

KWALITEITSVERSLAG SOOZIJN

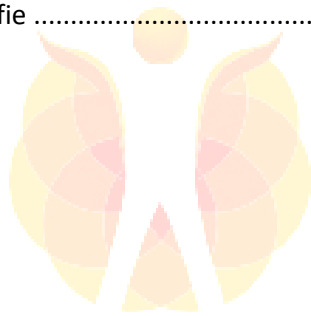


PERIODE 2025



Inhoud

KWALITEITSVERSLAG SOOZIJN	1
Inleiding	3
1 Uitwerking pijler cliënten	4
2 Uitwerking pijler naasten	7
3 Uitwerking pijler professional	8
4 Uitwerking pijler samenleving	11
5 Uitwerking pijler samenwerken	12
Terugblik	13
Reflectie op de resultaten	13
Vooruitblik	15
Bibliografie	16



Inleiding

Wat is een menswaardig en zinvol bestaan? Waar doen we mensen recht mee? Dat is een moreel ethisch vraagstuk. Voor bewoners in de langdurige ggz gaat het om de aansluiting bij hun behoeften, wensen en mogelijkheden. Daarbij ligt de nadruk niet op behandeling, maar op herstel en kwaliteit van leven vanuit de visie van positieve gezondheid. Daar is woonzorg een zeer belangrijk onderdeel van. Er zijn diverse belanghebbenden en stakeholders als het om kwaliteit gaat; een gezamenlijke visie geeft houvast en richting. Een gedeelde visie (van bewoner, naaste, (zorg)professional, zorgorganisatie en financiers) op wat goede woonzorg is en hoe samen te werken aan passende zorg. Het kwaliteitskader is belangrijk voor het gezamenlijk leren en ontwikkelen (*Zorginstituut Nederland, n.d.*).

Soozijn hecht veel waarde aan een menswaardig en zinvol bestaan, wij werken met de volgende visie: *“Mensen leren kennen zoals ze echt zijn. Dat vinden we veel belangrijker dan een problematische geschiedenis. We hebben een positieve insteek, gaan uit van mogelijk heden en van wat bewoners wel kunnen. We helpen met een persoonlijke aanpak, zijn duidelijk en geven hand vatten waarmee mensen verder kunnen. Bewoners kunnen hier leven zoals ze dat thuis ook zouden doen, ze kunnen zichzelf zijn. Dat is waar wij voor staan, iedereen kan hier Soozijn. Om dat te bereiken zetten wij de mogelijkheden van elke bewoner centraal. Jouw talenten, wensen, eigen heden én eigenaardigheden: dat alles bepaalt ons handelen. Daarbij denken wij niet in termen van ‘dossier’ of van ‘cliënt’ en ‘zorgverlener’; als je bij ons komt wonen is er alleen ‘wij’. En wij proberen er samen voor te zorgen dat je een fijn leven bij ons hebt. Dat je daarin zoveel mogelijk helemaal zelfstandig bent. En bovenal: dat je je hier thuis voelt.”*

Per kalenderjaar stelt Soozijn een kwaliteitsverslag op, we kijken op deze manier terug op de geleverde zorg en op de doorgemaakte ontwikkelingen. De plannen en ambities zijn integraal onderdeel van dit verslag. Daarnaast reflecteren we op de volgende pijlers:

- Cliënten
- Naasten
- Professionals
- Samenleving
- Samenwerken

Het kwaliteitsverslag vormt een terugblik, een reflectie op de resultaten en een vooruitblik.

1 Uitwerking pijler cliënten

De pijler uitwerking cliënten is binnen de organisatie goed geïmplementeerd. De organisatie waarborgt dat voor elke bewoner een zorgplan op maat is opgesteld, binnen 48 uur is er een zorgplan voor bewoners met een WLZ-indicatie en halfjaarlijks vindt er een evaluatiemoment plaats. Het lukt de medewerkers van Soozijn om dit te realiseren en het afgelopen jaar zijn alle zorgplannen tijdig geëvalueerd.

