

2025

Kwaliteitsjaarverslag

Kwaliteitskader GGZ



Opgesteld door: directie en
management

Vastgesteld op 21-4-2026

Inhoud

Inhoud	1
1. Inleiding	2
2. Algemeen	3
2.1 Missie	3
2.2 Visie	3
3. Zorgaanbod	3
3.1 WLZ	3
3.2 WMO	3
4. Ontwikkelingen	4
4.1 Organisatiestructuur – en overleg	4
4.2 Vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en gezondheid	5
4.4 Duurzaamheid en innovatie	6
4.5 Profilering	7
4.5 Cliëntpopulatie	7
5. Deskundigheid	7
5.1 Persoonlijke ontwikkeling	8
5.2 Incompany training	8
5.3 Veiligheid	8
5.4 Overige	8
6. Kwaliteit	8
6.1 Interne kwaliteitsaudits	8
6.2 Externe kwaliteitsaudits	9
6.3 Kwaliteitskaders	9
6.4 Conclusie over kwaliteit	9
7. Samenwerking	9
7.1 Cliënttevredenheid	9
7.2 Medewerkerstevredenheid	10
7.3 Ketenpartneronderzoek	10
7.4 Erkend leerbedrijf	10
8. Slotwoord	10
9. Bijlagen	10
Pijler 1 - Cliënten	11
Pijler 2 - naasten	13
Pijler 3 - professional	15
Pijler 4 - samenleving	17
Pijler 5 - samenwerking	18

1. Inleiding

De Van Tongerloo Zorggroep kenmerkt zich door kleinschaligheid, korte lijnen en het bieden van een warm thuis. Kernwaarden zijn: klantgerichtheid, in combinatie met kwaliteit en specialisme. Professioneel handelen en het borgen hiervan staat hoog in het vaandel: *'Vanuit professie, er zijn voor de ander'*. Daarom staat het verbeteren en optimaliseren van kwaliteit van zorg centraal in de bedrijfsvoering en de dagdagelijkse praktijk. Dit wordt o.a. bevestigd door de uitkomsten van de ISO 9001 audits, de feedback vanuit onze ketenpartners, de resultaten van de cliënt – en medewerkerstevredenheidsonderzoeken en de feedback vanuit de medezeggenschap en het toezichthoudend orgaan. Daarbij conformeert de Van Tongerloo Zorggroep zich aan het 'kwaliteitskader ggz' in relatie tot zorg voor de Wet Langdurige Zorg (Zorg in Natura). In het kwaliteitsjaarverslag wordt beschreven hoe in 2025 aan kwaliteit is gewerkt, met inzicht in de kwaliteit van zorg, de behaalde resultaten, de gehanteerde processen en een reflectie daarop.

2. Algemeen

De Van Tongerloo Zorggroep betreft een zorgorganisatie in de regio Weert en Stramproy en mag zich als lid van het Korsakov Kenniscentrum specialist noemen op het gebied van (zorg voor mensen met) 'het Syndroom van Korsakov'. Het zorgproces kan worden omschreven middels de waarde propositie, die betreft: 'het bieden van een warm thuis met ondersteuning en begeleiding voor (jong) volwassenen met een hulpvraag en indicatie vanuit de wet langdurige zorg of wmo beschermd wonen in de regio Weert en Stramproy.

2.1 Missie

De Van Tongerloo Zorggroep stelt als missie 'het bieden van zorg en begeleiding middels beschermd wonen, dagbesteding en begeleiding aan volwassenen met een wettelijk geïndiceerde hulpvraag'.

2.2 Visie

De Van Tongerloo Zorggroep stelt als visie 'op professionele wijze dichtbij de cliënt staan en aansluiten op de dagdagelijkse dingen die er voor hem of haar toe doen middels dichtbij begeleiden, korte lijnen en op maat-gesneden en in een vorm van kleinschaligheid. Daarbij wordt grote waarde gehecht aan het gelijkheidsprincipe en een nauwe samenwerking tussen betrokkenen waaronder de cliënt, begeleiding, zorgmanagement, directie en ketenpartners'.

3. Zorgaanbod

Het zorgaanbod bestaat uit het bieden van ondersteuning en begeleiding binnen beschermde woonvormen met dagbesteding. Er is sprake van 24uurs(woon)begeleiding, in groepswoningen, waar meerdere bewoners samenwonen. De werkwijze sluit aan bij principes van herstelondersteunende zorg binnen de GGZ. Het aanbrengen – en behouden van ritme, structuur en regelmaat loopt als een rode draad door deze woonvormen heen. Samen met bewoners wordt zorggedragen voor persoonlijke – en huishoudelijke verzorging. Daarnaast is er ruimte voor individuele – en groepsactiviteiten. De begeleiding is gericht op het behouden, stabiliseren en vergroten van welbevinden en de zelfredzaamheid. Dit gebeurt op basis van acht levensdomeinen: 1. Lichamelijk welbevinden, 2. Psychisch welbevinden, 3. Interpersoonlijke relaties, 4. Deelname aan de samenleving, 5. Persoonlijke ontwikkeling, 6. Materieel welzijn, 7. Zelfbepaling en 8. Belangen. Er wordt samen met bewoners en, waar mogelijk hun systeem, vormgegeven aan het zorgproces, waarbij een persoonlijk – en op maat-gesneden ondersteuningsplan wordt opgesteld, wat als leidraad fungeert voor de begeleiding. Daarbij wordt samen gezocht naar een passende daginvulling, waarbij gebruik wordt gemaakt van zowel het intern – als extern dagbestedingsaanbod. Dit alles in nauwe samenwerking met ketenpartners.

3.1 WLZ

M.i.v. 1 augustus 2025 is Van Tongerloo Zorggroep gecontracteerde zorgaanbieder voor de Wet Langdurige Zorg in de vorm Zorg in Natura (VPT). Voorafgaande is een aanbestedingstraject doorlopen. De overgang van PGB naar WLZ is goed verlopen, in samenspraak en in goede samenwerking met directe en indirecte betrokkenen.

3.2 WMO

Van Tongerloo Zorggroep levert zorg voor de WMO (Beschermd Wonen) als onderaannemer.

