

Kwaliteitsbeeld 2025

Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 - 2028



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Profiel Trajectvol	4
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele persoon	10
Evaluatie bouwsteen 1	14
In gesprek met Rosanne	17
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking	19
Evaluatie bouwsteen 2	24
In gesprek met Kevin	27
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	28
Evaluatie bouwsteen 3	33
In gesprek met Jilly	35
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	36
Reactie Raad van Commissarissen op het Kwaliteitsbeeld	42
Slotwoord	43

Voorwoord

De afgelopen periode kenmerkte zich voor Trajectvol als een intensieve en leerzame reis. Een periode waarin diverse ontwikkelingen en uitdagingen zichtbaar waren, zowel binnen de organisatie als in het dagelijks werk met cliënten. Ook in de persoonlijke situaties van medewerkers en cliënten was sprake van verandering en beweging. In gezamenlijkheid is deze reis voortgezet, met blijvende aandacht voor kwaliteit, betrokkenheid en ontwikkeling.

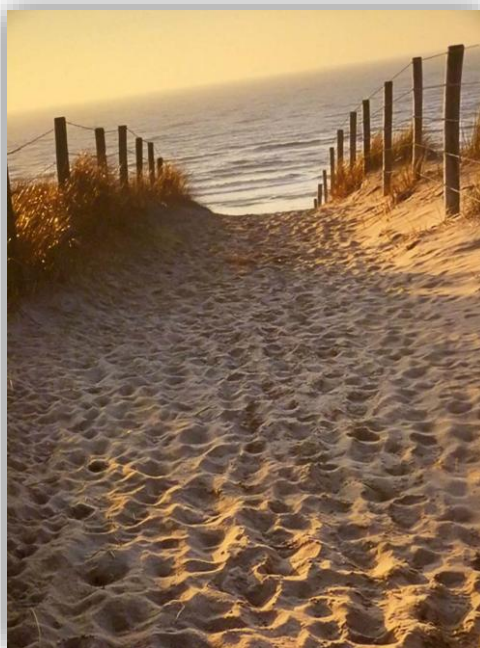
Het besturen van een dynamische organisatie als Trajectvol vraagt om voortdurende alertheid. Soms betekent dit tijdig bijsturen, soms bewust pas op de plaats maken. Door regelmatig stil te staan en te reflecteren, ontstond ruimte voor nieuwe inzichten en het verder aanscherpen van de koers. Deze manier van werken past bij de identiteit van Trajectvol: een lerende organisatie die zorgvuldig omgaat met verandering.

Trajectvol werkt vanuit de overtuiging dat kwaliteit nooit af is. Er wordt gestreefd naar een continue verbetercyclus, waarin leren en ontwikkelen plaatsvinden op individueel niveau, binnen teams en op organisatieniveau. In dit kwaliteitsbeeld wordt zichtbaar gemaakt hoe hier in de praktijk invulling aan wordt gegeven en hoe hier structureel aan wordt gewerkt.

Medewerkers vormen hierin het belangrijkste fundament. Hun deskundigheid, betrokkenheid en bereidheid om te blijven leren, maken het mogelijk om persoonsgerichte zorg en begeleiding te bieden. De eigen regie van de cliënt als uitgangspunt.

Met dit kwaliteitsbeeld nodigt Trajectvol de lezer uit om inzicht te krijgen in de wijze waarop wordt gewerkt aan kwaliteit, reflectie en ontwikkeling. De gezamenlijke reis wordt voortgezet met blijvende aandacht voor leren, verbeteren en het bieden van passende zorg en begeleiding.

Het volledige kwaliteitsrapport is op te vragen bij Trajectvol en beschikbaar via de website: www.trajectvol.nl



Profiel Trajectvol

Algemeen

Trajectvol is sinds de oprichting in 2005 gegroeid van een eenmanszaak tot een professionele zorgaanbieder met bijna 45 medewerkers in 2025. Als organisatie biedt Trajectvol ambulante begeleiding, voornamelijk gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), dagbesteding onder de naam *Smaakvol Eten & Drinken* en woonbegeleiding vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Sinds het najaar van 2020 beschikt Trajectvol over een blijvende inschrijving bij het zorgkantoor (VGZ) voor de zorgvormen begeleiding, dagbesteding en wonen. In oktober 2020 is woonvoorziening Mariapark gestart. Dit is een woonvoorziening met een huiselijk karakter, waar 24 uur per dag begeleiding aanwezig is. Bewoners ontvangen, ieder op hun eigen niveau, ondersteuning bij het ontwikkelen en behouden van vaardigheden op verschillende leefgebieden.

In 2021 volgde de uitbreiding met het woonproject Pastorietuin. In deze woonvoorziening wonen tien bewoners in een eigen appartement. De begeleiding is hier semi-ambulant ingericht, met 24-uurs bereikbaarheid. De bewoners stemmen de begeleidingsmomenten af met de begeleiders op basis van hun individuele zorgvraag.

Visie en kernwaarden van Trajectvol

Trajectvol biedt persoonsgerichte zorg en begeleiding, waarbij de eigen regie van de cliënt centraal staat. Wij hanteren het uitgangspunt: 'Gewoon waar het kan, speciaal waar nodig'.

Onze visie is gericht op het actief betrekken van cliënten bij hun eigen ontwikkeling. Samen onderzoeken wij wat voor iedere cliënt de meest optimale ontwikkelingsomgeving is. Dit vraagt om maatwerk en een flexibele benadering die aansluit bij de individuele behoeften en mogelijkheden.

De kernwaarden respectvol, talentvol, transparant en professionaliteit vormen de basis van ons handelen. Deze waarden zijn de drijfveren die ervoor zorgen dat het werk dagelijks met zorg, kwaliteit en plezier wordt uitgevoerd.

Respectvol

Trajectvol respecteert mensen zoals zij zijn. Ieder individu beschikt over eigen mogelijkheden, wensen, behoeften, beperkingen en eigenaardigheden. Deze visie komt tot uiting in de basishouding richting cliënten én in de wijze waarop medewerkers binnen de organisatie met elkaar omgaan. Iedereen wordt gerespecteerd, zowel als mens als in zijn of haar professionele rol.

Talentvol

Alle ondersteuning die Trajectvol biedt, is gebaseerd op de talenten en krachten van de cliënt. Waar mogelijk behoudt de cliënt de regie over zijn of haar eigen traject. Trajectvol sluit aan bij wat de cliënt wil en kan, en stimuleert ontwikkeling door – waar passend – samen een stap verder te gaan. De gehanteerde methodiek richt zich op de wensen, mogelijkheden en individuele behoeften van de cliënt en wordt vastgelegd in een persoonlijk ondersteuningsplan.

Transparantie

Trajectvol streeft ernaar inzichtelijk te maken wat de organisatie doet, waarom zij dit doet en welke resultaten zij wil bereiken. Als groeiende organisatie staat Trajectvol, naast bestaande doelgroepen en doelstellingen, open voor nieuwe doelgroepen en ontwikkelmogelijkheden.

Transparantie betekent ook dat er ruimte is voor leermomenten. Trajectvol communiceert hierover open, trekt hier lessen uit en versterkt daarmee de professionaliteit van de organisatie. Trajectvol beschikt over een klachtenprocedure en een (externe) vertrouwenspersoon.

Professionaliteit

Trajectvol werkt met betrokken, ervaren en bevlogen medewerkers. Door middel van scholing, training en intervisie/supervisie wordt de kennis en deskundigheid binnen alle lagen van de organisatie op peil gehouden. De organisatie staat open voor nieuwe inzichten en methodieken. Daarnaast zoekt Trajectvol actief en proactief de samenwerking met andere partijen, zowel binnen als buiten de eigen organisatie. Cliënten, hun naasten, collega's en samenwerkingspartners kunnen erop vertrouwen dat Trajectvol passende en kwalitatieve dienstverlening biedt.

Positief leefklimaat en verbindend gezag

Positief leefklimaat bij Trajectvol

Binnen Trajectvol staat een positief leefklimaat centraal in alle vormen van begeleiding. Dit betekent dat cliënten zich veilig, welkom en serieus genomen voelen. Er is sprake van een voorspelbare structuur, duidelijke afspraken en een respectvolle omgang. Door deze veilige en ondersteunende omgeving krijgen cliënten ruimte om zich te ontwikkelen, eigen regie te ervaren en stappen te zetten op verschillende leefgebieden, passend bij hun mogelijkheden.

Verbindend gezag bij Trajectvol

Trajectvol werkt vanuit verbindend gezag: begeleiders bieden nabijheid, geven richting en stellen duidelijke grenzen, altijd vanuit de relatie met de cliënt. Door consequent, betrouwbaar en transparant te handelen ontstaat wederzijds vertrouwen. Cliënten worden actief betrokken bij keuzes en afspraken, waardoor zij worden gestimuleerd in hun eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid, zonder dat de benodigde ondersteuning uit het oog wordt verloren.



Missie

Trajectvol is een maatschappelijk betrokken onderneming met oog voor de belangen van zowel de samenleving als de mensen die daar deel van uitmaken. In een maatschappij waarin kwetsbare mensen steeds minder aansluiting vinden op verschillende levensgebieden, zet Trajectvol zich actief in om deze mensen te ondersteunen en perspectief te bieden.

De missie van Trajectvol is dat iedereen de kans krijgt om een zinvol en gelukkig leven te leiden. De ondersteuning is gericht op het ontwikkelen en versterken van de zelfredzaamheid van de cliënt. Trajectvol biedt begeleiding en ondersteuning op het gebied van ambulante begeleiding, wonen, werk en dagbesteding, en sociale activering. Dit betreft mensen met psychische, psychosociale en lichamelijke en/of verstandelijke beperkingen. De zorg wordt zoveel mogelijk dichtbij georganiseerd, waarbij zelfregie van de cliënt centraal staat.

De eigen kracht, wensen en keuzes van de cliënt zijn altijd richtinggevend binnen de ondersteuning. Trajectvol voert haar missie uit door zich als organisatie voortdurend te blijven ontwikkelen. De organisatie kenmerkt zich door flexibiliteit en creativiteit, waarbij alle mogelijke ruimte wordt benut om aan te sluiten bij wat binnen het vermogen van de cliënt ligt.

Trajectvol stelt zich ten doel zich blijvend te profileren en verder te professionaliseren als zorginstelling voor mensen met een grote afstand tot zowel de maatschappij als de arbeidsmarkt.

Doelgroep

Trajectvol biedt zorg en ondersteuning aan kwetsbare mensen binnen de samenleving die (dreigen te) vastlopen op meerdere leefgebieden en daardoor steeds minder aansluiting ervaren. Vaak is sprake van problematiek op verschillende terreinen, zoals wonen, sociaal netwerk en financiën. Bij cliënten die begeleiding ontvangen van Trajectvol is veelal sprake van psychische, psychosociale, lichamelijke en/of verstandelijke beperkingen, vaak in combinatie met een autismespectrumstoornis (ASS) en/of AD(H)D.

Trajectvol hanteert de volgende uitsluitingscriteria:

- Zware gedragsstoornissen met niet-begeleidbare agressie.
- Ernstige verslavingsproblematiek waarbij behandeling nog voorliggend is.

De cliënten die Trajectvol ondersteunt, hebben behoefte aan structuur, duidelijkheid en voorspelbaarheid om zich optimaal te kunnen ontwikkelen. Binnen de kleinschalige opzet van Trajectvol zijn er diverse mogelijkheden om per cliënt een passende en stabiele basissetting te bieden, afgestemd op de individuele ondersteuningsvraag.

Trajectvol is ISO-gecertificeerd (ISO 9001:2015) en werkt conform het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023–2028, dat als leidraad dient voor het leveren, borgen en continu verbeteren van kwalitatief goede zorg.

