

Kwaliteitsbeeld 2025



Samen verder bouwen



Inhoud

Voorwoord

Inleiding

SGL in het kort

- **Bouwsteen 1:**
Het zorgproces rondom de individuele cliënt
- **Bouwsteen 2:**
Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking
- **Bouwsteen 3:**
Professionele ontwikkeling
- **Bouwsteen 4:**
Inzicht in kwaliteit

Leuk nieuws om met jullie te delen!
Onze woonvisie: Samen leven, samen doen

Reflectie uit de medezeggenschapsraden

Reflectie uit de visitatie



Hierbij het kwaliteitsbeeld over 2025. Ook in 2025 is er weer veel gebeurd. De wereld om ons heen verandert in een razend tempo. Wat gisteren nog vanzelfsprekend was, vraagt vandaag om nieuwe inzichten, vaardigheden en een frisse blik.

Ook onze daginvulling is niet meer wat het was, deze wordt stapje voor stapje weer opnieuw ontdekt en opgebouwd, passend bij de droom van de cliënt.

Onze medewerkers zijn vakmensen, die met bevoegdheid het beste voor onze cliënten willen. Hun rol is in de afgelopen jaren veranderd en verandert nog steeds. We hebben geïnvesteerd in een uitgebreid opleidingsplan dat niet alleen kennis en vaardigheden vergroot, maar ook ruimte biedt voor persoonlijke groei en welzijn. Vitaliteit en weerbaarheid vergroten waren belangrijke onderwerpen.

Als dé expert op het gebied van NAH investeren wij voortdurend in onze verdere ontwikkeling en expertise. Dit doen we samen met andere organisaties in een kennisnetwerk, ook dat is SGL. Een netwerk-organisatie die midden in de maatschappij staat.

We doen het altijd samen, want alleen samen komen we verder.

Lidy Evenhuis

Inleiding

Het kwaliteitsbeeld 2025 van SGL geeft jullie inzicht in hoe wij samen met mensen met NAH, hun naasten en onze medewerkers & vrijwilligers hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg, dienstverlening en toekomstige doelen. Het geeft inzicht in hoe we samen op reis zijn en verder gaan bouwen. De bouwstenen van het kwaliteitskompas (2023-2028) en de pijlers van onze strategische koers staan hierin centraal.

Hoe hebben we dit kwaliteitsbeeld opgesteld?

We maakten gebruik van:

- Inzichten uit onder andere onze strategische koers, ons vernieuwde zorgproces, nieuwe initiatieven en projecten.
- Inzichten uit gesprekken met onder andere cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers.
- Inzichten uit reflectiemomenten met onder andere de cliëntenraad, ondernemingsraad, het managementteam, behandelaren en overige afdelingen binnen SGL.

Leeswijzer

In het kwaliteitsbeeld van 2025 volgen de bouwstenen 1 tot en met 4 allemaal dezelfde structuur en opmaak. Ook belichten we enkele positieve ontwikkelingen binnen SGL in 2025.

De bouwstenen 1 tot en met 4 zijn ingedeeld volgens:

- **Waar staan we voor?**
Hier beschrijven we onze visie.
- **Hoe pakken we dit aan?**
We leggen uit hoe we concreet werken aan deze visie.
- **Wat zien we in de praktijk?**
Hierin kijken we naar wat we hebben gerealiseerd en wat ons nog te doen staat.
- **Wat staat ons nog te doen?**
We beschrijven hier welke verbeterpunten we gaan oppakken.

Daarnaast worden de bouwstenen verrijkt met praktijkvoorbeelden en ervaringsverhalen uit 2025. Het kwaliteitsbeeld wordt afgerond met een reactie van onze medezeggenschapsraden en de Raad van Toezicht.

SGL in het kort



Ruim
1.375
cliënten



Ruim
375
vrijwilligers



29
locaties in
heel Limburg



Ruim
675
medewerkers

Plan-Do-Act-Check (PDCA)

04 Act
Wat staat ons
nog te doen?



01 Plan
Hoe willen we
graag werken?

03 Check
Wat zien we
in de praktijk?

02 Do
Hoe pakken
we dit aan?



"Mijn droom is om mijn leven weer op mijn eigen manier te leiden."

Onze droom

Onze droom is dat cliënten, ook na hersenletsel, hun leven zoveel mogelijk op hun eigen manier kunnen blijven leiden. Wij ondersteunen hen en hun naasten om, binnen hun mogelijkheden, toekomstperspectief te behouden en eigen regie te ervaren. Vanuit onze expertise begeleiden wij cliënten door hun persoonlijke dromen, wensen en behoeften centraal te stellen en ons aanbod continu te verbeteren, zodat ieder individu een leven kan leiden dat bij hem of haar past. Dit doen wij vanuit onze kernwaarden: bekwaam, bevlogen en betrouwbaar.

Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele cliënt



Elke cliënt heeft een plan waarin alle afspraken over de benodigde zorg en begeleiding staan. Onze begeleiders werken samen met cliënten en hun naasten om dit plan op te stellen, waarbij de cliënt zelf bepaalt hoe zij hun leven willen leiden. Het **droomgesprek** vormt hierbij het vertrekpunt. Daarnaast voeren we minimaal één keer per jaar een **eigen-regie gesprek**, waarin gestelde doelen en gemaakte afspraken opnieuw worden afgestemd met de cliënt. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers goed opgeleid zijn en zich blijven ontwikkelen. SGL is de **expert** op het gebied van hersenletsel.



Waar staan we voor?

- We willen werken vanuit één gezamenlijke beweging: *Samen verder bouwen*. Dat betekent dat we steeds vertrekken vanuit de droom van de cliënt. We sluiten aan bij wat zij willen bereiken op het gebied van wonen, werken, leren en vrije tijd, en organiseren onze ondersteuning daaromheen.
- We werken vanuit de cliëntreis, niet vanuit losse productgroepen. Samen met cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers nemen we eigenaarschap in het proces. We doen wat nodig is, denken vanuit kansen en zetten technologie in waar dit helpt.
- We blijven leren, versterken onze expertise en spelen flexibel in op een snel veranderende samenleving. Zo bouwen we stap voor stap aan een toekomstbestendige organisatie waarin iedereen kan meedoen en zelf richting kan geven aan zijn leven.

Hoe pakken we dit aan?

- We werken vanuit één integraal proces rond de cliëntreis. Het Servicepunt Zorg vormt de centrale ingang waar de cliëntvraag wordt verhelderd. De trajectbegeleider bewaakt vervolgens met helikopterview de samenhang tussen wonen, daginvulling en ondersteuning.
- De daginvulling organiseren we vanuit de pijlers Ont-moeten, Trainen en Werken. In de woonvisie creëren we een zo'n gewoon mogelijke leefomgeving, waarin eigen regie en gezamenlijke afspraken leidend zijn. We organiseren bijeenkomsten met sleutelfiguren vanuit de woonlocaties om beelden over de woonvisie met elkaar te delen en ervaringen uit te wisselen.
- Daarnaast benutten we een uitleenbibliotheek voor zorgtechnologie, zodat cliënten hulpmiddelen laagdrempelig kunnen uitproberen en inzetten waar dit hun zelfstandigheid versterkt. Daarnaast bundelen we onze krachten met ZoTeG en Samenkr8.

Wat zien we in de praktijk?