4. Ontwikkelingen

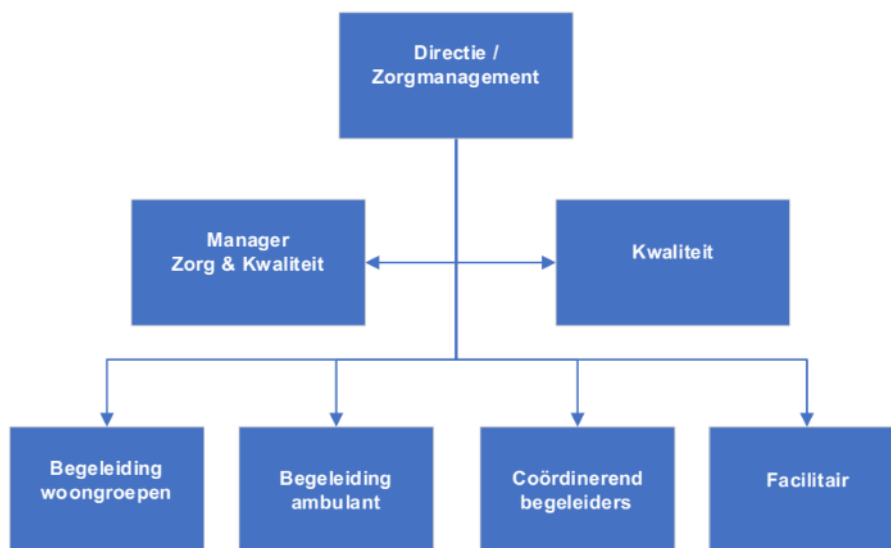
De Van Tongerloo Zorggroep blijft zich op alle facetten ontwikkelen, vanuit strategisch oogpunt, wet – en regelgeving en inspeland op interne en externe trends en ontwikkelingen.

4.1 Organisatiestructuur – en overleg

De Van Tongerloo Zorggroep heeft in 2025 geen wijzigingen doorgevoerd in organisatiestructuur. Onderstaande het organisatieorganogram en een toelichting op het toezichthoudend – en medezeggenschapsorgaan.

Organogram:

De organisatiestructuur is in 2025 ongewijzigd gebleven en wordt als passend en functioneel ervaren binnen de organisatie. Onder de rol 'kwaliteit' is, naar grote tevredenheid, een externe kwaliteitsadviseur betrokken in het kader van onafhankelijk advies, wat bijdraagt bij aan de borging van kwaliteit en continuïteit binnen de organisatie.



Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur, bestaande uit Ron van Tongerloo en Dorien van Tongerloo, is in 2025 ongewijzigd. Middels een bestuursevaluatie is gereflecteerd op het functioneren in het jaar 2025, waarbij is stilgestaan bij de belangrijkste ontwikkelingen binnen de organisatie, de rol en het functioneren van het bestuur, de samenwerking met interne en externe stakeholders en speerpunten voor de komende periode. Terugkijkend op 2025 constateren de bestuurders dat het een intensief jaar is geweest, waarin belangrijke organisatorische stappen zijn gezet. De overgang naar WLZ-zorg in natura en de implementatie van een nieuw elektronisch cliëntendossier hebben veel aandacht en inzet gevraagd van zowel bestuur als medewerkers. De taakverdeling onder het bestuur wordt als passend ervaren. Het bestuur is van mening dat ontwikkelingen zorgvuldig zijn doorlopen en dat daarbij steeds aandacht is gehouden voor de continuïteit en kwaliteit van zorg, de positie van medewerkers en de verdere professionalisering van de organisatie.

Toezichthoudend orgaan

Met ingang van 21 december 2023 is een toezichthoudend orgaan ingesteld in de vorm van een Raad van Commissarissen, bestaande uit drie leden met ieder een eigen expertise en achtergrond: juridisch, financieel en zorg. In 2025 hebben vier formele overleggen

plaatsgevonden met de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Het overleg wordt gestructureerd vormgegeven o.l.v. de voorzitter, waarbij vaste agendapunten worden doorlopen in het kader van strategie en bedrijfsvoering, bestuur en personeel, financiën en audits, compliance en risico's en eventuele andere actuele of overeengekomen thema's. Hierbij worden notulen gearchiveerd, evenals vergaderingsbijlagen. De samenwerking met de Raad van Commissarissen verloopt over het algemeen constructief.

Cliëntenraad

Met ingang van 2 mei 2024 is aan cliëntenraad ingesteld, in het kader van de WMCZ. De Van Tongerloo Zorggroep hield al tweejaarlijkse huiskameroverleg, op alle woongroepen waarbij alle bewoners en hun vertegenwoordigers werden uitgenodigd. Daar is een formele cliëntenraad aan toegevoegd. De cliëntenraad bestaat uit drie personen: één vertegenwoordiger (mentor), één bewoner en een verwante (ouder). In 2025 hebben vier overleggen plaatsgevonden met de Raad van Bestuur en de cliëntenraad. Voorafgaande aan twee van deze vier overleggen, hebben leden van de cliëntenraad huiskameroverleg bijgewoond. Dit betreft input voor de cliëntenraad in het kader van bewoner gerelateerde punten zoals onder andere: voeding, activiteiten, en leefomgeving. De samenwerking met de cliëntenraad wordt als prettig ervaren. De cliëntenraad heeft eveneens een jaarverslag over 2025 geschreven, waarin wordt uitgediept hoe zij terugblikken op hun rol en de samenwerking over dat jaar. Daarin staat o.a. geschreven: *"De bevindingen van de cliëntenraad zijn positief. De lijntjes tussen de directie en de bewoners zijn kort en ook uit de huiskamer overleggen blijkt dat de zaken goed geregeld zijn of worden vrijwel direct opgepakt"*.

Overkoepelend

Ook in 2025 heeft Van Tongerloo Zorggroep een stabiele personele bezetting gekend, waarbij weinig verloop heeft plaatsgevonden in combinatie met voldoende nieuwe aanwas. Daarom zijn bij Van Tongerloo Zorggroep geen ZZP-ers werkzaam, louter personeel met een formele arbeidsovereenkomst. Het betrof in totaal 44 gekwalificeerde medewerkers. In totaal 33 medewerkers in een zorg/begeleidersfunctie en 11 medewerkers in een ondersteunende functie. Alle begeleiders hebben een zorg gerelateerde opleiding (SPW / SAW / Specifieke doelgroepen / IG / Verpleegkundige / Social work etc.). De verhouding man-vrouw was 85% vrouw en 15% man. De gemiddelde leeftijd is 43,5 en het gemiddeld aantal jaren in dienst is 6.8. Alle begeleiders zijn medicatiegeschoold en alle medewerkers (alle rollen) zijn BHV-geschoold. De huidige personele bezetting kan worden getypeerd als passend in relatie tot de cliëntpopulatie. Aangezien bewoners binnen de Wlz langdurig verblijven, alsmede de specifieke Korsakov-populatie, neemt bij een deel van hen in de loop van de tijd de somatische zorgvraag toe. De combinatie van verpleegkundige, verzorgende en agogische expertise maakt dat de personele bezetting hier goed op aansluit en passend is bij zowel de huidige als de veranderende zorgbehoeften van bewoners.

