'De Overburen';
 Het incident heeft plaatsgevonden binnen het tijdsvak '1-1-2025 tot en met 31-12-2025'. Groeperen op: afdeling.



- Agressie en (seksueel) grensoverschrijdend gedrag
- Bedrijfsongeval
- Fysieke belasting
- Informatiebeveiliging
- Medicatie
- Onveilige situatie
- Prikken, snijden of spatten
- (dreiging met/poging tot) Suicide
- Vallen
- Verbranden
- Verslikken of verstikken
- Voeding (o.a. HACCP)
- (poging tot) Weglopen en vermissing
- Zorg niet (op tijd) geleverd
- Anders

Incidentmeldingen

- Per saldo is het aantal incidentmeldingen in 2025 licht gedaald (van 345 in 2024 naar 345 in 2025).
- Per locatie zijn de meldingscijfers verschillend.
- Dit kan wijzen op een meer open meldcultuur.
- Medicatiemeldingen blijven één van de grootste incidentcategorieën.
- Medicatieveiligheid vraagt blijvende aandacht binnen teams.
- Meldingen van agressie en grensoverschrijdend gedrag zijn licht afgenomen.
- Methodisch werken draagt bij aan meer stabiliteit en veiligheid.
- Meldingen rondom vallen en fysieke veiligheid blijven zichtbaar aanwezig.
- Teams lijken incidenten breder en bewuster te registreren dan voorheen.

Audits en certificering

- Ons certificeringsbureau ziet De Overburen als een open, kleinschalige en betrokken organisatie met korte lijnen.
- De inzet op integratie van professionele en informele zorg wordt als sterk en vernieuwend gezien.
- De organisatie laat goede resultaten en een sterke monitor- en rapportagecyclus zien.
- Positieve ontwikkelingen zijn zichtbaar in de nieuwe ondersteuningsstructuur en de rol van de Meewerkend Team Coaches.
- Cliënten voelen zich over het algemeen thuis en gezien.
- Er zijn aandachtspunten rond samenwerking tussen locaties.



Het ondersteuningsplan

in 2025: samen werken aan kwaliteit

Onze aanpak



1. Dossiers selecteren

Per locatie selecteerden we representatieve dossiers met verschillende cliënten en situaties.



2. Criteria vaststellen

We bepaalden samen duidelijke beoordelingscriteria voor eenduidige en transparante analyse.



3. Gezamenlijk beoordelen

MTC'ers, kwaliteitsmedewerkers en de programmamanager bespraken de dossiers samen.



4. Reflectie en terugkoppeling

We deelden de uitkomsten met teams en focusten op leren en ontwikkelen.



5. Opvolging en verbetering

Leerpunten vertaalden we naar concrete acties, coaching, instructies en scholing.

Waar letten we op? Onze beoordelingscriteria



Actualiteit en volledigheid

Is het ondersteuningsplan actueel en volledig ingevuld?



Clïëntwens centraal

Zijn wensen concreet, herkenbaar en leidend voor het plan?
Sluiten rapportages aan op de geformuleerde wensen en doelen?



Toepassing Plan WENS

Zijn Winst, Energie, Navigeren en Samen logisch en samenhangend uitgewerkt?



Integratie informele zorg

Is de inzet van verwanten en andere informele zorgverleners beschreven in het samenwerkingsplan, inclusief rollen, afspraken in de digitale agenda en opvolging?



Uitvoerbaarheid

Is het plan praktisch toepasbaar in het dagelijks werk?
Zijn handelingen en afspraken opgenomen in de digitale agenda?

Kwantitatieve ontwikkeling in 2025



% cliënten met actueel ondersteuningsplan



% cliënten met samenwerkingsplan



We groeiden het hele jaar door dankzij gerichte sturing, scholing en structurele dossieranalyses.



Wat zien we terug?

- ✓ Meer actuele en complete ondersteuningsplannen
- ✓ Clïëntwens krijgt vaker een centrale plek, meer verdieping nodig
- ✓ Plan WENS wordt herkend, samenhang vraagt aandacht
- ✓ Informele zorg wordt vaker benoemd, nog niet altijd systematisch
- ✓ Rapportages sluiten beter aan, meer reflectie blijft een aandachtspunt
- ✓ Gezamenlijk bespreken vergroot leren en eenduidigheid



Onze volgende stap



Begin 2026 werkten MTC'ers met concrete afspraken toe naar 100% actuele ondersteuningsplannen en samenwerkingsplannen.

Samen blijven we leren en verbeteren!

Wet Zorg en Dwang bij De Overburen

“Nee, tenzij” als uitgangspunt

Bij De Overburen vinden we vrijheid, eigen regie en een menswaardige benadering belangrijk. Daarom proberen we onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen. Vrijheidsbeperking wordt alleen overwogen als er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of de omgeving.

Bewustwording en samen reflecteren

In 2025 lag de nadruk vooral op bewustwording binnen teams. Medewerkers leerden signalen van onvrijwillige zorg beter herkennen en hierover samen het gesprek te voeren. Daarbij stond steeds de vraag centraal: kan het ook anders?

Zoeken naar alternatieven

We investeren in methodisch werken, relatiegericht ondersteunen en het beter begrijpen van gedrag. Wij zien de Wzd niet alleen als wetgeving, maar vooral als een manier van kijken naar vrijheid, veiligheid en kwaliteit van leven.

Leren in de praktijk

Situaties rondom vrijheid en veiligheid worden besproken in teams, evaluaties en ondersteuningsplannen. Door samen te reflecteren ontstaat meer aandacht voor kleine vormen van onvrijwillige zorg die eerder vanzelfsprekend leken.

Samen verantwoordelijk

Cliënten, verwanten, gedragskundigen en medewerkers worden betrokken bij afwegingen rondom vrijheid en veiligheid. Daarbij zoeken we steeds naar een goede balans tussen bescherming, autonomie en kwaliteit van leven.

Samen in gesprek

Wat fijn dat u de tijd heeft genomen om deze presentatie van De Overburen te bekijken. Of u nu een familielid van een van onze cliënten bent, vrijwilliger, werkzaam bent in het beleid, de zorg, het sociaal domein, een samenwerkingspartner bent of op een andere manier betrokken bent bij ons werk: uw betrokkenheid en interesse betekenen veel voor ons. We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat we samen met cliënten, medewerkers, familie, vrijwilligers en partners hebben bereikt en waar we nog aan werken.

Heeft u vragen over wat u gelezen heeft? Wilt u iets verduidelijkt hebben, of heeft u juist een kritische noot? We gaan graag met u in gesprek. Misschien wilt u eens een van onze collega's spreken om te horen hoe zij het werk ervaren, of met een van de Overburen zelf praten, want wie kan beter vertellen wat werkt en wat niet, dan de mensen om wie het gaat?

Uw inbreng helpt ons om onze ondersteuning beter aan te laten sluiten op wat mensen nodig hebben. Daarom vinden we het ook leuk als u ons laat weten wat u van de tekst vond. En belangrijker nog: wat vond u van de inhoud? Sprak het u aan? Herkent u de thema's die wij beschrijven uit uw eigen praktijk of omgeving? Heeft u tips, vragen of opmerkingen bij wat we doen, of ideeën over hoe het anders of beter kan? Alle reacties zijn van harte welkom.

Meer informatie en bronnen

Op verschillende sheets wordt verwezen naar gebruikte bronnen, onderzoeken, beleidstukken en achtergrondinformatie. Voor verdieping verwijzen wij naar de bronvermeldingen bij de betreffende onderwerpen.