

# KWALITEITSJAARVERSLAG 2025

## Opvanghuis Berlicum

Kwaliteit • Toekomst • Balans



## 1. Managementsamenvatting

In 2025 stond Opvanghuis Berlicum in het teken van verdere professionalisering van de organisatie, het versterken van de kwaliteit van zorg en de voorbereiding op belangrijke toekomstontwikkelingen, waaronder de realisatie van de Balanshuizen.

De kwaliteit van zorg wordt door cliënten als zeer positief ervaren. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt een gemiddelde score van 9,3, waarbij cliënten met name de bejegening, betrokkenheid en deskundigheid van medewerkers waarderen.

De organisatie heeft in 2025 belangrijke stappen gezet in:

- het versterken van de teamstructuur en samenwerking
- het verbeteren van de meldcultuur (VIM)
- het verder professionaliseren van het kwaliteitsmanagementsysteem

Tegelijkertijd zijn er duidelijke ontwikkelpunten:

- verdere professionalisering van samenwerking met ketenpartners
- versterken van de rol van naasten
- doorontwikkeling van de organisatie richting toekomstbestendige zorg

### **Conclusie:**

Opvanghuis Berlicum biedt aantoonbaar kwalitatief goede zorg binnen een stabiele en veilige omgeving, met een duidelijke ontwikkelagenda richting verdere professionalisering en groei.

## 2. Profiel van de organisatie

Opvanghuis Berlicum is een kleinschalige woonzorgvoorziening voor mensen met langdurige psychiatrische problematiek. De organisatie biedt herstelondersteunende zorg waarbij balans tussen structuur en eigen regie centraal staat.

### Kerncijfers 2025

Aantal unieke cliënten: 41

Instroom: 4

Uitstroom: 7

Bezettingsgraad: 89,7%

FTE: 12,6

Verzuim: 7,9%

## 3. Visie op kwaliteit

Binnen Opvanghuis Berlicum staat **kwaliteit van leven** centraal. De zorg is herstelondersteunend en gericht op stabiliseren en het versterken van eigen regie, binnen veilige kaders.

Opvanghuis Berlicum werkt expliciet volgens de vijf pijlers uit het kwaliteitskader woonzorg in de langdurige GGZ: cliënten, naasten, professionals, samenleving en samenwerking.

Per pijler wordt kwaliteit niet alleen beschreven, maar ook systematisch gemonitord en verbeterd via de PDCA-cyclus. Hierbij wordt gestuurd op een combinatie van:

- cliëntervaringen
- VIM meldingen
- teamontwikkeling
- interne audits

De organisatie ontwikkelt zich hiermee richting een lerende organisatie, waarin kwaliteit niet alleen wordt geborgd, maar actief wordt verbeterd.

### 3.1 Cliënten

Opganghuis Berlicum werkt met individuele woon-zorgplannen en biedt maatwerkzorg gericht op herstel en stabiliteit.

Opganghuis Berlicum stuurt actief op een beperkt aantal kernindicatoren die direct samenhangen met kwaliteit van zorg:

#### *KPI-overzicht (3-jaars trend)*

<b>KPI</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Aantal cliënten (uniek)	37	39	41
Bezettingsgraad	87,1%	89,7%	89,7%
Verzuim	2%	9,6%	7,9%
VIM meldingen	6	4	16
Cliënttevredenheid	8,4	9,4	9,3

De ontwikkeling van de kernindicatoren over de periode 2023–2025 laat zien dat Opganghuis Berlicum zich ontwikkelt richting een stabiele en kwalitatief sterke organisatie, met tegelijkertijd enkele duidelijke aandachtspunten.

Het aantal unieke cliënten is in de afgelopen jaren toegenomen van 37 in 2023 naar 41 in 2025. Deze groei laat zien dat de organisatie in staat is om meer cliënten te bedienen, terwijl de kwaliteit van zorg behouden blijft. De bezettingsgraad is in dezelfde periode gestegen van 87,1% naar 89,7% en is in 2025 stabiel gebleven. Dit wijst op een evenwichtige instroom en uitstroom, met nog enige ruimte voor optimalisatie.

Het verzuim laat een wisselend beeld zien. Na een laag percentage van 2% in 2023 is het verzuim in 2024 gestegen naar 9,6%, waarna in 2025 een daling zichtbaar is naar 7,9%. Deze ontwikkeling duidt op herstel en aandacht voor duurzame inzetbaarheid, maar blijft een belangrijk aandachtspunt voor de komende periode.