4.2 Vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en gezondheid

Vitaliteit en (positieve) gezondheid hebben de aandacht, op diverse facetten, uitgelicht in onderstaande deelthema's.

Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

Goed werkgeverschap vormt een belangrijk uitgangspunt binnen de organisatie. Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid wordt hierbij in acht genomen. Zo wordt er rekening gehouden met een evenwichtige en zorgvuldige werkplanning en biedt de Van Tongerloo Zorggroep ook in 2025, waar nodig, individuele coaching trajecten aan medewerkers ten behoeve van

duurzame inzetbaarheid. De uitkomsten en resultaten hiervan komen terug in o.a. medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) en verzuimcijfers. In 2025 was het resultaat van het verdiepend MTO een 8.4. Het verzuimcijfer was 1,8%. De Van Tongerloo Zorggroep is tevreden met deze resultaten.

Gezonde voeding

Het thema 'gezonde voeding', wat middels voedingsfunctionarissen in 2024 werd geïmplementeerd, is in 2025 verder ontwikkeld en geoptimaliseerd. Zo zijn er roulerende zes weken menu's samengesteld met input van bewoners, ten behoeve van gezondere voeding. De visie hieromtrent betreft: *'De Van Tongerloo Zorggroep streeft ernaar om bewoners te ondersteunen bij het aanbrengen en behouden van een gezond en evenwichtig voedingspatroon, terwijl ze tegelijkertijd genieten van maaltijden die aansluiten bij hun persoonlijke voorkeuren en culturele achtergrond'*. In de huiskameroverleggen van 2025 geven bewoners aan over het algemeen tevreden te zijn over de voeding, waarbij steeds de balans wordt gezond tussen een gevarieerd aanbod en individuele behoeften.

Beweging

In 2025 is apparatuur aangeschaft voor in de bewegingsruimte. In 2026 zal de bewegingsruimte verder worden vormgegeven. Bewegingsactiviteiten worden tot die tijd aangeboden op – en vanuit de woongroepen. Zo zijn er vaste avondwandelingen met bewoners op woongroepen en worden individuele bewegingsactiviteiten aangeboden. Bewoners geven in de cliënttevredenheidsonderzoeken en de huiskameroverleggen aan dat zij tevreden zijn over het activiteiten aanbod.

Ervaringsdeskundigheid

In het kader van – en ter bevordering van arbeidsparticipatie wordt binnen de organisatie invulling gegeven aan inclusief werkgeverschap, onder meer door het bieden van mogelijkheden voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit draagt tevens bij aan het bieden van ervaringsdeskundigheid. Daarnaast kan ervaringsdeskundigheid, al dan niet vanuit specifieke zorgvragen, worden betrokken vanuit samenwerkende partijen (ketenpartners). Deze invulling wordt als passend en prettig ervaren binnen de organisatie.

4.3 Elektronisch cliëntendossier

In Q1 van 2025 heeft Van Tongerloo Zorggroep een nieuw ECD geïmplementeerd (Carefriend). Het ECD is geheel op maat gemaakt en toegesneden op de Van Tongerloo Zorggroep en diens visie en kleinschaligheid. Daarbij zijn tevens kwalitatieve verbeterlagen doorgevoerd d.m.v. optimalisatie van kwaliteitsprocessen (zoals een kwaliteitshandboek met processen, procedures en protocollen, medewerkers – en bewonersdossiervorming) te optimaliseren en digitaliseren. Aansluitend is educatie geboden aan medewerkers middels workshops, wat tevens als pilot dient voor de realisatiefase. De implementatie is goed verlopen en uit evaluatie blijkt dit een positieve verbeterlag, zonder grote knelpunten.

4.4 Duurzaamheid en innovatie

In 2025 is aandacht besteed aan duurzaamheid en innovatie. Op het gebied van duurzaamheid zijn diverse airco-installaties geplaatst en zijn cv-installaties vervangen door duurzamere alternatieven. Ten aanzien van innovatie is een onderzoeksvraag uitgezet. Een hbo-stagiair heeft hier uitvoering aangegeven, middels een afstudeeropdracht. Er is onderzoek uitgevoerd naar innovatieve mogelijkheden voor bewoners met het syndroom van Korsakov. Hierbij zijn verschillende technologische hulpmiddelen verkend. De uitkomsten

van dit onderzoek laten zien dat deze toepassingen op dit moment onvoldoende aansluiten bij de behoeften van de doelgroep of geen duidelijke meerwaarde bieden, waardoor is besloten hier vooralsnog geen verdere stappen in te zetten. Daarnaast heeft een afvaardiging van de organisatie de Zorg & ICT-beurs bezocht om op de hoogte te blijven van actuele trends en ontwikkelingen. Ook is de organisatie aangesloten bij het Korsakov Kenniscentrum, waardoor relevante ontwikkelingen binnen het vakgebied worden gevolgd. Indien zich passende en waardevolle innovaties aandienen, zal de organisatie deze overwegen. In 2025 heeft dit echter niet geleid tot concrete implementaties.

4.5 Profilering

In 2025 heeft Van Tongerloo Zorggroep actief deelgenomen aan kennisplatforms, zoals bijeenkomsten van het Korsakov Kenniscentrum. Hierbij is tevens een samenwerking aangegaan met een collega zorgaanbieder (tevens Korsakov specialist), ten behoeve van de Korsakov-cliëntpopulatie. De deelname aan de (regionale) kennisbijeenkomsten van het Korsakov Kenniscentrum, alsmede de samenwerking met collega zorgaanbieder(s), worden ervaren als waardevol en van meerwaarde. Door fysiek onder collega-zorgaanbieders 'bij elkaar te kijken' kan men van elkaar leren en in gesprek gaan over gedeelde vraagstukken, onderwerpen en thema's. In 2025 werd bijvoorbeeld gesproken over het thema 'open deuren beleid', waarbij van Tongerloo Zorggroep een belangrijke bijdrage kon leveren, door het delen van de eigen ervaringen en interventies, daar er binnen Van Tongerloo Zorggroep geen sprake is van 'gesloten deuren'. De manier van profilering wordt als passend ervaren, hoewel Van Tongerloo Zorggroep zich als doel stelt haar website te optimaliseren in 2026.