Het zorgplan is een middel voor begeleiders en bewoners om goed in gesprek te blijven. Bewoners zijn actief betrokken en hun wens is (zoveel mogelijk) leidend. Soozijn heeft in haar visie opgenomen dat zij wil helpen bij een persoonlijke aanpak, het zorgplan is hierin een belangrijk middel. Tijdens het opstellen van het zorgplan proberen we daarom zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen, behoeften en krachten van de bewoner. Door hierover met elkaar in gesprek te gaan ontstaan vaak meerdere doelen, deze doelen worden vervolgens in het zorgplan opgenomen.

Het zorgplan gaat in op de volgende levensgebieden:

- 1: Levensloop
- 2: Lichamelijk welbevinden en gezondheid.
- 3: Woon- en leefsituatie.
- 4: Participatie
- 5: Mentaal welbevinden

Acties op leefgebieden staan beschreven in het zorgplan. De bewoner ontvangt ook ondersteuning bij zijn/haar sociale leven en het contact met de samenleving. Mocht bewoner ondersteuning wensen rondom dit onderwerp dan wordt hier een doel voor aangemaakt. Als bewoner geen contact wenst met naastbetrokkenen dan wordt dit ook in het zorgplan vastgelegd. Gebleken is dat de meeste doelen, zoals ook de doelen omtrent sociale contacten, niet altijd binnen een halfjaar haalbaar zijn. De doelen zijn meestal voor een langere periode van toepassing. In overleg met bewoner (en indien aanwezig ook mentor/curator) worden deze doelen wederom opgenomen in het vernieuwde zorgplan.

Alle relevante (zorg)professionals zijn betrokken bij het zorgproces. Indien mentor/curator betrokken is dan wordt het evaluatiemoment ingepland met mentor/curator, mentor/curator heeft op deze manier ook inspraak op het zorgplan. Geëvalueerde zorgplannen worden tijdens de maandelijkse vergadering (WOS) besproken, om de maand sluit de orthopedagoog hierbij aan. Naast het zorgplan beschikt Soozijn over een woonprofiel en een risico-inventarisatie, beide documenten worden, evenals het zorgplan, minimaal elk half jaar geëvalueerd en maken integraal deel uit van de zorgplan evaluatie. Soozijn heeft namelijk een zorgplanevaluatieformulier opgesteld waarin ook het woonprofiel en de risico-inventarisatie geëvalueerd worden. De zorgplanevaluaties zijn het afgelopen jaar tijdig uitgevoerd.

Het ECD beschikt over een dossiercontrole die één maand voor afloop een seintje geeft als er een dossiercontrole-item afloopt. Soozijn beschikt over de mogelijkheid om dossiercontrole-items toe te voegen. Door deze ingebouwde controleerfunctie kunnen de verloopdatums ons niet meer ontgaan. Begeleiding merkt dat dit helpend is, alle zorgdossiers zijn actueel. Begeleiding is erachter gekomen dat nog niet iedere bewoner stond ingeschreven bij een tandartspraktijk, om dit in de toekomst te voorkomen hebben we een controle itemtype aangepast naar 'Controle inschrijving huisarts, apotheek en tandarts'.

Het contact met betrokken behandelaren verloopt goed, betrokken behandelaren van o.a. GGZ en VNN komen op locatie van Soozijn voor een contactmoment met de bewoners in kwestie. Sommige afspraken worden ook bij VNN of GGZ georganiseerd. Als er bijzonderheden zijn dan heeft begeleiding vaste aanspreekpunten bij wie zij terecht kunnen, vaak zijn dit de vaste behandelaren van de bewoner. Tijdens de 0-meting van het kwaliteitskader is gebleken dat er binnen de organisatie geen vast aanspreekpunt aanwezig was die de samenwerking met de externe contacten coördineert. Binnen het team is gekeken naar wie dit eventueel zou willen uitvoeren waarna er één medewerker is vastgesteld die de samenwerking met de externe contacten coördineert. Deze vaststelling is ook terug te vinden in het KMS-handboek van Soozijn.

