



KWALITEITSRAPPORT 2025

WonenPlus<sup>+</sup>

Zorgt.

# INHOUD



INLEIDING

PAGINA 1



KWALITEIT RONDOM CLIËNTEN

PAGINA 2



KWALITEIT RONDOM MEDEWERKERS

PAGINA 10



OVERIGE KWALITEITSONTWIKKELINGEN

PAGINA 15



CONCLUSIE EN TOEKOMSTPERSPECTIEF

PAGINA 16



# Inleiding

In dit kwaliteitsrapport 2025 beschrijven we hoe we bij WonenPlus werken aan verbetering van de kwaliteit van onze zorg. Dit geldt voor alle zorg die wij bieden, zowel aan cliënten vanuit WLZ als PGB. De verdeling van de financieringsvormen binnen onze organisatie is onderaan deze pagina opgenomen.

Dit rapport maken wij enerzijds als terugblik en om te leren en anderzijds ter verantwoording aan onze cliënten, medewerkers en externe stakeholders zoals het zorgkantoor. Bij het opstellen gebruiken we de informatie uit diverse rapportages die wij gedurende het jaar maken om onze processen te evalueren, zoals de MIC-meldingen, WZD analyse, interne audits en jaarverslagen van vertrouwenspersonen, cliëntenraad en ondernemingsraad.

Na afronding en bespreking in het managementteam sturen we het kwaliteitsrapport ter reactie naar onze interne gremia. Eventuele correcties of suggesties verwerken wij voordat het rapport definitief wordt vastgesteld door de bestuurder en conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) wordt ingediend bij Zorginstituut Nederland. Het rapport wordt openbaar gepubliceerd op onze website.

## Wie is Stichting WonenPlus

Wij ondersteunen mensen met een verstandelijke, lichamelijke en/of psychiatrische beperking bij het vormgeven van hun eigen leven. We werken vanuit de bedoeling: bijdragen aan een waardevol bestaan, met ruimte voor eigen regie, maatwerk en ontwikkeling. Onze ondersteuning is nabij, passend en zoveel mogelijk ingebed in de samenleving. We geven professionals de ruimte om te doen wat nodig is, binnen veilige en verantwoorde kaders. Zo dragen we bij aan volwaardig burgerschap: meedoen, meetellen en leven op een manier die past bij wie iemand is.

### Aantal medewerkers

01-01-2025	240
31-12-2025	244

### Aantal FTE

01-01-2025	188
31-12-2025	191

### Financieringsvormen binnen WonenPlus

	01-01-2025	31-12-2025
WLZ	212	225
PGB	6	7
Onderaanneming	1	2
<b>Totaal</b>	<b>219</b>	<b>234</b>

# Kwaliteit rondom onze cliënten

## Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2025 is een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) afgenomen op alle woonlocaties en de ambulante begeleiding. Afname op de dagbesteding is uitgesteld naar 2026 om te voorkomen dat cliënten in korte periode twee keer nagenoeg dezelfde vragenlijst in moeten vullen. WonenPlus maakt gebruik van “Cliënten over Kwaliteit” (CoK) van Het LSR (nummer 5 van de Waaier Cliëntervaringsinstrumenten van VGN).

Uit de resultaten blijkt dat bejegening en begeleiding organisatiebreed als sterke punten worden ervaren. Cliënten geven aan dat begeleiders luisteren, begripvol zijn, de tijd nemen en betrouwbaar worden gevonden. Ook voelen veel cliënten zich veilig en gesteund in hun woning of woonomgeving. Met name binnen de ambulante begeleiding wordt de bereikbaarheid, deskundigheid en het meedenken in afspraken en dagelijkse ondersteuning positief benoemd.

Tegelijkertijd laten de CTO-resultaten duidelijke aandachtspunten zien die op meerdere locaties en teams terugkeren. Thema's rondom welbevinden komen frequent naar voren, zoals gevoelens van eenzaamheid, verveling in avonden en weekenden en in mindere mate het ervaren van geluk. Daarnaast geven cliënten op verschillende locaties aan behoefte te hebben aan meer duidelijkheid en continuïteit in begeleiding, meer afstemming over veranderingen en voldoende tijd voor gesprekken over ondersteuningsplannen. Deze thema's sluiten aan bij signalen die ook in andere kwaliteitsinstrumenten binnen de organisatie zichtbaar zijn.

Naar aanleiding van het CTO 2025 zijn de resultaten besproken met bestuurder, cliëntenraad, het managementteam, de teamleiders, de RvT en medewerkers van alle locaties. De cliëntenraad heeft met de Manager Zorg en Staffunctionaris Kwaliteit & Beleid de resultaten vertaald naar concrete verbeteracties op team- en locatieniveau, onder andere via locatie-jaarplannen. Daarbij wordt ingezet op het versterken van welbevinden, het bieden van passende daginvulling, het vergroten van duidelijkheid en communicatie richting cliënten en het blijvend investeren in bejegening, eigen regie en vertrouwen.