- In de praktijk zien we mooie stappen: de droomgesprekken geven richting aan de daginvulling en op meerdere locaties worden de pijlers al zichtbaar vormgegeven. Tegelijkertijd is het nieuwe proces nog niet goed geborgd. Uitvoering en tempo verschilt per locatie.
- We zien ook dat cliënten actief gebruik maken van de uitleenservice voor zorgtechnologie. Door hulpmiddelen samen uit te proberen ontstaat meer zelfstandigheid en groeit het vertrouwen in wat technologie kan betekenen. Dit biedt waardevolle inzichten voor cliënten én medewerkers.
- Daarnaast worden de uitgangspunten van de woonvisie steeds vaker besproken. Deze gesprekken zorgen voor verdieping, kritische vragen en mooie voorbeelden van hoe teams en cliënten al werken aan een zo gewoon mogelijk leven. Zo bouwen we samen verder, stap voor stap.

Wat staat ons nog te doen?

- Voor ons ligt de verdere borging van het nieuwe proces, zodat de cliëntreis overall consistent en volgens dezelfde stappen wordt uitgevoerd. 2026 staat daarbij in het teken van 'het huis op orde': na een periode van veranderingen richten we ons op het vastleggen en versterken van processen. Samen met leidinggevenden van de locaties organiseren we 'taskforces' om ontwikkelingen per locatie beter te monitoren en het vernieuwde proces en nieuwe rollen structureel te borgen.
- Daarnaast implementeren we een nieuw ECD dat de cliëntreis ondersteunt in een passend, gebruiksvriendelijk systeem (Ons). Hiermee creëren we meer overzicht, betere samenwerking en een duidelijkere structuur in plannen, rapporteren en evalueren.
- We zijn nog in ontwikkeling als het gaat om de daginvulling. Hoewel we doorgaan met het verder vormgeven van de pijlers Ont-moeten, Trainen en Werken, hebben we nog niet bereikt wat we voor ogen hadden. Na een periode van afbouw zijn we nu weer aan het opbouwen. De komende periode ligt de focus op het verder versterken van deze pijlers en het verdiepen van de droomgesprekken, zodat we vanuit de behoeften van cliënten gerichter invulling kunnen geven aan de daginvulling.

"Het laat zien dat we nog steeds iets kunnen betekenen."



Van droom naar daad: Mike en Joep zijn digicoach bij SGL

Bij SGL geloven we dat iedereen blij wordt van een betekenisvolle daginvulling. Daarom voeren we met cliënten droomgesprekken: gesprekken waarin we samen ontdekken wat iemand belangrijk vindt en waar hij goed in is. Voor Mike en Joep leidde dat tot een mooie nieuwe rol: ze zijn nu digicoaches bij AC de Maashorst in Baarlo.

Een andere toekomst

Mike en Joep hebben allebei te maken met hersenletsel. Mike door een voedselvergiftiging en spierziekte, een combinatie van auto-immuunziekten en een B12-tekort. Hij moest stoppen met werken als elektronicareparateur. Joep kreeg na een beroerte beperkingen en moest zijn leven opnieuw vormgeven. En daarmee veranderde hun gezondheid hun toekomst. Hun interesses bleven hetzelfde: techniek en computers. Mike zegt: "Ik repareerde vroeger elektronica en dat vind ik nog steeds leuk." Joep vult aan: "Computers waren altijd mijn hobby, vanaf de Commodore 64 tot nu."

Een nieuwe rol dankzij een droomgesprek

Tijdens hun droomgesprekken kwam duidelijk naar voren dat ze graag anderen helpen met digitale vragen. Mike vertelt: "Ik hielp al mensen met vragen over digitale zaken, maar door het droomgesprek werd het officieel; ik werd digicoach. Dat voelde goed. Het laat zien dat mijn kennis ertoe doet." Joep knikt: "Voor mij was het een eyeopener. Ik dacht: als ik iemand kan helpen, waarom niet? Het geeft een goed gevoel als het daarna werkt."

Ook problemen signaleren

Elke dag is er een digicoach aanwezig op De Maashorst. Cliënten, vrijwilligers én medewerkers kunnen bij hen terecht. Joep legt uit: "Van een digibord koppelen tot een muis instellen, ik help waar ik kan. Soms is het iets kleins, zoals een groter toetsenbord op een telefoon. Soms zet ik een hele laptop over." Mike vult aan: "Ik ben van Apple, Joep van Android. Samen weten we veel. En als ik iemand blij kan maken, dan is mijn dag goed." Hun werk gaat verder dan alleen techniek. Ze signaleren ook problemen. "Als een vaatwasser knettert, zie ik meteen dat er iets niet klopt," zegt Mike. "Ik mag het om veiligheidsredenen niet maken. Dat moet een erkende monteur doen, maar ik kan wel aangeven wat er mis is."

Waardering in nieuwe rol

Door de droomgesprekken krijgen zowel cliënten zelf als medewerkers een nieuwe kijk op talenten. Mike: "Ik voel me echt nuttig. Vroeger dacht ik: wat kan ik nog doen? Nu weet ik dat mijn kennis helpt." Joep: "Als ik iemand heb kunnen helpen en het werkt weer, dan geeft dat een goed gevoel. Voor mij is het vaak in een handomdraai gemaakt, maar voor die ander scheelt het soms stress." Mike: "Het mooiste is dat mensen nu naar ons toe komen. Medewerkers zijn zich ook meer bewust geworden van de kennis die cliënten hebben. Dat voelt als vertrouwen." Joep: "Ja, en het laat zien dat we nog steeds iets kunnen betekenen. Dat is belangrijk voor ons allebei."

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking



Als medewerker leer je cliënten steeds beter kennen en toon je oprechte aandacht en interesse in hun verhaal. Onze diensten worden steeds individueller en flexibeler om te kunnen inspelen op veranderende vragen. We bieden geen vaststaand aanbod, maar denken vooral mee over persoonlijke mogelijkheden en **dienstverlening op maat**. De tevredenheid en ervaringen van cliënten is essentieel voor onze dienstverlening op maat. We blijven continue meten wat cliënten van onze zorg- en dienstverlening vinden.



Waar staan we voor?

- We willen werken met een benadering waarbij de mening en ervaringen van cliënten centraal staan. Dit betekent dat we luisteren naar wat zij belangrijk vinden en hoe zij onze zorg- en dienstverlening ervaren.
- We streven naar actieve betrokkenheid van cliënten bij het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening. Hun feedback en suggesties vormen waardevolle informatie die we gebruiken om ons aanbod voortdurend te verbeteren en beter af te stemmen op hun behoeften.
- We communiceren open en transparant over de resultaten van de tevredenheidsmetingen en de acties die we ondernemen naar aanleiding van de feedback van cliënten.

Hoe pakken we dit aan?

- De centrale cliëntenraad (CCR) organiseert jaarlijks locatiebezoeken om zo op de hoogte te blijven van wat er speelt op de locaties en hoe zorg ervaren wordt en waar nog mogelijkheden voor verbetering zijn.
- In 2025 zijn we op zoek gegaan naar een nieuw instrument om cliënttevredenheid te meten. In de zoektocht naar een nieuw instrument waren de volgende zaken belangrijk: aansluitend bij de doelgroep, intuïtief in gebruik, gelinkt aan de speerpunten uit de organisatie en met een grotere focus op cliënttevredenheid.

We zijn hierin tot de conclusie gekomen dat het ontwikkelen van een eigen instrument, op maat voor de organisatie, de meeste waarde toevoegt. We hebben de CCR en de zorgkantoren hierin meegenomen en hierop een positief advies mogen ontvangen.

