

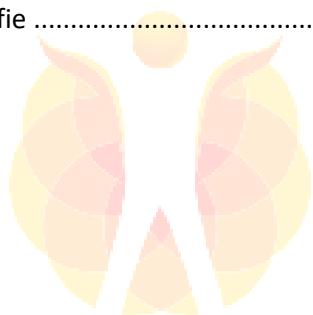
KWALITEITSVERSLAG SOOZIJN



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	13
Terugblik	15
Reflectie op de resultaten	16
Vooruitblik	17
Bibliografie	18



Soozijn

Inleiding

Wat is een menswaardig en zinvol bestaan? En waardoor doen we mensen werkelijk recht? Dit zijn moreel-ethische vraagstukken. Voor bewoners in de langdurige ggz draait het om het aansluiten 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. Woonzorg vormt hierin een essentieel onderdeel.

Kwaliteit van zorg raakt verschillende belanghebbenden, zoals bewoners, naasten, zorgprofessionals, zorgorganisaties en financiers. Een gezamenlijke visie op goede woonzorg biedt houvast en richting en draagt bij aan passende zorg. Het kwaliteitskader ondersteunt organisaties bij het gezamenlijk leren, ontwikkelen en continu verbeteren van de kwaliteit van zorg (Zorginstituut Nederland, z.d.).

Soozijn hecht veel waarde aan een menswaardig en zinvol bestaan. Daarom werken wij vanuit 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."

Jaarlijks stelt Soozijn een kwaliteitsverslag op. In dit verslag blikken wij terug op de geleverde zorg en de ontwikkelingen die het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden. Daarnaast beschrijven wij onze plannen en ambities voor de komende periode.

Het kwaliteitsverslag is opgebouwd aan de hand van de volgende pijlers:

- Cliënten
- Naasten
- Professionals
- Samenleving
- Samenwerken

Het verslag sluit af met een terugblik op het afgelopen jaar, een reflectie op de behaalde resultaten en een vooruitblik op de ontwikkelingen en doelstellingen voor de komende periode.

1 Uitwerking pijler cliënten

De pijler *Cliënten* is binnen de organisatie goed geïmplementeerd. Soozijn waarborgt dat voor iedere bewoner een zorgplan op maat wordt opgesteld. Voor bewoners met een Wlz-indicatie wordt binnen 48 uur na opname een zorgplan opgesteld. Daarnaast vindt minimaal eenmaal per zes maanden een evaluatie van het zorgplan plaats. Het afgelopen jaar zijn alle zorgplannen tijdig geëvalueerd.

Het zorgplan is een belangrijk hulpmiddel om het gesprek tussen de bewoner en de begeleiding structureel te voeren. Bewoners worden actief betrokken bij het opstellen en evalueren van het zorgplan, waarbij hun wensen en behoeften zoveel mogelijk leidend zijn. De persoonlijke aanpak die Soozijn nastreeft, komt hierin duidelijk tot uiting. Tijdens het opstellen van het zorgplan wordt daarom nadrukkelijk gekeken naar de wensen, behoeften, mogelijkheden en krachten van de bewoner. Door hierover met elkaar in gesprek te gaan, worden gezamenlijk doelen vastgesteld die vervolgens in het zorgplan worden opgenomen.

Het zorgplan is opgebouwd aan de hand van de volgende levensgebieden:

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

Per leefgebied worden concrete acties en ondersteuningsafspraken vastgelegd. Ook ondersteuning op het gebied van sociale contacten en participatie in de samenleving krijgt hierin een plaats. Wanneer een bewoner hierbij ondersteuning wenst, wordt hiervoor een passend doel opgenomen. Indien een bewoner geen contact met naasten wenst, wordt dit eveneens in het zorgplan vastgelegd.

Uit de praktijk blijkt dat veel doelen, waaronder doelen op het gebied van sociale contacten, niet altijd binnen zes maanden kunnen worden gerealiseerd. Daarom worden deze, indien nog actueel, in overleg met de bewoner en – indien van toepassing – de mentor of curator opnieuw opgenomen in het geactualiseerde zorgplan.

Alle relevante zorgprofessionals worden betrokken bij het zorgproces. Wanneer een mentor of curator betrokken is, wordt deze uitgenodigd voor de zorgplanevaluatie en actief betrokken bij de besluitvorming rondom het zorgplan. Geëvalueerde zorgplannen worden vervolgens besproken tijdens het maandelijkse WOS-overleg. De orthopedagoog sluit hierbij eenmaal per twee maanden aan.