Wij vinden het belangrijk dat bewoners tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen, o.a. tijdens de evaluatiemomenten wordt dit onderwerp besproken. Minimaal 10 keer per jaar is er een bewonersvergadering (BOS) en er is een cliëntenraad aanwezig. Bewoners kunnen ook inbrengen welke ontwikkelingen zij nog graag zouden willen zien. Zo is er aangegeven dat bewoners graag een aquarium zouden willen op locatie, de directie heeft hiervoor mogelijkheden onderzocht. Er is gekozen voor een zoetwateraquarium, een zoutwater aquarium is te bewerkelijk gebleken. Streefdatum is gericht op Q4 2026. Monitoring verloopt elk kwartaal, bewaking via jaarplanning.

Om de tevredenheid van onze bewoners te kunnen evalueren, wordt er elk jaar een tevredenheidsonderzoek gehouden, bewoners kunnen hier anoniem aan deelnemen. Het klanttevredenheidsonderzoek is dit jaar uitgevoerd d.m.v. dezelfde methode als vorig jaar. De gemiddelde score is een 7,9. Vorig jaar was dit ook een 7,9. Hierbij wordt het onderdeel 'dagbesteding' als laagst beoordeeld (6,2), en het onderdeel 'de medewerkers herinneren mij aan mijn afspraken' als hoogst (8,6). Het onderwerp 'dagbesteding' hebben we bespreekbaar gemaakt tijdens de bewonersvergadering, dit met als doel bewoners te betrekken bij onze verbeterpunten. Deze methode is goed bevallen en willen we ook volgend jaar op dezelfde wijze herhalen. De verbeterpunten zijn ook tijdens het WOS besproken en verbeterpunten zijn opgepakt. Soozijn ziet de noodzaak om de score op de dagbesteding te verhogen, samen met de dagbestedingsmedewerkers is er daarom een plan opgesteld waarin per seizoen staat omschreven welke activiteiten er worden aangeboden. Om te controleren of er ook daadwerkelijk verbetering is (PDCA), heeft Soozijn dit als indicator aan het beheersplan toegevoegd. Daaraan gekoppeld een evaluatiemoment per kwartaal. Het doel is om volgend jaar tijdens het TVO een score te behalen van 7,5.

Wij vinden het belangrijk dat onze bewoners tevreden zijn met de zorg die wij bieden. Mochten bewoners ontevreden zijn over onze zorg- of dienstverlening, dan vinden wij het van belang dat bewoner zich hierover durft uit te spreken. Bij voorkeur in een gesprek met de zorgverlener of een ander teamlid. Lukt het niet om samen een oplossing te vinden? Dan kan er altijd gevraagd worden naar een meewerkend manager van Soozijn. De bewoner kan de klacht ook zelf melden of zijn/haar partner, familielid of mentor/bewind vragen. Soozijn beschikt over een klachtenreglement in het kader van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Daarmee kunnen eventuele problemen of onvrede met onze woon-zorgboerderij worden behandeld en idealiter opgelost. Wij zijn aangesloten bij Zorgbelang Drenthe, alwaar de onafhankelijke klachtenfunctionaris zetelt. Bewoners kunnen zich ook (gratis) wenden tot het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Tevens zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie.



Soozijn

2 Uitwerking pijler naasten

Soozijn hecht waarde aan de samenwerking met naasten, wel is de bewoner hierin leidend. De rol van naasten wordt tijdens het intakegesprek en tijdens het opstellen van het zorgplan besproken met bewoner. Indien bewoner wenst dat naastbetrokken betrokken zijn tijdens het zorgproces, worden hier afspraken over gemaakt (doelen), deze doelen worden opgenomen in het zorgplan. Daarnaast worden naasten, indien bewoner dit wenst, betrokken bij het opstellen van het zorgplan. Indien er een mentor of curator aanwezig is, wordt deze betrokken in het zorgproces en bij de halfjaarlijkse zorgplanbesprekingen.

We proberen samen met én van elkaar te leren, bij (complexe) casuïstiek nodigen wij de betrokken naasten uit voor een gesprek met de orthopedagoog. Onze orthopedagoog kan niet alleen begeleiding, maar ook de naasten voorzien van handige tips en handvatten zodat we met elkaar nog meer op één lijn kunnen samenwerken. Soozijn heeft hier het afgelopen jaar positieve reactie op ontvangen van naasten. Soozijn doet nog onderzoek naar het inzetten van ervaringsdeskundigheid, per Q4 2026 wil Soozijn duidelijk in kaart hebben welke mogelijkheden er zijn.