Het aantal incidenten is in 2025 toegenomen naar 16, ten opzichte van 6 in 2023 en 4 in 2024. Deze stijging moet in samenhang worden gezien met de versterkte meldcultuur binnen de organisatie. Medewerkers zijn actiever gaan melden (VIM), waardoor er meer inzicht is ontstaan in risico's en verbeterpunten. De toename wordt daarmee niet alleen gezien als een risico-

indicator, maar ook als een teken van professionalisering en een lerende organisatie. Alle incidenten worden geregistreerd via het VIM- systeem.

De cliënttevredenheid laat een duidelijke positieve ontwikkeling zien. Het gemiddelde rapportcijfer is gestegen van 8,4 in 2023 naar 9,4 in 2024 en blijft met een 9,3 in 2025 op een hoog niveau. Dit bevestigt dat de kwaliteit van zorg en begeleiding structureel als zeer goed wordt ervaren door cliënten.

Samenvattend laat de trend zien dat Opvanghuis Berlicum groeit in omvang en professionaliteit, met behoud van hoge cliënttevredenheid. Tegelijkertijd vraagt het sturen op verzuim en het duiden van incidenten blijvende aandacht, waarbij de focus ligt op duurzame inzetbaarheid en het verder versterken van de leercultuur.

<b>KPI sturings tabel</b>	<b>2025</b>	<b>Doel 2026</b>	<b>Toelichting</b>
Cliënttevredenheid	9,3	≥ 9,0	Behoud hoog niveau
Verzuim	7,9%	≤ 7%	Focus op duurzame inzetbaarheid
Incidenten	16	Stabiliseren	Focus op leren i.p.v. verminderen
Bezettingsgraad	89,7%	≥ 92%	Optimalisatie instroom

#### **4. Kwaliteitsbeeld per pijler**

Deze KPI's worden periodiek geëvalueerd en vormen de basis voor verbeteracties.

Opvanghuis Berlicum werkt met individuele woon-zorgplannen en biedt maatwerkzorg gericht op herstel en stabiliteit.

In 2025 is het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de bewoners van Opvanghuis Berlicum. De respons op het onderzoek was hoog: 34 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een respons van 91,9%. Dit geeft een betrouwbaar en representatief beeld van de ervaren kwaliteit van zorg.

De uitkomsten van het onderzoek zijn zeer positief. Cliënten waarderen de zorg en begeleiding gemiddeld met een rapportcijfer van 9,3. Dit hoge cijfer bevestigt dat de geboden ondersteuning goed aansluit bij de behoeften van de bewoners.

Uit de resultaten blijkt dat met name de bejegening en deskundigheid van medewerkers sterk worden gewaardeerd. Alle respondenten geven aan zich serieus genomen te voelen en zijn unaniem tevreden over de deskundigheid van de begeleiders. Daarnaast is er sprake van een hoge tevredenheid over de begeleiding en ondersteuning in brede zin.

Tegelijkertijd geeft het onderzoek ook enkele aandachtspunten. Zo geeft 17,6% van de respondenten aan niet goed te weten hoe het zit met de bereikbaarheid van de begeleiding. Daarnaast blijkt dat de bekendheid met de cliëntenraad en bepaalde onderdelen van de informatievoorziening nog verbeterd kan worden. Deze punten worden meegenomen in de verbetercyclus.

De open reacties van cliënten onderstrepen het positieve beeld. Zo geven cliënten aan: *“Mijn begeleiding is top.”* en *“Geen klachten. Ze doen hun werk.”* Deze uitspraken laten zien dat bewoners zich gehoord voelen en vertrouwen hebben in de geboden zorg.

#### **4.2 Naasten & netwerk**

De betrokkenheid van naasten binnen Opvanghuis Berlicum is over het algemeen beperkt. Dit hangt samen met de aard van de doelgroep, waarbij vaak sprake is van mentoren, bewindvoerders of een beperkt sociaal netwerk.

Desondanks kenmerkt de organisatie zich door een open en toegankelijke houding richting familie en naasten. Wanneer er contact is, verloopt dit laagdrempelig en zijn de communicatielijnen kort. Dit draagt bij aan vertrouwen en duidelijkheid in de samenwerking.