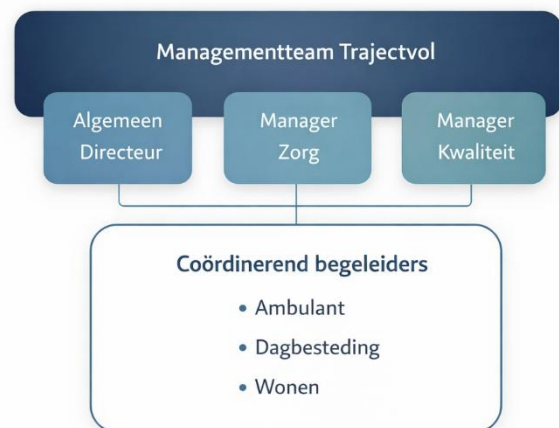
Organisatiestructuur

Sinds 2013 is Trajectvol B.V. onder deze naam actief in de regio. De organisatie is ingericht als een besloten vennootschap met een Raad van Bestuur en een Raad van Commissarissen. Trajectvol werkt volgens de principes van de Zorgbrede Governancecode 2022 voor kleine zorgaanbieders.

Trajectvol kent een platte organisatiestructuur met korte en directe lijnen. Medewerkers staan midden in de samenleving en beschikken over de kennis en vaardigheden die nodig zijn om optimale kwaliteit van zorg te leveren. Daarbij staan betrokkenheid, resultaatgerichtheid, doorzettingsvermogen, creativiteit, oplossend vermogen en vooral de mens centraal.

Binnen Trajectvol wordt gewerkt met twee managers: een manager 'Zorg en Begeleiding' en een manager 'Kwaliteit'. De taken en verantwoordelijkheden van deze managers zijn duidelijk afgebakend en op elkaar afgestemd.

Binnen de verschillende afdelingen van Trajectvol wordt gewerkt met coördinerend begeleiders. Zij vervullen een verbindende rol tussen de dagelijkse praktijk en het management. De aansturing van de coördinerend begeleiders valt onder de verantwoordelijkheid van de zorgmanagers.



Trajectvol in cijfers

In 2025 heeft Trajectvol 27 medewerkers in dienst (peildatum 31 december 2025).

Het gaat in totaal om 19,83 fte's.

- Ambulant:
- Backoffice:
- Directie/management:
- Dagbesteding:
- Wonen:

Trajectvol had in 2025 (peildatum 31 december 2025) een totaal verzuimpercentage van 4,7%.

Op teamniveau:

- Ambulant: 3,4%
- Smaakvol: 5,4%
- Wonen: 5,3%

Trajectvol heeft in 2025 in totaal 108 cliënten (peildatum 31 december 2025), die langer dan drie maanden zorg ontvangen.

- 32 cliënten ontvangen zorg vanuit een Wlz-indicatie.
- 76 cliënten ontvangen zorg vanuit een Wmo-indicatie.

Met alle cliënten die begeleiding ontvangen vanuit Trajectvol wordt (jaarlijks) een begeleidingsplan opgesteld.

Voor 108 cliënten die zorg ontvangen van Trajectvol is een recente risico-inventarisatie opgenomen in het cliëntdossier. Daarnaast zijn er 104 geldige, ondertekende begeleidingsplannen aanwezig.

Het ontbreken van een ondertekend begeleidingsplan en/of een recente risico-inventarisatie heeft betrekking op nieuw ingestroomde cliënten. Trajectvol hanteert hierbij de volgende richtlijnen:

- Binnen drie weken na start van de zorg/begeleiding is een risico-inventarisatie aanwezig.
- Binnen zes weken na start van de zorg/begeleiding is een ondertekend begeleidingsplan aanwezig.

Klachten en incidentmeldingen

In 2025 zijn er 0 klachten ontvangen.

In 2025 zijn er 95 (bijna) incidentmeldingen (MIC-meldingen) geweest.

Binnen Trajectvol is één melding gedaan bij Veilig Thuis. Hierbij is gewerkt conform de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. In dit proces is telefonisch overleg gevoerd met Veilig Thuis en de betrokken gemeente. De aandachtsfunctionaris binnen Trajectvol heeft de medewerkers hierbij ondersteund. Alle stappen van de meldcode zijn zorgvuldig doorlopen.

Kwaliteit bij Trajectvol

Trajectvol is ISO 9001:2015 gecertificeerd. In het kwaliteitshandboek is vastgelegd hoe processen verlopen. Dit handboek is op papier en digitaal beschikbaar voor alle medewerkers. Jaarlijks vindt een controle plaats of de beschreven procedures en protocollen nog up-to-date zijn en voldoen aan de wet- en regelgeving waar we als organisatie mee te maken hebben. Daar waar nodig worden deze bijgesteld.

Trajectvol laat elk jaar een interne en externe audit uitvoeren. Hiervoor hanteren we een cyclus gebaseerd op de bouwstenen uit het kwaliteitskader. Naast de gebruikelijke controle van de processen stellen we jaarlijks een onderdeel centraal binnen de audit, dit ligt vast binnen het auditplan.

Trajectvol wil een organisatie zijn, die zijn medewerkers duidelijke kaders biedt waarbinnen ze zich kunnen bewegen maar wil de medewerkers ook niet belasten met te veel regels.

Het optimaal benutten van kennis en kunde van onze medewerkers staat voorop en daarnaast willen we ook onze kwaliteit en veiligheid van onze zorgverlening borgen.

Uit de tevredenheid van onze cliënten en medewerkers kunnen we concluderen dat we al veel dingen goed doen, maar dat er ook dingen blijven die voor verbetering vatbaar zijn.

Borgen van kwaliteit

Trajectvol borgt en verbetert de kwaliteit van zorg door te werken volgens de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus van Deming. Dit betekent dat voortdurend wordt geëvalueerd of de gehanteerde methodieken, werkwijzen en doelstellingen nog passend en doelgericht zijn. Waar nodig worden werkwijzen bijgesteld of doelstellingen heroverwogen, zodat de zorg blijft aansluiten bij de behoeften van cliënten, medewerkers en de organisatie.



De kwaliteitscyclus wordt op verschillende niveaus binnen de organisatie toegepast:

Cliëntniveau

- Het halfjaarlijks evalueren van het ondersteuningsplan, waarbij de actuele situatie en nieuwe doelen worden vastgelegd in een bijgesteld ondersteuningsplan.
- Een jaarlijks verkort cliënttevredenheidsonderzoek, gericht op de zorgrelatie en gekoppeld aan de eindevaluatie van het ondersteuningsplan.
- Eén keer per twee jaar een uitgebreid cliënttevredenheidsonderzoek naar de zorgrelatie.
- Eens per drie jaar wordt een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd op basis van de *Ben ik Tevreden?*-gesprekken. Dit onderzoek wordt uitsluitend afgenomen bij cliënten die zorg ontvangen vanuit een Wlz-indicatie. In de evaluaties zijn de vragen uit de *Ben ik Tevreden?*-lijst grotendeels geïntegreerd. Hierdoor worden de uitkomsten in zekere zin ook benut binnen de Wmo, doordat relevante informatie uit de *Ben ik Tevreden?*-gesprekken hierin wordt meegenomen.

Medewerkersniveau

- Het voeren van persoonlijke evaluatiegesprekken, met aandacht voor de functieomschrijving en de deskundigheidsontwikkeling van de medewerker.
- Eén keer per twee jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- Het aanbieden van een jaargesprek.

Teamniveau

- Het bespreken en analyseren van incidentmeldingen.
- Intervisie, gericht op reflectie, leren en professionele ontwikkeling.

Organisatieniveau

- Het benutten van input voor verbetering vanuit ketenpartners, het zorgkantoor, de inspectie en andere externe partijen.
- Het uitvoeren van interne en externe audits.

Bouwsteen 1

Het zorgproces rond de individuele persoon

Goede zorg en ondersteuning is persoonsgericht: de mens staat centraal en de ondersteuning sluit aan bij iemands mogelijkheden, wensen en leven. Er is geen standaard aanpak; het individuele zorgproces vormt altijd het uitgangspunt.

Door voortdurende dialoog tussen cliënten, hun verwanten en professionals ontstaat, aangevuld met diagnostiek en voorgeschiedenis, een integraal beeld van de persoon achter de zorgvraag. Op basis daarvan verkennen professionals samen met de cliënt wat de onderliggende behoeften zijn en welke mogelijkheden er zijn om hierop aan te sluiten, met focus op wat wél mogelijk is.



De afspraken die in samenspraak worden gemaakt over zorg, ondersteuning, doelen en ontwikkelmogelijkheden worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. Dit plan biedt alle betrokkenen inzicht en duidelijkheid. Doordat het plan gezamenlijk wordt opgesteld, krijgt het extra betekenis en draagt het bij aan passende en persoonsgerichte ondersteuning.

Kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt

Hoe richt Trajectvol de zorg in?

Trajectvol biedt woonzorg op de locaties Mariapark en Pastorietuin. Op locatie Mariapark is sprake van 24-uurs aanwezigheid van begeleiding. Op locatie Pastorietuin wordt 24-uurs bereikbaarheid geboden. Daarnaast verzorgt Trajectvol dagbesteding op de locatie *Smaakvol Eten & Drinken*.

Naast wonen en dagbesteding biedt Trajectvol ambulante begeleiding bij cliënten in hun eigen leefomgeving. De bereikbaarheid van de begeleiding wordt, naast de ingeplande afspraken, individueel afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. De ambulante zorg die Trajectvol levert, wordt grotendeels gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Ondersteuningsvraag en ondersteuningsplan

Cliënten van Trajectvol hebben ondersteuningsvragen op meerdere leefgebieden, waaronder zelfredzaamheid, sociale relaties, persoonlijke verzorging, financiën, psychisch welbevinden, dagbesteding en zingeving. Deze ondersteuningsvragen worden vastgelegd in een persoonlijk ondersteuningsplan.

Het ondersteuningsplan komt tot stand vanuit dialoog tussen de cliënt, de begeleiding en (eventueel) het netwerk dat bij de cliënt betrokken is. Het plan is gebaseerd op een competentiegerichte benadering, waarbij samen met de cliënt haalbare doelen worden opgesteld per leefgebied. Daarbij wordt gekeken naar wat al goed gaat en waar verdere ontwikkeling mogelijk is. Samen wordt besproken op welke manier aan de gestelde doelen wordt gewerkt.

Begeleidingsvisie

Binnen Trajectvol gaan wij uit van de overtuiging dat ieder mens competenties kan ontwikkelen en op zijn of haar eigen manier invulling kan geven aan een zinvol leven, al dan niet met ondersteuning. Wij bieden persoonsgerichte begeleiding waarbij de eigen regie van de cliënt centraal staat en sluiten zoveel mogelijk aan bij de belevingswereld, mogelijkheden en het ontwikkelingsniveau van de cliënt.

De begeleiding vindt plaats binnen een positief leefklimaat, waarin veiligheid, voorspelbaarheid, verbinding en ruimte voor ontwikkeling de basis vormen. In dit leefklimaat voelen cliënten zich gezien, gehoord en ondersteund, wat bijdraagt aan hun welzijn en groei.

Begeleiders stemmen hun begeleidingsstijl voortdurend af op wat op dat moment nodig is om de cliënt te stimuleren in zijn of haar ontwikkeling. Daarbij wordt gewerkt vanuit verbindend gezag: begeleiders zijn nabij, duidelijk en betrouwbaar, stellen grenzen waar nodig en behouden daarbij altijd de relatie met de cliënt. Verbindend gezag helpt om richting en structuur te bieden, juist in situaties waarin spanning of onveiligheid dreigt, zonder de verbinding te verliezen.