# 8,2

## Gemiddelde score

Wonen: 7,9

Ambulant: 8,3

## Respons

Wonen: 71%

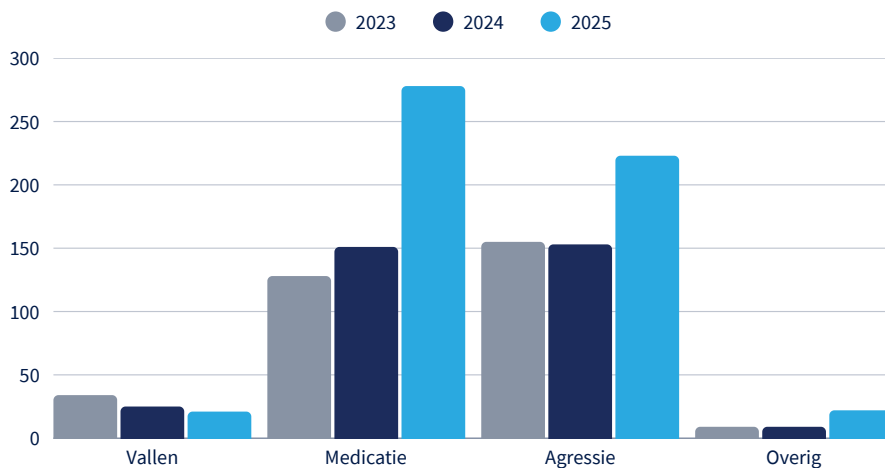
Ambulant: 74%

*”[k heb binnen verschillende instellingen gewoond en dit is de beste locatie waar ik heb gezeten.”*



### Incidenten

In 2025 zijn 543 incidenten gemeld, verdeeld over 109 cliënten. Dit betekent een stijging ten opzichte van 2024, waarin 339 meldingen werden gedaan over 89 cliënten. De stijging hangt samen met een toename van het aantal cliënten (van 219 naar 234) en met een groeiend bewustzijn binnen teams over het belang van melden om te leren en de kwaliteit van zorg te verbeteren.



Aantal meldingen in 2025

**543**

---

Stijging t.o.v. 2024

**60,7%**

---

gemiddeld aantal meldingen per cliënt

**5**      **3,8**

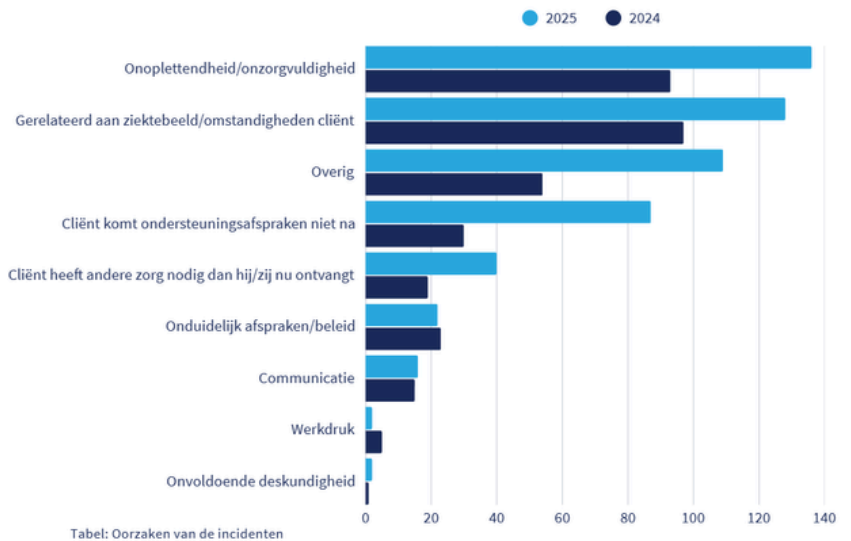
2025      2024

De meeste meldingen in 2025 hadden betrekking op medicatie-incidenten (278) en agressie-incidenten (223). Het aantal valincidenten is licht afgenomen (21). De toename in medicatiemeldingen is deels te verklaren door enkele cliënten die structureel medicatie weigeren, met name op de locatie Brunssum. Bij agressiemeldingen speelt vooral de complexiteit van de doelgroep een rol, waaronder toename van GGZ-problematiek, veranderingen in zorgbehoefte en situaties waarin de geboden zorg (tijdelijk) niet meer passend bleek.

De analyse van oorzaken laat zien dat incidenten vooral samenhangen met het ziektebeeld of de omstandigheden van de cliënt, gevolgd door onoplettendheid of onzorgvuldigheid (met name bij medicatie). Daarnaast kwamen onduidelijke afspraken, communicatie en veranderende zorgbehoeften terug als terugkerende oorzaken. In een aantal gevallen was sprake van middelengebruik of het niet naleven van huis- en begeleidingsafspraken.