Er is een werkgroep samengesteld met een extern onderzoeksbureau, een afvaardiging van de CCR, coaches cliëntmedezeggenschap, leidinggevenden en beleidsmedewerkers. In deze werkgroep worden uitgangspunten, thema's en vragen geformuleerd om op deze manier te komen tot een CTO dat aansluit bij de interne behoefte en bij de speerpunten uit de strategische koers.

Wat zien we in de praktijk?

- We horen dat de locaties blij zijn met de locatiebezoeken van de CCR. Er zijn twee locaties die aangegeven hebben geen behoefte te hebben aan de locatiebezoeken.

We zien dat de CCR door deze locatiebezoeken overstijgend kan kijken naar trends en thema's die spelen binnen de organisatie.
- We zien dat er een nauwe samenwerking is tussen verschillende betrokkenen om het cliënttevredenheidsonderzoek in de nieuwe vorm te ontwikkelen.

Wat staat ons nog te doen?

- We zullen de locatiebezoeken van de CCR in 2026 continueren, om op deze manier blijvend de stem van iedere cliënt te horen. Daarmee versterken we de positie van de CCR als medezeggenschapsorgaan binnen de organisatie.
- In 2026 zullen we het CTO verder finetunen, waarna de definitieve versie wordt vastgesteld. Deze zal eens in de twee jaar worden uitgezet. In het voorjaar van 2026 zullen we dit voor de eerste keer doen. We beogen de eerste resultaten in Q3 en Q4 van 2026 te vertalen naar concrete verbeteracties op zowel locatieniveau als organisatieniveau.

“We willen graag dat alle cliënten zich thuis voelen en ieders stem mee telt.”



De centrale cliëntenraad (CCR) aan het woord over de locatiebezoeken in 2025.....

Zoals elk jaar heeft de centrale cliëntenraad (CCR) ook in 2025 de woonlocaties bezocht. Alle woonlocaties, op 2 na, zijn bezocht. De twee woonlocaties hadden aangegeven hier geen behoefte aan te hebben.

Waarom doen we dit?

“We hebben graag contact met alle cliënten van SGL om op te halen wat er speelt om zo beter ons werk te kunnen doen. Thema’s die op meerdere locaties spelen bespreken we met de bestuurder of betreffende managers. De bezoeken aan de woonlocaties zijn ook helpend om als CCR zichtbaar te zijn.

Naast de bezoeken aan de woonlocaties heeft de CCR op vrijwel iedere woonlocatie een contactpersoon, die woont op de betreffende locatie. Meerdere keren per jaar komen we met de contactpersonen bij elkaar om thema’s met elkaar te bespreken. Dit alles om voortdurend op de hoogte te blijven wat er speelt op de locaties. Zowel positief als waar verbetering mogelijk is.”

Wat hebben we in 2025 tijdens de locatiebezoeken opgehaald?

“Begin 2025 heeft de CCR opgehaald dat er klachten waren over de voeding. Omdat dit op meerdere locaties speelde heeft de CCR hier actie op gezet. Eind 2025 en begin 2026 kwam in de bezoeken naar voren dat de cliënten op alle locaties nu tevreden zijn over de voeding. We zijn er trots op dat de cliënten nu inspraak hebben in de voeding en dat er op meerdere locaties zelf gekookt wordt. Begin 2025 waren er ook verbeteringen mogelijk rondom de wasvoorziening. Dit is besproken met de manager en verder opgepakt.”

Hoe kijken we vooruit?

“De CCR hoopt dat in 2026 de woonvisie verder vorm gaat krijgen. Zodat alle cliënten zich thuis gaan voelen en ieders stem meetelt. De CCR kijkt ook uit naar de implementatie van het vernieuwde Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en hoopt dat de uitkomsten gaan helpen in het verder verbeteren van de zorg en het versterken van de stem van iedere cliënt.”

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

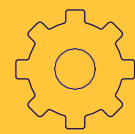


Als medewerker ben je een vakmens en deel je jouw kwaliteiten en talenten. We vertrouwen op jouw deskundigheid en je krijgt de vrijheid om te doen waar je goed in bent. Jij denkt in mogelijkheden en kansen en blijft je voortdurend ontwikkelen op het gebied van vakmanschap. Dat doe je op eigen initiatief en uiteraard bieden we je ook kansen en mogelijkheden om je professioneel te ontwikkelen. Wij faciliteren de ruimte, zodat jij, naar eigen inzicht, je **vakmanschap** kunt uitoefenen.



Waar staan we voor?

- We willen werken als professionele vakmensen die begrijpen wat NAH vraagt en die cliënten met vertrouwen, duidelijkheid en een gelijkwaardige basishouding begeleiden. Kaders van leidinggevendens geven richting, zodat medewerkers hun vakmanschap goed kunnen inzetten.
- We werken nauw samen met cliënten, vrijwilligers en naasten om een optimaal aanbod van zorg en welzijn te bieden, gericht op de individuele behoeften en mogelijkheden van elke cliënt. Triple-C wordt een belangrijk gedachtegoed voor hoe we kijken naar gedrag en hoe we dagelijks handelen.
- We stimuleren dat leren als vanzelfsprekend wordt gezien. Jezelf blijven ontwikkelen staat centraal. Ons scholingsaanbod sluit aan op ontwikkelingen binnen de organisatie en op behoeften van medewerkers en vrijwilligers.



Hoe pakken we dit aan?

- We pakken dit aan door via de MDIEU subsidie gericht te investeren in duurzame inzetbaarheid, met trainingen, coaching en intervisie die direct aansluiten bij het dagelijks werk.
- Daarnaast ontwikkelen en verbeteren we onze online leeromgeving (het Leerplein) tot een volledig interactief leerplatform. Hier vinden medewerkers e-learnings, materialen, trainingen en praktische tools die hen helpen kennis te verdiepen en vaardigheden te oefenen. Het aanbod wordt continu uitgebreid, zodat leren laagdrempelig, actueel en relevant blijft.
- Ook hebben we in 2025 de eerste stappen gezet om vanuit het gedachtegoed van Triple-C te gaan werken. We hebben een aantal collega's vanuit verschillende disciplines geschoold voor Triple-C en hebben daarnaast trainers geworven die de toekomstige scholingen aan de andere collega's zullen verzorgen.



Wat zien we in de praktijk?

- We zien dat medewerkers het vernieuwde Leerplein steeds actiever gebruiken. In een eerste evaluatie wordt aangegeven dat medewerkers het Leerplein ervaren als een overzichtelijk, rustig en gebruiksvriendelijk systeem. Ook collega's die minder computervaardig zijn, vinden hun weg, al blijft aanvullend cursusaanbod gewenst. Het inwerkproces is geïntegreerd in het Leerplein en is tevens verbeterd: nieuwe medewerkers starten met 'Mijn inwerkprogramma' en collega's kunnen de workshop 'inwerkbegeleider' volgen.
- We zien dat het MDIEU-traject veel in beweging heeft gezet: honderden medewerkers volgden trainingen, coaching en intervisie.
- We zien daarnaast dat het Triple-C gedachtegoed gesprekken teweeg brengt over begeleidingsstijl en samenwerking. Teams pakken dit voorzichtig op, maar verdere scholing is nodig om het echt te verankeren in het dagelijks werk.



Wat staat ons nog te doen?