Naast het zorgplan beschikt Soozijn over een woonprofiel en een risico-inventarisatie. Deze documenten worden, net als het zorgplan, minimaal eenmaal per zes maanden geëvalueerd. Hiervoor is een integraal zorgplanevaluatieformulier ontwikkeld, waarin alle onderdelen gezamenlijk worden beoordeeld. Het afgelopen jaar zijn alle evaluaties tijdig uitgevoerd.

Het elektronisch cliëntendossier (ECD) beschikt over een dossiercontrole die één maand voorafgaand aan de vervaldatum automatisch een signalering afgeeft. Soozijn kan hiervoor zelf dossiercontrole-items toevoegen. Dankzij deze ingebouwde controlefunctie blijven belangrijke evaluatie- en controlemomenten tijdig in beeld. Hierdoor zijn alle zorgdossiers actueel.

Tijdens de dossiercontroles is geconstateerd dat nog niet iedere bewoner stond ingeschreven bij een tandarts. Om dit in de toekomst te voorkomen, is het controle-item aangepast naar 'Controle inschrijving huisarts, apotheek en tandarts'.

Het contact met betrokken behandelaren verloopt goed. Behandelaren van onder andere de ggz en VNN komen regelmatig op locatie voor contactmomenten met bewoners. Daarnaast vinden sommige afspraken plaats bij de behandelorganisatie zelf. Bij bijzonderheden kan de begeleiding rechtstreeks contact opnemen met de vaste behandelaren van de betreffende bewoner.

Uit de nulmeting van het kwaliteitskader bleek dat binnen de organisatie nog geen vast aanspreekpunt aanwezig was voor de coördinatie van de samenwerking met externe behandelaren. Binnen het team is daarom een medewerker aangewezen die deze coördinerende rol vervult. Deze taak is inmiddels vastgelegd in het KMS-handboek van Soozijn.

Soozijn vindt het belangrijk dat bewoners tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen. Tijdens de periodieke zorgplanevaluaties wordt hier expliciet aandacht aan besteed. Daarnaast vinden jaarlijks minimaal tien bewonersoverleggen (BOS) plaats en beschikt Soozijn over een cliëntenraad. Bewoners kunnen tijdens deze overleggen actief meedenken over verbeteringen en nieuwe ontwikkelingen. Zo gaven bewoners aan graag een aquarium op de locatie te willen. De directie heeft daarop verschillende mogelijkheden onderzocht. Uiteindelijk is gekozen voor een zoetwateraquarium, omdat een zoutwateraquarium te onderhoudsintensief bleek. De geplande realisatie staat voor het vierde kwartaal van 2026. De voortgang wordt ieder kwartaal gemonitord via de jaarplanning.

Om de tevredenheid van bewoners te meten, voert Soozijn jaarlijks een anoniem klanttevredenheidsonderzoek uit. Dit jaar is hetzelfde meetinstrument gebruikt als vorig jaar. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt opnieuw een 7,9.

Het onderdeel dagbesteding kreeg met een 6,2 de laagste waardering, terwijl het onderdeel 'De medewerkers herinneren mij aan mijn afspraken' met een 8,6 het hoogst werd beoordeeld.

Het onderwerp dagbesteding is besproken tijdens het bewonersoverleg om bewoners actief te betrekken bij het formuleren van verbetermaatregelen. Deze werkwijze is positief ervaren en zal ook komend jaar worden voortgezet.

Daarnaast zijn de uitkomsten besproken tijdens het WOS-overleg en zijn verbeteracties opgesteld. In samenwerking met de medewerkers van de dagbesteding is een jaarplanning ontwikkeld waarin per seizoen het activiteitenaanbod wordt beschreven. Om de voortgang volgens de PDCA-cyclus te bewaken, is dit verbeterpunt opgenomen als indicator in het beheersplan. De voortgang wordt ieder

kwartaal geëvalueerd. Het doel is om tijdens het volgende tevredenheidsonderzoek een waardering van minimaal 7,5 voor de dagbesteding te behalen.

Soozijn vindt het belangrijk dat bewoners zich veilig voelen om eventuele onvrede over de zorg- of dienstverlening bespreekbaar te maken. Bij voorkeur gebeurt dit in eerste instantie in gesprek met de betrokken zorgverlener of een ander teamlid. Wanneer gezamenlijk geen passende oplossing kan worden gevonden, kan de bewoner zich wenden tot een meewerkend manager.