Tegelijkertijd ligt hier een duidelijke ontwikkelkans. Het actiever betrekken van naasten en het versterken van hun rol binnen het zorgproces vraagt om verdere aandacht. Ook kan de positionering van familie en het netwerk rondom de cliënt duidelijker worden uitgewerkt, zodat zij – waar mogelijk – een meer ondersteunende rol kunnen vervullen.

## **Doorontwikkeling naastenbeleid**

Hoewel de betrokkenheid van naasten momenteel beperkt is, wordt dit expliciet gezien als ontwikkelpunt.

### **Doel 2026:**

- Versterken van de rol van naasten binnen het zorgproces
- Verduidelijken van verwachtingen richting familie en netwerk

### **Acties:**

- Inventarisatie mogelijkheden per cliënt
- Verkennen structureel contactmoment
- Opstellen eerste aanzet naastenbeleid

## **4.3 Professionals**

Het team van Opvanghuis Berlicum bestaat uit 12,6 FTE en heeft zich in 2025 verder ontwikkeld tot een stabiele en goed samenwerkende eenheid. Binnen het team is sprake van een sterke onderlinge verbondenheid, waarbij vertrouwen, open communicatie en gezamenlijke verantwoordelijkheid centraal staan.

Deze ontwikkeling is zichtbaar in de manier waarop medewerkers met elkaar samenwerken en omgaan met complexe situaties. Er is een gedeeld doel en een positieve groepsdynamiek, waarbij het teambelang voorop staat.

Op het gebied van deskundigheidsbevordering is in 2025 actief geïnvesteerd in scholing en ontwikkeling. Medewerkers hebben onder andere trainingen gevolgd op het gebied van BHV, medicatieveiligheid, security awareness en diverse e-learnings via de GGZ Ecademy. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in formele opleidingen, zoals Social Work (HBO) en MBO-trajecten.

Ook op organisatieniveau zijn belangrijke stappen gezet. Zo zijn de functies van Manager Zorg en Operationeel Manager geïntroduceerd, waarmee de aansturing en taakverdeling binnen de organisatie verder zijn geprofessionaliseerd. Daarnaast is een gedragsdeskundige betrokken bij het opstellen en verbeteren van zorgplannen, wat bijdraagt aan de kwaliteit van zorg.

## Versterken ketensamenwerking

De samenwerking met externe partners, met name ambulante zorgaanbieders en behandelaren, vraagt om verdere professionalisering.

Doel 2026:

- Verbeteren afstemming tussen begeleiding en behandeling
- Versterken continuïteit in doorstroomtrajecten

Acties:

- Structureel overleg met ketenpartners
- Heldere rolverdeling vastleggen
- Evaluatie samenwerking bij uitstroom



#### **4.4 Veiligheid & kwaliteit**

Binnen Opvanghuis Berlicum wordt actief gestuurd op veiligheid en kwaliteit. In 2025 zijn de volgende incidenten geregistreerd: twee medicatiemeldingen, vijf agressie-incidenten, vier meldingen van automutilatie, vier brandmeldingen en één valincident. Deze aantallen geven een beheersbaar beeld van de veiligheidssituatie binnen de organisatie.

De interne audit bevestigt dat het kwaliteitssysteem goed is ingericht en functioneert conform de gestelde normen. Als aandachtspunt kwam naar voren dat het verslag van een ontruimingsoefening niet aantoonbaar aanwezig was. Dit punt is opgepakt binnen de verbetercyclus.

Een belangrijke ontwikkeling in 2025 is de toename van het aantal VIM-meldingen. Deze ontwikkeling wordt positief gewaardeerd, omdat het wijst op een groeiende meldbereidheid en een versterking van de leercultuur binnen het team. Incidenten worden actief besproken in het teamoverleg, met als doel om gezamenlijk te leren en de kwaliteit van zorg verder te verbeteren.

##### **Incidenten 2025:**

- Medicatie: 2
- Agressie: 5
- Automutilatie: 4
- Brand: 4
- Val: 1

##### **Auditresultaten:**

De interne audit bevestigt dat het kwaliteitssysteem goed is ingericht en functioneert. Een klein aandachtspunt was het ontbreken van een aantoonbaar verslag van een ontruimingsoefening.