- We bereiden de volgende fase van Triple-C voor: na de introductie in 2025 starten we in 2026 met scholing. De scholing wordt verzorgd door onze eigen interne opgeleide trainers, waarin medewerkers leren de methodiek daadwerkelijk toe te passen. Teams krijgen hierbij oefeningen, casuïstiek en coaching in het dagelijks werk.
- Onze visie op leren en ontwikkelen wordt opnieuw onder de loep genomen door de nieuwe coördinator Leren & Ontwikkelen. Het interactieve Leerplein wordt verder uitgebreid met nieuwe modules, praktische hulpmiddelen en leerlijnen die nog beter aansluiten bij de praktijk.



"Het is echt anders dan voorheen. En dat is een verandering die blijft. Nu kunnen we verder bouwen op wat er al is neergezet."

MDIEU heeft ons in beweging gezet!

In dit interview vertelt *Pauline van Helden (Adviseur Mens en Organisatie)* over de opbrengsten van het MDIEU-traject binnen SGL. Wat heeft het opgeleverd, wat heeft het veranderd en welke stappen liggen er nog voor ons?

Kun je kort uitleggen wat het MDIEU-traject precies inhoudt?

"Zeker. MDIEU staat voor *Maatwerkregeling Duurzame Inzetbaarheid en Eerder Uittreden*. Het was een subsidieprogramma vanuit het ministerie van VWS, dat liep tussen 2021 en 2025. Het doel was om medewerkers gezond en vitaal hun pensioen te laten halen, best belangrijk in de zorg, waar het werk zwaar is en mensen soms uitvallen door die belasting.

Binnen SGL hebben we in drie jaar tijd heel veel activiteiten georganiseerd. Aan de ene kant trainingen voor vakinhoudelijke verdieping, denk aan afasie, slikproblemen, en aan de andere kant persoonlijke ontwikkeling: stress de baas, persoonlijke veerkracht en weerbaarheid. Ook hebben medewerkers laagdrempelig contact kunnen opnemen met een externe coach. Dat heeft veel betekend."

Wat zijn volgens jou de belangrijkste inzichten die we blijvend kunnen gebruiken?

"Het besef dat duurzame inzetbaarheid altijd twee kanten heeft: *professionele ontwikkeling én persoonlijke ontwikkeling*. Het MDIEU-traject liet zien hoe belangrijk het is om die twee sporen naast elkaar te blijven stimuleren.

En ik wil daarbij echt benadrukken dat dit traject gedragen is door meerdere mensen. Marleen Hodiamont heeft enorm veel werk verzet in de uitvoering en afstemming; Anja Jansen heeft de administratie fantastisch gedaan. Zonder hen hadden we de subsidie niet eens kunnen krijgen."

Waar zie je dat het traject echt iets veranderd heeft in de organisatie?

"Een duidelijk voorbeeld is de workshop voor de inwerkbegeleider. De on-boarding van nieuwe medewerkers verloopt nu zorgvuldiger. Nieuwe collega's vinden makkelijker hun plek, krijgen heldere verwachtingen mee en voelen zich doorgaans sneller thuis. Dat helpt om vroegtijdige uitstroom te verminderen. Het is merkbaar anders dan voorheen."

Welke vervolgstappen zijn nodig om de lessen blijvend te verankeren?

“Eigenlijk kunnen we nu verder bouwen op wat er is neergezet. Tijdens MDIEU moest alles in een hoog tempo, door de subsidie-eisen. Nu is er ruimte om bewuster te kiezen wat we structureel willen voortzetten.

In 2026 bieden we bijvoorbeeld opnieuw de workshop *Persoonlijke Veerkracht* aan. De FiT-methodiek voor teams is ook beschikbaar en blijft dat. En binnen M&O hebben we een duidelijke knip gemaakt tussen preventie en verzuimbegeleiding. Mijn collega Josine gaat nu vroegtijdig in gesprek met medewerkers als er signalen zijn, bijvoorbeeld klachten, samenwerking die stroef loopt, frequente afwezigheid. Dat helpt om problemen vóór te zijn.”

Hoe verhoudt dit zich tot thema's als duurzame inzetbaarheid en vakmanschap?

“De zorg is de afgelopen tien jaar echt veranderd. De complexiteit is toegenomen, situaties zijn zwaarder geworden en dat vraagt veel van medewerkers. Duurzame inzetbaarheid betekent dus vooral: voorkomen dat iemand uitvalt.

Bewustwording speelt daarin een grote rol. Workshops over veerkracht helpen daarbij; ze zijn de eerste stap om anders naar jezelf en je werk te kijken. Maar ook teamontwikkeling en goede begeleiding zijn cruciaal: hoe ga je om met lastige situaties, hoe bewaak je je grenzen, hoe houd je balans? Dat zijn thema's die steeds belangrijker worden.”

Is er iets dat je achteraf anders had willen doen binnen het MDIEU-traject?

“Ja, ik denk dat we nóg meer verbinding hadden kunnen zoeken met leidinggevenden en medewerkers om precies te bepalen waar de behoefte lag. Door de centrale opzet door het ministerie en de tijdsdruk hebben we keuzes gemaakt die goed waren, maar soms net niet aansluitend qua timing of planning. Meer afstemming had de borging misschien nog sterker gemaakt. Al is het resultaat absoluut iets waar we trots op mogen zijn.”

“Duurzame inzetbaarheid betekent dus vooral: voorkomen dat iemand uitvalt.”





Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

In de zorg en ondersteuning staat het waarborgen van kwaliteit en veiligheid centraal. Dit raakt alle aspecten die cruciaal zijn voor en bijdragen aan het welzijn en de gezondheid van cliënten. Het is essentieel dat cliënten altijd passende zorg ontvangen. Onze ontwikkelingen voor bijzondere doelgroepen, zoals REC NAH+, Kind & NAH en REC MS+, spelen hierin een belangrijke rol. Daarnaast is in 2025 de Kerncommissie Zorg & Kwaliteit opgericht, waarin alle belangrijke kwaliteitsthema's die de directe zorg beïnvloeden en raken samenkomen. Tot slot zijn er nog mooie ontwikkelingen rondom palliatieve zorg die we graag delen.

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in hoe deze punten worden aangepakt en geborgd om optimale kwaliteit van zorg te waarborgen.

Bijzondere doelgroepen: NAH+, Kind & NAH en MS+



Wij geloven in het bundelen van specialistische kennis en ervaring om de best mogelijke zorg te bieden. We zijn ervan overtuigd dat deze expertise cliënten en hun naasten helpt met gerichte, hoogwaardige ondersteuning, en dat dit tegelijkertijd bijdraagt aan kennisontwikkeling en het delen van expertise (zowel intern als in het zorglandschap).



Waar staan we voor?

- SGL heeft de ambitie om in Limburg hét aanspreekpunt te zijn voor NAH-expertise, met onder andere deskundigheid op het gebied van LVHC-zorg (Laag Volume, Hoog Complex).
- Daarom ontwikkelen we zorg en begeleiding voor onze 'bijzondere doelgroepen': NAH+, Kind & NAH en MS+. Hier bundelen we specialistische kennis en bieden we gerichte begeleiding aan cliënten en hun naasten.



Hoe pakken we dit aan?

- Het REC NAH+ heeft een team en deskundigheid opgebouwd en heeft een accreditatie voor vier jaar ontvangen.
- We werken al jaren samen als expertteam Kind & NAH in Limburg om expertise te bundelen en afgestemd te werken. We doorliepen in 2024 succesvol de visitatie van het landelijke netwerk. Landelijk is intensief meegedacht over passende inbedding en financiering.
- Voor MS+ zijn we actief bezig met het werven van cliënten en medewerkers en zijn we in 2025 actief aan de slag gegaan met het zoeken naar passende huisvesting.