Het begrip naasten kan op meerdere partijen betrekking hebben, naasten hoeven namelijk niet alleen te bestaan uit familieleden. Voor onze bewoners kunnen naasten ook bestaan uit betrokken partijen zoals bijvoorbeeld betrokken behandelaren van VNN of GGZ waar zij een band mee opbouwen. Daarnaast ziet een groot deel van onze bewoners de begeleiding van Soozijn als hun naasten. Begeleiding streeft ernaar om een vertrouwd gevoel te creëren, thuis voelt vertrouwd, daar zorgen we samen voor. Daarom leren we onze bewoners graag kennen zoals ze echt zijn en proberen een vertrouwensband met elkaar op te bouwen. Elke bewoner heeft één vast aanspreekpunt, dit noemen wij ook wel een persoonlijk begeleider.

7

3 Uitwerking pijler professional

Vooropstaand vinden we het bij Soozijn van belang dat de professional affiniteit heeft met de doelgroep en een goede connectie kan maken met onze bewoners. We zien graag dat personeelsleden met passie en plezier hun werk uitvoeren, de basis voor je werk is de vertrouwensband die je opbouwt met bewoners. Voor het werven van personeel heeft Soozijn een meeloop dag geïmplementeerd, tijdens deze meeloop dag kan niet alleen de sollicitant kijken of hij/zij bij Soozijn zou willen werken, maar kan Soozijn ook een inschatting maken of iemand passend is bij de organisatie. Het afgelopen jaar hebben wij gemerkt dat de meeloop dag efficiënt is geweest en we zijn van plan om dit aan te houden. Voor medewerkers die bij Soozijn in dienstverband zijn, wordt tijdens het jaarlijkse functioneringsgesprek met elkaar besproken of medewerker nog plezier in zijn/haar werk heeft.

Bij Soozijn vinden we het belangrijk om een vertrouwde en veilige omgeving te creëren voor zowel onze bewoners als personeelsleden. We proberen hier op verschillende manieren aan te werken, één van deze manieren is ons team. Ons professionele team is hecht, het personele verloop is klein. Ook vinden we het belangrijk om onszelf te blijven ontwikkelen, er is een opleidingsplan aanwezig en we volgen trainingen die helpen om aan te sluiten bij zorg- en ondersteuningsvragen van bewoners. Het opleidingsplan wordt één keer per jaar opgesteld en vastgesteld. Er zijn trainingen die minimaal één keer per jaar herhaald worden maar het personeel mag ook zelf aangeven of zij behoefte hebben aan bepaalde trainingen. Het afgelopen jaar hebben we daarom o.a. aandacht besteed aan wondverzorging, ondanks dat alle personeelsleden van Soozijn beschikken over BHV- en EHBO, was er behoefte aan extra verdieping over wondverzorging. Hiervoor is een training op maat georganiseerd, het personeel heeft dit als waardevolle toevoeging ervaren. Door te kijken naar waar behoefte aan is, proberen we ervoor te zorgen dat de professional vaardig is in complexe situaties. Het afgelopen jaar zijn er verschillende trainingen georganiseerd zoals o.a. oplossingsgericht werken, bejegening en agressiepreventie, huiselijk geweld en kindermishandeling, BHV (herhaling), eerste hulp bij alcohol en drugsincidenten, enzovoort. Sommige cursussen worden ook standaard één keer per jaar herhaald.

Het afgelopen jaar is er ook extra aandacht geweest voor het onderwerp cyberbeveiliging. Bij Soozijn vinden we het van belang dat cyberbeveiliging onderdeel wordt van de dagelijkse routine. Veilig gedrag kan worden bevorderd door in te zetten op een veilige cultuur (melden van incidenten), leren van fouten (aanpassing van de cultuur) en bewustwording rondom veiligheidsrisico's. Soozijn heeft zich het afgelopen jaar ingezet voor een digitaal bewuste medewerker en heeft in haar opleidingsplan opgenomen hoe we hier aandacht aan besteden. Soozijn heeft vastgelegd om minimaal één keer per jaar een cybertraining te organiseren. De insteek van een cybertraining is om medewerkers in een veilige omgeving te laten leren, communiceren en samenwerken. Via de site <https://www.digitaltrustcenter.nl/oefen> wordt trainingsaanbod aangeboden, per jaar kijkt de

directie welke training wordt ingepland. Het afgelopen jaar hebben medewerkers de volgende vier kennistoetsen afgerond:

- Phishing
- Online Fraude
- Updates
- Wachtwoorden

Naast aandacht voor cyberbeveiliging, heeft Soozijn zich ook beziggehouden met de verdere uitwerking van de NEN 7510. Soozijn heeft voor Q4 2026 als doel om aantoonbaar aan NEN 7510 te voldoen.

Het thema veiligheid is een belangrijk onderdeel binnen de zorg die Soozijn levert. Het afgelopen jaar hebben we ons daarom nog meer ontfermd over de brandveiligheid. Zo hebben we o.a. een brandmeldinstallatie laten plaatsen en hebben we de samenwerking opgezocht met de brandweer van veiligheidsregio Drenthe (VRD). Twee medewerkers van de VRD hebben samen met het personeel gekeken naar hoe de brandveiligheid bij Soozijn geborgd en er is gekeken naar eventuele verbeterpunten, ondanks dat de medewerkers van de VRD hebben aangegeven dat er weinig verbeterpunten waren, was er wel het advies om eens te kijken naar vrijloopdeurdrangers. Soozijn heeft dit advies ter harte genomen en heeft zich laten informeren over de vrijloopdeurdrangers. In Q2 2026 zijn de vrijloopdeurdrangers geplaatst en aangesloten op de BMI. In Q2 2026 komt de KIWA controleren of het installatiebedrijf alles goed heeft aangesloten. De eerste tests zijn al goedgekeurd.

Veiligheid heeft ook betrekking op de werkvloer, wij vinden het belangrijk dat er een prettige werksfeer aanwezig is. Er wordt toegezien op de onderlinge interacties in het team en we hebben een cultuur waarbinnen we elkaar aanspreken en scherp houden waarbij het leren van en met elkaar is ingebed. We proberen te benadrukken dat iedereen aanspreekbaar is, ongeacht de functie die iemand bekleedt. Daarnaast wordt er minimaal één keer per jaar een anoniem PSA-onderzoek gehouden en worden personeelsleden erop geattendeerd dat Soozijn beschikt over een intern én extern vertrouwenspersoon. De uitkomsten van het PSA-onderzoek zijn naar tevredenheid, wel is gebleken dat sommige vragenstellingen verkeerd geïnterpreteerd zijn waardoor er verschillen zijn geconstateerd ten opzichte van voorgaande PSA-uitkomsten. Gebleken is dat er onder de medewerkers verwarring is ontstaan over of de vragenstellingen betrekking hebben op bewoners of op personeel. Op 12-01-2026 zijn deze uitkomsten met het team geëvalueerd. Samenvatting van de uitkomsten van het PSA-onderzoek:

- Geen van de medewerkers ervaart klachten met betrekking tot werkdruk.
- Er worden geen klachten ervaren met betrekking tot agressie en/of geweld.
- Er worden geen klachten ervaren met betrekking tot het onderwerp seksuele intimidatie/discriminatie.
- Er worden geen klachten ervaren met betrekking tot pesten.

- Er worden geen klachten ervaren met betrekking tot het onderwerp (bijna) ongevallen.
- Er worden geen klachten ervaren met betrekking tot het onderwerp fysieke belasting.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bracht op 12 juni 2025 een aangekondigd bezoek aan Soozijn in Valthermond. Het bezoek was onderdeel van een onderzoek naar het leer- en verbetervermogen van zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg. Inmiddels hebben wij de rapportbrief over dit toezichtbezoek ontvangen, wij zijn heel blij met de inhoud van het rapport. De aanbevelingen in het rapport geven ons mooie handvatten om te blijven verbeteren. De rapportbrief hebben wij tevens gepubliceerd op onze website: <https://soozijn.nl/nieuws/rapportbrief-over-toezichtbezoek-aan-soozijn/>