Op deze manier creëren wij binnen Trajectvol een omgeving waarin cliënten zich kunnen ontwikkelen, passend bij hun eigen tempo en mogelijkheden, en waarin begeleiding ondersteunend is aan een betekenisvol en zo zelfstandig mogelijk leven.

Evaluatie en borging van het zorgproces

De ondersteuningsplannen binnen Trajectvol hebben een geldigheidsduur van één jaar. Voor alle cliënten, met uitzondering van cliënten van *Smaakvol Eten & Drinken*, vindt na een half jaar - of eerder indien nodig - een tussenevaluatie plaats. De evaluatie van de gestelde doelen wordt vastgelegd in een evaluatieformulier.

Het zorgproces rondom de cliënt is vastgelegd in een procedure, zodat voor alle medewerkers duidelijk is hoe de zorg en ondersteuning binnen Trajectvol wordt vormgegeven.

De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

Melding (bijna) incidenten

Binnen Trajectvol vinden we het belangrijk dat het bespreken van incidenten en afwijkingen op een open en laagdrempelige manier gebeurt. We willen een veilige sfeer creëren waarin medewerkers zich gehoord voelen en zonder terughoudendheid kunnen delen wanneer iets niet goed is gegaan. Door hier samen open over in gesprek te gaan, kunnen we van elkaar leren en onze zorg blijven verbeteren. Daarbij gaan we ervan uit dat fouten vrijwel nooit met opzet worden gemaakt.

Ieder (bijna)-incident wordt vastgelegd via het formulier '*Melding (bijna) incidenten*'. Deze melding wordt zorgvuldig bekeken door de MIC-coördinator. Indien nodig worden externe deskundigen betrokken om een situatie goed te begrijpen en zorgvuldig af te ronden.

De gemelde (bijna)-incidenten worden vervolgens besproken binnen het betrokken team. Samen kijken we wat hiervan geleerd kan worden en welke verbeteringen helpend zijn in de dagelijkse praktijk. Deze verbeterpunten worden waar mogelijk concreet doorgevoerd.

In 2025 zijn er 95 MIC-meldingen gedaan via het meldingsformulier.

De incidenten zijn volgens procedure besproken met de betrokkenen en er zijn maatregelen genomen om nieuwe incidenten te voorkomen.

Incidenten hebben niet alleen impact op cliënten, maar kunnen ook veel betekenen voor medewerkers. Trajectvol vindt het daarom belangrijk dat er voldoende aandacht is voor goede nazorg. Medewerkers krijgen de ruimte om hun ervaringen te delen, zich gehoord te voelen en waar nodig ondersteuning te ontvangen.

Elektronisch dossier

Sinds april 2024 is het incidentenformulier geïntegreerd in het elektronisch cliëntdossier. Meldingen worden digitaal ingevuld door de melder. Ook de verdere afhandeling van het incident wordt digitaal vastgelegd door de verantwoordelijke. Op deze manier blijft het proces overzichtelijk en kan, indien nodig, passend vervolg worden gegeven aan een melding.

Melden afwijkingen

Binnen Trajectvol is een duidelijke procedure vastgelegd voor de manier waarop we omgaan met afwijkingen binnen het zorgproces. Deze procedure maakt onderdeel uit van het kwaliteitshandboek en is bij alle medewerkers bekend. Zo weten we samen waar we op kunnen terugvallen wanneer iets anders loopt dan bedoeld.

De afwijking die het meest voorkomt, heeft betrekking op het niet tijdig opstellen of evalueren van het begeleidingsplan. We realiseren ons dat dit in de dagelijkse praktijk verschillende oorzaken kan hebben. De manager Kwaliteit houdt hier zicht op en ondersteunt waar nodig door passende acties te ondernemen, met als doel medewerkers te helpen en de kwaliteit van zorg te blijven waarborgen.

Meldcode Veilig Thuis

Conform de Wet verplichte meldcode Veilig Thuis heeft Trajectvol een twee meldcode-functionarissen aangesteld. Deze functionaris vervult een adviserende rol ten aanzien van de beleidsontwikkeling en heeft een coördinerende rol bij de uitvoering van de stappen van de Meldcode wanneer er signalen of vermoedens zijn van huiselijk geweld.

Het beleid van Trajectvol is dat alle medewerkers die betrokken zijn bij de zorg de e-learning 'Werken met de meldcode' volgen. Nieuwe medewerkers die deze scholing (in 2024 en 2025) nog niet hebben gevolgd, krijgen deze in 2026 aangeboden.

Om het werken met de 'Meldcode Huiselijk geweld' blijvend onder de aandacht te houden, wordt dit onderwerp jaarlijks na een interne vergadering opnieuw besproken. De functionarissen hebben hierin een actieve rol en zorgen ervoor dat het belang van de meldcode onder collega's onder de aandacht blijft.

In het voorjaar van 2025 heeft een opfrismoment rondom de meldcode plaatsgevonden. Dit moment is door collega's als zeer waardevol ervaren. In het voorjaar van 2026 zal opnieuw een opfrismoment rondom de meldcode worden georganiseerd om de kennis en alertheid blijvend te ondersteunen.

Bij een incidentmelding waarbij sprake is van een vermoeden van huiselijk geweld, wordt de functionaris betrokken bij de afhandeling. Deze functionaris ondersteunt bij de afweging rondom een eventuele melding bij Veilig Thuis en adviseert medewerkers over het voeren van gesprekken met betrokkenen.

Calamiteitenplannen

Trajectvol hanteert het beleid dat alle medewerkers die werkzaam zijn op de woon- en dagbestedingslocaties beschikken over een geldig BHV-certificaat. Deze scholing wordt jaarlijks herhaald, zodat kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfshulpverlening actueel blijven.

Op de locaties Smaakvol en Mariapark is een calamiteitenplan aanwezig en worden periodiek ontruimingsoefeningen uitgevoerd. In 2025 heeft bij Smaakvol een ontruimingsoefening plaatsgevonden. Op locatie Mariapark zijn in 2025 ontruimingsoefeningen uitgevoerd, zowel met als zonder bewoners. Na afloop heeft een evaluatie plaatsgevonden en zijn waar nodig aanpassingen doorgevoerd.

Voor locatie Pastorietuin is per cliënt een individuele beschrijving opgesteld waarin staat wat te doen in geval van nood of brand. Tijdens de bewonersvergadering in oktober 2024 is echter naar voren gekomen dat cliënten ondanks deze beschrijving nog onduidelijkheid ervaren over het handelen bij een calamiteit. Naar aanleiding hiervan is besloten om jaarlijks een actieve oefening te organiseren in het voorjaar en een mondelinge oefening in het najaar.

Met het oog op de veiligheid wordt deze herhaalcyclus structureel uitgevoerd, zodat aandacht voor calamiteiten en handelen bij noodsituaties blijvend geborgd is bij zowel medewerkers als cliënten.

De risico inventarisatie en evaluatie (RI&E)

In 2025 heeft Trajectvol de RI&E, die in 2022 door DDV Verzuimbegeleiders is uitgevoerd, intern geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie is vastgesteld dat er geen organisatorische veranderingen hebben plaatsgevonden die aanleiding geven tot het uitvoeren van een nieuwe RI&E.

Wanneer zich in de toekomst ingrijpende wijzigingen binnen de organisatie voordoen, zal opnieuw een RI&E worden uitgevoerd. Jaarlijks worden de getroffen maatregelen intern geëvalueerd en wordt beoordeeld of de RI&E nog actueel is. Indien nodig laat Trajectvol door DDV Verzuimbegeleiders een nieuwe RI&E uitvoeren.

De RI&E en het bijbehorende Plan van Aanpak vormen een belangrijke basis voor het voeren van een systematisch en zorgvuldig arbobeleid.

Bouwsteen 1

Evaluatie van gestelde doelen en leren & verbeteren

In het kwaliteitsbeeld 2025 evalueren wij de uitvoering en effecten van doelen die in 2023 zijn vastgesteld en die in de periode 2024–2025 zijn opgepakt of verder zijn doorontwikkeld.

Op basis van deze evaluatie zijn verbeter- en ontwikkelpunten opgesteld voor 2025. Deze verbeterpunten zijn per bouwsteen uitgewerkt en dienen als leidraad voor het verder verbeteren en optimaliseren van onze zorgverlening.

Doel 1: Er is een nieuw cliëntvolgsysteem ingericht en geïmplementeerd voor alle cliënten

(doel is gedeeltelijk behaald)

In 2024 is Trajectvol gestart met een nieuw cliëntvolgsysteem. Dit systeem is in de zomer van 2025 failliet verklaard, waarna Trajectvol op zoek is gegaan naar een passende nieuwe partner. Uiteindelijk is gekozen voor ONS van Nedap.

In het najaar van 2025 is de implementatie van ONS gestart en zijn trainingen georganiseerd voor collega's. In 2026 wordt dit traject voortgezet, met als doel het werken met ONS verder te verdiepen en te borgen, zodat medewerkers steeds gemakkelijker en efficiënter met het systeem kunnen werken.

In 2026 wordt Carenzorgt beschikbaar gesteld voor cliënten die hier gebruik van willen maken. Carenzorgt is een beveiligde online omgeving waarin cliënten en, indien van toepassing, hun naasten inzicht krijgen in het zorgproces. Via Carenzorgt kunnen zij onder andere het zorgplan inzien, rapportages lezen en betrokken blijven bij de ondersteuning die wordt geboden.

Met de inzet van Carenzorgt wordt de transparantie vergroot en wordt de samenwerking tussen cliënten, hun netwerk en begeleiding versterkt. Dit draagt bij aan meer betrokkenheid en eigen regie van de cliënt binnen het zorgproces.

Doel 2: Verlichting van de administratie

(doel is gedeeltelijk behaald)

Door de invoering van een nieuw elektronisch cliëntdossier en het steeds beter verlopen van de implementatie, zal de administratieve druk binnen Trajectvol verder afnemen.

Ook het kwaliteitshandboek ISO 9001 zal worden gedigitaliseerd, waardoor dit niet langer fysiek als map op kantoor aanwezig is. Het digitaliseren van het kwaliteitshandboek maakt beter inzichtelijk wanneer bijvoorbeeld protocollen aan herziening toe zijn en draagt bij aan efficiëntie en tijdwinst.

Op dit moment zijn nog niet alle documenten digitaal beschikbaar, waardoor het gestelde doel nog niet volledig is behaald.

Uiteindelijk draagt deze ontwikkeling eraan bij dat medewerkers zich meer kunnen richten op wat zij het allerbelangrijkste vinden: het dagelijks bieden van de best mogelijke zorg en ondersteuning aan cliënten, bewoners en collega's.

Doel 3: Veilig incidenten melden

(doel is gedeeltelijk behaald)

Bij de woonlocaties is sprake van een toename van het aantal (bijna-)incidentmeldingen (MIC). Binnen de ambulante begeleiding en de dagbesteding worden daarentegen weinig (bijna-)incidenten gemeld.

De MIC-meldingen worden digitaal vastgelegd in het cliëntdossier. In het meldformulier kan een specifiek onderwerp worden aangekruist, zoals bijvoorbeeld geweld, overlast of een medicatiefout. Hierdoor ontstaat een goed overzicht van de meest voorkomende en actuele onderwerpen. Dit maakt het mogelijk om gericht te analyseren waar eventuele aanpassingen of verbeteringen nodig zijn in het zorgproces.