Naar aanleiding van de incidenten zijn op team- en organisatieniveau diverse leer- en verbeteracties ingezet, waaronder casuïstiekbesprekingen met gedragskundigen of verpleegkundig consulenten, reflectie op bejegening en begeleidingsstijl, herziening van begeleidingsafspraken, inzet van externe expertise en het evalueren van de passendheid van de geboden zorg. Deze verbeteracties worden vastgelegd en opgevolgd binnen de teams.



Voor de komende periode is afgesproken om onder andere te blijven investeren in deskundigheidsbevordering (onder meer rondom ziektebeelden en middelengebruik), het versterken van dossiervoering en bejegening, het aanpassen van medicatiescholing en het structureel bespreken van MIC-trends op locatieniveau, waarbij acties worden opgenomen in de locatie-jaarplannen. Hiermee wordt de MIC-cyclus benut als instrument voor continu leren en verbeteren binnen de organisatie.

**Klachtenfunctionaris**

In 2025 zijn door Jolanda Janssen, onze extern klachtenfunctionaris cliënten 16 meldingen behandeld, waarvan 6 die zijn doorgestuurd door de CVP WZD. Deze meldingen hadden betrekking op communicatie, onduidelijkheid over afspraken of verwachtingen, ervaren bejegening en de kwaliteit en continuïteit van zorgverlening. In bijna alle gevallen bleek een open gesprek tussen betrokkenen helpend om wederzijds begrip te vergroten en afspraken te verduidelijken. In enkele situaties was aanvullende begeleiding of opvolging nodig om tot een passend oplossing te komen.

**Cliëntvertrouwenspersoon**

Jolanda heeft in 2025 ook 23 meldingen van cliënten ontvangen in haar rol als extern vertrouwenspersoon. Deze meldingen hadden betrekking op gevoelens van onvoldoende gehoord worden, onzekerheid over rechten / afspraken / procedures, spanning in de communicatie met begeleiding of betrokkenen, zorgen over de woon-/leefsituatie en behoefte aan ondersteuning bij gesprekken met zorgverleners. Niet iedere melding leidde tot een formele klacht of vervolgtraject. In veel gevallen bood een luisterend oor, uitleg of ondersteuning bij communicatie voldoende houvast voor cliënten of vertegenwoordigers.



### **Cliëntvertrouwenspersoon WZD**

De cliëntvertrouwenspersoon WZD heeft dit jaar 13 locaties bezocht in vergelijking met 9 in 2024. Dit jaar hebben 10 cliënten contact opgenomen met de WZD vertrouwenspersoon over 14 kwesties. Hiervan gingen 9 kwesties over vrijwillige zorg en 6 daarvan zijn doorgestuurd naar de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris vrijwillige zorg. Van de overige kwesties hadden 3 te maken met het beperken van het inrichten van het eigen leven en één over beperken van bewegingsvrijheid, één ging over diverse onderwerpen. In 2024 waren er 8 cliënten die contact hadden opgenomen over 8 kwesties.

De CVP WZD heeft contact met gedragskundige, begeleiders en teamleiders gehad en er is naar aanleiding van het jaarverslag overleg geweest met de Staffunctionaris Kwaliteit en Beleid en (interim) Bestuurssecretaris.

### **WZD maatregelen**

De visie van WonenPlus zorgt ervoor dat er relatief weinig WZD maatregelen genomen hoeven te worden. Onze medewerkers kijken op elk gebied samen met de cliënt naar wat mogelijk is vanuit de wens van de cliënt. Omdat er vrijwel altijd gewerkt wordt vanuit de autonomie en regie van de cliënt is er veel sprake van vrijwilligheid en wordt de visie en uitgangspunt van de WZD wet volledig doorleefd.

Er werden in 2025 in totaal 19 WZD maatregelen rondom onvrijwillige zorg genomen, verspreid over 9 cliënten. Dit is nagenoeg gelijk ten opzichte van 2024, het aantal cliënten in zorg was ook nagenoeg gelijk.

De meeste maatregelen hadden te maken met het beperken van bewegingsvrijheid of het onderzoeken van de woonruimte op gedrag beïnvloedende middelen of gevaarlijke voorwerpen. Het uitoefenen van toezicht op betrokkene komt sinds dit jaar ook tweemaal voor.

In 2026 besteden we meer aandacht aan het vergroten van kennis rondom WZD en volgt scholing die beter past bij de leerstijl van onze medewerkers. Er wordt op elke locatie een WZD-aandachtsfunctionaris aangesteld en er worden kennissessies georganiseerd samen met de gedragskundige om ervaring uit te wisselen en te leren van elkaar.