Soozijn

4 Uitwerking pijler samenleving

Soozijn zet zich in voor maatschappelijke participatie met als doel dat onze bewoners een volwaardige plek in de samenleving ervaren. We proberen een brug te vormen tussen de bewoner en de samenleving door ons op verschillende manieren in te zetten, namelijk:

Soozijn staat open voor het geven van voorlichtingen (presentaties) over wie wij zijn en wat wij doen, we proberen een beeld te schetsen van onze doelgroep en benadrukken het zo ‘gewoon’ mogelijke leven met elkaar. Er zijn al verschillende voorlichtingen op mbo-scholen gegeven, de meeste voorlichtingen worden gegeven op verzoek. De meeste voorlichtingen worden positief ontvangen, maar het kan ook voorkomen dat er juist vragen ontstaan. Na het beantwoorden van deze vragen hopen we eventuele vooroordelen weg te nemen.

Naast de voorlichtingen vinden wij het van belang dat bewoners het gevoel hebben dat zij onderdeel zijn van de maatschappij. Om dit te bewerkstelligen én om stigmatisering tegen te gaan, ondernemen wij verschillende activiteiten met onze bewoners, bijvoorbeeld uiteten, bowlen en op vakantie. Het afgelopen jaar zijn we met elkaar uiteten geweest bij wereldrestaurant Puur in Emmen, hebben we activiteiten ondernomen zoals o.a. laser gamen en zijn we op vakantie geweest naar Center Parcs De Huttenheugte. We proberen ook een handje bij te dragen in de buurt, we onderhouden het schoolplein in het dorp, verzamelen afval in het dorp en brengen onze burens met kerst een kerststol. We proberen hiermee stigmatisering tegen te gaan en ons te richten op inclusie. We zijn toegankelijk voor het gesprek, klachten en vroeg signalering van problemen. Mochten er bijvoorbeeld problemen in het dorp ontstaan dan proberen we dit zo snel mogelijk op te lossen. Het afgelopen jaar, evenals de jaren daarvoor, hebben zich geen problemen voorgedaan. Soozijn ervaart een prettige samenwerking met haar burens.

Soozijn heeft een klachtenreglement in het kader van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Daarmee kunnen eventuele problemen of onvrede met onze woon-zorgboerderij worden behandeld en idealiter opgelost. Wij zijn aangesloten bij Zorgbelang Drenthe, alwaar de onafhankelijke klachtenfunctionaris zetelt. Bewoners kunnen zich ook (gratis) wenden tot het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Tevens zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie. Op de website van Soozijn kan men vinden hoe zij een klacht kunnen indienen. We hebben oog voor een goede balans tussen autonomie en de veiligheid van de bewoner en de veiligheid van de samenleving. Bij Soozijn mogen bewoners gaan en staan waar zij dat willen, wel hanteren we enkele huisregels die bewoners bij binnenkomst (mits akkoord) ook ondertekenen. Het kan voorkomen dat zich een ongewenste situatie voordoet, hiervoor heeft Soozijn protocollen ingebouwd t.a.v. de veiligheid van bewoners en de samenleving. De volgende protocollen zijn o.a. aanwezig: Gedragscode medewerkers, protocol bejegening, VGM- handboek Soozijn, protocol vermissing, Procedure Veilig Incident Melden.