Daarnaast kan een klacht worden ingediend door de bewoner zelf of, met diens toestemming, door een partner, familielid, mentor of bewindvoerder.

Soozijn beschikt over een klachtenregeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Wij zijn aangesloten bij Zorgbelang Drenthe, waar een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar is. Daarnaast kunnen bewoners kosteloos terecht bij het Klachtenloket Zorg. Ook is Soozijn aangesloten bij een erkende geschillencommissie.



Soozijn

2 Uitwerking pijler naasten

Soozijn hecht veel waarde aan een goede samenwerking met naasten. Daarbij staat de regie van de bewoner altijd centraal. Tijdens het intakegesprek en bij het opstellen van het zorgplan wordt besproken welke rol naasten kunnen vervullen. Wanneer een bewoner wenst dat naasten actief worden betrokken bij het zorgproces, worden hierover duidelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken worden, waar passend, vertaald naar doelen en opgenomen in het zorgplan.

Naasten worden, indien de bewoner hiermee instemt, betrokken bij het opstellen en evalueren van het zorgplan. Wanneer een mentor of curator is aangesteld, wordt deze actief betrokken bij het zorgproces en uitgenodigd voor de halfjaarlijkse zorgplanevaluaties.

Soozijn vindt het belangrijk om samen mét en van elkaar te leren. Bij complexe casuïstiek worden naasten, indien wenselijk, uitgenodigd voor een gesprek met de orthopedagoog. De orthopedagoog ondersteunt niet alleen de begeleiding, maar kan ook naasten voorzien van advies, praktische tips en handvatten. Hierdoor ontstaat meer wederzijds begrip en wordt de samenwerking rondom de bewoner versterkt. Het afgelopen jaar heeft Soozijn hierover positieve reacties ontvangen van naasten.

Daarnaast onderzoekt Soozijn de mogelijkheden om ervaringsdeskundigheid in te zetten binnen de organisatie. Het doel is om in het vierde kwartaal van 2026 een duidelijk beeld te hebben van de mogelijkheden en de toegevoegde waarde hiervan voor bewoners, naasten en medewerkers.

Binnen Soozijn wordt het begrip naasten breed geïnterpreteerd. Naasten bestaan niet uitsluitend uit familieleden of wettelijke vertegenwoordigers. Voor sommige bewoners vervullen ook betrokken behandelaren van bijvoorbeeld de GGZ of VNN een belangrijke ondersteunende rol. Door de intensieve samenwerking ontstaat vaak een vertrouwensband die voor de bewoner van grote waarde is.

Daarnaast ervaren veel bewoners ook de begeleiding van Soozijn als een belangrijke vorm van nabijheid en ondersteuning. Daarom investeren wij bewust in het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Wij vinden het belangrijk dat bewoners zich veilig voelen, zichzelf kunnen zijn en ervaren dat zij gehoord en gezien worden. Iedere bewoner heeft een vaste persoonlijk begeleider die fungeert als eerste aanspreekpunt en de continuïteit van de begeleiding bewaakt.



3 Uitwerking pijler professional

Binnen Soozijn staat de professional centraal als belangrijke schakel in het bieden van kwalitatief hoogwaardige zorg. Wij vinden het van groot belang dat medewerkers affiniteit hebben met onze doelgroep en in staat zijn een duurzame vertrouwensrelatie met bewoners op te bouwen. Een professionele houding, betrokkenheid en werkplezier vormen daarbij de basis.

Om nieuwe medewerkers zorgvuldig te selecteren, werkt Soozijn met een meeloopdag. Tijdens deze dag krijgt de sollicitant de gelegenheid om kennis te maken met de organisatie en de bewoners. Tegelijkertijd kan Soozijn beoordelen of de sollicitant past binnen de organisatie en aansluit bij de visie en werkwijze. De ervaringen van het afgelopen jaar laten zien dat deze werkwijze succesvol is. Daarom blijft de meeloopdag onderdeel van de sollicitatieprocedure.