4.5 Cliëntpopulatie

In 2025 is de cliëntdoelgroep, over het algemeen, onveranderd t.o.v. 2024. De doelgroep bestaat uit 'burgers met een wettelijk geïndiceerde hulpvraag' met GGZ-diagnostiek (soms in combinatie met VG/LVG) en bijkomende gedragsproblematiek. In 2025 was 45% (24p) van de cliëntpopulatie gediagnostiseerd met Korsakov of verwante cognitieve problematiek. De gemiddelde leeftijd van de Korsakov-doelgroep was 67 en de gemiddelde leeftijd van de gehele cliëntpopulatie (54p) binnen VTZ 58. De gemiddelde leeftijd van de gehele WLZ-ZIN-doelgroep 61. De jongste bewoner was 23 de oudste 87. De verhouding man – vrouw onder doelgroep VTZ was in 2025 30% V / 70% M. De verhouding man – vrouw onder doelgroep Korsakov 16% V / 84% M. Een kleine groep bewoners wordt getypeerd als 'groepsongeschikt' en woont in een studio/appartement. Er is nauw contact met ketenpartners waaronder wettelijk vertegenwoordigers en naasten, vastgelegd in persoonlijke zorgdossiers. Zij worden dan ook uitgenodigd voor – en betrokken bij huiskameroverleggen en de zorgplanevaluaties. Daarnaast wordt de doelgroep vertegenwoordigd door een cliëntenraad. Op microniveau zijn er marginale verschillen in de cliëntpopulatie t.o.v. 2024 (of zelfs veranderlijk binnen het jaar). Dit is te verklaren door het overlijden of overplaatsen van cliënten, n.a.v. ouderdom – en/of somatische problematiek. De cliëntpopulatie wordt, net als voorgaande jaren, als passend ervaren.

5. Deskundigheid

De Van Tongerloo Zorggroep besteedt veel aandacht aan het vergroten van kennis en deskundigheid. Jaarlijks wordt deskundigheidsbevordering aangeboden en dit dan ook een structureel thema tijdens de medewerkers-jaargesprekken en van de organisatorische jaaragenda. Daarnaast is het t.a.t. mogelijk behoeften bespreekbaar te maken, individueel of als collectief: zoals tijdens teamoverleg. Deskundigheidsbevordering wordt op diverse manieren vormgegeven. In onderstaande deelthema's een toelichting.

5.1 Persoonlijke ontwikkeling

In 2025 hebben directie, zorgmanagement en coördinerend begeleiders deelgenomen aan kennisthema's van het Korsakov Kenniscentrum-platform, wat verder binnen de organisatie wordt verspreid. Ook worden individuele opleidingen geboden, waaronder een opleiding 'Coachend Leidinggeven'. In 2026 is de ambitie gesteld om coördinerend begeleiders te scholen omtrent coachende vaardigheden.

5.2 Incompany training

Jaarlijks wordt incompany training aangeboden aan medewerkers van de Van Tongerloo Zorggroep. In 2025 is de training 'Psychopathologie' aangeboden aan alle begeleiders. Daarbij is tevens samenwerking opgezocht met ketenpartners waaronder een cliëntvertegenwoordigerskantoor en een externe dagbestedingsorganisatie, die aan hebben gesloten bij deze training, daar zij betrokken zijn bij een groot gedeelte van de cliëntpopulatie van de organisatie. De training is als erg leerzaam ervaren en volgens de instructrice was de interne betrokkenheid en het enthousiasme merk – en voelbaar. In 2026 staat een follow-up bijeenkomst van deze scholing op de agenda. In 2026 staat ook een medicatie (herhaal) scholing op de planning.

5.3 Veiligheid

Veiligheid van bewoners en medewerkers is enorm belangrijk. Daarom is in 2025 een volledig nieuwe Arbo RI&E uitgevoerd, inclusief toetsing door een externe Arbo deskundige. Het bijbehorende plan van aanpak is opgevolgd en onderdeel van de interne verbetercyclus. Van Tongerloo Zorggroep kiest er tevens voor een BHV-scholing aan te bieden aan alle medewerkers. In 2025 volgden nieuwe medewerkers een BHV-basiscursus en volgden bestaande medewerkers de jaarlijkse herhalingscursus. Sinds 2024 worden de BHV-herhalingstrainingen gecombineerd met ontruimingsoefeningen. Zo wordt er geoefend in de dagdagelijkse praktijk (woongroepen) en worden bewoners betrokken, ter bevordering van betrokkenheid en veiligheid. Dit wordt als positief ervaren.

5.4 Overige

Kennisontwikkeling en deskundigheidsbevordering komen op diverse facetten terug. Zo vindt er 4-jaarlijks intervisie plaats, als onderdeel van teamoverleg. Ook in 2025 werden wederom 'werkinbrengen' aangeleverd, met methodische verantwoording; gekozen uit interne – en externe methodieken en benaderingswijzen, ten behoeve van hoog kwalitatieve zorg. De inzet van methodieken en benaderingswijzen worden geregistreerd en geanalyseerd. Daardoor kan worden geconcludeerd dat de inzet van methodieken als effectief is geweest. Kennisontwikkeling en kennisdeling komen tevens terug tijdens deelname aan bijeenkomsten van het Korsakov Kenniscentrum: zoals het wetenschapsforum, (regionaal) overleg – en kennisbijeenkomsten.

6. Kwaliteit

De Van Tongerloo Zorggroep heeft sinds 2015 een kwaliteitsmanagementsysteem conform NEN-EN-ISO-9001, welke in 2016 voor het eerst is gecertificeerd.

6.1 Interne kwaliteitsaudits

Vanaf 2019 vinden met regelmatige frequentie auditmomenten plaats conform een nieuwe methodiek: steekproefsgewijs, door de (externe) kwaliteitsadviseur en manager kwaliteit en zorg. De Van Tongerloo Zorggroep kiest ervoor alle openheid te geven: ongepland,

steekproefsgewijs en met toegang tot álle personeel – en bewonersdossiers (met toestemmingsverklaring). Belangrijk beoogde voordelen betreffen enerzijds de borging van kwaliteitsniveau door het hele jaar door en anderzijds een grotere bereikbaarheid van individuele medewerkers. Het draagt bij aan het kwaliteitsbewustzijn van medewerkers en de verbetercyclus van de organisatie. In 2025 vonden er dus wederom interne audits plaats, op diverse locaties en met diverse medewerkers. Daaruit volgden sterke punten en observaties: wat tot verbeterpunten heeft geleid en gezien de organisatieflexibiliteit vrijwel direct werden doorgevoerd.

6.2 Externe kwaliteitsaudits

In 2025 heeft er, wederom succesvol, een controle-audit plaatsgevonden conform de eisen ISO-9001:2015. Tijdens deze audit zijn, evenals voorgaande jaren, er geen formele afwijkingen geconstateerd, een resultaat waar men dan ook trots op is. Als verbeterpunt optimaliseerde Van Tongerloo Zorggroep de registratie van persoonsgegevens.