De WZD analyse 2025 is besproken met de cliëntenraad:

*”De Cliëntenraad kan zich vinden in de analyse en de geformuleerde aandachtspunten voor 2026 en spreekt haar waardering uit voor de zorgvuldige wijze waarop binnen WonenPlus met de Wet zorg en dwang wordt omgegaan.”*



### **(Mede)zeggenschap cliënten**

Onze cliëntenraad bestond in 2025 20 jaar en heeft dit gevierd tijdens de cliëntendag en op alle locaties met een feestelijke barbecue. Zij hebben in 2025 tien keer vergaderd en drie instemmings-/adviesverzoeken behandeld. Deze zijn allen ingestemd/positief geadviseerd. De cliëntenraad wordt door de raad van bestuur bij de ontwikkeling van beleid betrokken. In 2025 zijn zij betrokken bij het meerjarenbeleidsplan, het cliënttevredenheidsonderzoek, het rookbeleid en de huisregels per locatie. Verder hebben zij een initiatiefvoorstel ingediend voor een calamiteitenlift op één van onze locaties.

### **Rookvrije zorg cliënten**

Iedereen die bij WonenPlus woont en werkt heeft recht op een veilige en gezonde werk- en woonplek. Daarom is in 2025 onze visie op rookvrije zorg ontwikkeld: medewerkers roken niet meer op de terreinen van WonenPlus en cliënten mogen vanaf 2026 alleen roken op de daarvoor aangewezen plekken buiten de woning. Hiermee besteden we aandacht aan het verlagen van ziekteverzuim, ondersteunen we cliënten en medewerkers bij een vitaal leven en zetten we in op goede cliëntzorg en duurzame inzetbaarheid. Onze ondernemingsraad, cliëntenraad, teamleiders en medewerkers zijn betrokken bij het vormgeven van het beleid. Op de medewerkersdagen heeft iedereen kunnen meepraten over inhoud van het beleid en waar rekening mee te houden bij de communicatie en implementatie van het beleid.

Een lid van de cliëntenraad heeft in 2025 een interne training afgerond voor secretariële taken en haar certificaat ontvangen van de bestuurder:



*“Ik ben trots op mezelf dat ik alle stappen goed heb doorlopen en ik zou graag willen kijken wat er nog meer mogelijk is. Mijn wens is om alles wat ik geleerd heb ook buiten WonenPlus in te kunnen zetten, in de ouderenzorg of bij Vidar. Dat ik deze opleiding heb mogen volgen en dat ik het certificaat heb ontvangen betekent heel veel voor mij. Ik heb mezelf mogen ontwikkelen en ik wilde dit al heel lang.”*



### **Locatie uitgelicht - Brunssummerheide**

Binnen Brunssum, onze Triple Plus-locatie, wordt intensieve 24-uurszorg en toezicht geboden aan cliënten met een complexe zorgvraag, waaronder een combinatie van LVB-problematiek, GGZ-problematiek en/of verslavingsproblematiek. De zorg wordt geleverd in een prikkelarme en beveiligde setting. De locatie is in 2023 geopend en is sindsdien gegroeid in het aantal beschikbare plaatsen.

In 2024 en 2025 heeft locatie Brunssum een duidelijke doorontwikkeling doorgemaakt. In 2024 lag de nadruk op stabilisatie. Dit betekende onder andere dat niet alle kamers continu bezet waren en dat tijdelijk ZZP'ers zijn ingezet. Daarnaast is gericht gewerkt aan teamvorming, uitbreiding van de formatie en het inzetten van zorgtechnologie ter bevordering van de veiligheid.

Deze basis heeft in 2025 geleid tot verdere professionalisering van de locatie. De inzet en zichtbaarheid van de gedragskundige zijn vergroot, de formatie op kamerbezetting is weer op orde en de samenwerking met de VG-arts is stevig verankerd. Ook is de dagbesteding op locatie doorontwikkeld en uitgebreid met arbeidsmatige activiteiten, passend bij de behoefte van cliënten om op een betekenisvolle manier bezig te zijn.

Op het terrein van locatie Brunssum zijn daarnaast meerdere Tiny Houses geplaatst en ingericht. Ook maken enkele Skaeve Huse-woningen deel uit van het terrein. In 2025 zijn gesprekken gevoerd met de gemeente om te onderzoeken of deze Skaeve Huse kunnen worden ingezet voor WLZ-zorg behorend bij locatie Brunssum. Over deze inzet is overeenstemming bereikt. In het komend jaar zullen deze woningen gefaseerd worden betrokken en worden toegevoegd aan het zorgaanbod van Brunssum.