Overzicht vanuit de PDCA-cirkel

PDCA	Doel 1 <u>Cliëntvolgsysteem (ECD) & Carenzorgt</u>	Doel 2 <u>Verlichting administratie</u>	Doel 3 <u>Veilig incidenten melden (MIC)</u>
Plan	Eén nieuw cliëntvolgsysteem en een digitale omgeving voor cliënten en hun netwerk.	Verminderen van administratieve lasten door digitalisering.	Zorgvuldig en veilig melden van (bijna-)incidenten.
Do	Na faillissement systeem in 2025 gekozen voor ONS van Nedap. Implementatie en training gestart. Voorbereiding inzet Carenzorgt.	Invoering elektronisch cliëntdossier en start digitalisering ISO 9001-kwaliteitshandboek.	Digitale MIC-meldingen vastgelegd in het cliëntdossier met themakeuze.
Check	ONS is deels geïmplementeerd; Carenzorgt nog niet voor alle cliënten in gebruik.	Administratie deels verlicht; nog niet alle documenten zijn digitaal beschikbaar.	Meer inzicht in meldingen bij wonen, dagbesteding en ambulante.
Act	In 2026 borging van ONS en beschikbaar stellen van Carenzorgt voor cliënten die dit willen.	Verdere digitalisering om efficiëntie en tijdwinst te vergroten.	Analyse van meldingen en gerichte verbeteringen in het zorgproces.

In gesprek met Rosanne

Mijn verhaal bij Trajectvol



Mijn weg naar Trajectvol begon eigenlijk op het moment dat de ondersteuning vanuit Reinier van Arkel stopte. Zij konden mij op dat moment niet verder begeleiden in wat ik voor ogen had. Ik wilde heel graag op mezelf gaan wonen, maar ik had geen idee hoe ik dat moest aanpakken. Juist daarom had ik ambulante begeleiding nodig.

Ik kwam regelmatig langs Trajectvol en werd daardoor nieuwsgierig. Er zaten een paar jaar tussen het stoppen van mijn vorige traject en de stap naar Trajectvol, maar uiteindelijk heb ik toch de telefoon gepakt om te informeren naar de mogelijkheden. Ik kreeg toen een gesprek met de directeur. Dat gesprek was voor mij echt een keerpunt. Hij liet mij inzien dat het niet alleen ging om zelfstandig wonen, maar dat er eigenlijk veel meer speelde. Op zijn advies heb ik mij vervolgens gemeld bij de gemeente en vanaf dat moment is het balletje gaan rollen.

In eerste instantie kwam ik bij Trajectvol binnen met één duidelijke vraag: *ik wil op mezelf wonen, maar ik weet niet hoe*. Door de gesprekken die volgden, kwamen er steeds meer vragen en onderwerpen bij. Dingen waar ik eerder niet echt bij stil had gestaan, maar die wel belangrijk bleken.

Inmiddels krijg ik al vijf jaar begeleiding. Wat die begeleiding mij brengt? Vooral vertrouwen, zelfstandigheid en een luisterend oor. Maar misschien nog wel belangrijker: het heeft gezorgd voor een veel gezondere band met mijn moeder. Onze relatie is gegroeid naar een echte moeder-dochterband en dat betekent ontzettend veel voor mij.

Ook over het ondersteuningsplan ben ik positief. Ik heb inmiddels meerdere plannen gehad en het nieuwe systeem van Trajectvol maakt het allemaal nog overzichtelijker. Niet alleen voor de ambulant begeleider, maar ook voor mij. Ik kan mijn plan straks zelf inzien en digitaal ondertekenen. Ik word in het hele proces meegenomen, omdat het **mijn** plan is en dat voelt heel prettig.

Gaandeweg zijn er ook nieuwe doelen ontstaan. Waar het eerst alleen draaide om zelfstandig wonen, kwamen er steeds meer stappen bij. Zo had ik lange tijd geen daginvulling. Uiteindelijk ben ik gaan boksen bij Funky Gym, nu Training Centr in Berlicum. Dat gaf mij weer ritme en energie. Daarna ben ik gaan deelnemen aan de activiteiten van Wmo coöorporatie De Meierij. Het UWV raakte betrokken en samen met een jobcoach heb ik stappen gezet richting werk en opleiding. Dat alles heeft ertoe geleid dat ik inmiddels gestart ben met de opleiding tot **persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg**. Tijdens al deze stappen is mijn ambulant begeleider van enorme waarde geweest.

En ja, ik ben ook daadwerkelijk op mezelf gaan wonen. Inmiddels woon ik al drie jaar zelfstandig. Dat was een enorme stap en zeker niet altijd makkelijk. Het ging met vallen en opstaan. In het begin vond ik het heel lastig om alleen thuis te zijn, maar dat gevoel is nu veel minder aanwezig. Ik heb dagelijks contact met mijn moeder en zus. Met mijn moeder videobel ik zelfs elke dag, soms zelfs tijdens het eten. Als zij een dag niks van mij hoort, stuurt ze een berichtje omdat ze zich zorgen maakt - terwijl er dan eigenlijk niks aan de hand is. 😊

Wat de toekomst betreft heb ik duidelijke wensen. Ik wil mijn opleiding halen en gaan werken in dit vakgebied. Daarnaast heb ik een droom om ooit een eigen gezin te mogen stichten.

Tot slot is er één quote die voor mij alles samenvat:

“People cry, not because they are weak. It’s because they have been strong for too long.”

Het is oké om te huilen. Mijn tranen mogen er zijn. Ik heb genoeg meegemaakt en het is oké om dat op deze manier te laten zien.

Bouwsteen 2

Onderzoek naar de ervaringen

van mensen met een beperking

De stem van mensen met een beperking staat centraal. Zij en hun verwanten worden gehoord over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen en over de kwaliteit van hun bestaan. Regie over het eigen leven, gelijke kansen en het leiden van een betekenisvol leven vormen hierbij het uitgangspunt. Ervaringen van cliënten worden zowel in de dagelijkse praktijk als op systematische wijze opgehaald met een erkend cliëntervaringsinstrument.

De resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek dragen bij aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en daarmee aan de kwaliteit van leven. De verbeterpunten die hieruit voortkomen worden door de organisatie actief opgepakt en meegenomen in de dagelijkse zorgpraktijk, de gesprekken tussen begeleiders, cliënten en hun verwanten, en in het ondersteuningsplan.

Cliëntervaringsonderzoek

Mensen met een beperking hebben ieder hun eigen wensen en behoeften. Ook zij willen zoveel mogelijk zelf bepalen hoe zij hun leven invullen, zich verbonden voelen met anderen en mee kunnen doen in de samenleving. De gehandicaptenzorg ondersteunt dit door aan te sluiten bij de maatschappelijke domeinen wonen, werken en leren.

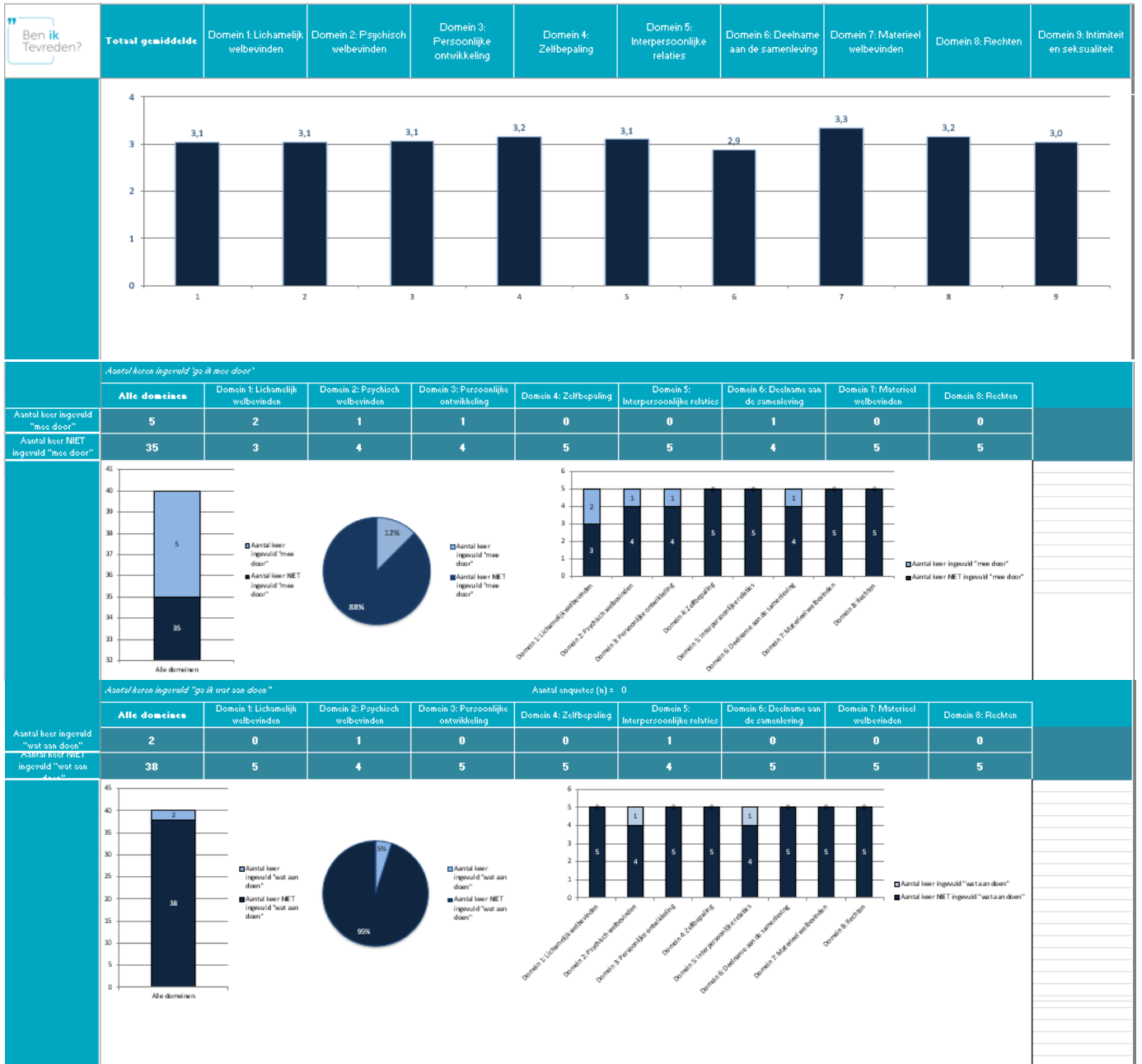
Daarbij hoort dat cliënten zelf kunnen aangeven wat zij belangrijk vinden en hoe zij de zorg en ondersteuning ervaren. Minimaal één keer per drie jaar krijgen cliënten de mogelijkheid om dit kenbaar te maken via een cliëntervaringsonderzoek.

Trajectvol maakt hiervoor gebruik van het instrument 'Ben ik Tevreden?' (BiT). Dit instrument sluit goed aan bij onze werkwijze, waarbij de begeleider en de cliënt samen in gesprek gaan over de ervaren kwaliteit van leven. De uitkomsten van deze gesprekken worden vertaald naar concrete acties en doelen en vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Het volledige BiT-gesprek, zoals opgenomen in de instrumentenwaaier, wordt één keer per drie jaar aangeboden. De thema's uit BiT zijn bovendien grotendeels geïntegreerd in de evaluatie van het ondersteuningsplan. Hierdoor worden niet alleen Wlz-cliënten, maar ook Wmo-cliënten betrokken bij het ophalen en bespreken van ervaringen. Op deze manier blijft het gesprek over kwaliteit van leven een vast onderdeel van het zorgproces.

In 2023 is het niet gelukt om bij alle cliënten met een Wlz-indicatie het *Ben ik Tevreden?*-gesprek te voeren. Eind 2025 was dit grotendeels gerealiseerd. Organisatiebreed is daarom besloten om in 2026 bij alle cliënten met een Wlz-indicatie de *Ben ik Tevreden?*-vragenlijst opnieuw en volledig af te nemen. Hiermee wordt het cliëntervaringsonderzoek structureel en volledig geborgd binnen het zorgproces. In 2029 zal de daaropvolgende volledige cyclus plaatsvinden.