6.3 Kwaliteitskaders

Van Tongerloo werkt, zoals hierboven beschreven, conform de ISO9001:2015-norm. Daarnaast conformeerde Van Tongerloo Zorggroep zich, m.i.v. 1 augustus, aan het 'kwaliteitskader ggz' gezien de aanbesteding van Wlz Zorg in Natura. In 2024 deed Van Tongerloo Zorggroep een 0-meting en in 2025 is dit vastgelegd in een format. Daarmee wordt geconcludeerd dat wordt voldaan – en positieve invulling wordt gegeven aan de drie pijlers en overstijgende thema's. Daarbij werd geconcludeerd dat ervaringsdeskundigheid wordt ingezet o.a. d.m.v. een medewerker, in dienst, met een wsw-indicatie. Verdere ervaringsdeskundigheid is niet intern aanwezig maar kan, naar behoefte, extern worden betrokken. Als bijlagen (kwaliteitskader ggz) is de documentatie met toelichting toegevoegd.

6.4 Conclusie over kwaliteit

Aan de hand van de resultaten van de voorgenoemde kwaliteit bevorderende instrumenten mag worden geconcludeerd dat Van Tongerloo Zorggroep in de basis op alle gevraagde niveaus voldoet aan de eisen en principes van methodisch werken. Binnen Van Tongerloo Zorggroep staat kwaliteit hoog in het vaandel en er heerst dan ook trots t.o.v. de resultaten en gedeelde bevindingen door ketenpartners of andere betrokkenen.

7. Samenwerking

In 2025 is opnieuw nauw samengewerkt met ketenpartners, zoals o.a. (met de collega-zorgaanbieders uit) de coalitie Fijn!, wettelijk vertegenwoordigers, externe artsen en specialisten (waaronder huisartsen en het FACT) en het Korsakov Kenniscentrum.

7.1 Cliënttevredenheid

De Van Tongerloo Zorggroep heeft in 2025 het jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd met als resultaat een 7.8. Dit is een daling t.o.v. 2024 (8.1) waarvan specifieke redenen hiervoor gezocht moeten worden in de individuele gedrags- en stemmingsproblematieken, welke in onderling contact het afgelopen jaar impact hebben gehad op de tevredenheidsbeleving van de cliënten. Door het Zorgmanagement zijn hier reeds enkele interventies op uitgezet. Van Tongerloo Zorggroep is nog altijd tevreden met het resultaat en zal zich blijven richten op het bieden van persoonlijke, warme zorg.

7.2 Medewerkerstevredenheid

De Van Tongerloo Zorggroep heeft in 2025 een verdiepend, anoniem onderzoek uitgevoerd m.b.t. medewerkerstevredenheid. Het resultaat betreft een 8,4. Inhoudelijk wordt dit met medewerkers individueel besproken in de jaargesprekken van 2026. Het resultaat wijkt vrijwel niet af t.o.v. het jaarlijkse, reguliere (niet-anonieme) tevredenheidsonderzoek (8,3). Van Tongerloo Zorggroep ervaart de uitkomst dan ook als zeer positief en congruent, ofwel in lijn met de principes van goed werkgeverschap.

7.3 Ketenpartneronderzoek

De Van Tongerloo Zorggroep heeft in 2025 het jaarlijks ketenpartneronderzoek uitgevoerd met de volgende resultaten: 10, 9 en 8,3. Ketenpartners geven aan zeer tevreden te zijn over alle aspecten van samenwerking.

7.4 Erkend leerbedrijf

De Van Tongerloo Zorggroep is erkend leerbedrijf en werkt samen met diverse mbo – en hbo scholen in de omgeving. Jaarlijks worden BOL – en BBL studenten kansen geboden en opgeleid tot nieuwe zorgprofessional. Jaarlijks biedt de Van Tongerloo Zorggroep stageplekken voor diverse opleidingsinstituten en niveaus. Ook in 2025 zijn diverse studenten stageplekken geboden: waaronder studenten van HBO Social Work, MBO specifieke doelgroepen en ook Facilitair. In 2025 heeft een nieuwe lichter aan studenten hun stage binnen de Van Tongerloo Zorggroep op positieve wijze afgerond en werden aan enkelen van hen een functie als weekendhulp geboden. Daarbij is een erkenning aangevraagd – en toegekend voor de sector ‘Facilitair’. De organisatie speelt hiermee in op een mogelijke, toekomstige vraag naar facilitair medewerkers. Dit uit strategisch oogpunt in het kader van het waarborgen van personele bezetting in deze functie.

8. Slotwoord

Het continu verbeteren van de dienstverlening loopt als een leidraad door de organisatie heen. Van daaruit ontstaan dan ook nieuwe of opvolgende ontwikkeldoelen voor 2026, die de kwaliteit van zorg dan ook opnieuw zullen bevorderen op zowel organisatorisch, team, medewerker én cliëntniveau. Dit betreft onder andere: verdere invulling van aanvullende compliance verplichtingen, professionalisering en profileren.

De Van Tongerloo Zorggroep blikt positief terug het thema kwaliteit en verwante ontwikkelingen met betrekking tot het jaar 2025. Het bevestigt de werkwijzen conform de kernwaarden ‘klantgerichtheid’, ‘kwaliteit’ en ‘specialisme’, passend bij de gestelde missie en visie.

De organisatie ziet met vertrouwen uit naar 2026, waarin samen met ketenpartners verder vorm wordt gegeven aan het voortzetten van warme zorg, met oog voor de uitdagingen binnen de sector.

9. Bijlagen

In de bijlagen is opgenomen; de invulling van het kwaliteitskader ggz als reflectie op de individuele pijlers.