Belangrijkste ontwikkeling:

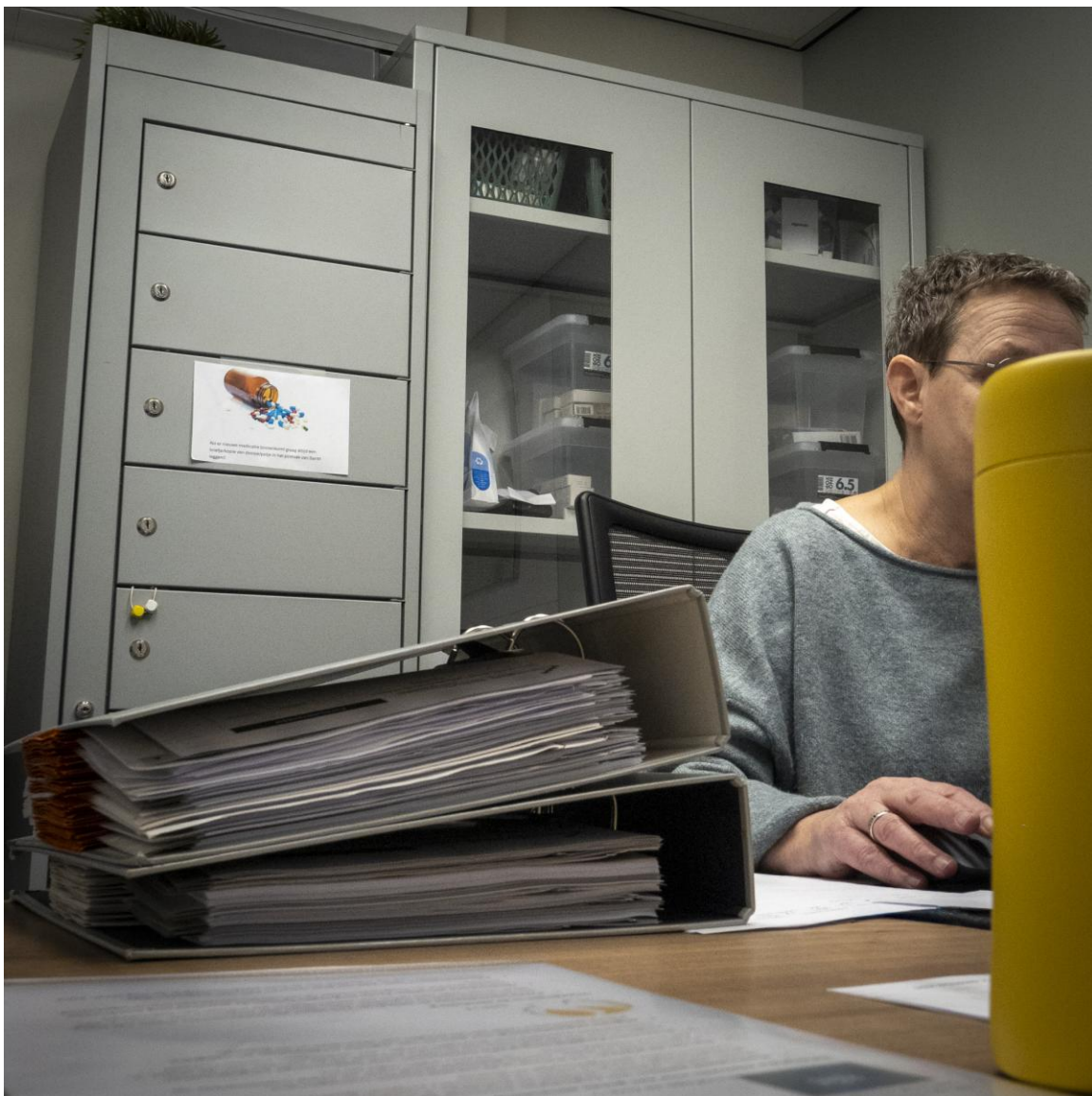
- Toename VIM-meldingen = betere leercultuur

#### **4.5 Samenleving & samenwerking**

Opvanghuis Berlicum is stevig verankerd in de lokale omgeving. Er is sprake van een goede relatie met de directe omgeving en omwonenden, wat bijdraagt aan een stabiele en veilige woonomgeving voor cliënten.

De organisatie vervult hiermee een positieve rol in de samenleving, waarbij cliënten in een rustige en gestructureerde setting kunnen werken aan hun herstel.

Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten op het gebied van samenwerking in de keten. Met name de samenwerking met ambulante zorgaanbieders en de afstemming tussen behandelaren en begeleiders vraagt om verdere ontwikkeling. Het verbeteren van deze samenwerking is essentieel om continuïteit en kwaliteit van zorg, met name in doorstroomtrajecten, te waarborgen.



## 5. Verbetercyclus (PDCA)

### Leren en verbeteren (van inzicht naar actie)

Inzicht	Actie	Resultaat
Onvoldoende zicht op incidenten	Stimuleren VIM-meldingen	Toename meldingen en beter inzicht
Onvoldoende structuur in organisatie	Introductie managementrollen	Betere taakverdeling en aansturing
Variatie in zorgplannen	Inzet gedragsdeskundige	Meer uniformiteit en kwaliteit
Beperkte betrokkenheid naasten	Bewustwording en analyse	Opgenomen als speerpunt 2026

In 2025 zijn verschillende verbetermaatregelen doorgevoerd binnen de organisatie. Zo is het medicatieproces verder aangescherpt en zijn de huisregels geactualiseerd.

Daarnaast is er geïnvesteerd in het versterken van de meldcultuur, wat heeft geleid tot een toename van het aantal VIM-meldingen en daarmee een beter inzicht in risico's en verbeterpunten.

Ook op organisatieniveau zijn belangrijke stappen gezet, waaronder de invoering van een nieuwe managementstructuur en de inzet van een gedragsdeskundige ter ondersteuning van het team.

Uit deze ontwikkelingen zijn belangrijke leerpunten naar voren gekomen. Zo blijkt dat een open meldcultuur bijdraagt aan leren en verbeteren binnen het team. Daarnaast is duidelijk geworden dat verdere structurering van de organisatie noodzakelijk is om groei en professionalisering duurzaam te ondersteunen.

## 6. Ontwikkelingen

### Balanshuizen

De ontwikkeling van de Balanshuizen vormt een belangrijke strategische stap voor Opvanghuis Berlicum. Dit concept biedt cliënten de mogelijkheid om door te groeien naar een meer zelfstandige woonvorm, terwijl begeleiding en ondersteuning nabij blijven. Hiermee wordt een belangrijke schakel gerealiseerd tussen beschermd wonen en zelfstandig functioneren.

### Vastgoed

Op het gebied van vastgoed staat de organisatie voor een belangrijke keuze. Er wordt onderzocht of nieuwbouw de meest passende oplossing is, of dat verduurzaming en aanpassing van de bestaande locatie beter aansluit bij de toekomstvisie. Deze keuze is bepalend voor de verdere ontwikkeling en toekomstbestendigheid van de organisatie.



## *7. Reflectie bestuurder*

Terugkijkend ben ik trots op de stabiliteit en kwaliteit van onze organisatie. We beschikken over een hecht en betrokken team dat met professionaliteit en toewijding werkt aan goede zorg en begeleiding. Het opleiden en begeleiden van (Associate Degree) Social Work-studenten maakt daar een belangrijk onderdeel van uit; het laat zien dat we investeren in ontwikkeling en bijdragen aan de toekomst van het vak.

Ook binnen de bewonersgroep zien we een positieve en stabiele basis. Er is onderling respect en bewoners laten elkaar in hun waarde. Dit draagt bij aan een veilige leefomgeving en sluit aan bij onze visie op herstelondersteunend wonen. De goede relatie met omwonenden bevestigt dat wij op een verantwoorde manier ingebed zijn in de omgeving.

Tegelijkertijd constateren we dat er nadrukkelijk ruimte voor verbetering ligt in de samenwerking tussen ambulante behandelteams en onze begeleiding. Met name in het kader van doorstroom is het essentieel dat deze samenwerking intensiever, structureler en inhoudelijk beter afgestemd wordt. Het borgen van kwaliteit en continuïteit van zorg vraagt om heldere afspraken, gezamenlijke verantwoordelijkheid en een betere aansluiting tussen behandeling en begeleiding. Dit is een belangrijke ontwikkelopgave voor de komende periode.

De grootste strategische uitdaging ligt op het gebied van vastgoed. De realisatie van de Balanshuizen, in combinatie met het verduurzamen en toekomstbestendig maken van de bestaande groepswoning, vraagt om duidelijke keuzes, investeringskracht en zorgvuldige uitvoering. Deze ontwikkeling is bepalend voor het realiseren van onze inhoudelijke visie en het bieden van passende woonvormen voor onze doelgroep.

Bart Frints