5 Uitwerking pijler samenwerken

Soozijn geeft invulling aan samenwerking om passende zorg voor haar bewoners te kunnen leveren. Soozijn kan gebruik maken van een orthopedagoog op oproepbare basis, daarnaast sluit onze orthopedagoog om de maand aan tijdens het WOS om casuïstiek met het team te bespreken. Soozijn wil kwalitatief hoogstaande zorg leveren, die aansluit bij de wensen van de bewoners, hun helpt om hun doelen te realiseren en die past binnen de mogelijkheden die Soozijn heeft. Dit betekent dat sommige bewoners ook in behandeling zijn bij bijvoorbeeld GGZ of VNN. Met beide samenwerkingspartners is een procesbeschrijving opgesteld t.a.v. de samenwerking. De samenwerking verloopt naar tevredenheid, er zijn vaste aanspreekpunten waardoor er korte lijntjes zijn. 'Achter te schermen' wordt ook samengewerkt met verschillende partijen (ketenpartners), deze samenwerkingen dragen allemaal bij aan het leveren van kwalitatief hoogstaande zorg. Zo zijn er bijvoorbeeld samenwerkingen op het gebied van medicatie (apotheek), ICT en het zorgadministratiesysteem. De ketenpartners van Soozijn zijn actief betrokken om de samenwerking te verbeteren en heldere afspraken te maken over taken en verantwoordelijkheden. In november 2025 heeft er een evaluatiegesprek plaatsgevonden met een medewerker van apotheek de Vriendschap in Ter Apel. We hebben onze samenwerking eventuele verbeterpunten besproken, beide partijen zijn tevreden met de samenwerking. Uit de leveranciersbeoordeling komt naar voren dat Soozijn tevreden is met haar samenwerkingspartners, ieder jaar blijft het ons doel om de samenwerking ook goed te houden.

Soozijn hecht daarnaast waarde aan een goede overdracht bij in- en uitstroom, de samenwerking met andere partijen is een essentieel onderdeel om dit proces zo volledig en soepel mogelijk te laten verlopen. Aanmelding & intake loopt goed. Er zijn voldoende aanmeldingen en we krijgen de juiste mensen binnen. De eerste kennismaking en intake is met directie, we werken met een proefplaatsing, zorgvrager kan voorafgaande de keuze om te wonen bij Soozijn, eerst meerdere dagen/nachten vrijblijvend bij Soozijn meelopen/logeren om te ontdekken of het wonen bij Soozijn passend is. Wij zien dat potentiële bewoners hier positief op reageren, zij kunnen op deze manier een weloverwogen keuze maken.

Soozijn heeft een eigen werkwijze ontwikkeld betreft de aanmelding van nieuwe bewoners, we hebben een map gemaakt met daarin de nodige informatie die aanwezig dient te zijn voorafgaand een plaatsing. Deze map is toegankelijk voor de directie. We zien erop toe dat de benodigde informatie voorafgaand ontvangen is.

Terugblik

Soozijn kijkt tevreden terug op het afgelopen jaar, er hebben mooie ontwikkelingen plaatsgevonden. We hebben geïnfesteed in de (brand)veiligheid, een onderwerp dat Soozijn belangrijk vindt. De gesprekken en oefeningen met de brandweer heeft het team als leerzaam en ondersteunend ervaren. Soozijn heeft het advies om op alle kamerdeuren een vrijloopdeurdranger te monteren ter harte genomen en heeft zich laten informeren over vrijloopdeurdrangers. In Q2 2026 zijn de vrijloopdeurdrangers geplaatst en aangesloten op de BMI. In Q2 2026 komt de KIWA controleren of het installatiebedrijf alles goed heeft aangesloten. De eerste tests zijn al goedgekeurd.

Medewerkers hebben ook mooie ontwikkelingen doorgemaakt, enkele medewerkers hebben hun opleiding afgerond of zijn juist met een opleiding begonnen. Het trainingsaanbod is afgestemd op de behoeften van de medewerkers, zo was er behoefte aan een cursus wondverzorging en deze heeft ook plaatsgevonden. De medewerkers hebben aangegeven dat deze cursus hen meer inzicht heeft gegeven in wondverzorging en dat het een bijdrage heeft geleverd aan het professionele handelen.

Het afgelopen jaar heeft er een (jaarlijks) PSA-onderzoek plaatsgevonden. De resultaten van het PSA-onderzoek zijn op 12-01-2026 met betrokken medewerkers geëvalueerd.

Het klanttevredenheidsonderzoek heeft ons laten zien dat we dezelfde totaalscore hebben als het jaar daarvoor. Soozijn is hier trots op maar ziet ook ruimte voor verbetering. Een aandachtspunt is dat er een lage score (6,2) op de dagbesteding is behaald. Ondanks dat dit nog wel voldoende is, heeft Soozijn als doel gesteld om aankomend jaar (2026) een hogere score te bereiken, onder het kopje 'reflectie op de resultaten' wordt hier verder op ingegaan. Soozijn hecht veel waarde aan de tevredenheid van onze bewoners, we proberen altijd te kijken naar wat er beter kan.