Data uit BiT-gesprekken



Clïenttevredenheidsonderzoek

Trajectvol laat eens per twee jaar een clïenttevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk bureau, Mobers Adviesbureau, om inzicht te krijgen in de mate waarin cliënten tevreden zijn over de zorg en dienstverlening die zij ontvangen (zorgrelatie).

De resultaten van dit onderzoek bieden de organisatie concrete aanknopingspunten voor verbetermaatregelen, die in een volgende cyclus opnieuw geëvalueerd en getoetst kunnen worden.

Het meest recente clïenttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd in oktober 2024. De vraagstelling van dit onderzoek is zoveel mogelijk afgestemd op de thema's en vragen die ook worden gebruikt tijdens het *Ben ik Tevreden*-gesprek. Op deze manier sluiten de verschillende vormen van cliëntervaring zoveel mogelijk op elkaar aan.

De uitkomsten van het onderzoek worden meegenomen en verwerkt in het daaropvolgende kwaliteitsrapport. Het onderzoek is afgenomen door middel van schriftelijke vragenlijsten.

Belangrijkste resultaten:

- Respons:
 - 50,5% van de cliënten
- Gemiddelde waardering:
 - Cliënten: **8,8**

Het cijfer van cliënten is gebaseerd op:

- Aandacht en omgang
- Steun
- Informatievoorziening

Wij zijn zeer tevreden met deze resultaten. Begeleiders worden ervaren als deskundig, betrouwbaar en betrokken. Cliënten voelen zich veilig, gehoord en ondersteund in hun ontwikkeling.

De uitkomsten bevestigen dat onze visie wordt herkend door zowel cliënten als medewerkers. Trajectvol zet zich in om deze lijn de komende jaren, ook binnen veranderende zorgontwikkelingen, voort te zetten.

Organisatie van medezeggenschap

Voor zorginstellingen geldt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Daarnaast biedt het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg richtlijnen voor de wijze waarop cliënten en verwanten, bijvoorbeeld via een cliëntenraad of andere vormen van medezeggenschap, kunnen meedenken over kwaliteit en advies kunnen geven bij verbeteringen binnen de organisatie.

Bij Trajectvol vinden we het belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk eigen regie krijgen en behouden over hun leven. Het betrekken van cliënten bij de ontwikkelingen binnen de organisatie en bij vraagstukken die hen raken, is daarvan een logisch gevolg. De wijze waarop zorg en ondersteuning wordt vormgegeven heeft immers direct invloed op hun dagelijks leven.

Trajectvol streeft er daarom naar cliënten en, waar passend, hun verwanten actief te betrekken bij keuzes en beslissingen die hen aangaan. Zij worden uitgenodigd om hun mening te geven en onderwerpen bespreekbaar te maken. Op deze manier geven wij invulling aan medezeggenschap op een wijze die aansluit bij onze doelgroep en bij de manier waarop wij onze zorg en ondersteuning organiseren.

Op dit moment is binnen Trajectvol sprake van medezeggenschap of cliëntparticipatie op de volgende niveaus:

- Cliëntniveau

Dagelijks wordt in dialoog met de cliënt de zorg en ondersteuning afgestemd op de doelen die zijn vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Halfjaarlijks vindt een evaluatiegesprek plaats waarbij de cliënt en/of verwanten samen met de begeleider in gesprek gaan over deze doelen. Daarbij bespreken we gezamenlijk: *wat gaat goed, wat kan beter, waar gaan we mee door en of er nieuwe doelen worden vastgesteld.*

Eens in de drie jaar bieden wij het BiT-gesprek aan. In dit gesprek staan we extra stil bij het ervaren van de kwaliteit van leven. Eventuele doelen of verbeterpunten die hieruit voortkomen, worden opgenomen in het nieuwe ondersteuningsplan.

- Woonlocatie: Pastorietuin

Binnen de Pastorietuin vindt twee keer per jaar een bewonersoverleg plaats. Tijdens dit overleg wordt aan bewoners gevraagd welke punten zij willen inbrengen. De huisregels en de door bewoners aangedragen onderwerpen vormen het uitgangspunt van deze bijeenkomsten.

Bewoners geven aan het zinvol te vinden om op deze manier met elkaar in gesprek te gaan. Op deze wijze bieden wij hen de mogelijkheid om ervaringen te delen en eventuele verbeterpunten te formuleren.

- Woonlocatie: Mariapark

Binnen Mariapark vindt drie keer per jaar een bewonersoverleg plaats. Door bewoners ideeën te laten indienen via een ideeënbus, worden zij gestimuleerd om mee te denken en mee te praten over het vergroten van het woonplezier binnen Mariapark.

Het overleg wordt door bewoners over het algemeen als zinvol ervaren. Er is ruimte om ideeën in te brengen en er wordt goed naar elkaar geluisterd. Van ieder overleg wordt een verslag gemaakt, dat met alle bewoners wordt gedeeld, zodat zij dit – indien gewenst – ook met hun verwanten kunnen bespreken.

- Dagbesteding: Smaakvol

Binnen Smaakvol vindt elke dag een dagopening plaats. Tijdens deze dagopening worden medewerkers betrokken bij het verdelen van de werkzaamheden voor die dag. Daarnaast is er ruimte om te bespreken hoe medewerkers zich voelen en wat zij van de begeleiding nodig hebben om een fijne werkdag te ervaren.

Om medewerkers binnen Smaakvol ook structureel de gelegenheid te bieden hun ervaringen te delen en verbeterpunten aan te dragen, worden zij drie keer per jaar uitgenodigd voor een medewerkeroverleg.

- Ouderavond / verwantenoverleg

Voor de ouders van cliënten die wonen op Mariapark worden twee keer per jaar ouderavonden georganiseerd. Tijdens deze avonden worden ontwikkelingen binnen de organisatie en de woonlocatie besproken. Daarnaast is er ruimte voor ouders om vragen te stellen en ideeën in te brengen.

Door samen in gesprek te gaan, werken we met elkaar aan het verder verbeteren van de kwaliteit van de zorg die wordt geleverd.

Daarnaast wordt er één keer per jaar een ouderavond georganiseerd voor de ouders/verzorgers van Mariapark en de Pastorietuin, waarbij een centraal thema wordt behandeld. De afgelopen jaren is deze avond verzorgd door een spreker van Farent.

- Organisatieniveau

Ook op organisatieniveau wil Trajectvol cliënten en vertegenwoordigers de mogelijkheid bieden om mee te denken over ontwikkelingen en het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Er heeft een onderzoek plaatsgevonden in het kader van een scriptie naar de inrichting van medezeggenschap. De adviezen en aanbevelingen uit dit onderzoek worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de cliëntenraad in 2026.

Bouwsteen 2

Evaluatie van gestelde doelen en leren & verbeteren

In het kwaliteitsbeeld 2025 evalueren wij de uitvoering en effecten van doelen die in 2023 zijn vastgesteld en die in de periode 2024–2025 zijn opgepakt of verder zijn doorontwikkeld.

Op basis van deze evaluatie zijn verbeter- en ontwikkelpunten opgesteld voor 2025. Deze verbeterpunten zijn per bouwsteen uitgewerkt en dienen als leidraad voor het verder verbeteren en optimaliseren van onze zorgverlening.

Doel 1: Medezeggenschap

(doel is gedeeltelijk behaald)

Op de woonlocaties Mariapark en de Pastorietuin vindt op regelmatige basis overleg plaats met bewoners en medewerkers. Tijdens deze overleggen krijgen zij de gelegenheid om ideeën te delen en onderwerpen aan te dragen die voor hen van belang zijn.

Voor ouders en verwanten worden daarnaast meerdere keren per jaar ouderavonden georganiseerd. Eén van deze avonden heeft een thematisch karakter en wordt verzorgd door een spreker van Farent.

Binnen de dagbesteding Smaakvol is het de afgelopen jaren niet gelukt om drie keer per jaar een medewerkersoverleg te laten plaatsvinden. De cyclus van drie medewerkersoverleggen per jaar wordt in 2026 opnieuw opgepakt.

De cliëntenraad heeft tot op heden nog geen vervolg gekregen. Op basis van de ontvangen adviezen en aanbevelingen zal de cliëntenraad in 2026 verder worden vormgegeven.

Doel 2: Cliënttevredenheid / cliëntervaringsonderzoek

(doel is gedeeltelijk behaald)

In 2023 is op woonlocatie Mariapark het cliëntervaringsonderzoek 'Ben ik tevreden' afgenomen en in 2024 op woonlocatie Pastorietuin. Op organisatieniveau is ervoor gekozen om in 2026 beide woonlocaties gelijktijdig opnieuw het onderzoek te laten invullen, zodat de cyclus gelijk loopt. Hoewel de norm is om het onderzoek één keer per drie jaar af te nemen, betekent dit dat de woonlocatie Pastorietuin het onderzoek eenmalig eerder opnieuw uitvoert.

De BiT-vragenlijst is gedeeltelijk geïntegreerd binnen het ondersteuningsplan door de koppeling met de verschillende leefgebieden. Hierdoor worden relevante BiT-vragen structureel meegenomen in het gesprek met cliënten. Door deze werkwijze wordt het instrument niet alleen ingezet binnen de Wlz, maar ook toegepast bij cliënten met een Wmo-indicatie. Op deze manier dragen de vragen bij aan het ophalen van cliëntervaringen en het verbeteren van de kwaliteit van ondersteuning voor beide cliëntgroepen.

De bedoeling is om het cliëntervaringsonderzoek *Ben ik tevreden* te implementeren binnen het elektronisch cliëntdossier.

Overzicht vanuit de PDCA-cirkel

PDCA	Doel 1 Medezeggenschap	Doel 2 Cliënttevredenheid / cliëntervaringsonderzoek
Plan	Het versterken van medezeggenschap en betrokkenheid van bewoners, medewerkers en verwanten door structureel overleg op locaties, ouderavonden en het vormgeven van een cliëntenraad. Hiermee wordt beoogd om ideeën, signalen en verbeterpunten actief op te halen en te benutten voor kwaliteitsverbetering.	Inzet van het cliëntervaringsonderzoek <i>Ben ik tevreden</i> om inzicht te krijgen in de ervaren kwaliteit van zorg. Onderdelen van de BiT-vragenlijst zijn gekoppeld aan de leefgebieden binnen het ondersteuningsplan, zodat cliëntervaringen structureel worden opgehaald bij zowel Wlz- als Wmo-cliënten. Tevens is het doel om het cliëntervaringsonderzoek te implementeren in het elektronisch cliëntdossier.
Do	Op de woonlocaties Mariapark en de Pastorietuin vinden regelmatig bewoners- en medewerkersoverleggen plaats. Daarnaast worden meerdere keren per jaar ouderavonden georganiseerd, waaronder één thematische avond met een externe spreker van Farent. Binnen dagbesteding Smaakvol heeft het medewerkersoverleg minder structureel plaatsgevonden en er is op dit moment nog geen actieve cliëntenraad.	<i>‘Ben ik tevreden’</i> wordt in 2026 afgenomen op de woonlocaties Mariapark en Pastorietuin. De BiT-vragen worden deels structureel meegenomen in gesprekken met cliënten via het ondersteuningsplan en vastgelegd in het dossier.
Check	De overleggen op de woonlocaties en ouderavonden dragen bij aan het delen van ideeën en het ophalen van ervaringen. Binnen Smaakvol is de frequentie van medewerkersoverleggen onvoldoende gerealiseerd. De cliëntenraad heeft nog geen structurele invulling gekregen,	De uitkomsten en signalen uit het cliëntervaringsonderzoek en de BiT-vragen zijn geëvalueerd op locatieniveau en organisatieniveau, waarbij is gekeken naar terugkerende thema’s en verbeterpunten.

	ondanks beschikbare adviezen en aanbevelingen.	
Act	De cyclus van medewerkersoverleggen binnen Smaakvol wordt opnieuw opgepakt. Op basis van eerder ontvangen adviezen en aanbevelingen wordt in 2026 verdere invulling gegeven aan de cliëntenraad. De bestaande overlegstructuren op de woonlocaties en ouderavonden worden voortgezet en waar mogelijk verder versterkt.	De cyclus wordt gelijkgetrokken door beide woonlocaties gelijktijdig opnieuw het cliëntervaringsonderzoek af te nemen. Daarnaast wordt gewerkt aan implementatie van <i>'Ben ik tevreden'</i> in het elektronisch cliëntdossier.