### **WonenPlus De Podcast**

In deze serie voeren een aantal van onze cliënten een gesprek met hun (persoonlijk) begeleider of teamleider over hun individueel zorgproces. De aflevering van het gesprek tussen cliënt Marianne en Laura is hier te beluisteren:





### Locatie uitgelicht - Oud Geleen (Wilderbeek)

Locatie Nusterweg is in juni 2024 verhuisd naar de Wilderbeek in Geleen. Een belangrijke reden van de verhuizing was dat cliënten op de Nusterweg sanitair deelden en dat sluit niet aan bij onze visie op wonen.

In 2024 lag de nadruk op het realiseren en het in gebruik nemen van de nieuwe locatie. De verhuizing bracht een grotere woonsetting en team met zich mee, wat vroeg om een andere manier van werken. De snelle instroom van cliënten heeft ertoe bijgedragen dat er een tijd nodig was om te settelen in de nieuwe locatie.

In 2025 is ingezet op het stabiliseren en verbeteren van diverse zorgprocessen. Tegelijkertijd is gewerkt aan het verstevigen van kaders en leefregels passend bij de grotere schaal, waaronder het actualiseren van huisregels. Deze stappen dragen bij aan eenduidigheid, veiligheid en voorspelbaarheid voor zowel cliënten als medewerkers. De doorontwikkeling van Oud Geleen bevindt zich hiermee in een fase waarin de overgang van 'verhuizen en opstarten' naar 'bestendigen en verdiepen' centraal staat, met blijvende aandacht voor deskundigheidsbevordering en teamontwikkeling.

*"De verhuizing was stressvol, vooral in het begin.  
We moesten wennen aan de omgeving en de omgeving ook aan ons.  
De begeleiding heeft gesprekken gehad met de buurt.  
We hebben ook moeten wennen aan dat in die tijd een nieuwe  
teamleiders kwam. Het is professioneler en de kamers zijn groter  
met eigen sanitair."*

Cliënt Wilderbeek



### Locatie uitgelicht - Dagbesteding

De dagbesteding binnen WonenPlus heeft in 2025 een periode van verandering doorgemaakt. Er is een wisseling geweest van teamleider, waarna het team actief aan de slag is gegaan met het vernieuwen van het aanbod. Dit heeft geleid tot een breder en gevarieerder activiteitenprogramma, met meer aandacht voor activiteiten in de weekenden en avonden. Hiermee wordt beter aangesloten op de wensen en behoeften van cliënten, die meer mogelijkheden krijgen om hun dag zinvol en plezierig in te vullen.

In 2026 staat opnieuw een wisseling van teamleider gepland. Dit moment wordt aangegrepen om samen met het team, cliënten en betrokkenen een heldere visie op dagbesteding en daginvulling te ontwikkelen. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar het formele aanbod, maar ook naar de inzet van informele zorg en vrijwilligers. Er zal extra aandacht zijn voor het versterken van de verbinding met de buurt en het vergroten van de samenwerking tussen dagbesteding, woonlocaties en ambulante begeleiding.

Daarnaast wordt onderzocht hoe vervoer optimaal georganiseerd kan worden en op welke locaties dagbesteding het beste vorm kan krijgen. Het doel is om een toekomstbestendig en samenhangend aanbod te realiseren, waarin cliënten centraal staan en er ruimte is voor maatwerk, verbinding en participatie.

"Als we blijven kijken naar wat iemand echt nodig heeft, ruimte geven aan initiatief nemen en samen leren van de praktijk, dan bouwen we aan een toekomst waarin zorg menselijk, wendbaar en betekenisvol is". Met deze zin sloot Judith Hamers het interview af dat op onze locatie in Rijckholt werd opgenomen voor het programma "Bouwen aan de toekomst" van SBS 6.

Eén van onze cliënten mocht helpen bij de opnames en wat straalde hij! Het bewijs van het belang van "meedoen in de samenleving", ook voor mensen met een zorgvraag.

Onze bijdrage is terug te kijken via deze code:





# Kwaliteit rondom onze medewerkers

## **Professionalisering**

### Aandachtsfunctionarissen en ambassadeurs

Na de start van de nieuwe adviseur 'leren en ontwikkelen' is een nulmeting uitgevoerd om in kaart te brengen hoe zaken bij WonenPlus zijn geregeld en waar ruimte ligt voor verbetering. Onze focus ligt uiteraard bij het binden, boeien en laten groeien van onze medewerkers. Daarom kreeg het werken met aandachtsfunctionarissen en ambassadeurs in 2025 steeds meer vorm. We hebben de bestaande rollen onderzocht, waar nodig herschreven en de interne communicatie versterkt. We werken toe naar een aandachtsfunctionaris per locatie voor vijf verschillende thema's: roosteren, preventie, WZD, dossiervoering en medicatie. In 2026 organiseren wij kennissessies met alle aandachtsfunctionarissen om zo de kennis over de thema's te vergroten.

