

Kwaliteitsverslag woonzorg in de langdurige ggz 2025

Over Nora Zorg

Nora Zorg biedt ambulante begeleiding, 24/7 beschermd wonen en zinvolle dagbesteding aan volwassenen met psychische klachten, psychosociale problemen, regelmatig in combinatie met een (licht) verstandelijke beperking of gedragsproblematiek. Wij werken in de gemeente Helmond, Deurne, Asten, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren. Hier zijn wij lokaal zichtbaar, goed bereikbaar en nauw verbonden met wijkteams, zorgpartners en het sociale netwerk van cliënten.

Onze ondersteuning & werkwijze

Onze aanpak is persoonlijk, herstelgericht en contextgericht. We stemmen de begeleiding af op de unieke situatie van iedere cliënt, ongeacht of iemand thuis woont of op onze woonlocatie. We kijken breed naar alle relevante sociale levensdomeinen: wonen, werk/dagbesteding, opleiding, inkomen, sociale relaties, gezondheid en vrije tijd. We denken niet alleen mee, maar zoeken actief naar passende oplossingen die aansluiten bij de leefomgeving en mogelijkheden van de cliënt.

Onze visie op kwaliteit van leven

We richten ons op rust, structuur, veiligheid en het versterken van eigen regie. Onze cliënten hebben vaak langdurige of complexe ondersteuningsvragen, maar delen de motivatie om stappen te zetten richting herstel, stabiliteit en zelfstandigheid.

Nulmeting Kwaliteitskader Woonzorg voor de langdurige ggz

In 2025 heeft Nora Zorg een nulmeting uitgevoerd om te bepalen in hoeverre de normen uit het Kwaliteitskader Woonzorg voor de langdurige ggz zijn geïmplementeerd. De nulmeting geeft inzicht in de huidige werkwijze, sterke punten en ontwikkelpunten. Dit kwaliteitsverslag beschrijft de belangrijkste bevindingen en analyseert waar onze organisatie staat in de ontwikkeling naar volledig geïntegreerde, herstelgerichte en persoonsgerichte woonzorg.

Samenvatting van de belangrijkste bevindingen.

De nulmeting laat zien dat:

- De processen rondom intake, zorgplanvorming, risico-inventarisatie en evaluatie goed zijn ingericht.
- Onze organisatie sterk is in persoonlijke benadering, maatwerk en betrokkenheid van medewerkers.
- Er een duidelijke structuur is voor multidisciplinaire samenwerking, maar verdere borging gewenst is.
- De betrokkenheid van naasten formeel geregeld is, maar nog niet structureel en proactief wordt benut.
- De herstelvisie aanwezig is, maar nog niet volledig cultuurbreed verankerd.
- De organisatie veel aandacht heeft voor veiligheid, autonomie en maatschappelijke participatie.
- Er nog stappen nodig zijn in scholing en innovatie.

Cliëntgerichte zorg

Uit de nulmeting blijkt dat de organisatie een sterk basis heeft gelegd voor cliëntgerichte zorg. Voor iedere cliënt is een woonzorgplan opgesteld, gebaseerd op een uitgebreide intake waarin alle leefgebieden van de zelfredzaamheidsmatrix worden meegenomen. De voorgeschiedenis, levensloop en wensen van de cliënt worden zorgvuldig vastgelegd. Het plan wordt altijd met de cliënt opgesteld. Onze organisatie werkt met vaste begeleiders, wat bijdraagt aan continuïteit en vertrouwen. Evaluaties vinden minimaal halfjaarlijks plaats en worden actief gemonitord. Bij het opstellen van de doelen wordt het netwerk ook betrokken en wordt beschreven welk rol het netwerk op zich kan nemen en welk acties vanuit de cliënt wordt gezet. Ook risico-inventarisatie is standaard onderdeel van het zorgplan welke halfjaarlijks worden geactualiseerd.

De analyse laat tegelijkertijd zien dat het signaleringsplan dat door behandelaren is opgesteld, nog beter geïntegreerd kan worden in het zorgplan. Daarnaast signaleren we een verbeterpunt in het actief wijzen van cliënten op de mogelijkheid om onafhankelijke

ondersteuning te verkrijgen. Inmiddels is deze informatie bij alle cliënten bekend en is de informatie beschikbaar op het nieuwsbord op de locatie.

Sterke punten

- Voor elke cliënt is een woonzorgplan opgesteld, gebaseerd op een uitgebreide intake waarin alle leefgebieden van de zelfredzaamheidsmatrix aan bod komt.
- Onze organisatie werkt persoonsgericht, met vaste begeleiders en maatwerk.
- Onze medewerkers ondersteunen cliënten bij het versterken van eigen regie, zelfvertrouwen en maatschappelijke participatie. Ervaringsdeskundigheid speelt hierbij een belangrijke rol.
- Evaluaties vinden minimaal halfjaarlijks plaats en worden actief gemonitord.
- Risico-inventarisaties zijn standaard onderdeel van het zorgplan.