In gesprek met Kevin

Mijn verhaal bij Trajectvol

In (mei) 2019 ben ik bij Trajectvol gekomen via een vriend. Hij kende Trajectvol al. In die tijd kreeg ik begeleiding van een andere organisatie, maar dat paste niet meer bij mij. Daarom ben ik overstapt.

Toen ik startte bij Trajectvol woonde ik nog thuis, bij mijn moeder. Mijn doel was om later zelfstandig te gaan wonen. Ik had toen ook betaald werk, maar dat liep vast. De ambulante begeleider van Trajectvol heeft mij daarin ondersteund. Het was voor mij belangrijk dat ik mijn verhaal kwijt kon. Er waren ook gesprekken met mijn moeder, mijzelf en de begeleiding. Dat hielp om duidelijkheid te krijgen en samen dezelfde richting op te gaan.

In het begin kwam de begeleiding dus bij mij thuis. Later ben ik in Berlicum gaan wonen, bij de Pastoretuin. Dat was een grote en belangrijke stap voor mij richting zelfstandigheid.

De begeleiding helpt mij vooral met structuur in mijn hoofd. Ik heb iemand die naar mij luistert en met mij meedenkt. Dat geeft mij rust.

Ook bij praktische vragen helpt de begeleiding mij. Bijvoorbeeld bij de vraag of het voor mij handig is om een ANWB-pechhulpabonnement te nemen. We kijken samen naar wat past bij mij, zodat ik zelf een goede keuze kan maken.

Nu wil ik stap voor stap de begeleiding afbouwen, om te kijken hoe dat gaat. Mijn doel is om uiteindelijk zelfstandig te wonen. Het is fijn om te weten dat de begeleiding er nog is als ik hulp nodig heb. Voor de toekomst wil ik graag zelfstandig wonen, met eventueel ambulante begeleiding als ondersteuning.

Ik werk sinds 1 december 2023 bij Lunenburg in Nuland, op de technische dienst. Ik controleer en repareer stofzuigers en strijkijzers. Ik werk 28 uur per week, op maandag, dinsdagochtend, woensdag en donderdag.

In mijn vrije tijd doe ik aan boogschieten. Dat doe ik op donderdagavond. Ik ben daar vorig jaar mee begonnen en het bevalt mij heel goed. Ook ben ik lid van het Gilde, al ben ik daar nu minder actief. Ik wil dit in de toekomst weer oppakken.

Daarnaast doe ik vrijwilligerswerk voor de *Mooi Schijndel Krant*. Zo ben ik met Paaspop een dag mee geweest om foto's te maken.

Ik ben trots op mezelf. Ik heb grote stappen gezet en blijf werken aan mijn ontwikkeling.

“Geniet van het leven, want het duurt maar even.”



Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling

Het uitgangspunt van bouwsteen 3 is gericht op het borgen van kwaliteit en het verder versterken van de professionaliteit van medewerkers binnen de gehandicaptenzorg. Door te blijven werken aan professionele ontwikkeling kunnen we de zorg en ondersteuning nog beter laten aansluiten bij wat mensen nodig hebben en zo bijdragen aan een goede kwaliteit van bestaan voor mensen met een beperking.

Blijven leren, nieuwe kennis opdoen en ervaringen delen zorgt voor meer werkplezier en trots op het vak. Daarnaast draagt dit bij aan het aantrekken en behouden van professionals en aan stabiele en goed samenwerkende teams.

Werken aan ontwikkeling begint met kritisch kijken naar het eigen handelen. Door met elkaar in gesprek te blijven en te reflecteren, ontstaan inzichten in wat goed gaat en wat beter kan. Vragen als: *wat doen we, waarom doen we dat zo en wat kan anders of beter*, staan hierbij centraal. Ook de ervaringen en meningen van mensen met een beperking en hun verwanten helpen ons om de zorg en ondersteuning steeds verder te verbeteren.

Deskundigheid van de medewerkers

De kwaliteit van zorg en ondersteuning voor cliënten en hun verwanten hangt in belangrijke mate samen met de deskundigheid van de medewerkers die werkzaam zijn binnen het primaire proces. Trajectvol vindt het daarom belangrijk om samen te blijven leren en te blijven reflecteren. Dit helpt medewerkers en teams om inzicht te krijgen in wat goed gaat, wat anders of beter kan en welke kennis of vaardigheden verder ontwikkeld mogen worden.

Goede zorg is niet mogelijk zonder betrokken en vakbekwame medewerkers. De diversiteit aan doelgroepen binnen Trajectvol vraagt om een brede mix van kennis en vaardigheden en om voortdurende aandacht voor professionele ontwikkeling.

Trajectvol biedt medewerkers verschillende mogelijkheden om hun deskundigheid op peil te houden en verder te ontwikkelen. Intervisie is hier een vast onderdeel van en vindt standaard plaats na de interne vergadering. Tijdens deze intervisiemomenten wordt door een collega een casus ingebracht, waarop gezamenlijk wordt gereflecteerd. Daarnaast kunnen medewerkers bijscholing volgen en wordt er jaarlijks een themadag georganiseerd voor alle medewerkers van Trajectvol, waarin kennisdeling, verdieping en ontmoeting centraal staan.

Ook biedt Trajectvol diverse stageplekken aan. Stagiaires zijn onze collega's van de toekomst en brengen daarnaast een frisse blik mee op de organisatie en op het begeleiden en ondersteunen van cliënten.

In de afgelopen periode is binnen Trajectvol actief ingezet op deskundigheidsbevordering voor de gehele organisatie. In 2024 en 2025 zijn meerdere bijscholing aangeboden die gericht waren op het versterken van de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Onderwerpen als *Het Positief Leefklimaat en Verbindend Gezag*, *Syndroom van Down* en *Weerbaarheid versterken bij jezelf* boden medewerkers praktische handvatten en verdieping.

Daarnaast organiseert Trajectvol jaarlijks een themadag voor alle medewerkers. Deze dag keert ieder jaar terug en staat in het teken van kennisdeling, reflectie, ontmoeting en teambuilding. Samen dragen de bijscholingen en de themadag bij aan het versterken van professionele vaardigheden en het gezamenlijk leren binnen de teams.

Binnen Trajectvol wordt niet alleen ingezet op gezamenlijke scholing, maar ook op het ontwikkelen van individuele expertise. Enkele collega's hebben de afgelopen periode een aanvullende cursus of opleiding gevolgd, zoals ACT, Budgetcoaching of de opleiding tot Vertrouwenspersoon. Zo versterken we de kennis en kunde binnen de organisatie.

Daarnaast zijn er scholingen die ieder jaar terugkomen om te zorgen dat basisvaardigheden op peil blijven. Denk hierbij aan BHV, het werken met de tillift en medicatieveiligheid. Na het volgen van deze scholingen ontvangen medewerkers een certificaat.

Ook zijn er binnen Trajectvol collega's aangewezen die zich bezighouden met de meldcode en het vlaggensysteem. Zij zorgen jaarlijks voor een opfrismoment, zodat iedereen alert blijft en weet hoe te handelen bij signalen rondom veiligheid en welzijn.

Binnen Trajectvol hebben medewerkers veel kennis en ervaring in huis, ieder vanuit hun eigen achtergrond, opleidingen en interesses. Die expertise willen we graag beter met elkaar delen, zodat we meer gebruikmaken van elkaars kwaliteiten.

Om dit verder vorm te geven, heeft het managementteam de deskundigheidsfunctionaris gevraagd om hiermee actief aan de slag te gaan. Zij zorgt ervoor dat de (fysieke en digitale) bibliotheek op peil blijft, houdt collega's op de hoogte van interessante en relevante ontwikkelingen binnen de zorg en brengt in kaart welke kennis en expertise al aanwezig is binnen de organisatie. Daarnaast wordt gekeken welke kennis, vaardigheden of expertise nog onvoldoende aanwezig zijn op de werkvloer, zodat hier gericht aandacht aan kan worden besteed.

De deskundigheidsfunctionaris deelt belangrijke informatie standaard tijdens de interne vergadering, bijvoorbeeld over nieuwe boeken of andere relevante ontwikkelingen. Op deze manier blijft kennis makkelijk toegankelijk en wordt informatie direct met elkaar gedeeld.

Binnen Trajectvol vinden op regelmatige basis cliëntbesprekingen plaats. Gemiddeld worden deze besprekingen eens per vier tot zes weken georganiseerd. Binnen de woongroepen en de dagbesteding gebeurt dit in vergadervorm, waarbij de coördinatoren verantwoordelijk zijn voor het organiseren en begeleiden van de cliëntbesprekingen. Tijdens deze momenten wordt gezamenlijk gekeken naar het welbevinden van cliënten, de voortgang van de ondersteuning en eventuele aandachtspunten.

Bij de ambulante begeleiding vinden cliëntbesprekingen plaats in een één-op-één setting tussen de cliënt en de coördinator ambulante begeleiding. Deze vorm sluit aan bij de aard van de ambulante ondersteuning en biedt ruimte voor maatwerk en persoonlijke afstemming.

Binnen Trajectvol wordt het belangrijk gevonden om medewerkers goed te ondersteunen in hun ontwikkeling en functioneren. Daarom zijn de eerdere supervisiegesprekken vervangen door jaargesprekken.

Het doel van deze jaargesprekken is het bereiken en behouden van een optimale kwaliteit van het huidige én toekomstige functioneren van de medewerker. Tijdens het jaargesprek is er ruimte om

samen te kijken naar individuele wensen en mogelijkheden van zowel de medewerker als de leidinggevende. Op basis hiervan worden doelen opgesteld voor het komende jaar.

De jaargesprekken zijn gericht op resultaat- en ontwikkelingsgerichte afspraken en hebben betrekking op drie perioden: het terugkijken op het afgelopen jaar, het bespreken van het huidige functioneren en het vooruitkijken naar de gewenste ontwikkeling voor de komende periode. Op deze manier dragen de jaargesprekken bij aan duidelijke verwachtingen, gerichte ontwikkeling en het versterken van professionaliteit binnen de organisatie.