Naast deze aandachtfunctionarissen zijn er ook twee ambassadeursrollen toegevoegd. Deze werken organisatiebreed op het thema kwaliteit en innovatie en werken nauw samen met de staf.

Vanuit de conclusies uit de nulmeting hebben we in 2025 ook het proces rondom leerling en begeleiding bekeken en besloten dit anders in te richten. In 2026 zullen we dit proces in ons scholingsbeleid gaan verbeteren.

### Leiderschapsreis / UMIO-traject

Onder begeleiding van UMIO hebben onze teamleiders, managers en staffunctionarissen in 2025 een leiderschapsprogramma doorlopen. Gezamenlijk is gekeken wat WonenPlus nodig heeft in relatie tot onze toekomstvisie. Zo wordt 'design thinking' steeds meer toegepast in onze organisatie. Gedurende het traject zijn 3 thema's nader uitgewerkt:

- **Verantwoordelijkheden:** er is in kaart gebracht welke verantwoordelijkheden bij wie horen, de rol van de teamleider is verduidelijkt, het profiel van de zorgmanager is aangepast en er zijn enkele staffuncties opnieuw vormgegeven die in 2026 ingevuld zullen worden. Het in kaart brengen van de taken en verantwoordelijkheden binnen de ondersteunende diensten staat ook in 2026 op het programma.
- **Communicatie:** er is met MT, teamleiders en staf een communicatie visie en kompas ontwikkeld. Deze beschrijft waar volgens hun communicatie aan moet voldoen binnen WonenPlus en hoe dat er dan in de praktijk uit ziet. De volgende stap is input vragen van medewerkers op dit thema, dit zal onder andere gebeuren tijdens de medewerkersdagen. Hierna zal het kompas gefine-tuned worden.
- **Indiensttreding:** door de uitval van enkele teamleiders heeft dit thema in 2025 minder aandacht gekregen en zal in 2026 verder worden opgepakt. Het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers is inmiddels vernieuwd. Het uitwerken van het inwerkprogramma en de onboarding staat gepland voor 2026.



### Systemen

Naast alle interne processen hebben we ook gekeken of onze huidige systemen nog passend zijn of anders ingericht moeten worden. Daarom zijn in 2025 rondom een aantal systemen aanpassingen gedaan:

- **Boekhoudsysteem:** de overstap naar Exact Online is soepel verlopen en het proces van goedkeuring van facturen is efficiënter ingericht.
- **RI&E-systeem:** We hebben vanaf 2025 een nieuw RI&E systeem. Onze externe veiligheidkundige en interne preventiemedewerker ging met pensioen. Er is onderzoek gedaan naar of het systeem aansloot bij de behoeftes en het gebruiksgemak. Hierdoor is gekozen om over te stappen naar IMAonline.
- **Freshservice:** ons ticketsysteem is efficiënter ingericht met als doel de administratieve last verlagen en snellere afhandeling. De inrichting en het proces zal met diverse gebruikers geëvalueerd worden.
- **MTO instrument:** In eerdere jaren werd er gewerkt met een zelfontwikkelde enquête. Hoewel die waardevolle signalen opleverde, bleek deze niet voldoende onderbouwd en niet zodanig ingericht dat vragen, antwoorden en uitkomsten structureel met elkaar te vergelijken waren. Het was lastig om trends te herkennen en om de resultaten gericht te vertalen naar concrete en meetbare verbeteracties. Met de introductie van een gestandaardiseerd MTO-instrument is hier verandering in gebracht.

In 2026 start een nieuwe staffunctionaris IT en zullen de samenwerking tussen de huidige systemen en onze (data)veiligheid meer aandacht krijgen.

### **Interne audits**

De bevindingen uit de interne audits 2025 laten zien dat de thema's en aandachtspunten die zichtbaar zijn in andere kwaliteitsinstrumenten, zoals cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken, ook in de audits consistent terugkomen. De audits bevestigen dat teams betrokkenheid en eigenaarschap tonen en er organisatiebreed aandacht is voor het actueel houden van zorgplannen, het laagdrempelig melden en bespreken van incidenten en het versterken van regie en feedback.

Tegelijkertijd blijven werkdruk, communicatie en afstemming tussen woonvormen en dagbesteding belangrijke ontwikkelpunten. De aanbevelingen uit de audits sluiten direct aan op de verbeteracties die uit de andere kwaliteitsinstrumenten naar voren komen.



### **Ondernemingsraad**

De OR was in 2025 betrokken bij vijf instemmings- adviesverzoeken: rookbeleid, vakantieregeling, benoeming nieuwe preventiemedewerker, het MTO en de RI&E van locatie oud Geleen.