Wat zien we in de praktijk?

- We ontwikkelen ons verder en de vraag naar specialistische ondersteuning groeit. We zien dat cliënten binnen het REC NAH+ passende ondersteuning krijgen en dat zij en hun naasten over het algemeen tevreden zijn over de begeleiding.
- Het team van NAH-coaches is verder uitgebreid. Eind 2025 maakten circa 30 kinderen en hun ouders gebruik van de begeleiding. De inzet van NAH-coaches helpt gezinnen om beter om te gaan met de gevolgen van hersenletsel in het dagelijks leven.
- Voor MS+ is na een langere zoektocht een geschikte locatie gevonden. Hierdoor kunnen we concrete stappen zetten richting de opening van het expertisecentrum.



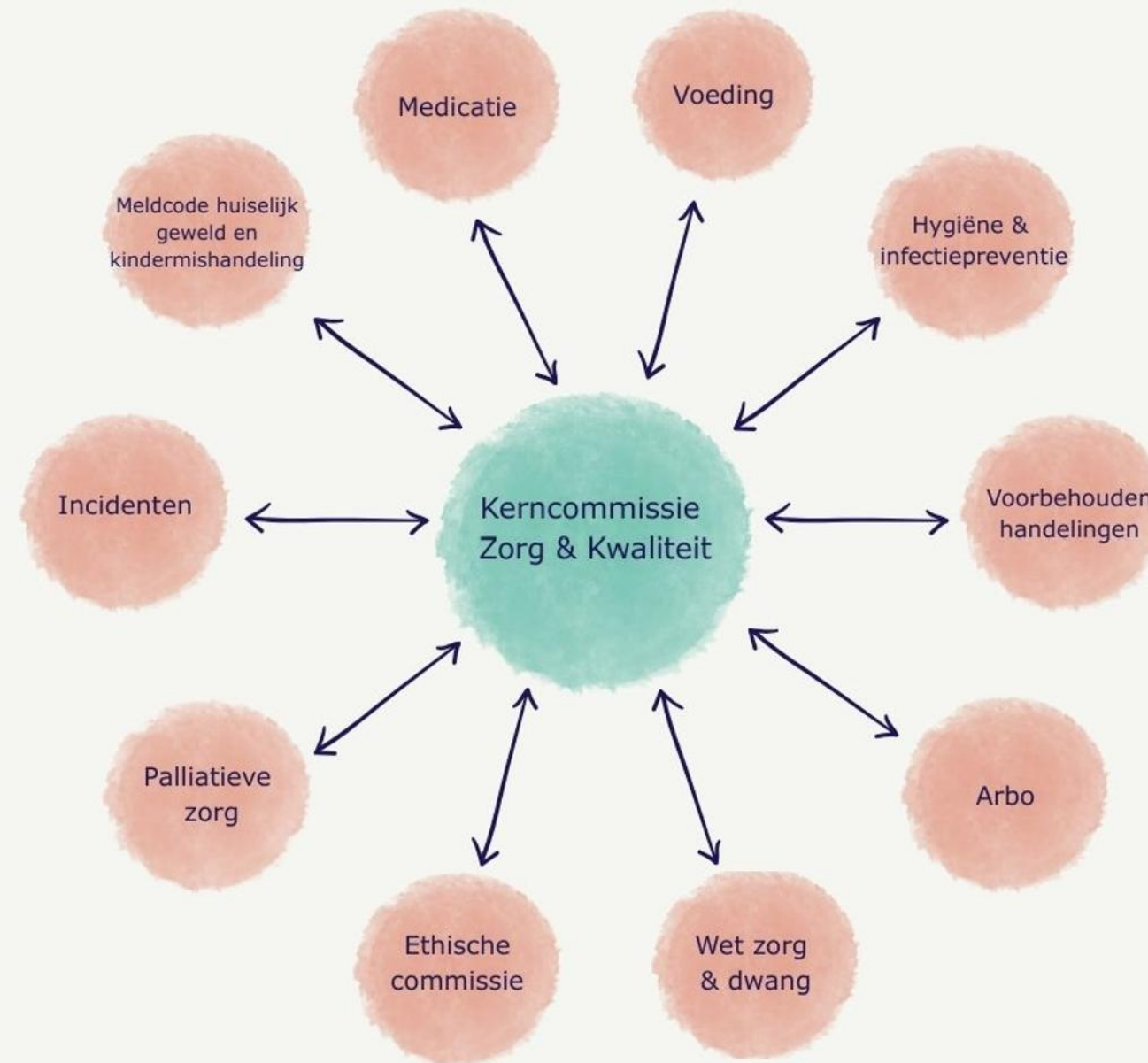
Wat staat ons nog te doen?

- De verhuizing van het REC NAH+ naar de tijdelijke locatie Overhoven wordt gerealiseerd. Op deze locatie wordt de capaciteit uitgebreid. Het aantal cliënten groeit daarbij van 10 naar 19 plekken, zodat meer cliënten gebruik kunnen maken van de specialistische ondersteuning binnen het expertisecentrum. Verder gaan we ons bezighouden met het uitbouwen onze outreachende zorg.
- Gezien de financiering buiten de bestaande structuur van de LVHC-zorg is komen te vallen, gaan we in 2026 binnen het landelijke netwerk, samen met VWS, onderzoeken welke duurzame financiering het best past, zodat het netwerk structureel kan blijven bestaan. Verder ligt de focus op verdere groei en doorontwikkeling van Kind & NAH.
- Opening van REC MS+ in het voorjaar van 2026, gevolgd door een proefvisitatie vóór de zomer en accreditatie in het najaar van 2026.

Kerncommissie Zorg & Kwaliteit



We zijn ervan overtuigd dat de Kerncommissie Zorg & Kwaliteit een centrale rol speelt in het realiseren van veilige en verantwoorde zorg binnen SGL. Door commissies en teams met elkaar te verbinden, vragen en signalen te coördineren en proactief advies te geven, versterken we de kwaliteit, samenhang en continuïteit van onze zorg. Dit alles met het welzijn van cliënten als uitgangspunt.



Waar staan we voor?

- We willen dat cliënten kunnen vertrouwen op veilige, verantwoorde zorg binnen SGL. Daarom streven we naar betere verbinding en afstemming tussen bestaande commissies en werkgroepen.
- De kerncommissie Zorg en Kwaliteit fungeert als centraal punt voor coördinatie, advies en kwaliteitsbewaking. Zij bewaakt de strategische samenhang, signaleert trends en geeft gevraagd en ongevraagd advies over zorg- en kwaliteitsvraagstukken.
- Het doel is een efficiënte, goed verbonden organisatie die teams ondersteunt, inzicht geeft en bijdraagt aan continue kwaliteitsverbetering.



Hoe pakken we dit aan?

- We hebben een overkoepelende kerncommissie ingericht die maandelijks bijeenkomt. De commissie verzamelt vragen, beoordeelt signalen en zet deze door naar de juiste werkgroepen of aandachtsfunctionarissen.
- De kerncommissie bestaat uit diverse disciplines (waaronder verpleegkundigen), wat zorgt voor brede kennis en goede afstemming.
- Tegelijkertijd wordt gewerkt aan zichtbaarheid via onder andere ons intranet, zodat teams weten waar ze terecht kunnen voor advies en ondersteuning.