Tijdens het jaarlijkse functioneringsgesprek wordt onder andere aandacht besteed aan het werkplezier, de persoonlijke ontwikkeling en de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Soozijn vindt het belangrijk een veilige, vertrouwde en professionele werkomgeving te creëren voor zowel bewoners als medewerkers. Een stabiel en betrokken team levert hieraan een belangrijke bijdrage. Het personeelsverloop is laag, waardoor continuïteit van zorg en begeleiding kan worden gewaarborgd. Daarnaast investeert Soozijn voortdurend in de deskundigheid van medewerkers. Jaarlijks wordt een opleidingsplan opgesteld en vastgesteld, waarin wordt beschreven welke scholingen en trainingen worden gevolgd. Sommige trainingen worden jaarlijks herhaald, terwijl medewerkers ook zelf onderwerpen kunnen aandragen waarvoor extra scholing gewenst is. Het afgelopen jaar is onder andere aandacht besteed aan wondverzorging. Hoewel alle medewerkers beschikken over een geldig BHV- en EHBO-certificaat, bleek behoefte te bestaan aan meer verdieping op dit onderwerp. Daarom is een praktijkgerichte training georganiseerd. Medewerkers hebben deze scholing als waardevol ervaren en aangegeven dat deze heeft bijgedragen aan hun deskundigheid en professionele handelen.

Daarnaast zijn het afgelopen jaar verschillende trainingen georganiseerd, waaronder:

- Oplossingsgericht werken;
- Bejegening en agressiepreventie;
- Huiselijk geweld en kindermishandeling;
- Herhaling BHV;
- Eerste hulp bij alcohol- en drugsincidenten.

Door het scholingsaanbod voortdurend af te stemmen op de praktijk, blijft de deskundigheid van medewerkers aansluiten bij de ondersteuningsvragen van bewoners.

Cyberveiligheid

Het afgelopen jaar heeft Soozijn extra aandacht besteed aan informatiebeveiliging en cyberveiligheid. Wij vinden het belangrijk dat veilig digitaal werken onderdeel is van de dagelijkse praktijk. Daarom investeren wij niet alleen in technische maatregelen, maar ook in kennis, bewustwording en een open veiligheidscultuur waarin medewerkers incidenten durven te melden en van elkaar leren.

Cyberveiligheid is daarom structureel opgenomen in het opleidingsplan. Jaarlijks wordt minimaal één cybertraining georganiseerd. Tijdens deze trainingen leren medewerkers in een veilige omgeving omgaan met digitale risico's en oefenen zij met realistische praktijksituaties.

In het afgelopen jaar hebben alle medewerkers de volgende kennistoetsen succesvol afgerond:

- Phishing;
- Online fraude;
- Updates;
- Wachtwoorden.

Naast cyberveiligheid heeft Soozijn verder gewerkt aan de implementatie van de NEN 7510. Het doel is om in het vierde kwartaal van 2026 aantoonbaar te voldoen aan de eisen van deze norm.

Veiligheid

Veiligheid vormt een belangrijk onderdeel van de zorgverlening binnen Soozijn. Daarom is het afgelopen jaar extra geïnvesteerd in de brandveiligheid van de locatie. Zo is een brandmeldinstallatie geplaatst en is intensief samengewerkt met de Veiligheidsregio Drenthe (VRD). Twee medewerkers van de VRD hebben samen met het team beoordeeld hoe de brandveiligheid binnen Soozijn is georganiseerd en welke verbeteringen eventueel mogelijk waren. Hoewel de VRD aangaf dat de brandveiligheid goed op orde is, werd geadviseerd om vrijloopdeurdrangers op de kamerdeuren te overwegen. Soozijn heeft dit advies overgenomen. Na onderzoek zijn in het tweede kwartaal van 2026 vrijloopdeurdrangers geplaatst en aangesloten op de brandmeldinstallatie (BMI). De eerste controles zijn positief verlopen. In hetzelfde kwartaal voert KIWA een eindcontrole uit op de installatie.

Veiligheid heeft niet alleen betrekking op bewoners, maar ook op medewerkers. Soozijn hecht veel waarde aan een prettige, open en veilige werksfeer waarin collega's elkaar op respectvolle wijze aanspreken en feedback geven. Leren van en met elkaar is een belangrijk onderdeel van onze organisatiecultuur. Daarbij is iedere medewerker aanspreekbaar, ongeacht functie of verantwoordelijkheden.