In het kader van regionale samenwerking hebben er twee werkbezoeken plaatsgevonden: één bijeenkomst 'Samenwerken Slimmer Werken' bij Dichterbij over de verschuiving in het bieden van centrale zorg en achterban communicatie. En één bijeenkomst bij Daelzicht over het personeelsverloop en het behouden van personeel.

Scholing heeft in 2025 plaatsgevonden rondom de thema's WOR en het vormen van een nieuwe OR. Eind 2025 hebben aanvullende verkiezingen plaatsgevonden vanwege vertrekkende leden. Vanwege een bijna volledig nieuwe samenstelling zal 2026 in het teken staan van het vormen van de OR door middel van scholing gericht op verdieping en vergroting van hun kennis.

### **Klachtencommissie medewerkers**

Onze vertrouwenspersoon heeft in 2025 met twee van onze medewerkers contact gehad. In beide gevallen betrof het geen vragen in het kader van psycho sociale arbeidsbelasting.

### **MIM's**

In 2025 zijn in totaal 21 incidenten geregistreerd, waarvan 14 incidenten afkomstig waren van één locatie. De MIM-meldingen worden centraal ontvangen door M&O. M&O leest en beoordeelt de meldingen en neemt, indien nodig, contact op met de betrokken medewerker om te bespreken of aanvullende opvolging of ondersteuning gewenst is. Op deze manier wordt geborgd dat meldingen zorgvuldig worden opgepakt en dat er aandacht is voor eventuele vervolgacties.

Bij twee incidenten was sprake van lichamelijk letsel. In geen van de meldingen is aangegeven dat medewerkers behoefte hadden aan nazorg. Bij drie incidenten is door de melder aangegeven dat het incident mogelijk voorkomen had kunnen worden.

De incidenten worden, aan de hand van de bijbehorende MIC-melding, besproken binnen het team. De leerpunten die hieruit voortkomen worden vertaald naar concrete verbeteracties, welke worden vastgelegd in de rapportage.



### Functioneringsgesprekken in Teamverband (FIT's)

Na de start van de nieuwe begeleidingskundige lag de focus in 2025 vooral op kennismaking in alle teams en uitvoering van enkele lopende zaken. In 2026 is een evaluatie gepland en wordt bekeken of aanpassing van de huidige werkwijze wenselijk is en zal de FIT binnen WonenPlus verder doorontwikkeld worden. Dit is voor ons één van de manieren om de ontwikkeling van individuele teamleden én de teamontwikkeling te versterken.

### Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2025 is een MTO afgenomen met een respons van 70%. Vanwege een wisseling van het afname instrument (en geheel andere soort vragen) is het niet mogelijk om een inhoudelijke vergelijking te maken met de resultaten van het MTO uit 2023. Wel maken we gebruik van een benchmark van vergelijkbare organisaties.

De resultaten laten zien dat medewerkers hun werk als zinvol en waardevol ervaren en zich over het algemeen verbonden voelen met de organisatie. Dit komt onder andere tot uiting in de hoge scores op zingeving in het werk (8,2), werkplezier (8,0) en het zich thuis voelen binnen WonenPlus (7,9).

Ten opzichte van de benchmark scoort WonenPlus gelijk of hoger op alle hoofdcategorieën. Met name de waardering van WonenPlus als werkgever en de bereidheid om het werk bij WonenPlus aan te bevelen.

Het MTO biedt daarnaast waardevolle inzichten voor verdere doorontwikkeling. Thema's als Vitaliteit & Toewijding, Empowerment en Prestatie-evaluatie komen naar voren als aandachtspunten. Op onderwerpen als communicatie, samenwerking en werkdruk geven medewerkers input die gebruikt wordt om bestaande ontwikkeltrajecten te verdiepen. Communicatie is hierbij een belangrijk thema dat reeds aandacht krijgt binnen het UMIO-traject.

# 7,9

SCORE 2025

<i>De baan in</i>	7,7
<i>totaliteit</i>	
<i>Het werk</i>	8,0
<i>De werkgever</i>	7,8
<i>Het aanbevelen</i>	8,0



Het MTO bevestigt het belang van dit thema en biedt aanvullende handvatten om hier gericht vervolg aan te geven, onder andere op de medewerkersdagen.

Ook signalen over werkplezier, erkenning en waardering worden gezien als input om blijvend te investeren in goed werkgeverschap, duurzame inzetbaarheid en een veilige en open werkcultuur. Zo zal in 2026 de pilot rondom aandachtfunctionarissen en ambassadeurs vorm krijgen waarbij medewerkers de kans krijgen zich te specialiseren.

De resultaten van het MTO zijn besproken binnen het managementteam, de ondernemingsraad, teamleiders en alle medewerkers en worden vertaald naar concrete vervolgacties op organisatie- en locatieniveau, onder andere via locatie-jaarplannen en krijgt vervolg op de medewerkersdagen en middels pulsemetingen.