Wat zien we in de praktijk?

- De kerncommissie is een half jaar operationeel en wordt als zinvol en effectief ervaren. Voorzitters van werkgroepen pakken hun rol actief op, bereiden zich goed voor en waarderen de commissie als sparringpartner.
- De bijeenkomsten verlopen efficiënt en leiden tot goede adviezen en signalering van trends. De commissie voelt zich nuttig in het overzien van ontwikkelingen en het adviseren van de organisatie.
- Wat opvalt is dat er nog weinig vragen vanuit teams binnenkomen. Hoewel de commissie bedoeld is als centraal aanspreekpunt voor advies, weten teams de weg hiernaartoe nog onvoldoende te vinden.



Wat staat ons nog te doen?

- De kerncommissie gaat adviezen verder aanscherpen: minder algemeen en meer gericht op concrete knelpunten en structurele problemen.
- Daarnaast zal de coördinator Leren & Ontwikkelen actief worden betrokken wanneer uitkomsten raken aan scholing, deskundigheidsbevordering of professionele ontwikkeling. Dit vergroot de samenhang en borging.
- Ook zal de kerncommissie gaan werken aan sterkere naamsbekendheid en een duidelijke positionering binnen de organisatie, zodat teams beter weten waarvoor zij bij de commissie terecht kunnen. Door zichtbaarder te zijn kan de kerncommissie haar rol binnen SGL verder versterken.

Palliatieve zorg



Binnen SGL geloven we dat de eigen regie van de bewoner centraal staat, ook in de palliatieve fase, en dat zorg gericht moet zijn op een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven en sterven met aandacht voor alle levensdomeinen. We zijn ervan overtuigd dat tijdige gesprekken, proactieve zorgplanning en goede samenwerking met naasten en partners bijdragen aan zorg die optimaal aansluit bij de wensen van de bewoner.



Waar staan we voor?

- Binnen SGL staat de eigen regie van de bewoner centraal, ook in de palliatieve fase. De zorg richt zich op een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven en sterven, met aandacht voor lichamelijke, psychische, sociale en spirituele aspecten. Bewoners krijgen tijdig de kans om na te denken over hun wensen voor de laatste levensfase. Gesprekken hierover worden vroeg gestart en ondersteund met hulpmiddelen zoals het wensenboekje.
- Het uitgangspunt is dat bewoners zo normaal mogelijk blijven leven, passend bij het gedachtengoed van Triple-C, óók in de laatste levensfase. Dat betekent dat deze, waar mogelijk, plaats vindt in de eigen woonomgeving. Daarnaast werkt SGL samen met regionale partners, zoals het Netwerk Palliatieve Zorg Westelijke Mijnstreek, om expertise en ondersteuning beschikbaar te hebben.

Hoe pakken we dit aan?

- SGL werkt volgens de uitgangspunten van het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg, met aandacht voor tijdige signalering, proactieve zorgplanning en samenwerking. Medewerkers signaleren de palliatieve fase vroeg, bijvoorbeeld met de surprise question. Op basis van proactieve zorgplanning worden gesprekken gevoerd met bewoners en naasten over wensen, grenzen en verwachtingen rond het levenseinde. De uitkomsten worden vastgelegd in het ECD en verwerkt in het ondersteuningsplan.
- Hulpmiddelen zoals het wensenboekje ondersteunen deze gesprekken. Medewerkers krijgen scholing via e-learning en trainingen. Daarnaast werkt SGL samen met andere zorgverleners, zoals huisartsen en palliatieve teams. Locaties kunnen de aanpak aanpassen aan hun eigen bewoners en situatie.

Wat zien we in de praktijk?

- In de praktijk verschilt de invulling van palliatieve zorg per locatie. Sommige locaties voeren vroegtijdig gesprekken over de laatste levensfase en gebruiken hulpmiddelen zoals het wensenboekje actief. Op andere locaties is er soms onzekerheid of spanning om dit onderwerp te bespreken. Tegelijkertijd zijn medewerkers sterk betrokken bij bewoners en hun naasten en proberen zij zorg op maat te bieden in de laatste levensfase. De samenwerking met naasten en externe zorgverleners speelt hierbij een belangrijke rol.
- Palliatieve zorg is daarnaast opgenomen in de jaarplannen van 2026 om verdere ontwikkeling te stimuleren. Binnen de hele organisatie wordt het onderwerp als zeer belangrijk gezien.

Wat staat ons nog te doen?

- SGL wil palliatieve zorg verder versterken. De focus ligt op meer bewustwording en ondersteuning voor medewerkers, zodat zij zich zekerder voelen bij gesprekken over het levenseinde. Ook wil SGL stimuleren dat meer bewoners hun wensen vastleggen, bijvoorbeeld in het wensenboekje. We streven ernaar dat alle bewoners in de palliatieve fase een ingevuld wensenboekje hebben en dat dit regelmatig onderwerp van gesprek tussen bewoner en begeleider is. Daarnaast wordt de werkgroep palliatieve zorg opnieuw ingericht om kennisdeling en beleidsontwikkeling- en borging te verbeteren.
- SGL sluit ook aan bij regionale ontwikkelingen, zoals de IZA-projectgroep. Verder wil de organisatie locaties laten leren van elkaar, zodat goede voorbeelden worden gedeeld en handelingsverlegenheid vermindert. Zo wil SGL de palliatieve zorg beter laten aansluiten bij de wensen van bewoners en hun naasten.

Onze woonvisie: Samen leven, samen doen



Ons woonbegeleidingscentrum

- Eigen appartement - Iedereen heeft een eigen plek.
- Gezamenlijke ruimtes - Woonkamer, keuken en tuin voor ontmoeting.
- Samen zorgen - We delen deze plekken en zorgen er samen voor.

We werken samen vanuit drie waarden:

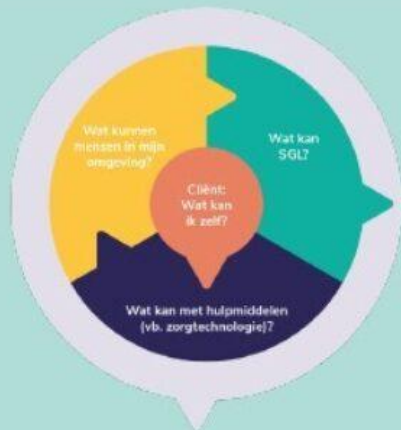
- Betrouwbaar – Wat we afspreken doen we ook. We zijn eerlijk en duidelijk.
- Bevlogen – We werken met plezier en zetten ons samen in om doelen te bereiken.
- Bekwaam – We hebben als organisatie veel kennis over hersenletsel, maar we luisteren goed naar wat bewoners, naasten en vrijwilligers zelf weten en kunnen.

Hoe wonen bij SGL werkt - Samen leven, samen doen

- Respect voor elkaar en ruimte voor eigenheid.
- Gelijkwaardigheid: ieders stem telt.
- Samen afspraken maken voor rust en veiligheid.
- Iedereen is welkom.

Samen verantwoordelijk

- Bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers vormen samen de gemeenschap.
- Iedereen draagt bij op een manier die bij hem of haar past.
- Het netwerk van iedere bewoner is belangrijk.



- De bewoner geeft zijn of haar behoefte aan en samen bepalen we welke zorg en ondersteuning nodig is en geven we hieraan invulling.
- Hierbij kijken we naar wat de bewoner zelf kan, wat we kunnen oplossen met zorgtechnologie, wat naasten kunnen betekenen en welke rol de professional vervult.