Ontwikkelpunten

- Borging van multidisciplinaire samenwerking vraagt verdere structurering.
- De integratie van het door behandelaren opgestelde signaleringsplan in het zorgplan kan verder worden verbeterd.
- Meer aandacht nodig voor structurele inzet van behandelperspectief (GGZ, huisarts).

Betrokkenheid van naasten

Onze organisatie betreft naasten waar mogelijk en legt afspraken zorgvuldig vast in het zorgplan. Tijdens intake en evaluaties wordt expliciet gevraagd naar de rol van naasten en hun perspectief op de leefgebieden van de cliënt. Er is een vast aanspreekpunt voor naasten en er wordt aandacht besteed aan draagkracht en draaglast.

De nulmeting laat echter zien dat deze betrokkenheid nog niet structureel en proactief is ingebed. Onze organisatie kan meer investeren in informatievoorziening, ondersteuning en erkenning van naasten. Ook peer-support voor naasten is nog niet ingericht. De huidige situatie is dat wij de rol van naasten inmiddels structureel herbespreken tijdens evaluatiemomenten, zodat hun betrokkenheid dynamisch blijft en blijvend aansluit bij de actuele situatie van de cliënt.

Sterke punten

- Naasten worden standaard geïnformeerd over betrokkenheid en kunnen deelnemen aan gesprekken.
- Afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.
- Er is aandacht voor draagkracht en draaglast.
- Er is een vast aanspreekpunt voor naasten.

Ontwikkelpunten

- Inrichten van Peer-support voor naasten.
- Informatievoorziening aan naasten kan uitgebreider en consistentere.
- Innovatie (bijv. technologie, robotica) wordt nog beperkt ingezet.

Professionals en deskundigheid

Het team bestaat uit deskundige en betrokken medewerkers met diverse achtergronden, waaronder ervaringsdeskundigen. Er is een cultuur van open communicatie, intervisie en casusbesprekingen. Onze medewerkers worden ondersteund door structurele scholing, intervisie en coaching. De aanwezigheid van een ervaringsdeskundige versterkt het herstell perspectief binnen het team. Daarnaast werkt de organisatie volgens de normen van ISO 9001, waarbij processen systematisch worden ingericht, gemonitord en verbeterd. De kwaliteits- en beleidsmedewerker toetst actief op naleving van deze richtlijnen en jaarlijks vinden interne en externe audits plaats.

Medewerkers worden gestimuleerd om hun loopbaanbudget in te zetten voor scholing en professionele ontwikkeling. Daarnaast nemen medewerkers verplicht deel aan de bhv-training, training medicatieveiligheid en rapporteren volgens de SOAP Methodiek. De deskundigheid en het functioneren van medewerkers zijn vastgelegd in procedures en functiebeschrijvingen, waardoor duidelijkheid bestaat over rollen, verantwoordelijkheden en verwachtingen.

De basisvoorwaarden zijn goed op orde: VOG's, diploma's, vergewischeck en verplichte scholingen worden gecontroleerd en gedocumenteerd.

Tegelijkertijd laat de nulmeting zien dat de personeelsbezetting krap is en dat medewerkers in sommige gevallen druk ervaren door de combinatie van complexe zorgvragen en administratieve verplichtingen. Er is behoefte aan verdere scholing in herstelgericht werken, gespreksvaardigheden en complexe situaties. Ook het elektronisch cliëntendossier kan efficiënter worden ingericht. Huidige situatie: Het team is uitgebreid met nieuwe collega's en de inzet van ZZP'ers. Met deze uitbreiding verwachten wij in de komende periode meer ruimte en stabiliteit binnen het rooster te kunnen realiseren.

Sterke punten

- Werken volgens de ISO 9001 normen en richtlijnen
- Het team is divers, deskundig en betrokken.
- Er is een cultuur van open communicatie, intervisie en casusbesprekingen.
- Verplichte scholingen (Bedrijfshulpverlening, medicatieveiligheid, SOAP-methode) zijn geborgd.

- Er is sociaal werker (mbo-niveau 4 én HBO), sociaalpedagogische hulpverlener (HBO) en ervaringsdeskundige in het team.
- VOG, vergewis check, diploma's en verplichte scholingen zijn goed geborgd.

Ontwikkelpunten

- Meer structurele scholing in herstelgericht werken en gespreksvaardigheden.
- Elektronisch cliëntendossier moet gebruiksvriendelijker worden ingericht.
- Complexe situaties vragen meer training en multidisciplinaire afstemming.
- Herzien van deskundigheid scholingsprogramma.