Overzicht leren en ontwikkelen binnen Trajectvol

Onderdeel	Vorm	Frequentie	Toelichting
Intervisie	Casusbespreking	Structureel	Vindt standaard plaats na de interne vergadering; een collega brengt een casus in.
Bijscholing organisatiebreed / themadag	Training/scholing	Jaarlijks	Tijdens de jaarlijkse themadag worden inhoudelijke onderwerpen behandeld die op dat moment spelen in de organisatie, zoals: <i>Het positief Leefklimaat en Verbindend Gezag, Syndroom van Down en Weerbaarheid.</i>
Individuele opleidingen	Cursus/opleiding	Incidenteel	Onder andere ACT, Budgetcoaching en Vertrouwenspersoon.
BHV	Verplichte scholing	Jaarlijks	Medewerkers ontvangen een certificaat.
Tillift	Verplichte scholing	Jaarlijks	Gericht op veilig werken met hulpmiddelen, inclusief certificering.
Medicatie	Verplichte scholing	Jaarlijks	Scholing medicatieveiligheid met certificaat.
Meldcode & vlaggensysteem	Opfrismoment	Jaarlijks	Aangewezen functionarissen verzorgen jaarlijkse herhaling.
Stageplekken	Praktijkleren	Doorlopend	Stageplekken voor toekomstige collega's en een frisse blik op de organisatie.
Cliëntbespreking Ambulant	Overleg	Elke 4 á 6 weken	Eén-op-één met de coördinator.
Cliëntbespreking Wonen en dagbesteding		Elke 8 weken	Binnen woongroepen en dagbesteding in vergadervorm onder leiding van coördinatoren.

Jaargesprekken	Gesprek medewerker en zorgmanager	Jaarlijks	Jaarlijks gesprek waarin wordt teruggeblikt, vooruitgekeken en afspraken worden gemaakt over functioneren en ontwikkeling.
----------------	-----------------------------------	-----------	--

Bouwsteen 3

Evaluatie van gestelde doelen en leren & verbeteren

In het kwaliteitsbeeld 2025 evalueren wij de uitvoering en effecten van doelen die in 2023 zijn vastgesteld en die in de periode 2024–2025 zijn opgepakt of verder zijn doorontwikkeld.

Op basis van deze evaluatie zijn verbeter- en ontwikkelpunten opgesteld voor 2025. Deze verbeterpunten zijn per bouwsteen uitgewerkt en dienen als leidraad voor het verder verbeteren en optimaliseren van onze zorgverlening.

Doel 1: Teamreflectie

(doel is behaald maar blijft in ontwikkeling en wordt doorgezet voor de komende jaren)

Het doel van teamreflectie is behaald, doordat reflectie inmiddels een vast onderdeel is geworden van onze werkwijze. Teams reserveren hier structureel tijd voor, bijvoorbeeld tijdens intervisies na interne vergaderingen, cliëntbesprekingen, teamoverleggen en jaargesprekken. De zorgmanager coacht de coördinatoren, zodat zij de cliëntbesprekingen op een effectieve en kwalitatief goede manier kunnen voeren. Ook het delen van kennis via de deskundigheidsfunctionaris helpt om met en van elkaar te blijven leren.

Tegelijkertijd blijft teamreflectie iets waar we aandacht voor houden. Teams, zorgvragen en situaties veranderen, waardoor het belangrijk is om deze reflectiemomenten te blijven benutten en waar nodig te verdiepen. Daarom zetten we deze manier van werken ook de komende jaren voort, zodat teamreflectie blijft bijdragen aan leren, ontwikkeling en het verbeteren van onze zorg.

Doel 2: Deskundigheidsbevordering

(doel is gedeeltelijk behaald)

Binnen Trajectvol is de afgelopen tijd veel aandacht geweest voor verschillende thema's en het vergroten van deskundigheid, onder andere door gezamenlijke scholingsmomenten zoals bijscholingen en de themadag. Deze inzet heeft zijn waarde bewezen. Tegelijkertijd zien we dit niet als iets dat 'af' is. Ontwikkeling blijft nodig en daarom zetten we deze lijn ook de komende jaren voort.

Er wordt gewerkt aan het opstellen van een opleidingsplan. Dit opleidingsplan helpt ons om gericht te blijven investeren in de ontwikkeling van medewerkers op het gebied van vaardigheden, kennis en expertise. Zo kunnen medewerkers blijven groeien in hun werk en blijft de zorg en ondersteuning die we aan onze cliënten bieden meegroeien met veranderende zorgvragen.

PDCA	Doel 1 Teamreflectie	Doel 2 Deskundigheidsbevordering Opleidingsplan
Plan	Teamreflectie versterken zodat medewerkers samen blijven leren, reflecteren en de kwaliteit van zorg blijven verbeteren.	Er wordt gewerkt aan een opleidingsplan dat richting geeft aan de ontwikkeling van medewerkers in kennis, vaardigheden en expertise, passend bij de zorg die wordt geleverd.
Do	Teamreflectie krijgt vorm via intervisie na de interne vergadering, cliëntbesprekingen, teamoverleggen en jaargesprekken. Daarnaast wordt kennis gedeeld via de deskundigheidsfunctionaris.	Deskundigheidsbevordering krijgt vorm via bijscholingen, themadagen en individuele opleidingen. De deskundigheidsfunctionaris brengt in kaart waar ontwikkelbehoeften liggen en welke kennis al aanwezig is.
Check	Teamreflectie is een vast onderdeel van de werkwijze geworden en wordt actief benut door teams om van elkaar te leren en te verbeteren.	Leren en reflecteren hebben inmiddels een vaste plek gekregen in de organisatie.
Act	De huidige manier van werken wordt voortgezet en waar nodig verdiept. Omdat teams en zorgvragen blijven veranderen, blijft teamreflectie in ontwikkeling en krijgt dit ook de komende jaren blijvend aandacht.	Het opleidingsplan wordt opgesteld en verder uitgewerkt. Het doel is bereikt, blijft in ontwikkeling en wordt de komende jaren voortgezet om deskundigheidsbevordering structureel te borgen en verder te versterken.

In gesprek met Jilly

(team ambulante)

Sinds september 2024 werk ik bij Trajectvol. Via via ben ik hier eigenlijk ingerold: ik ben bevriend met de zoon van de directeur. Hij vertelde dat ze nog iemand zochten. Tijdens de zeskamp van Berlicum raakte ik in gesprek met Bert, de directeur, en heb ik daar meteen mijn cv doorgestuurd. Dat voelde gelijk goed. Ik had net mijn diploma Social Work gehaald en wist nog niet precies wat ik wilde, mede omdat ik eerst nog op vakantie zou gaan. Uiteindelijk heb ik de stap gezet en ben ik bij Trajectvol begonnen en daar heb ik geen moment spijt van gehad.

Voor mij moet werk vooral goed voelen, zowel de mensen als de omgeving. Dat gevoel had ik hier meteen. Het werk vind ik ontzettend leuk. De doelgroep is heel divers en geen dag is hetzelfde. Je bouwt echt een professionele band op met cliënten en dat is vaak tweezijdig: zij vragen ook hoe het met mij gaat. Soms is het werk wel zwaar, vooral mentaal. Je voert veel verschillende gesprekken, niet alleen luchtige en je moet continu schakelen.

Eigenlijk dacht ik altijd dat ambulante begeleiding niets voor mij was. Ik houd van structuur, een vaste werkplek en werken met dezelfde mensen. Dat voelt namelijk veilig. Toch besloot ik het een kans te geven en uit mijn comfortzone te stappen. Ik dacht: ik doe eens gek. En dat is één van de beste keuzes geweest die ik heb gemaakt. *Juist door iets te doen wat spannend is, groei je het meest.*

Ik zie mezelf dit werk nog lange tijd doen. Ik leer nog elke dag en blijf me ontwikkelen. Doordat het werk zo afwisselend is, wordt het nooit saai. De sfeer bij Trajectvol vind ik heel fijn. Ik voel me hier veilig en op mijn plek.

In mijn begeleiding vind ik gelijkwaardigheid heel belangrijk. Dat iemand het moeilijk heeft in het leven, betekent niet dat iemand niets kan. Ik zie mezelf als een steuntje in de rug: zorgzaam, betrouwbaar en gericht op de kracht van de cliënt. Ik ben oprecht trots als iemand iets zelfstandig oppakt, zoals zelf bellen terwijl dat spannend is door angst.

“Iedereen maakt zijn eigen geluk.”



Bouwsteen 4

Inzicht in kwaliteit

De zorgvragen veranderen voortdurend, en dat vraagt ook iets van hoe we naar goede zorg en kwaliteit kijken. Daarom is het belangrijk om regelmatig stil te staan bij wat we doen en hoe we dat doen. Door te werken met een kwaliteits(verbeter)cyclus houden we hier structureel aandacht voor. Deze cyclus helpt ons om afspraken te maken over goede zorg, te bekijken of deze worden waargemaakt en om inzicht te krijgen in het proces en de resultaten die dat oplevert.

Het kwaliteitskompas ondersteunt ons hierbij met drie hulpmiddelen:

- een kwaliteitsbeeld dat eens per twee jaar wordt opgesteld;
- een voortgangsbericht in het jaar daartussen;
- en een visitatie, ook eens per twee jaar, waarbij een blik van buitenaf helpt om te leren en ons verder te ontwikkelen.

Door deze cyclus steeds opnieuw te doorlopen, leren we samen wat goed werkt en wat beter kan. Dat geldt niet alleen voor professionals en zorgorganisaties, maar ook voor mensen met een beperking en hun verwanten, zorgkantoren, de inspectie en het ministerie. Het gezamenlijke uitgangspunt van het kwaliteitsbeeld, het voortgangsbericht en de visitatie is dan ook: samen leren en verbeteren.

Trajectvol laat jaarlijks een interne en externe audit uitvoeren op het gebied van kwaliteit.

Interne audit

De interne audit, uitgevoerd door Mobers Adviesbureau, had in 2025 de focus op het kwaliteitsbeleid, de begeleiding binnen het primaire proces, de dossiervorming, de RI&E en het bijbehorende plan van aanpak, evenals de klachten- en incidentenregistratie.

Binnen de interne audit zijn enkele afwijkingen geconstateerd. Op het gebied van informatiebeveiliging is Levix door Trajectvol ingeschakeld voor het uitvoeren van een risico-inventarisatie conform NEN 7510. Daarnaast zijn de verwerkersovereenkomst en de procedure informatiebeveiliging aangepast en zijn de verantwoordelijkheden van de externe systeembeheerder vastgelegd. Privacy en informatiebeveiliging krijgen jaarlijks structureel aandacht binnen het overleg.

Binnen het focusgebied 'meldcode' is vastgesteld dat Trajectvol beschikt over twee aandachtsfunctionarissen. Het ontbreekt alleen aan een goeie omschrijving van verantwoordelijkheden/ tijdsbesteding. Trajectvol zal op basis van het aangeleverde document de taken en verantwoordelijkheden van de functionaris beschrijven/ bespreken en kenbaar maken binnen de verschillende teams.

De taken, verantwoordelijkheden en tijdsbesteding zijn uitgewerkt en in juli 2025 gecommuniceerd binnen de teams.

Ten aanzien van de medezeggenschap voor Wmo-cliënten laat Trajectvol zich informeren door de Wmo-coöperatie. De verkregen adviezen worden betrokken bij de inrichting van de medezeggenschap voor Wmo-cliënten, aanvullend op de bestaande medezeggenschap voor Wlz-cliënten. De uitwerking hiervan wordt voorzien eind 2025 tot medio 2026 en vastgelegd in de bijbehorende procedures.

Externe audit

Trajectvol is ISO-gecertificeerd (9001:2015)

DNV heeft in november 2025 een managementsysteemaudit uitgevoerd met als belangrijkste doel het vaststellen van de conformiteit van het managementsysteem met de betreffende norm. Daarnaast is ook de effectiviteit van het managementsysteem geëvalueerd om te verzekeren dat de organisatie in staat is de door haar gespecificeerde doelstellingen te behalen en te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en contractuele eisen.

Uit de externe audit kwamen de volgende sterke punten en verbeterpunten naar voren:

Sterke punten

Na het faillissement van Bloqnote is er binnen de organisatie gekozen voor een overgang naar het systeem ONS. Deze overgang wordt per januari 2026 volledig doorgevoerd. De implementatie heeft inmiddels vier intensieve dagen in beslag genomen en bevindt zich nu in de fase van fine-tuning en verdere doorontwikkeling. Om de processen verder te optimaliseren wordt Adcase ingezet.