Hoe nemen we besluiten?

- Wie meepraat, hangt af van het onderwerp. Soms is dat iedereen en soms een kleine groep.
- Maar altijd: bij persoonlijke zorg bepaalt bewoner met wie hij dit bespreekt.
- Iedere stem telt: alle stemmen worden gehoord.

De kaders op een rijtje

- Wet- en regelgeving en budget zijn het uitgangspunt.
- Goede afspraken vooraf: wat verwachten we van elkaar?
- We hebben het over wat nodig is, niet over waar je recht op hebt.

Reflectie medezeggenschapsraden

Reactie centrale cliëntenraad (CCR)

Het kwaliteitsbeeld is duidelijk leesbaar en komt volledig overeen met de ervaringen van de CCR. De CCR wordt goed meegenomen in alle items.

De daginvulling loopt in sommige regio's op schema. De CCR ziet dat er veel cliënten kiezen voor arbeidsmatige dag invulling. Ook zijn er verschillende cliënten doorgestroomd naar het voorliggend veld in hun eigen dorp of regio. Natuurlijk is er nog veel te doen, maar SGL is op de goede weg.

De invulling van de nieuwe woonvisie is op meerdere locaties al goed geïmplementeerd. Ook hier zie je dat de ene locatie al verder is dan de andere locatie. Dat lijkt ons een normaal beeld, omdat niet alleen medewerkers, maar ook cliënten een heel andere denkwijze zullen moeten aannemen. Veel cliënten zijn gewend dat veel voor hen wordt gedaan. Ook medewerkers werken volgens vaste patronen. Het kost waarschijnlijk twee tot drie jaar om deze hele omslag te realiseren. De CCR heeft de laatste maanden alle woonvormen bezocht en komt heel mooie initiatieven tegen.

De CCR is erg tevreden over de informatie die SGL op alle onderwerpen deelt met de CCR. Het is erg prettig werken met beleidsmedewerkers, het managementteam en ook de bestuurder. Iedereen weet de CCR te vinden als er nieuwe ontwikkelingen zijn of wanneer men denkt dat de CCR bijgepraat moet worden over onderwerpen.

In de aankomende maanden gaat de CCR de daginvulling bezoeken en het gesprek aan met cliënten van de daginvulling. De veranderingen zijn ongeveer een jaar geleden ingezet, dus de CCR vindt het nu tijd om de locaties van de daginvulling te bezoeken om de ervaringen van cliënten te horen.

De koers is ingezet en onze boot vaart gestaag door tot het einddoel is bereikt. De CCR is tevreden over ieders inzet.

Reactie ondernemingsraad (OR)

We zien in dit rapport een helder beeld over het afgelopen jaar.

Een jaar waarin aan de nieuwe woonvisie en de veranderingen binnen daginvulling is gewerkt. Dit blijkt wat moeizamer te gaan dan van tevoren verwacht. Uiteraard blijven wij dit proces volgen.

Wat ook duidelijk wordt uit het kwaliteitsverslag, is dat er meer gebruik gemaakt wordt van Het Leerplein. Daarnaast zien wij de invoering van het nieuwe ECD ook als een kwaliteitsslag.

Afgelopen jaar zijn er ook wat veranderingen bij de OR geweest door de bestuurlijke fusie met Relim en de Holding die hieruit is voortgekomen. Onderwerpen die zowel SGL alsook Relim betreffen worden in de COR (centrale ondernemingsraad) besproken. Zaken die alleen over SGL gaan worden in de OR behandeld. Door deze nieuwe verdeling van onderwerpen is onze vergaderstructuur veranderd. We vergaderen nu één keer per maand met de leden van de OR en de overige drie vergaderingen met de COR.

Voor het komende jaar willen wij ons wederom richten op de nieuwe woonvisie en de daginvulling. Om onze zichtbaarheid te vergroten zijn wij van plan om locatiebezoeken te gaan doen, zodat we de signalen vanuit de werkvloer directer kunnen waarnemen. We zijn blij dat wij jullie hebben mogen vertegenwoordigen in het afgelopen jaar, want "wij zijn jullie!"

Reactie Raad van Toezicht (RvT)

De Raad van Toezicht heeft het kwaliteitsbeeld over 2025 met veel belangstelling gelezen. Het verslag sluit op een goede wijze aan bij het kwaliteitskompas en de strategische koers van de organisatie. Het geeft goed inzicht in de stand van zaken van de transitie en de stappen die de organisatie al heeft gezet rondom de vier bouwstenen; zorgproces, cliëntervaring, professionele ontwikkeling en kwaliteit. Het verslag leest prettig en is extra aansprekend door de levendige praktijkvoorbeelden en ervaringsverhalen.

De Raad van Toezicht waardeert het open en eerlijke karakter van het verslag: er wordt helder benoemd wat goed gaat, maar er wordt ook open en concreet aangegeven welke verbeterpunten er nog zijn en welke acties hiervoor het komende jaar worden opgepakt. Het is goed om te zien dat het de organisatie lukt om een grote transitie door te voeren en de kwaliteit van zorg en ondersteuning op een hoog peil te houden.

Het is positief om te constateren dat het droomgesprek inmiddels breed is geïmplementeerd binnen de organisatie. Hierdoor worden zorg en welzijn steeds meer samen met de cliënten (en hun naasten) vormgegeven, wat aansluit bij hun persoonlijke wensen en mogelijkheden. De Raad van Toezicht ziet dat de in 2023 ingezette koers hierdoor steeds duidelijker zichtbaar wordt in de praktijk. Ook het werken vanuit het gedachtengoed van Triple-C – waarmee in 2025 de eerste stappen zijn gezet – ondersteunt medewerkers bij het centraal stellen van de relatie met cliënten en het versterken van hun eigen regie.

De extra inzet op de professionele ontwikkeling van medewerkers wordt door de Raad van Toezicht als een belangrijke stap gewaardeerd, zeker met het oog op de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt vragen om blijvende aandacht voor goed werkgeverschap, passende scholing en het creëren van een aantrekkelijk en gezond werkomgeving. Ook de wijze waarop actief bij de cliënten wordt opgehaald wat voor hun belangrijk is, vindt de Raad van Toezicht een praktische en concrete aanpak die informatie verschaft waardoor behoefte en aanbod (nog) beter op elkaar kan worden afgestemd.

Een andere belangrijke ontwikkeling is inzet op kwaliteit door onder meer het inrichten van de kerncommissie Kwaliteit en Zorg en het samenbrengen van specialistische kennis en ervaring op het gebied van bijzondere doelgroepen.

De Raad van Toezicht kijkt met vertrouwen uit naar het komende jaar. De organisatie vaart een heldere en goede koers, waarop op alle terreinen voortgang zichtbaar wordt. Het is goed om te zien dat zowel cliënten als medewerkers actief bijdragen aan deze positieve ontwikkelingen. De Raad van Toezicht heeft er alle vertrouwen in dat ook de punten die nog om aandacht vragen voortvarend zullen worden opgepakt en spreekt graag haar waardering uit voor de enorme energie en gedrevenheid waarmee het management ook in 2025 aan de transitie heeft gewerkt.

Reflectie uit de visitatie

De dag van de visitatie

Op 27 mei 2026 vond de visitatie binnen SGL plaats. Centraal stond het kwaliteitsbeeld, waarin de ontwikkelingen en ambities van de organisatie uitgebreid zijn beschreven en gedeeld.