Samenwerking en Samenleving

Onze organisatie werkt actief samen met externe partners zoals de gemeente Helmond en Peelgemeente, CZ Zorgkantoor, Sociale Teams, GGZ Fact Team, huisartsen, politie, diverse bewindvoerder.

Er is een structurele samenwerking met de gemeente, CZ Zorgkantoor en de Sociale Teams voor het afstemmen van passende zorgvormen en het uitvoeren van zorg in opdracht. Dit omvat ook het opschalen en afschalen van zorg wanneer de situatie van een cliënt verandert.

Met het GGZ FACT-team wordt samengewerkt bij het intensiveren van begeleiding bij ontregeling, het organiseren van opnames bij crisis, en het afstemmen van risico's zoals suïcidaliteit, agressie of verwaarlozing.

De samenwerking met de politie richt zich op crisisinterventies, veiligheid en gezamenlijke casuïstiekbesprekingen.

Met bewindvoerders wordt afgestemd over het stabiliseren van financiën, budgetbeheer en schuldsanering om financiële rust en continuïteit voor cliënten te waarborgen.

Daarnaast wordt samengewerkt met een trajectbegeleider en een persoonlijke begeleider die op ZZP-basis ondersteuning bieden aan cliënten van de organisatie. De samenwerking met alle betrokken partijen wordt als prettig, professioneel en effectief ervaren. De onderlinge afstemming verloopt soepel en er is sprake van duidelijke werkafspraken. Onze samenwerkingspartners waarderen ons vanwege de heldere communicatie, de laagdrempelige bereikbaarheid en de zorgvuldige wijze van samenwerken.

Maatschappelijke participatie is een vast onderdeel van zorgplannen en cliënten worden gestimuleerd om deel te nemen aan dagbesteding, werk of buurtactiviteiten. Daarnaast beschikt onze organisatie over een eigen dagbestedingslocatie waar cliënten in een veilige omgeving kunnen deelnemen aan diverse activiteiten. De activiteiten zijn gericht op het versterken van eigen regie, het ontdekken van talenten en het vergroten van zelfvertrouwen. In het afgelopen jaar hebben ongeveer tien cliënten gebruikgemaakt van onze dagbesteding. De dagbesteding wordt afgestemd op individuele doelen en mogelijkheden, zoals vastgelegd in het zorgplan.

De nulmeting laat zien dat verdere versterking van zichtbaarheid, samenwerking en innovatie wenselijk is.

Sterke punten

- Actieve samenwerking ketenpartners.
- De locatie is passend en veilig.
- Er is een cultuur van leren en ontwikkelen.
- Dagbesteding en participatie zijn standaard onderdeel van zorgplannen.

Ontwikkelpunten

- Onze organisatie voert zelf geen behandeling uit. Hiervoor vindt samenwerking plaats met behandelaren van de FACT Team GGZ.
- Herstelvisie moet sterker worden verankerd in beleid en praktijk.

2025 in cijfers

Een 7.5 voor cliënttevredenheid onderzoek

Er is in 2025 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd met een respons van 59,5%. Het algemene tevredenheidscijfer is 7.5.

Positieve punten

- Cliënten ervaren dat begeleiders echt tijd voor hen nemen en zich gezien voelen.
- Cliënten spreken dankbaarheid uit voor de hulp die zij ontvangen.
- Stabiele basisrelatie.

Er zijn ook aandachts- en verbeterpunten: Zo is er meer aandacht nodig voor betrokkenheid, communicatie, opbouwen van sociale contacten en ondersteuning bij het maken van eigen keuzes. Dit duidt op een verandering in hoe cliënten de ondersteuning ervaren, mogelijk veroorzaakt door ontwikkelingen in het team in verband met personeelwisselingen.

Een 8.0 voor medewerkers tevredenheid onderzoek

Er is in 2025 een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd met een respons van 62,5%. Het algemene tevredenheidscijfer is 8,0.

Positieve punten

- Medewerkers ervaren hun werk als inhoudelijk uitdagend.
- Er is ruimte om mee te denken over verbetering van het werk.
- Collega's staan klaar om elkaar te ondersteunen.
- Afspraken en samenwerking met directe collega's verlopen goed.
- Medewerkers voelen zich veilig en gehoord.
- Medewerkers zien kansen om zich te ontwikkelen.
- Afspraken binnen de organisatie zijn helder.

Er zijn ook aandachts- en verbeterpunten: Zo is er ook vraag naar meer teambuilding. Verder willen medewerkers graag nog meer scholing en trainingen. Tegelijkertijd wordt de werkdruk als minder prettig ervaren vanwege personeelstekorten. De onderzoeksresultaten zijn inmiddels binnen het team besproken. De uitkomsten worden vertaald naar gerichte acties die bijdragen aan meer werkplezier binnen Nora Zorg.

