



**KWALITEITSVERSLAG**  
**2025**  
**VERBLIJF & ONTWIKKELING**



## 1. Inleiding

In dit kwaliteitsverslag leest u hoe GGZ Noord-Holland-Noord (GGZ NHN) in 2025 heeft gewerkt aan goede, herstelgerichte ondersteuning en zorg voor mensen die langdurig bij ons verblijven of gebruikmaken van Beschermd Wonen.

We kijken terug op wat goed ging, wat beter kan en waar we in 2026 aan gaan werken. De plannen voor verbetering zijn opgenomen in het jaarplan 2026.

Een belangrijke bron voor dit verslag zijn de ART-audits. Daarbij hebben we alle teams bezocht en gekeken hoe zij herstelgericht werken. We spraken niet alleen met medewerkers, maar ook met cliënten en hun naasten. Zo geeft dit verslag een gezamenlijk en breed beeld van de kwaliteit van zorg.

## 2. Pijleroverstijgende thema's

### 2.1 Herstelondersteunende ondersteuning en zorg

#### Inzicht in kwaliteit

De kwaliteit van herstelondersteunende ondersteuning en zorg is inzichtelijk gemaakt via de ART-monitor, als onderdeel van interne audits. Alle teams zijn bezocht en beoordeeld op acht domeinen, waaronder herstel, triade, zorgproces, teamcultuur en professionalisering.

#### Reflectie over resultaten 2025

- Over de hele divisie is een duidelijke verbetering zichtbaar ten opzichte van voorgaande jaren. Met name het werken in de triade (cliënt–naasten–professional) heeft een positieve ontwikkeling doorgemaakt.
- We zien dat een belangrijke factor voor teams met een goede audit score is een goede onderlinge samenwerking tussen begeleiding en behandeling is.
- We zien dat het zorgproces duidelijker en consistent kan (actuele herstelplannen, duidelijke hersteldoelen, goede signaleringsplannen).

#### Waar werken we in 2026 aan:

- Cliënten hebben een actueel herstelplan in het EPD waarin:
  - Doelen zijn geformuleerd vanuit wat de cliënt zelf belangrijk vindt;
  - multidisciplinair en triadisch (cliënt–naasten–professionals) is geëvalueerd in de afgelopen zes maanden.
- Triadisch samenwerken is zichtbaar ingebed in behandel- en begeleidingscycli, kwaliteitsgesprekken en evaluaties, en vormt een vast onderdeel van het herstelproces.
- Teams gebruiken herstelinterventies (zoals Focus-op-Herstel-initiatieven, leefstijlinterventies en fasegericht behandelen), met extra aandacht voor meedoen in de maatschappij en het versterken van het netwerk.
- Naasten en het primaire netwerk worden waar mogelijk actief betrokken als partner in herstel, conform de uitgangspunten van ART en Focus op Herstel.

## 2.2 Leren en ontwikkelen

### Lerende cultuur

We werken aan leren en ontwikkelen op drie niveaus:

#### 1. Cliëntniveau

- Minimaal jaarlijkse evaluaties van doelen en begeleiding.
- We gebruiken gevalideerde instrumenten om herstel en welbevinden van de cliënt inzichtelijk te maken.

#### 2. Team- en medewerkersniveau

- Inzet van ART-trekkers per team.
- Periodieke audits en terugkoppeling in teams.
- Intervisie waar medewerkers reflecteren op eigen handelen.

#### 3. Organisatieniveau

- Gezamenlijke doelen voor herstelgericht werken (ART-implementatie).
- Bijeenkomsten en trainingen rondom ART.

### Reflectie over resultaten 2025

- Leren gebeurt al maar kan beter gestructureerd, met name op het gebied van reflectie op eigen handelen.
- Medewerkers geven aan behoefte te hebben aan intervisie en ondersteuning bij de cultuurverandering die ART vraagt.
- Persoonlijke ontwikkel- en opleidingsplannen zijn niet volledig voor alle medewerkers aanwezig.

### Verbeterpunten voor 2026

- In alle teams wordt intervisie structureel ingevoerd als vast onderdeel van het werkproces, gericht op herstelgericht en triadisch handelen. We maken reflectie op eigen handelen een vast onderdeel van de training, en we zorgen dat ART en reflectie nadrukkelijker terugkomt in het inwerkprogramma.
- We verwachten dat niet alleen de ART-kartrekkers maar alle medewerkers actief deelnemen aan de kwartaalbijeenkomsten, waar we terugkijken naar de doelen en intervisie bespreken.
- Teamleiders nemen een actieve rol in het stimuleren van leren, reflecteren en verbeteren, onder meer via het voeren van kwaliteitsgesprekken en het benutten van data uit het EPD.
- Teams werken volgens een samenhangend kwaliteits (management) systeem waarin audits, kwaliteitsgesprekken en PDCA-cycli structureel worden toegepast.

## 2.3 Innovaties

### Huidige initiatieven

- In 2025 vervolgen implementatie van het ART-model als overkoepelend herstelkader.
- In 2025 zijn we gestart met implementatie I-ROC. Dit instrument is vanuit cliëntperspectief ontwikkeld. We gaan I-ROC gebruiken als een hulpmiddel in het gesprek tussen cliënt en medewerker, waardoor het actiever bijdraagt aan het herstelproces.

## Reflectie over resultaten 2025

Innovatie richt zich momenteel vooral op sociale innovatie (anders denken en werken), tegelijkertijd krijgt technologische innovatie (EPD) steeds meer aandacht.

