

Concept Kwaliteitsbeeld 2025 voor cliënten De Overburen (tekstversie)

Voorwoord

Bij De Overburen vinden we dat iedereen belangrijk is. Iedereen kan iets betekenen voor een ander. Ook als je hulp nodig hebt.

In 2025 hebben we gewerkt aan:

- goede zorg
- fijn wonen
- meedoen in de buurt
- samenwerken met familie en vrijwilligers

In dit verslag lees je wat goed ging, wat we hebben geleerd en wat we beter willen doen.

Ons uitgangspunt blijft:

We helpen elkaar. Niet alleen begeleiders helpen cliënten. Cliënten kunnen ook iets betekenen voor anderen.

Wie zijn wij?

De Overburen ondersteunt mensen met:

- een verstandelijke beperking
- psychische problemen
- vragen over wonen, werken en meedoen

Wij willen dat iedereen erbij hoort. In de buurt, op het werk en in het dagelijks leven.

Wij werken vanuit 3 belangrijke waarden:

- Ruimhartigheid: iedereen verdient een kans
- Wederkerigheid: mensen helpen elkaar
- Rentmeesterschap: we gaan netjes om met mensen, spullen en afspraken

Wat deden we in 2025?

Meer samenwerken met familie en vrijwilligers

In 2025 hebben we meer samengewerkt met:

- familie
- vrienden
- vrijwilligers
- buurtbewoners

We vinden het belangrijk dat cliënten niet alleen ondersteuning krijgen van begeleiders. Ook andere mensen kunnen helpen.

Er waren:

- meer gesprekken met familie
- meer samenwerking op locaties
- nieuwe samenwerkingsplannen
- bijeenkomsten voor verwanten

Veel verwanten geven aan dat het contact met medewerkers prettig is.

Plan WENS

We zijn verder gegaan met een nieuw ondersteuningsplan: **Plan WENS**.

In dit plan staat:

- wat jij belangrijk vindt
- wat jij zelf kunt
- waarbij je hulp nodig hebt
- wie jou helpt
- wat jij voor anderen kunt betekenen

Meer dan 80% van de cliënten heeft nu een ondersteuningsplan volgens Plan WENS.

We merken dat begeleiders beter kijken naar:

- wensen
- talenten
- mogelijkheden
- samenwerken met het netwerk

Meer meedoen in de wijk

Cliënten deden vaker mee in de buurt. Bijvoorbeeld door:

- werken of vrijwilligerswerk
- helpen bij buurtactiviteiten
- activiteiten via BuurtTalent
- samenwerken met sociale ondernemingen
- ontmoetingen met buurtbewoners

We leerden dat meedoen in de samenleving belangrijk is. Mensen voelen zich hierdoor nuttig en gezien.

Slimmer digitaal werken

We gebruikten vaker digitale hulpmiddelen. Bijvoorbeeld:

- Caren Zorgt
- digitale agenda's
- online contact met verwanten
- AI voor levensverhalen

Ook werkten we aan:

- privacy

- veilige computersystemen
- veilig omgaan met gegevens

Samen leren en verbeteren

Teams leerden vaker samen. Dat deden we door:

- gesprekken met cliënten
- dossieronderzoek
- intervisie
- evaluaties
- vragenlijsten

Zo ontdekken we wat goed gaat. En wat beter kan.

Wat hebben we geleerd?

We leerden dat cliënten blij worden van:

- ergens bij horen
- contact met anderen
- actief bezig zijn
- iets kunnen betekenen voor een ander

Ook leerden we dat samenwerken met familie en vrijwilligers belangrijk is. Dat vraagt:

- duidelijke afspraken
- goed luisteren
- open contact

Ondersteuningsplannen worden beter ingevuld. Maar we willen nog beter kijken naar:

- wat cliënten echt willen
- duidelijke doelen
- afspraken in het dagelijks leven

We merken ook dat veranderingen tijd kosten. Daarom blijven teams samen leren en praten over wat beter kan.

Wat zeggen cliënten en verwanten?

Waar zijn cliënten tevreden over?

Cliënten zijn vooral tevreden over:

- zelf keuzes mogen maken
- meepraten over hun ondersteuningsplan
- de ondersteuning van begeleiders

Veel cliënten geven aan dat zij zich gehoord voelen.

Een cliënt zei:

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

Wat kan beter?

Cliënten vinden dat we beter moeten kijken naar:

- beeldbellen
- contact met andere mensen
- het begrijpelijk maken van ondersteuningsplannen

Een cliënt zei:

“Als ik boos of onrustig ben graag erop door blijven vragen wat er aan de hand is.”

Wat zeggen verwanten?

Verwanten zijn positief over:

- de woonomgeving
- veiligheid
- zelf keuzes mogen maken

Maar zij vragen ook aandacht voor:

- genoeg tijd van begeleiders
- gezond leven
- communicatie

Een verwant zei:

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

Medewerkers aan het woord

Medewerkers vertellen dat zij hun werk belangrijk vinden en met plezier samenwerken.

Zij merken ook dat er soms:

- hoge werkdruk is
- veel veranderingen tegelijk zijn
- stress op locaties wordt ervaren

Daarom blijven we werken aan goede samenwerking, duidelijke communicatie en gezond werken.

Veiligheid en incidenten

In 2025 zijn incidenten gemeld. Bijvoorbeeld:

- vallen
- agressie
- medicatiefouten
- onveilige situaties

Het totaal aantal meldingen is iets lager dan vorig jaar.

We vinden melden belangrijk. Zo kunnen we leren van fouten en ongelukken voorkomen.

Teams bespreken incidenten samen. Daardoor kunnen we de zorg verbeteren.

Wat willen we in 2026 en 2027?

De komende jaren willen we:

- ondersteuningsplannen duidelijker maken
- beter samenwerken met familie en vrijwilligers
- meer activiteiten en werkplekken in de wijk organiseren
- slimme technologie gebruiken
- aandacht houden voor gezondheid en duurzaamheid
- samen blijven leren en verbeteren

Tot slot

Wij zijn trots op wat we samen hebben gedaan in 2025.

We zien dat cliënten steeds meer:

- meepraten
- meedoen
- zelf keuzes maken
- iets betekenen voor anderen

Daar gaan we samen mee verder.

Want bij De Overburen geloven we: **Je bent niet alleen. Samen sta je sterker.**