*"Ik vind het fijn dat er naar onze mening wordt gevraagd. Ik werk met plezier bij WonenPlus en hoop dat we samen kunnen blijven zoeken naar een goede balans tussen de zorgtaken, het contact met bewoners en de werkdruk. Bedankt dat hier aandacht voor is."*

Medewerker, MTO 2025

*"Ik werk met enorm veel plezier bij WP. Zeker zijn er wat lastigere tijden maar door samen er voor willen gaan in het belang van onze cliënten slaan we altijd weer de handen in elkaar om vooruit te kunnen. Daar ben ik trots op."*

Medewerker, MTO 2025

# Overige kwaliteitsontwikkelingen

## Raad van Toezicht

De RvT is een belangrijke sparringspartner van de bestuurder als het gaat om de strategische ontwikkeling. Zij waren nauw betrokken bij het proces van het meerjarenbeleidsplan en in 2026 zal samen met een extern deskundige de strategische koers van WonenPlus worden besproken en bepaald.

De kwaliteitscommissie van de RvT draagt bij aan het versterken van goede zorg door met een open, lerende en waarderende houding te kijken naar wat er goed gaat in de organisatie en hoe dit verder uitgebouwd kan worden. Vanuit de betrokkenheid bij de cliënten en de medewerkers en de maatschappelijke opdracht van WonenPlus richt de commissie zich op het bevorderen van een open dialoog en het lerend vermogen van WonenPlus op het vlak van kwaliteit, veiligheid en innovatie met de raad van bestuur.

## Samenwerking

Ook in 2025 investeren we als organisatie in samenwerking met partners, zowel in de regio als landelijk. Vanuit Samenkr8 participeren we in de werkgroep informele zorg en enkele learning communities. Verder is er een samenwerking met de Stichting Pergamijn voor de inzet van een VG-arts in Brunssum en wordt er samen gekeken naar de mogelijkheden van organisatie overstijgende inzet van een verpleegkundig specialist.

**Samenkr8 is een samenwerkingsverband van 8 Limburgse organisaties in de gehandicaptenzorg, waaronder WonenPlus. We bundelen onze krachten om de zorg toekomstbestendig te maken. Vanuit Samenkr8 is een vierdelige podcastserie gemaakt over de volgende thema's:**

- **Informele zorg als sleutel tot toekomstbestendige zorg**
- **Het professionele gesprek voeren met het netwerk van de cliënt**
- **Samenwerken is maatwerk**
- **Veranderende rollen van professionals, vrijwilligers, naasten en cliënten**

**De podcast is te beluisteren via Spotify:**





# Conclusie en toekomstperspectief

## Conclusie

WonenPlus is het afgelopen jaar met aandacht en toewijding blijven werken aan het versterken van de kwaliteit van zorg. Er is gestaag verder gebouwd aan wat nodig is voor onze cliënten en medewerkers. We hebben ingezet op verbeteren, leren en bijstellen waar dat passend was, steeds vanuit onze kernwaarden vertrouwen, respect en eigenaarschap. De dagelijkse praktijk vraagt blijvende inzet en reflectie, en die verantwoordelijkheid nemen we serieus. Met realisme, betrokkenheid en oog voor de bedoeling blijven we werken aan duurzame kwaliteit van zorg, vandaag en met vertrouwen in de toekomst.

## Toekomstperspectief

Het toekomstperspectief van WonenPlus op kwaliteit van zorg is gebaseerd op werken vanuit de bedoeling en sluit aan bij het geldende kwaliteitskader. Kwaliteit is voor ons geen losstaand systeem, maar zichtbaar in het dagelijks handelen: in de relatie tussen cliënt en medewerker, in de mate van eigen regie en in de ervaren veiligheid en continuïteit van zorg. We blijven sturen op de samenhang tussen persoonsgerichte zorg, vakmanschap van medewerkers, een lerende organisatie en een goed functionerend kwaliteitsmanagement.

De komende jaren vertalen we onze visie naar concrete en toetsbare verbeteracties. We doen dit via kwaliteitsjaarplannen waarin doelen worden gesteld, gemonitord en bijgesteld. Denk aan het versterken van maatwerk, het verkleinen van de kloof tussen intra- en extramurale zorg, het bewust inzetten van ervaringsdeskundigheid en het verder ontwikkelen van informele zorg. Daarnaast investeren we in een veilig leerklimaat voor medewerkers, met aandacht voor reflectie, eigenaarschap en professionele ontwikkeling.

Door structureel te meten, te evalueren en hierover het gesprek te voeren met cliënten, medewerkers en toezichthouders, maken we kwaliteit zichtbaar en bespreekbaar. Zo blijft WonenPlus wendbaar en betrouwbaar, en werken we stap voor stap aan duurzame kwaliteit van zorg die aansluit bij wat cliënten nodig hebben – nu en in de toekomst.