Pijler 1- Cliënten

1.	Het woonzorgplan is een middel voor zorgprofessionals en cliënten om goed in gesprek te blijven, waarbij:	
1A	...cliënten actief betrokken zijn en hun wens zoveel mogelijk leidend is. Een accurate beeldvorming van (ook het verleden en de levensloop van) de cliënt is hier onderdeel van, waarbij wensen, krachten, dromen en onvervulde behoeften op alle leefgebieden in kaart worden gebracht. Hierbij is aandacht voor de levensfase (bijvoorbeeld bij jongvolwassenen of ouderen).	Zorgdossier, inclusief <ul style="list-style-type: none"> • 4 weken rapportage • Cliëntkaart • Zorgplan • Evaluatie
1B	...naasten actief betrokken zijn tenzij de cliënt hier nadrukkelijk bezwaar tegen heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Contactoverzicht • Vertegenwoordigers • Familie • Evaluatie • Huiskameroverleggen
1C	...het team de integrale woonzorg zo organiseert dat alle relevante (zorg) professionals betrokken worden, inclusief het behandelperspectief (o.a. meer en minder inzetten van behandeling indien van toepassing) en de vroegsignalering op alle leefgebieden.	Zorgdossier, inclusief <ul style="list-style-type: none"> • Ketenzorg (o.a. signaleringsplannen) • Zorgplan • Evaluatie
1D	...acties op alle leefgebieden zijn beschreven.	Zorgdossier, inclusief <ul style="list-style-type: none"> • Zorgplan, o.b.v. 8 domeinen • Rapportage, op doel- en domeinniveau • Evaluatie, op doel- en domeinniveau
1E	...het plan wordt regelmatig (minimaal elk halfjaar) geëvalueerd en bijgesteld waar nodig.	Zorgdossier, inclusief <ul style="list-style-type: none"> • Zorgplan, o.b.v. 8 domeinen • Rapportage, op doel- en domeinniveau • Evaluatie, op doel- en domeinniveau
1F	...ketenpartners actief betrokken zijn om de samenwerking te verbeteren en heldere afspraken te maken over taken en verantwoordelijkheden.	Zorgdossier, inclusief <ul style="list-style-type: none"> • Ketenzorg (o.a. signaleringsplannen) • Evaluaties vanuit de keten • Medicatie-evaluatie (jaarlijks) • Dagbestedingsevaluatie (met Zorgboerderij)

1G	...een koppeling is met een signaleringsplan en naar aanleiding van vroegsignalering er extra aandacht wordt geschonken aan mogelijke kwetsbaarheden van de cliënt (risico-inventarisatie).	Zorgdossier, inclusief <ul style="list-style-type: none"> • Structureel aanwezige cliënt-RI&E's en signaleringsplannen waar nodig
1H	...(indien relevant) aandacht is voor pro-actieve zorgplanning (advanced care planning) en palliatieve zorg.	Zorgdossier, inclusief <ul style="list-style-type: none"> • Zorgplan, inclusief acties, doelen, week- en overlegstructuur • Wensen t.a.v. palliatieve fase zijn onderdeel van het zorgplan
1I	...de organisatie cliënten wijst op mogelijkheid om onafhankelijke cliëntondersteuning te krijgen.	Externe uitbesteding van onafhankelijke cliëntondersteuning (Klachtenportaal Zorg & Geschillencommissie KPZ)
2.	De dagelijkse werkwijze van de woonzorg van de cliënt is persoonsgericht en ingericht op een manier dat:	
2A	...de cliënt wordt gezien als uniek individu.	Weekprogramma op maat
2B	...het benutten en activeren van de eigen regie, kracht en autonomie van de cliënt het uitgangspunt is.	Onderdeel proces van opstellen en evalueren van het zorgplan. Hanteren erkende methodieken als Foutloos Leren.
2C	...de dagelijkse werkwijze in afstemming met de cliënt plaatsvindt.	Weekprogramma op maat
2D	...de wederzijdse verwachtingen uitgesproken en in een woonzorgplan geborgd zijn.	Onderdeel proces van opstellen en evalueren van het zorgplan.
3.	Cliënt, professionals en naasten zich committeren aan de afspraken in het woonzorgplan.	
3A	Cliënt, professionals en naasten zich committeren aan de afspraken in het woonzorgplan.	Onderdeel proces van opstellen en evalueren van het zorgplan (wordt ondertekend door cliënt-/ vertegenwoordiger).

Pijler 2- naasten

4.	De organisatie en professionals betrekken naasten bij de woonzorg van de cliënt om de zorg samen vorm te geven, waarbij;	
4A	... in overleg de rol van de naasten in de woonzorg wordt bepaald, afgestemd op de verwachtingen, wensen en mogelijkheden van de cliënt zelf en diens naasten en op de situatie (bijvoorbeeld bij crisis).	Onderdeel zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> Beschrijving netwerk en wijze van onderdeel van zorg (domein 3)
4B	... de naasten actief geraadpleegd zijn als kennisbron en/of hulpbron, bijvoorbeeld voor vroegsignalering (op alle leefgebieden).	Onderdeel zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> Beschrijving netwerk en wijze van onderdeel van zorg (domein 3)
4C	... de naasten betrokken zijn bij het opstellen van het woonzorgplan, tenzij de cliënt hier bezwaar tegen heeft.	Onderdeel evaluatie van het zorgplan.
5.	De organisatie heeft oog voor het welzijn van naasten in relatie tot het zorgproces van de cliënt, specifiek op het gebied van;	
5A	...draagkracht en draaglast van de naasten, zodat de naasten een passende rol kunnen spelen in de woonzorg.	Onderdeel zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> Beschrijving netwerk en wijze van onderdeel van zorg (domein 3)
5B	...voorkomen of verkleinen van stigmatisering, taboe en schaamte en werken aan het begrip voor (het gedrag van) de cliënt.	Onderdeel zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> Beschrijving netwerk en wijze van onderdeel van zorg (domein 3)
5C	...onderlinge steun (peer support), zodat naasten onderling kennis en ervaringen kunnen uitwisselen.	Huiskameroverleggen

5.	De organisatie heeft oog voor het welzijn van naasten in relatie tot het zorgproces van de cliënt, specifiek op het gebied van;	
5D	...kennis en praktische handvatten over hoe om te gaan met de (gevolgen) van de kwetsbaarheden, krachten en mogelijkheden van cliënten, zodat naasten weten welke rol ze kunnen spelen en om zo de verbinding tussen naasten en cliënten te versterken.	Onderdeel zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> Beschrijving netwerk en wijze van onderdeel van zorg (domein 3) Eerste contactpersoon Huiskameroverleggen Evaluaties Overlegmomenten (gepland en ongepland)