## Verbeterpunten voor 2026

- Structurele inzet van digitale hersteinstrumenten I-ROC .
- Implementatie uniform zorgproces (opstellen en evalueren doelen in EPD triadisch).
- Teams gebruiken EPD-data voor kwaliteitsgesprekken, monitoring en het formuleren van verbeteracties binnen de PDCA-cyclus.
- Succesvolle herstelondersteunende interventies worden gedeeld tussen teams en divisiebreed benut.
- AI-geletterdheid wordt versterkt als randvoorwaarde voor veilig en verantwoord gebruik van digitale toepassingen.

## **3. Reflectie op de pijlers**

### *3.1 Pijlers Cliënten en naasten*

Wij zien cliënt- en naastenwaardering is een essentieel onderdeel van kwaliteit van zorg: “niet over ons zonder ons”. Dit sluit aan bij onze visie op herstelgericht werken en het ART-model, waarin samenwerking met cliënten en hun netwerk centraal staat.

Het ophalen van cliëntervaringen doen we via de interviews in het kader van de ART-audit waarvoor cliënten worden betrokken. Ook benutten we cliëntervaringsmetingen (bijv. PREM of CQi) en de vragenlijst voor naasten. Deze uitkomsten sluiten aan bij het beeld uit de audits. Cliënten ervaren over het algemeen een veilige woonomgeving, respectvolle bejegening en betrokken medewerkers. De ruimtelijke vormgeving scoort hoog in herstelondersteunend karakter.

## Reflectie over resultaten 2025

- Cliënten kunnen nog meer regie krijgen in hun persoonlijk herstelplan.
- Herstelobjecten worden niet altijd vanuit het perspectief van de cliënt geformuleerd.
- Naasten worden vaker betrokken, maar nog niet structureel.

## Verbeterpunten voor 2026

- Het herstelplan is het centrale instrument in de zorgrelatie en ondersteunt cliëntregie en gedeelde besluitvorming.
- Naasten worden actiever en consistentere betrokken bij herstel, passend bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt.
- Cliënt- en naastenwaardering is structureel ingebed in het zorgproces en vormt input voor teamleren en verbeteracties.
- Voor wie de bestaande instrumenten niet passend is kijken we naar aanvullende vormen van feedback, zoals kleinschalige groepsgesprekken, themabijeenkomsten, creatieve of visuele werkvormen en de inzet van ervaringsdeskundigen.
- Het verder ontwikkelen en inbedden van cliëntparticipatie in de organisatie (aansluiten van bij bestaande structuren zoals de cliëntenraad) en ook met meer samenhang en aandacht voor diverse participatievormen zoals bewonersbijeenkomsten.

### 3.2 Pijler Professionals

Medewerkers beschikken over passende opleidingen en voldoen aan geldende beroepsregistraties, zoals BIG-registratie en relevante kwaliteitsregisters. Binnen de organisatie dragen vakcommissies voor onder andere verpleegkundigen en agogen bij aan verdere ontwikkeling van vakmanschap en professionele standaarden.

Teams werken volgens de PDCA-cyclus (plan-do-check-act), waarbij op basis van resultaten en feedback verbeteringen worden doorgevoerd in het dagelijks werk. Voor Verblijf & Ontwikkeling werken betrokken en ervaren medewerkers. Veel teams hebben een stabiele bezetting met ruime ervaring in langdurige zorg. De resultaten uit het medewerkersonderzoek (MO) laten zien dat medewerkers trots zijn op hun werk, maar ook druk en handelingsverlegenheid ervaren bij veranderprocessen. Medewerkers geven aan meer steun te willen bij implementatie en prioritering.

#### Reflectie over resultaten 2025

- Brede expertise aanwezig op het gebied van dubbele diagnose en LVB, maar ongelijk verdeeld over teams.
- Scholing is deels versnipperd.
- Ervaringsdeskundigen/ ervaringsdeskundigheid worden kunnen beter ingezet worden. De toegevoegde waarde wordt erkend, maar structurele inbedding kan beter.

#### Verbeterpunten voor 2026

- Medewerkers passen hun kennis, vaardigheden en ondersteuning om herstelgericht en triadisch te werken toe (in reflectie is hier aandacht voor).
- Ervaringsdeskundigheid zetten we meer in, mogelijk in samenwerking met de Herstelacademie.
- Leiderschap, zeggenschap en werkplezier worden versterkt, met zichtbare vermindering van ervaren werkdruk. We voeren het verbeterplan uit dat aan de hand van de uitkomsten medewerkersonderzoek (MO) is opgesteld.

### 3.3 Pijler Samenwerken

#### Reflectie over resultaten 2025

- Veiligheid en vrijheidsbeperking zijn goed geborgd.
- Samenwerking tussen begeleiding en behandeling vraagt verdere versterking.
- Externe samenwerking en maatschappelijke inbedding kunnen groeien.

#### Verbeterpunten voor 2026

- Het structureel versterken van het contact met het netwerk en het vertalen van onze visie naar de dagelijkse praktijk, met netwerkzorg en een actieve betrokkenheid van het sociaal domein als belangrijke pijlers.

#### **4. Samenvattende vooruitblik 2026**

In 2026 richt divisie V&O zich op:

1. Herstelgericht zorgproces: één duidelijke manier van werken (uniforme herstelplannen, triadisch werken en eigen regie als basis).
2. Leren en verbeteren: vaste momenten voor reflectie (intervisie), kwaliteitsgesprekken en datagedreven PDCA-cycli.
3. Professionals in hun kracht: goede scholing, ondersteuning en inzet van ervaringsdeskundigheid.
4. Digitale en sociale innovatie: slim gebruik van technologie en data die herstel, regie en werkplezier ondersteunen.

Samen met cliënten, naasten, medewerkers en partners blijven we werken aan duurzame, herstelgerichte zorg waarin mensen zich gezien, gehoord en ondersteund voelen.