Om het psychosociale arbeidsklimaat te monitoren, wordt jaarlijks een anoniem PSA-onderzoek uitgevoerd. Daarnaast worden medewerkers actief gewezen op de beschikbaarheid van zowel een

interne als externe vertrouwenspersoon. De resultaten van het meest recente PSA-onderzoek geven een positief beeld. Wel bleek dat enkele vragen verschillend werden geïnterpreteerd, waardoor afwijkingen ontstonden ten opzichte van eerdere metingen. De verwarring had betrekking op de vraag of bepaalde vragen betrekking hadden op bewoners of op medewerkers. Op 12 januari 2026 zijn deze resultaten gezamenlijk met het team geëvalueerd. De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:

- 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.

Toezicht door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Op 12 juni 2025 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een aangekondigd toezichtbezoek aan Soozijn in Valthermond. Dit bezoek maakte onderdeel uit van een onderzoek naar het leer- en verbetervermogen van zorgaanbieders binnen de gehandicaptenzorg. Inmiddels heeft Soozijn de rapportbrief ontvangen. Wij zijn zeer tevreden over de inhoud en waarderen de positieve bevindingen van de inspectie. De aanbevelingen uit het rapport bieden waardevolle aanknopingspunten om onze kwaliteit van zorg verder te ontwikkelen en continu te blijven verbeteren. De rapportbrief is tevens gepubliceerd op de website van Soozijn.

4 Uitwerking pijler samenleving

Soozijn zet zich actief in voor maatschappelijke participatie, met als doel dat bewoners zich volwaardig onderdeel voelen van de samenleving. Wij streven ernaar een brug te slaan tussen de bewoner en de maatschappij door actief bij te dragen aan inclusie, ontmoeting en wederzijds begrip.

Een van de manieren waarop wij hier invulling aan geven, is door het verzorgen van voorlichtingen en presentaties over Soozijn en onze doelgroep. Tijdens deze bijeenkomsten vertellen wij wie wij zijn, hoe wij werken en welke ondersteuning wij bieden. Daarbij besteden wij nadrukkelijk aandacht aan het zo gewoon mogelijk leven van mensen met een zorgvraag. De meeste voorlichtingen worden op verzoek verzorgd, onder andere op mbo-opleidingen. De reacties zijn overwegend positief. Vragen en gesprekken die tijdens deze bijeenkomsten ontstaan, bieden bovendien een waardevolle gelegenheid om eventuele vooroordelen weg te nemen en meer begrip te creëren voor onze doelgroep.

Naast voorlichting vinden wij het belangrijk dat bewoners daadwerkelijk deelnemen aan de samenleving. Daarom ondernemen wij regelmatig activiteiten buiten de woonlocatie, zoals gezamenlijk uit eten gaan, bowlen, lasergamen en vakanties. Het afgelopen jaar zijn wij onder andere met bewoners uit eten geweest bij Wereldrestaurant Puur in Emmen en hebben wij een gezamenlijke vakantie doorgebracht in Center Parcs De Huttenheugte.

Ook dragen wij actief bij aan de leefbaarheid in de directe omgeving. Zo onderhouden bewoners samen met medewerkers het schoolplein in het dorp, verzamelen zij zwerfafval en brengen zij rond de feestdagen een kerststol naar buurtbewoners. Met deze activiteiten willen wij niet alleen bijdragen aan een prettige leefomgeving, maar ook de verbinding tussen bewoners en de buurt versterken en stigmatisering tegengaan.

Soozijn vindt het belangrijk om toegankelijk en benaderbaar te zijn voor bewoners, omwonenden en andere betrokkenen. Wanneer zich signalen of vragen vanuit de omgeving voordoen, streven wij ernaar deze tijdig bespreekbaar te maken en waar nodig passende maatregelen te treffen. Ook het afgelopen jaar hebben zich geen situaties voorgedaan die aanleiding gaven tot verdere acties. De samenwerking met de directe omgeving wordt als prettig en constructief ervaren.

In het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) beschikt Soozijn over een klachtenregeling. Hiermee kunnen bewoners en andere betrokkenen eventuele klachten of onvrede over de zorg- en dienstverlening kenbaar maken. Soozijn is aangesloten bij Zorgbelang Drenthe, waar een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar is. Daarnaast kunnen cliënten kosteloos gebruikmaken van het Klachtenloket Zorg. Ook is Soozijn aangesloten bij een erkende geschillencommissie. Op de website van Soozijn staat beschreven hoe een klacht kan worden ingediend.