5E	...het tonen van begrip en waardering aan naasten.	Onderdeel zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijving netwerk en wijze van onderdeel van zorg (domein 3) • Huiskameroverleggen • Evaluaties • Overlegmomenten
6.	De organisatie handelt binnen de kaders van de privacywetgeving, waarbij;	
6A	...als de cliënt geen naasten wil betrekken: de organisatie zich inspant om samen met de cliënt blijvend te onderzoeken wat de meerwaarde is van het betrekken van naasten bij de woonzorg.	Onderdeel zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijving netwerk en wijze van onderdeel van zorg (domein 3) • Evaluaties
6B	...de organisatie zich inspant om de rol van naasten met de cliënt te (her)evalueren.	Onderdeel zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijving netwerk en wijze van onderdeel van zorg (domein 3) • Evaluaties
6C	...de organisatie voldoet aan de restricties die er gelden voor het Beroepsgeheim (zie handreiking beroepsgeheim GGZ).	<i>Nader te bepalen.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Toestemmingsverklaringen • Analyse NEN7510
7.	De organisatie borgt op een passende manier de betrokkenheid van naasten in de organisatie van woonzorg.	
7A	De organisatie borgt op een passende manier de betrokkenheid van naasten in de organisatie van woonzorg.	Onderdeel zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> • Huiskameroverleggen • Evaluaties • Overlegmomenten
8.	In sommige gevallen ontbreekt een gezond en steunend netwerk. Wanneer het, na verkenning, blijkt dat de cliënt graag diens sociaal netwerk opbouwt/ uitbreidt, zet de organisatie zich in om het netwerk op te bouwen of te herstellen en om cliënten op alternatieve wijzen te ondersteunen.	
8A	Dit kan bijvoorbeeld met de inzet van vrijwilligers. Daarnaast kunnen (technologische) innovaties zoals de inzet van robotica verkend worden.	Innovaties t.a.v. innovaties worden continu onderzocht (o.a. middels bezoek aan beurzen en inzet kenniscentra).

		Dagbestedings- en activiteitenprogramma dragen bij aan bevordering van sociaal netwerk.
--	--	---

Pijler 3- professional

9.	De organisatie zorgt voor de inzet van voldoende deskundige medewerkers voor het verzorgen van de woonzorg aan cliënten, waarbij:	
9A	... de professional affiniteit heeft met de doelgroep en een goede connectie kan maken met de cliënt.	Medewerkersbestand (incl opleiding, scholing, jaargesprekken, etc.).
9B	... de professional handelt volgens de geldende beroepsrichtlijnen, kwaliteitsstandaarden en – indien van toepassing – de geldende beroepscode en te allen tijde passend bij de problematiek van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • Gedragscode medewerkers • Overzicht wetgeving • Methodieken
9C	... de professional betrokken, betrouwbaar, betekenisgevend en bekwaam is.	Medewerkersbestand (jaargesprekken, overlegvormen, cliënttevredenheidsmetingen, etc.)
9D	... de professional (methodische) kennis heeft om vakkundige herstelondersteunende zorg te kunnen leveren en zet deze kennis in om methodisch te werken. Afhankelijk van de rol en functie, gaat het hierbij ook om basiskennis van (risicovolle) onderwerpen, zoals vrijheidsbeperkende maatregelen, leefstijl, medicatie en palliatieve zorg.	<ul style="list-style-type: none"> • Methodieken • Scholingen • WZD functionaris • Kenniscentra • Medicatiescholing • Gezonde voeding • FOBO Commissie • Palliatieve zorg (onderdeel zorgplan)
9E	... de professional vaardig is in complexe situaties, bijvoorbeeld wanneer het gaat om vroegsignalering, (crisis)opname of een verhuizing.	<ul style="list-style-type: none"> • Verschillende rapportage- en overlegvormen. • Escalaties middels de opvolging in de lijn (bereikbaarheidsdienst). • Methodieken.
9F	... de professional relatiegericht, communicatief vaardig en samenwerkingsgericht is. Dit vereist flexibiliteit van de professional.	Medewerkersbestand (jaargesprekken, overlegvormen, cliënttevredenheidsmetingen, etc.)

9G	... de professional adequaat rapporteert op de cliëntdoelen in het elektronisch cliëntendossier.	Onderdeel zorgdossier (CareFriend), rapporteren op doel- en domeinniveau. Rol Coördinerend Begeleiders in monitoring van.
9H	... de professional een lerende houding heeft en in staat is om te reflecteren op diens eigen normen, waarden en handelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Werkinbreng • Jaargesprekken
10.	De organisatie heeft goed functionerende teams die de woonzorg aan cliënten verzorgen, waarbij:	
10A	...het team professioneel samenwerkt met een prettige werksfeer, een open cultuur en waarbij leren met en van elkaar is ingebed, bijvoorbeeld d.m.v. intervisie.	<ul style="list-style-type: none"> • Werkinbreng • Commissies, WZD & FOBO • Medewerkerstevredenheid • Jaargesprekken
10B	...het team aansluit bij de diversiteit van de cliëntendoelgroep. Een divers team (in de breedste zin) draagt bij aan een betere kwaliteit van zorg. Het gaat om een goede mix van verschillende achtergronden, waaronder ervaringsdeskundigen. Ook kan gedacht worden aan o.a. geslacht, leeftijd, etniciteit, seksuele geaardheid, religie, vaardigheden en ervaring.	Personeelssamenstelling in beeld en aansluitend op doelgroep.
11.	De organisatie zet ervaringsdeskundigheid in voor de woonzorg aan cliënten, waarbij:	
11A	...de organisatie waarborgt dat ervaringsdeskundigen ingezet kunnen worden: <ul style="list-style-type: none"> • voor de juiste woonzorg van cliënten vanwege de kennis en ervaring die ze hebben; • als onderdeel van het professionele team. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstverband medewerker met WSW-indicatie • Ervaringsdeskundigheid kan, naar vraag, worden betrokken vanuit ketenpartners
11B	...voor professionals die dagelijks herstelondersteunende zorg leveren, maar zelf geen ervaringsdeskundige zijn, is het van belang dat zij weten hoe zij eventuele persoonlijke en gedeelde ervaringskennis benutten en hoe zij ervaringsdeskundigheid kunnen inzetten.	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstverband medewerker met WSW-indicatie • Ervaringsdeskundigheid kan, naar vraag, worden betrokken vanuit ketenpartners
12.	De organisatie heeft de randvoorwaarden op orde die ervoor zorgen dat professionals herstelondersteunende zorg kunnen leveren, waarbij:	
12A	...alle medewerkers van de organisatie zijn doordrongen van de herstelgedachte, en de herstelgedachte de cultuur domineert binnen	Continue inzet op stabiliteit en herstel, waar mogelijk (o.a. middels de