De dag startte op WBC Hoogveld, samen met cliënten en medewerkers van zowel WBC Hoogveld als WBC de Baandert. Tijdens een inspirerende presentatie werd stilgestaan bij de woonvisie '*Samen leven, samen doen*' en de manier waarop deze visie aansluit bij het nieuwbouwtraject dat beide locaties straks samenbrengt op één plek. Daarbij werd zichtbaar hoe praktische voorbereidingen nu al bijdragen aan een succesvolle samenvoeging. Zo worden roosters stap voor stap op elkaar afgestemd en ontstaan er al ideeën voor gezamenlijke activiteiten die straks verbindend kunnen werken voor cliënten en medewerkers (te denken aan een gezamenlijke BBQ of een gezamenlijk teamuitje).

Ook sociale inclusie vormt een belangrijk onderdeel van de nieuwbouwplannen. SGL zal in de toekomst een gedeelte van het gebouw bewonen, terwijl het andere deel bestemd wordt voor sociale huur. Om de verbinding met de wijk te versterken, worden nu al contacten gelegd met wijkteams. Een mooi voorbeeld hiervan is dat er een wandelgroep is samengesteld waarin bewoners uit de wijk en cliënten van SGL elkaar ontmoeten. Hier bleek meer animo voor te zijn dan vooraf gedacht.

Onder het genot van een kop koffie met gebak ontstonden deze ochtend waardevolle gesprekken tussen cliënten, medewerkers, locatiemanager en de externe genodigden. In deze ontmoeting stond gelijkwaardigheid centraal. Er was ruimte om zorgen uit te spreken, maar bovenal was er veel energie, betrokkenheid en openheid voelbaar in de gesprekken.

Na het ochtendbezoek vertrok het visitatieteam naar het lunchcafé op het hoofdkantoor van SGL. Daar werd de lunch verzorgd door cliënten. Tijdens de lunch werd teruggeblikt op de ochtend, maakte het visitatieteam nader kennis met elkaar en ontstond ruimte voor extra verdieping en aanvullende vragen.

In de middag vond een dialoog plaats tussen het externe visitatieteam en de bestuurder, manager Expertise & Kwaliteit, adviseur Mens & Organisatie en de locatiemanager die ook in de ochtend aanwezig was. In een open en reflectief gesprek stonden de bevindingen uit het kwaliteitsbeeld centraal. Daarbij werd stilgestaan bij vragen als: Wat blijft het meest hangen uit het kwaliteitsbeeld? Wat voelt sterk en geloofwaardig? En welke vragen roept het nog op? Aansluitend werd gezamenlijk teruggekeken op de opbrengsten van deze gesprekken en werd met behulp van reflectievragen stilgestaan bij de beleving van de dag.

De ervaringen van de interne en externe betrokkenen

De externe betrokkenen waren positief over de visitatie en de manier waarop de organisatie zich presenteerde. Zij benoemden dat het beeld dat tijdens de gesprekken en bezoeken zichtbaar werd, goed overeenkomt met het kwaliteitsbeeld op papier. Externen zagen een organisatie die zich kenmerkt door bevlogenheid, kwetsbaarheid, ambitie en koersvastheid. Juist de openheid en eerlijkheid waarmee gesproken werd over successen én uitdagingen maakte indruk. Daarbij werd de kwetsbaarheid die voelbaar en zichtbaar was benoemd als een krachtige eigenschap van de organisatie, omdat deze laat zien dat er een oprechte drive aanwezig is om continu te blijven verbeteren.

Daarnaast viel externen vooral de sterke vertaling van het kwaliteitsbeeld naar de praktijk op. Zij zagen een organisatie waarin de visie daadwerkelijk zichtbaar is in het dagelijks handelen. Ook de duidelijke waardering en verbinding tussen cliënten en medewerkers werd als bijzonder positief ervaren. Vanuit extern perspectief werd eveneens het belang van gezamenlijk leiderschap benadrukt. Verandering vraagt volgens hen om enthousiasme en ambitie op alle niveaus van de organisatie.

De koersvastheid van SGL in het vasthouden aan de nieuwe visie werd daarbij als krachtig gezien, ook wanneer dit betekent dat niet iedereen daarin mee kan bewegen. Tegelijkertijd werden er vragen gesteld over de toekomst, zoals de aansluiting van initiële opleidingen op de visie van SGL en de manier waarop de organisatie ook in de toekomst voldoende en passend personeel kan blijven aantrekken. Daarbij werd expliciet genoemd dat innovatie, technologie en functiecreatie hierin mogelijk een belangrijke rol kunnen spelen.

Tot slot gaven externe deelnemers nog een praktisch advies mee: het zou waardevol kunnen zijn om externen al eerder mee te laten kijken in een conceptversie van het kwaliteitsbeeld, om bijvoorbeeld interne terminologieën te toetsen. Met andere woorden: is het ook voor externen duidelijk wat we bedoelen? De visitatie als geheel werd door externen omschreven als een goed georganiseerde dag met mooie gesprekken, waarin papier, praktijk en beleving op een overtuigende manier met elkaar in verbinding stonden.

De visitatie werd door interne betrokkenen ervaren als een waardevol en inspirerend moment van reflectie. In de gesprekken stonden openheid, veiligheid en verbinding centraal. Interne deelnemers gaven aan dat er oprechte vragen gesteld werden door de externen en oprechte interesse was. Er was ruimte om gezamenlijk stil te staan bij de betekenis van het kwaliteitsbeeld in de dagelijkse praktijk. De koppeling tussen het kwaliteitsbeeld, de gesprekken en de praktijk leidde tot herkenbare conclusies en nieuwe inzichten. Daarbij werd de terugkoppeling vanuit de visitatie ervaren als een vorm van erkenning en bevestiging van wat binnen de organisatie leeft. Voor verschillende deelnemers gaf de bijeenkomst meer inzicht in de kwaliteit die SGL neerzet en in wat dit betekent voor de eigen rol en verantwoordelijkheid binnen de organisatie.

Binnen de reflectie van de visitatie kwam daarnaast naar voren hoe belangrijk het is om medewerkers goed mee te nemen in de veranderingen binnen de organisatie. Ook werd benadrukt dat terminologie binnen het kwaliteitsbeeld begrijpelijk moet blijven voor externe lezers. Tegelijkertijd werd duidelijk dat kwetsbaarheid van de interne deelnemers als krachtig wordt ervaren. Daarnaast kwam de locatiemanager tot inzicht dat het voor zijn functie essentieel blijft om dichtbij teams te staan en in verbinding te blijven met medewerkers.

Naast de positieve inzichten werden ook aandachtspunten benoemd. Zo leeft er zorg over de aansluiting tussen initiële opleidingen en de dagelijkse praktijk binnen de zorg voor mensen met NAH. Ook blijft het een belangrijke uitdaging om medewerkers, vrijwilligers, cliënten en naasten blijvend betrokken en aangehaakt te houden binnen een veranderende organisatie.

De interne deelnemers sloten de visitatie af met een gevoel van trots en energie. De gesprekken werden ervaren als waardevolle momenten van reflectie waarin de organisatie zichzelf een spiegel kon voorhouden. Verschillende deelnemers spraken uit dat dit soort visitaties vaker georganiseerd zouden mogen worden, juist omdat het helpt om samen te leren en anderen mee te laten kijken binnen de organisatie.



Contact
045 - 800 0800
info@sgl-zorg.nl

Postadres
Postbus 5036
6130 PA Sittard