Bij Soozijn zoeken wij voortdurend naar een goede balans tussen de autonomie van de bewoner en de veiligheid van zowel de bewoner als de samenleving. Bewoners hebben de vrijheid om zich zelfstandig te verplaatsen en hun eigen keuzes te maken. Daarbij gelden huisregels die bij aanvang van het verblijf gezamenlijk worden besproken en, na akkoord, worden ondertekend.

Voor situaties waarin de veiligheid van bewoners of de omgeving onder druk kan komen te staan, beschikt Soozijn over verschillende beleidsdocumenten en protocollen. Hiermee zijn verantwoordelijkheden, werkwijzen en afspraken duidelijk vastgelegd. Onder andere de volgende documenten zijn beschikbaar:

- Gedragscode medewerkers;
- Protocol Bejegening;
- VGM-handboek;
- Protocol Vermissing;
- Procedure Veilig Incident Melden (VIM)

Met deze werkwijze borgt Soozijn een veilige woon- en werkomgeving, waarin ruimte is voor eigen regie, maatschappelijke participatie en verantwoord handelen.



Soozijn

5 Uitwerking pijler samenwerken

Soozijn geeft op verschillende manieren invulling aan samenwerking om bewoners passende, veilige en kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen bieden. Goede samenwerking, zowel binnen als buiten de organisatie, is daarbij een belangrijke randvoorwaarde.

Soozijn werkt samen met een orthopedagoog die op oproepbasis beschikbaar is. Daarnaast neemt de orthopedagoog eenmaal per twee maanden deel aan het WOS-overleg, waarin complexe casuïstiek en zorginhoudelijke vraagstukken met het team worden besproken. Deze samenwerking draagt bij aan deskundigheidsbevordering en aan de kwaliteit van de begeleiding.

Onze zorg sluit zoveel mogelijk aan bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de bewoner. Wanneer aanvullende behandeling noodzakelijk is, werken wij nauw samen met externe behandelaren, zoals de ggz en Verslavingszorg Noord Nederland (VNN). Met deze samenwerkingspartners zijn procesbeschrijvingen opgesteld waarin taken, verantwoordelijkheden en communicatieafspraken zijn vastgelegd. De samenwerking verloopt naar tevredenheid. Dankzij vaste contactpersonen zijn de communicatielijnen kort en kan snel worden afgestemd wanneer de situatie daarom vraagt.

Naast de directe samenwerking rondom bewoners onderhoudt Soozijn ook intensieve contacten met verschillende ketenpartners. Deze partijen leveren een belangrijke bijdrage aan de continuïteit en kwaliteit van onze dienstverlening. Hierbij kan worden gedacht aan samenwerkingen op het gebied van medicatievoorziening, ICT, het elektronisch cliëntendossier en overige ondersteunende diensten.

Soozijn betreft haar ketenpartners actief bij het verbeteren van processen en het maken van heldere afspraken over taken, verantwoordelijkheden en verwachtingen. Zo heeft in november 2025 een evaluatiegesprek plaatsgevonden met een medewerker van Apotheek De Vriendschap in Ter Apel. Tijdens dit gesprek is de samenwerking geëvalueerd en zijn mogelijke verbeterpunten besproken. Zowel de apotheek als Soozijn heeft aangegeven tevreden te zijn over de samenwerking. Ook uit de jaarlijkse leveranciersbeoordeling blijkt dat de samenwerking met onze leveranciers en ketenpartners naar tevredenheid verloopt. Het blijft onze ambitie om deze positieve samenwerking ook de komende jaren te behouden en verder te versterken.

Daarnaast hecht Soozijn veel waarde aan een zorgvuldige overdracht bij zowel instroom als uitstroom van bewoners. Een goede samenwerking met verwijzers, behandelaren en andere betrokken organisaties is essentieel om dit proces zorgvuldig en volledig te laten verlopen.

De aanmeld- en intakeprocedure verloopt naar tevredenheid. Er zijn voldoende aanmeldingen en de doelgroep sluit goed aan bij het zorgaanbod van Soozijn. De eerste kennismaking en intake worden verzorgd door de directie.

Om toekomstige bewoners een weloverwogen keuze te laten maken, werkt Soozijn met een proefplaatsing. Tijdens deze proefperiode kunnen zorgvragers vrijblijvend enkele dagen en nachten

op de locatie verblijven. Hierdoor krijgen zij de gelegenheid om kennis te maken met de woonomgeving, de begeleiding en de dagelijkse gang van zaken. De ervaringen met deze werkwijze zijn positief. Potentiële bewoners geven aan dat zij hierdoor een beter beeld krijgen van het wonen bij Soozijn en met meer vertrouwen een beslissing kunnen nemen.