	de organisatie.	inzet van methodieken en doelen).
12B	...er een cultuur en structuur is voor leren en ontwikkelen (bijv. teamreflectie en audits), er gelegenheid is tot bij- en nascholing en ruimte is voor reflectie.	Opleidings- en scholingsplan Werkinbreng Interne en externe audits
12C	...er voldoende capaciteit is voor samenwerking binnen teams en samenwerking met andere teams en andere organisaties.	Medewerkersbestand Rooster
12D	...de basisverplichtingen geregeld zijn, zoals verplichte scholing, verklaring omtrent gedrag en – indien van toepassing - benodigde herregistratie (bijv. BIG, registerplein, kwaliteitsregister V&VN etc.).	Medewerkersbestand Audits
12E	...er een match is tussen hetgeen de cliënt nodig heeft en de mogelijkheden van het team.	Medewerkersbestand
12F	...de locatie waar de woonzorg wordt geboden geschikt is voor de cliënten en de woonzorg die geboden wordt.	Veiligheids- en kwaliteitsaspecten (zoals RI&E, brandveiligheidscontroles, V&O, BHV organisatie, etc.)
13.	De organisatie heeft de coördinatie van de integrale zorg voor de cliënt duidelijk belegd. Bij de coördinatie hoort onder andere: <i>NB: De naamgeving van de rol/functie voor deze coördinatie kan in verschillende organisaties anders zijn; ook kan het zijn dat de coördinatietaken over meerdere personen verdeeld zijn.</i>	
13A	...indien van toepassing: een coördinator die de samenwerking met de (externe) behandelaar monitort en, zo nodig, interenieert opdat de inzet van alle partners samen daadwerkelijk tot het beoogde (herstel)doel leidt. NB: dit is iets anders dan het regiebehandelaarschap wat gaat over de inhoud van de GGZ-behandeling.	Persoonlijk Begeleider Coördinerend Begeleider Zorgmanagement
13B	...de regie over de juiste integrale zorg, wat in het bijzonder van belang is bij een verandering, zoals (crisis)opname of verhuizing.	Persoonlijk Begeleider Coördinerend Begeleider Zorgmanagement
13C	...een centraal contactpersoon, die samen met de cliënt contacten onderhoudt met behandelaren, naasten en anderen die voor client belangrijk zijn.	Persoonlijk Begeleider Coördinerend Begeleider Zorgmanagement

Pijler 4- samenleving

14.	De organisatie zet zich in voor maatschappelijke participatie gericht op cliënten een volwaardige plek in de samenleving te geven.	
-----	--	--

14A	De organisatie zet zich in voor maatschappelijke participatie gericht op cliënten een volwaardige plek in de samenleving te geven.	<ul style="list-style-type: none"> • Interne en externe dagbesteding • Vrijwilligerswerk • Activiteitenprogramma
15.	De organisatie vormt een brug tussen de cliënt en de samenleving, door;	
15A	...het geven van voorlichting.	Waar mogelijk en indien gewenst.
15B	...het verkleinen van stigmatisering.	Waar mogelijk en indien gewenst.
15C	...toegankelijk te zijn voor het gesprek, klachten en vroegsignalering van problemen.	Waar mogelijk en indien gewenst. Klachtenprocedure. Cliëntenraad.
15D	...een goede balans te vinden tussen autonomie en de veiligheid van de cliënt en de veiligheid van de samenleving.	Waar mogelijk en indien gewenst.
16.	De organisatie spant zich in voor een goede verbinding tussen de zorglocatie en de omgeving en samenleving.	
16A	De organisatie spant zich in voor een goede verbinding tussen de zorglocatie en de omgeving en samenleving.	Waar mogelijk en indien gewenst.

Pijler 5- samenwerking

17.	Om invulling te geven aan passende zorg zoekt de organisatie naar nieuwe en innovatieve vormen van samenwerking die passen bij de uitdagingen in de zorgsector algemeen, in de langdurige zorg en in de ggz-zorg.	
17A	Om invulling te geven aan passende zorg zoekt de organisatie naar nieuwe en innovatieve vormen van samenwerking die passen bij de uitdagingen in de zorgsector algemeen, in de langdurige zorg en in de ggz-zorg.	FIJN! Meander Land van Horne Werk.com Dagbestedingsorganisaties Risicoanalyses op organisatieniveau.
18.	Omdat samenwerken zo breed is, is het belangrijk dat een organisatie een eigen strategie kiest op en prioriteert wat binnen de context de belangrijkste samenwerkingen zijn. De organisatie geeft invulling aan twee vormen van samenwerking:	
18A	1. strategische samenwerkingen om op organisatie niveau te komen tot passende woonzorg; en	Kenniscentrum Meander FIJN!

18A	<p>2. samenwerking om te komen tot goede kwaliteit van zorg op clientniveau waarbij de neerslag hiervan terug te vinden is in het zorgdossier. Het gaat om samenwerkingen met waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Multidisciplinair in de zorg ▪ Huisarts ▪ Reguliere GGZ en verslavingszorg ▪ Crisisdienst GGZ ▪ Expertisecentra ▪ Gemeente ▪ Buurt(team) en informele zorg in de wijk ▪ Sociaal werk ▪ Organisaties van dagbesteding, vrijwilligers en werkgevers ▪ Andere (woon)zorgorganisaties ▪ Andere organisaties buiten de zorg: scholen, woningcorporaties, werkgevers Rechter en politie ▪ Wettelijke vertegenwoordigers 	Overzicht ketenpartners – en evaluaties
19.	De samenwerking vanuit professionals is gericht op cliënten in staat stellen zo veel mogelijk mee te doen in de maatschappij (waar dat aansluit bij de behoefte van de cliënt): het vangnet voor de cliënt vergroten zodat zo min mogelijk woonzorg voor de cliënt nodig is.	
19A	De samenwerking vanuit professionals is gericht op cliënten in staat stellen zo veel mogelijk mee te doen in de maatschappij (waar dat aansluit bij de behoefte van de cliënt): het vangnet voor de cliënt vergroten zodat zo min mogelijk woonzorg voor de cliënt nodig is.	Daar waar mogelijk onderdeel van het zorgplan.
20.	De organisatie schept de randvoorwaarden dat professionals kunnen samenwerken met alle anderen in het netwerk om de cliënt heen, gericht op passende zorg, waarbij:	
20A	...de organisatie heeft een samenwerkingsovereenkomst met een of meer behandelorganisaties indien deze zelf geen behandelaren in dienst heeft, zie bijvoorbeeld de modelovereenkomst 'woonzorg en behandeling' van Valente.	Ja, aanwezig (zowel overkoepelend als op individueel cliëntniveau).
20B	...de organisatie zorgt voor goede regie en coördinatie van de integrale zorg, het bijeenbrengen van signalen in het kader van vroegsignalering en een warme overdracht bij in-, door- en uitstroom (denk aan situaties zoals crisisopname en verhuizing).	Onderdeel van het zorgproces (signaleren, analyseren, escaleren waar nodig c.q. mogelijk)
20C	...de organisatie zorgt voor toegang tot (door bijvoorbeeld het op- en afschalen van personeel) en uitwisseling van de juiste (specialistische) kennis en expertise, voor bijvoorbeeld specifieke doelgroepen.	Lidmaatschap kenniscentra.