Het cliëntenbestand is stabiel gebleven. Voor het jaar 2027 staan nieuwe aanbestedingen vanuit de gemeentes gepland, wat perspectief biedt voor continuïteit en groei. Daarnaast gaat de organisatie in 2026 over naar Qlink als digitaal kwaliteitsmanagementsysteem en opvolgsysteem.

De organisatie wordt als gezond beoordeeld. Er is duidelijke aandacht voor een goede bedrijfsvoering, voor medewerkers en voor de kwaliteit van zorg. Ook op het gebied van cliëntenparticipatie zijn positieve stappen gezet. Er wordt een cliëntenraad opgericht voor de Wet langdurige zorg, waarin tevens cliënten worden vertegenwoordigd die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. De verdere uitwerking van de cliëntenraad zal worden opgepakt door een stagiaire als onderdeel van een afstudeeronderzoek.

Verbeterpunten

De risico-inventarisatie op het gebied van AVG en ICT dateert van 26 september 2017 en is daarmee niet meer actueel. Deze inventarisatie dient hernieuwd te worden en zal in 2026 worden opgepakt door een externe partij via Qlink.

Het opleidingsplan vraagt om verdere doorontwikkeling en maatwerk, zodat het beter aansluit bij de ontwikkeling van de organisatie. Daarnaast dient het plan te worden aangevuld met concernbrede opleidingen en trainingen, zoals onder andere de meldcode en BHV. Er is inmiddels een aanzet gemaakt, maar het opleidingsplan is op dit moment nog niet volledig uitgewerkt en afgerond.

Tot slot beschikt de organisatie nog niet over een actuele risico-inventarisatie op organisatieniveau. Dit vormt een aandachtspunt voor de verdere versterking van de kwaliteits- en risicobeheersing.

Trajectvol neemt de vastgestelde verbetermaatregelen structureel mee en deze sluiten aan bij de doelstellingen binnen de verschillende bouwstenen.

Visitatie

Opvanghuis Berlicum neemt een kijkje in de organisatie



Opvanghuis Berlicum

wonen en begeleiden

Een organisatie met hart, in ontwikkeling naar structuur

Op 16-4-2026 hebben wij (Bart Frints en Karlijn van de Aast) Trajectvol bezocht voor een collegiale visitatie. De dag gaf ons de kans om niet alleen de organisatie op papier te leren kennen, maar vooral om te ervaren hoe er in de praktijk gewerkt wordt. En dat is misschien wel meteen de kern van dit verslag: bij Trajectvol voel je dat de zorg klopt; de volgende stap zit vooral in het aantoonbaar borgen daarvan.

We startten de dag bij Trajectvol waar we warm werden ontvangen door de directeur, coördinator en zorgmanager. Hier kregen we een heldere inkijk in de visie van Trajectvol en het team vult elkaar mooi aan. Ondanks het langdurig uitvallen van de kwaliteitsmanager wegens privéomstandigheden, heeft een collega deze verantwoordelijkheden naast haar eigen takenpakket op zich genomen. In korte tijd heeft zij zich grondig verdiept in deze werkzaamheden en de bijbehorende verantwoordelijkheden. Hiervoor verdient zij een compliment.

Vervolgens lopen we naar Smaakvol, waar we een inkijk krijgen in hoe cliënten en medewerkers samen vorm geven aan dagbesteding. De betrokkenheid en zorgvuldigheid valt op in de manier waarop gewerkt wordt. De sfeer is open, warm en gericht op samenwerking. Er is ruimte om te leren voor medewerkers en cliënten worden gezien en gehoord, en dat merk je in de gesprekken en in de omgang.

Als volgende stap maken we een fijne wandeling naar de woonlocaties Mariapark en Pastorietuin, hier zien we een vergelijkbaar beeld. De locaties zijn verzorgd, de sfeer is rustig en er is aandacht voor zowel het individu als de groep in de begeleiding. We mochten bij 2 cliënten binnenkijken wat meteen de diversiteit laat zien van de woongroep en in gesprekken word de uitvoering van het zorgplan duidelijk. Medewerkers laten zien dat zij goed in staat zijn om de balans te vinden.

Tijdens de gesprekken met cliënten en medewerkers word bevestigd dat Trajectvol een organisatie is waar met oprechte betrokkenheid gewerkt wordt en waar de visie daadwerkelijk beleefd wordt. Er wordt mét cliënten gesproken in plaats van over cliënten, en dat is een groot goed. De autonomie van cliënten, gecombineerd met passende ondersteuning, leidt zichtbaar tot kwaliteit van leven.

Hooghei 50, 5258 SZ Berlicum | T: 073-5031352 | F: 073-5034551
IBAN: NL51INGB0009190337 | BIC: INGBNL2A
E: info@opvanghuisberlicum.nl | I: www.opvanghuisberlicum.nl |
K.v.K.: 76657434 | BTW: 860728651. B.01
ISO9001 HKZ certificering | AWBZ erkende instelling



De volgende stap: van voelen naar vastleggen

Tegelijkertijd zagen we gedurende de dag dat de organisatie zich duidelijk in een volgende fase bevindt. Waar de eerdere visitaties vooral de kracht en betrokkenheid benadrukten, wordt nu steeds zichtbaarder dat de groei van de organisatie vraagt om meer structuur, borging en eenduidigheid.

Dit zien we bijvoorbeeld terug in het gebruik van systemen zoals ONS en Qlink. Deze zijn aanwezig en worden ingezet, maar nog niet overal op dezelfde manier gebruikt. Dit is terug te vinden uit de documentatie en mailverkeer wat vooraf aan ons is toegezonden. In de praktijk betekent dit dat processen nog sterk afhankelijk zijn van individuele medewerkers. Dat maakt de organisatie kwetsbaar, zeker richting de toekomst.

Ook op het gebied van risicomanagement is zichtbaar dat er stappen gezet worden, maar dat deze nog niet volledig afgerond zijn. Zo is er aandacht voor ICT/AVG en de RI&E, maar is er nog geen integraal en actueel overzicht van risico's. Daarmee is het bewustzijn aanwezig, maar de borging nog niet volledig.

Hetzelfde beeld zien we terug in de manier waarop verbeteringen worden opgepakt. Er wordt gemeten (bijvoorbeeld via cliënt- en medewerkerstevredenheid) en er is zeker de intentie om te verbeteren, maar de opvolging van acties is nog niet altijd duidelijk zichtbaar en centraal georganiseerd. Hierdoor blijft de laatste stap van de verbetercyclus (het daadwerkelijk borgen van verbeteringen) achter.

In control komen

De rode draad in onze bevindingen is dat Trajectvol heel veel goed doet, maar nog niet altijd kan laten zien dat het ook structureel geborgd is. Anders gezegd: de organisatie werkt goed, maar is nog niet volledig "in control".

Dit uit zich met name in:

- de afhankelijkheid van sleutelpersonen
- het ontbreken van centrale sturing op kwaliteit en verbeteracties

Dat betekent niet dat het niet goed gaat. Juist niet. Het betekent dat de volgende stap niet meer zit in "beter doen", maar in vastleggen, standaardiseren en borgen.

Een stevige basis om op door te bouwen

Wat vertrouwen geeft, is dat de basis bij Trajectvol sterk is. De cultuur klopt, de visie wordt gedragen en cliënten ervaren de zorg als waardevol en passend. Dat zijn de moeilijkste elementen om te realiseren en die zijn hier aanwezig.

De uitdaging voor de komende periode ligt dan ook niet in het veranderen van de koers, maar in het versterken van de organisatie eromheen. Door meer regie aan te brengen, processen te standaardiseren en kwaliteit aantoonbaar te maken, kan Trajectvol de stap zetten naar een organisatie die niet alleen goed werkt, maar ook duurzaam en overdraagbaar georganiseerd is.

Tot slot

Wat ons vooral is bijgebleven, is de betrokkenheid en bevologenheid binnen Trajectvol.
Dat vormt een basis om verder op te bouwen.

De ontwikkelpunten die we hebben benoemd zien wij nadrukkelijk als kansen om de organisatie
verder te versterken en toekomstbestendig te maken.

Wij kijken terug op een open en prettige samenwerking tijdens de visitatie en blijven graag in contact
om kennis en ervaringen te blijven delen.

Bart Frints
Algemeen directeur



Karlijn van de Aast
Zorgmanager



Reactie Raad van Commissarissen op het Kwaliteitsbeeld

De Raad van Commissarissen (RvC) heeft kennisgenomen van het kwaliteitsbeeld en spreekt waardering uit voor de wijze waarop de organisatie de ingezette ontwikkellijn uit de voorgaande jaren voortzet.

In de eerdere zienswijze over stelde de RvC vast dat de organisatie gestructureerd werkte aan kwaliteit en deskundigheid, met een duidelijke PDCA-cyclus, aandacht voor het leren van klachten en incidenten, investering in deskundigheidsbevordering en de invoering van nieuwe registratiesystemen met oog voor privacy en gegevensbescherming.

Het voorliggende kwaliteitsbeeld laat zien dat deze basis verder is versterkt. De RvC ziet dat de aandacht voor het inhoudelijke zorgproces en de kwaliteit van zorg is verdiept en dat leren en verbeteren steeds meer onderdeel vormt van het dagelijks handelen. Reflectie op wat goed gaat en wat beter kan, wordt zichtbaarder verbonden aan verbeteracties en monitoring.

De RvC waardeert de blijvende inzet op professionalisering van medewerkers en het benutten van interne en externe netwerken. Dit draagt bij aan het borgen van kwaliteit en het vergroten van het lerend vermogen van de organisatie. Ook ziet de RvC dat het gebruik van registratiesystemen zich verder ontwikkelt, met voortdurende aandacht voor zorgvuldige omgang met privacygevoelige gegevens.

Tegelijkertijd blijft het belangrijk om ambities en verbeterpunten verder te concretiseren en om inzichtelijk te maken welke effecten verbeteracties hebben op de ervaren kwaliteit van zorg voor cliënten en naasten. De RvC zal de voortgang hierop blijvend volgen.

De Raad van Commissarissen heeft vertrouwen in de ingezette koers en ziet dit kwaliteitsbeeld als een realistische en transparante basis voor verdere verbetering van de kwaliteit van zorg.

Raad van Commissarissen (mei 2026)
Trajectvol

Slotwoord

Met dit kwaliteitsbeeld laat Trajectvol zien hoe er binnen de organisatie wordt gewerkt aan kwaliteit, veiligheid en voortdurende verbetering. Het document geeft een beeld van de huidige stand van zaken, de stappen die zijn gezet en de aandachtspunten die belangrijk zijn voor de verdere ontwikkeling. De uitkomsten van interne en externe audits bieden hierbij waardevolle inzichten en helpen om gericht te blijven werken aan verbetering.

Kwaliteit wordt binnen Trajectvol gezien als een continu proces. Door regelmatig te reflecteren op het handelen en waar nodig bij te sturen, blijft de organisatie in ontwikkeling. De verbetermaatregelen die zijn ingezet sluiten aan bij de visie op goede zorg en bij de doelstellingen binnen de verschillende bouwstenen. Daarbij is er oog voor veranderende wet- en regelgeving, maatschappelijke ontwikkelingen en de behoeften van cliënten en medewerkers.

Dit kwaliteitsbeeld vormt een momentopname, maar ook een basis om verder op door te bouwen. Trajectvol blijft zich inzetten voor het leveren van passende en kwalitatief goede zorg, met aandacht voor professionaliteit, samenwerking en cliëntenparticipatie.

Trajectvol
zorg dichtbij