We zijn tevreden over de samenwerking met onze samenwerkingspartners, uit de leveranciersbeoordeling is gebleken dat we geen acties hoeven uit te zetten.

Reflectie op de resultaten

1. Eind oktober 2025 heeft Soozijn een tevredenheidsonderzoek bij 29 bewoners afgenomen. Normaliter zou het klanttevredenheidsonderzoek door meerdere bewoners ingevuld worden (in totaal 34 bewoners), maar 5 bewoners hebben dit onderzoek niet kunnen/willen invullen. We hebben een lage score behaald op het onderwerp 'dagbesteding' (6,2). Ondanks dat dit nog wel een voldoende is, ziet Soozijn het als verbeterpunt om aankomend jaar een hogere score te behalen. Om dit te bewerkstelligen is er samen met de dagbestedingsmedewerkers een document opgesteld die per seizoen ingaat op activiteiten dit tijdens de dagbesteding worden aangeboden. Bewoners hebben hierin ook inspraak gehad en zijn gevraagd naar welke activiteiten hen interesseert. Eind 2026 wordt er opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen, we gaan dan evalueren of de dagbesteding beter heeft gescoord. De evaluaties vinden één keer per kwartaal plaats.

2. Soozijn heeft dit jaar de samenwerking opgezocht met de VRD. Er zijn twee medewerkers van de VRD op locatie geweest. Ondanks dat de medewerkers hebben aangegeven dat zij onder de indruk zijn van de geborgde brandveiligheid bij Soozijn, hebben zij als tip gegeven om na te denken over vrijloopdeurdrangers op de kamerdeuren. Soozijn heeft dit advies ter harte genomen en heeft zich laten informeren over de vrijloopdeurdrangers. In Q2 2026 zijn de vrijloopdeurdrangers geplaatst en aangesloten op de BMI. In Q2 2026 komt de KIWA controleren of het installatiebedrijf alles goed heeft aangesloten. De eerste tests zijn al goedgekeurd.

3. Het afgelopen jaar heeft er een PSA-onderzoek plaatsgevonden. De uitkomsten van het PSA-onderzoek zijn naar tevredenheid, wel is gebleken dat sommige vragenstellingen verkeerd geïnterpreteerd zijn waardoor er verschillen zijn geconstateerd ten opzichte van voorgaande PSA-uitkomsten. Gebleken is dat er onder de medewerkers verwarring is ontstaan over of de vragenstellingen betrekking hebben op bewoners of op personeel. Op 12-01-2026 zijn deze uitkomsten met het team geëvalueerd. Samenvatting van de uitkomsten van het PSA-onderzoek:
 - Geen van de medewerkers ervaart klachten met betrekking tot werkdruk.
 - Er worden geen klachten ervaren met betrekking tot agressie en/of geweld.
 - Er worden geen klachten ervaren met betrekking tot het onderwerp seksuele intimidatie/discriminatie.
 - Er worden geen klachten ervaren met betrekking tot pesten.
 - Er worden geen klachten ervaren met betrekking tot het onderwerp (bijna) ongevallen.
 - Er worden geen klachten ervaren met betrekking tot het onderwerp fysieke belasting.

Vooruitblik

Ondanks dat er het afgelopen jaar mooie ontwikkelingen zijn geweest, is Soozijn zich ervan bewust dat de het verbeteren van de kwaliteit van zorg nooit stil mag staan. Het sturen op de doelen loopt naar tevredenheid. De NEN 7510 is grotendeels uitgewerkt volgens de 0-meting. Voor komend jaar zijn er meerdere doelen actueel, namelijk:

- Het opleidingsniveau verder verhogen.
- Vier zorg appartementen op locatie realiseren
- Aquarium aanschaffen
- Tevredenheid over de dagbesteding verbeteren
- Implementatie van de NEN 7510
- Onderzoek naar inzet van ervaringsdeskundigheid



Soozijn

Bibliografie

Zorginstituut Nederland. (n.d.). *Kwaliteitskader woonzorg in de langdurige ggz.* zorginzicht.nl.



Soozijn