Voor de aanmelding van nieuwe bewoners heeft Soozijn een vaste werkwijze ontwikkeld. Er is een aanmeldmap opgesteld waarin overzichtelijk is opgenomen welke documenten en informatie voorafgaand aan een plaatsing aanwezig moeten zijn. Deze map is toegankelijk voor de directie. Hierdoor wordt bewaakt dat alle noodzakelijke informatie tijdig beschikbaar is en kan het plaatsingsproces zorgvuldig en efficiënt verlopen.

**Soozijn**

Terugblik

Soozijn kijkt met tevredenheid terug op het afgelopen jaar. Er hebben diverse positieve ontwikkelingen plaatsgevonden die hebben bijgedragen aan de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. Een belangrijk speerpunt was de verdere verbetering van de brandveiligheid. De samenwerking met de Veiligheidsregio Drenthe (VRD) heeft geleid tot waardevolle inzichten en praktische adviezen. De gesprekken en oefeningen met de brandweer zijn door het team als leerzaam en ondersteunend ervaren. Naar aanleiding van het advies van de VRD zijn vrijloopdeurdrangers op de kamerdeuren gerealiseerd. Deze zijn in het tweede kwartaal van 2026 geplaatst en aangesloten op de brandmeldinstallatie (BMI). De eerste controles zijn succesvol afgerond. In hetzelfde kwartaal voert KIWA de eindcontrole uit op de installatie.

Ook op het gebied van deskundigheidsbevordering zijn belangrijke stappen gezet. Verschillende medewerkers hebben een opleiding afgerond of zijn gestart met een nieuwe opleiding. Daarnaast is het scholingsaanbod afgestemd op de behoeften van medewerkers. Zo is een praktijkgerichte training wondverzorging georganiseerd, die door de deelnemers als waardevol is ervaren en heeft bijgedragen aan het professioneel handelen.

Het jaarlijkse PSA-onderzoek heeft opnieuw inzicht gegeven in de psychosociale arbeidsbelasting binnen de organisatie. De resultaten laten zien dat medewerkers zich veilig voelen binnen de organisatie en dat er nauwelijks signalen zijn op het gebied van werkdruk, ongewenst gedrag of fysieke belasting. De uitkomsten zijn gezamenlijk met het team besproken en geëvalueerd. Ook het klanttevredenheidsonderzoek laat een stabiel beeld zien. De gemiddelde waardering bleef, net als het voorgaande jaar, uitkomen op een 7,9. Hoewel Soozijn trots is op dit resultaat, zien wij tegelijkertijd mogelijkheden om de kwaliteit verder te verbeteren. Met name het onderdeel dagbesteding scoorde lager dan gewenst. Daarom zijn hiervoor gerichte verbetermaatregelen opgesteld.

Daarnaast kijken wij met tevredenheid terug op de samenwerking met onze ketenpartners. Uit de jaarlijkse leveranciersbeoordeling blijkt dat de samenwerking met externe partners goed verloopt en dat er op dit moment geen aanvullende verbeteracties noodzakelijk zijn.

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

Hoewel het afgelopen jaar veel positieve ontwikkelingen heeft opgeleverd, blijft Soozijn zich inzetten voor het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg. Kwaliteitsverbetering is een doorlopend proces waarin leren, evalueren en ontwikkelen centraal staan. 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. De organisatie constateert dat het sturen op kwaliteitsdoelen goed verloopt. Daarnaast is de implementatie van de NEN 7510 grotendeels afgerond op basis van de uitgevoerde nulmeting. In het komende jaar wordt verder gewerkt aan de afronding en borging van deze norm.

Voor 2026 heeft Soozijn de volgende doelen geformuleerd:

- 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

Met deze doelstellingen blijft Soozijn werken aan een veilige, professionele en toekomstbestendige woonomgeving, waarin bewoners centraal staan en kwaliteit van zorg continu wordt ontwikkeld.

Bibliografie

Zorginstituut Nederland. (n.d.). *Kwaliteitskader woonzorg in de langdurige ggz.* [zorginzicht.nl](https://www.zorginzicht.nl).



Soozijn