Vooruitblik naar 2026

Missie

Nora Zorg wil er zijn voor mensen die zich in een moeilijke fase van hun leven bevinden. We ondersteunen bij wat iemand nog zelf kan en bieden hulp bij wat niet meer zelfstandig lukt. Dit doen we bij mensen thuis of in een beschermde woonvorm met 24 uur beschikbaarheid en bereikbaarheid, afgestemd op de persoonlijke situatie. Wij geloven in een waardig leven. Bij waardigheid hoort ook het behouden van eigen regie: mensen bepalen hun toekomst, en wij helpen hen daarbij. We zetten ons in om persoonlijke keuzes mogelijk te maken en ondersteunen daar met liefde bij. Als dat niet meer zelfstandig lukt, betrekken we naasten in het proces. Elke dag streven we ernaar onze missie waar te maken. Dat doen we met passie voor het vak en oprechte betrokkenheid bij onze cliënten. We ondersteunen mensen thuis zo goed mogelijk in hun zelfstandigheid en, wanneer dat niet meer haalbaar is, begeleiden we hen naar een passende woonomgeving.

Visie

Uitgangspunt van de zorg- en dienstverlening van Nora Zorg is de persoonlijke levenssituatie van onze cliënt. Iedere cliënt wordt gewaardeerd in zijn of haar eigenheid, zijn/haar waardigheid wordt geborgd en zelfstandigheid wordt bevorderd. Nora Zorg is een regionaal opererende organisatie voor het bieden van zorg en begeleiding aan mensen met een verstandelijke, psychische en/of sociale beperking. De wensen, kansen en de mogelijkheden van onze cliënten bepalen onze identiteit en zijn het uitgangspunt voor onze normen en waarden.

Kernwaarden

Uitgangspunt van de zorg- en dienstverlening van Nora Zorg is de persoonlijke levenssituatie van onze cliënt. Iedere cliënt wordt gewaardeerd in zijn of haar eigenheid, zijn/haar waardigheid wordt geborgd en zelfstandigheid wordt bevorderd. Nora Zorg is een regionaal opererende organisatie voor het bieden van zorg en begeleiding aan mensen met een verstandelijke, psychische en/of sociale beperking. De wensen, kansen en de mogelijkheden van onze cliënten bepalen onze identiteit en zijn het uitgangspunt voor onze normen en waarden.

- Aandacht

Door iedere cliënt individuele begeleiding en groepsbegeleiding te bieden kunnen wij hen de aandacht geven die ze nodig hebben.

- Vakkundig

Van iedere medewerker van Nora Zorg wordt verwacht dat hij of zij zich maximaal inzet om zich te bekwamen in het vak. Het verwerven van kennis en kunde is gericht op het beter kunnen inspelen op vragen van cliënten en is gericht op de eigen ontwikkeling.

- Vertrouwd

Voor de zorgverlening geldt als uitgangspunt dat deze plaatsvindt volgens het criterium van zo vertrouwd mogelijk voor de cliënt. Dat wil zeggen: zo lang mogelijk in de vertrouwde

omgeving, zo lang mogelijk met en door vertrouwde professionals en zoveel mogelijk rekening houdend met vertrouwde waarden en gewoonten.

- Waardevol

Omdat ieder mens recht heeft op een waardevol bestaan willen wij bijdragen aan een betekenisvol leven van onze cliënten waardoor zij kunnen blijven participeren in de maatschappij.

Onze speerpunten voor 2026

- Wij behouden het ISO-9001:2015-certificaat door alle vereiste audits en verbeteracties tijdig uit te voeren en de hercertificering succesvol af te ronden.
- Wij verhogen de cliënttevredenheid naar minimaal een 8,0 door gerichte verbeteracties, zodat dit resultaat wordt behaald in het onderzoek.
- Wij realiseren een medewerkerstevredenheid van minimaal een 8,0 door structurele aandacht voor werkdruk, ontwikkeling en betrokkenheid.
- Wij behouden een volledige bezetting op de huidige beschermd wonen locatie door actief instroombeheer en tijdige opvolging van uitstroom.
- Wij treffen alle noodzakelijke voorbereidingen voor de realisatie van een tweede beschermd wonen locatie in Beek en Donk.
- Wij versterken de samenwerking met de woningbouwvereniging voor o.a. een nieuwe dagbestedingslocatie.
- Wij borgen structurele samenwerking met GGZ Fact team en huisartsen via casuïstiekbesprekingen en vastgelegde afspraken.
- Wij realiseren een volledig ingericht peer-supportaanbod voor naasten.
- Wij zetten technologie doelgericht in om de veiligheid van medewerkers en bewoners te vergroten.
- Wij optimaliseren het elektronisch cliëntendossier op gebruiksvriendelijkheid op basis van medewerkersfeedback.
- Wij implementeren een scholingsprogramma waarin alle medewerkers worden getraind in herstelgericht werken en gespreksvaardigheden.