

Kwaliteitsbeeld 2025



Raamwerk

Voorwoord

In dit Kwaliteitsbeeld 2025 geven wij aan de hand van de vier bouwstenen uit het Kwaliteitskompas inzicht in hoe wij als Raamwerk invulling geven aan kwaliteit van zorg en leven. We belichten hoe dit wordt ervaren door onze cliënten, bewoners en deelnemers, hoe we hierover met elkaar in gesprek gaan, wat goed gaat en waar we ons verder als organisatie op willen ontwikkelen.

Door het delen van verhalen brengen we de cijfers die ons ondersteunen in de te maken keuzes tot leven en kunnen we een beter inzicht geven in hoe wij omgaan met kwaliteit.

Terugblikkend op 2025 was het in bestuurlijk opzicht een bijzonder jaar voor Raamwerk. In maart 2025 ben ik gestart als bestuurder en in de maanden erna zijn alle vacatures ingevuld met vaste directeuren. Hiermee is na een langere periode van hoge inzet van tijdelijke directeuren een stabiel en vast directieteam gevormd. De focus in 2025 lag enerzijds op het herstellen van verbindingen met de managers, de ondersteunende diensten, de gehele organisatie en de omgeving van Raamwerk. En anderzijds op het richten en inrichten van de organisatie door het Strategietraject 2029 op te pakken, het actualiseren van het beleid, de planning en control cyclus en het prioriteren van verbeteringen op het gebied van kwaliteit.

Daarnaast stond een aantal belangrijke thema's en projecten op de agenda. Begin 2025 is het nieuwe elektronische cliëntdossier (ONS) geïmplementeerd en is een nieuw meldsysteem (TriasWeb) voor veilig incidenten melden voor zowel cliënten als medewerkers geïntroduceerd. Deze ontwikkeling helpt om beter zicht te krijgen op waar verbeteringen gewenst zijn. Ook is ingezet op het vergroten van onze eigen flexpool en het afbouwen van de inzet van ZZP'ers.

Mooie en belangrijke ontwikkelingen met grote impact op de veerkracht van onze medewerkers. Ik wil veel waardering uitspreken voor al onze medewerkers, cliënten, verwanten en vrijwilligers. In een periode waarin veel wisselingen en veranderingen gaande waren, bleef de aandacht voor zorg en begeleiding en het bieden van ontspanning en activiteiten onverminderd aanwezig.

Het concept van dit rapport is besproken met afvaardigingen van de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. Ook heeft er een visitatie plaatsgevonden, door een onafhankelijke commissie van drie personen. Deze commissie is in de organisatie gaan kijken en luisteren om zich een aanvullend beeld te kunnen vormen van de door ons geboden zorg en begeleiding. Op basis van alle feedback zijn verbeterpunten geformuleerd waar we ons de komende tijd op richten.

Veel dank aan allen die aan dit Kwaliteitsbeeld hebben bijgedragen, en vooral ook aan alle medewerkers van Raamwerk, die zich dag in dag uit inspannen om onze cliënten, bewoners en deelnemers te ondersteunen bij het 'zo gewoon mogelijk' leiden van het leven.

Manon Teng
Bestuurder Raamwerk

Leeswijzer

Dit document bevat interactieve knoppen die het navigeren makkelijker maken:

 Naar het overzicht met alle onderwerpen

 Naar de vorige pagina

 Naar de volgende pagina

Onderstaande afkortingen worden in het hele document gebruikt:

PB'er	Persoonlijk Begeleider	LMS	Leermanagementsysteem
CAPP	Elektronisch Leermanagementsysteem	MIC	Meldpunt Incidenten Cliëntenzorg
CCR	Centrale Cliëntenraad	MIO	Middenkader opleiding tot Persoonlijk Begeleider
COM	Collegiaal Opvangteam Medewerkers	MPT	Modulair Pakket Thuis
CVP	Cliëntvertrouwenspersoon	OR	Ondernemingsraad
DVIE!	Dit Vind Ik Ervan!	P&C	Planning & Control
ECD	Elektronisch cliëntendossier	PDCA	Plan Do Check Act cyclus
HKZ	Harmonisering Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector	PRI	Prospectieve Risico Inventarisatie
IGJ	Inspectie voor de Gezondheidszorg & Jeugd	TOP	Team Ontwikkelplan
KMS	Kwaliteitsmanagementsysteem	VIB	Video Interactie Begeleiding
LACCS	Lichamelijke welzijn, Alertheid, Contact, Communicatie en Stimulerende tijdsbesteding	VIM	Veilig Incidenten Melden
LCR	Lokale Cliëntenraad	VPT	Volledig Pakket Thuis
L&O	Leren en Ontwikkelen	Wmo	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
LOC	Leren & Ontwikkelen Cliënten	Wzd	Wet Zorg & Dwang

Inhoudsopgave

Algemeen beeld van Raamwerk



Algemeen beeld van Raamwerk

Raamwerk biedt zorg en begeleiding aan ongeveer 875 mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Deze zorg en begeleiding bieden wij aan op het gebied van wonen, dagbesteding, vrijetijdsbesteding, specialistische ondersteuning en (para)medische zorg. Dit doen we samen met bijna 900 medewerkers en 450 vrijwilligers.

Gewoon Leven

Gewoon leven is meedoen in en onderdeel zijn van de samenleving. Voor veel mensen met een beperking is dat niet eenvoudig. Raamwerk helpt dat mogelijk maken.

Bij Raamwerk ontvangen circa 875 mensen ondersteuning en begeleiding op het gebied van wonen, dagbesteding, en (para)medische zorg. Onze doelgroepen zijn volwassenen en kinderen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. We bieden verschillende vormen van zorg aan. Raamwerk biedt ondersteuning bij wonen: zelfstandig, onder begeleiding of in een groep. Ook kunnen mensen bij ons deelnemen aan verschillende vormen van dagbesteding: zoals arbeidsmatige, creatieve of belevingsgerichte dagbesteding. Vanuit het kinderdienstencentrum bieden we ontwikkelingsgerichte dagbehandeling, respijtzorg en ondersteuning voor kinderen en jongeren. Respijtzorg bestaat bijvoorbeeld uit naschoolse opvang of logeren in de weekenden en vakanties.

Missie en visie

Raamwerk biedt ondersteuning die de kwaliteit van leven van onze cliënten, bewoners en deelnemers bevordert. Dit doen we vanuit onze visie dat mensen met een beperking gewoon hun leven leiden, met hulp waar nodig. 'Gewoon waar mogelijk, speciaal waar nodig' vormt de basis van de dienstverlening van Raamwerk.

Gewoon waar mogelijk, speciaal waar nodig

Een gewoon leven lijkt door de diverse beperkingen van onze cliënten soms ver weg. Met behulp van flexibele individuele ondersteuning en de inzet van moderne technologie en technieken proberen wij dat doel dagelijks na te streven. Zonder de beperkingen uit het oog te verliezen draagt het professionele handelen van alle medewerkers bij aan een zo gewoon mogelijk leven.

Raamwerk vindt de volgende dingen belangrijk om gewoon te kunnen leven:

Dat je

- Regie hebt over je eigen leven
- Keuzes kan maken
- Rechten en plichten hebt
- Autonoom bent

en dat je

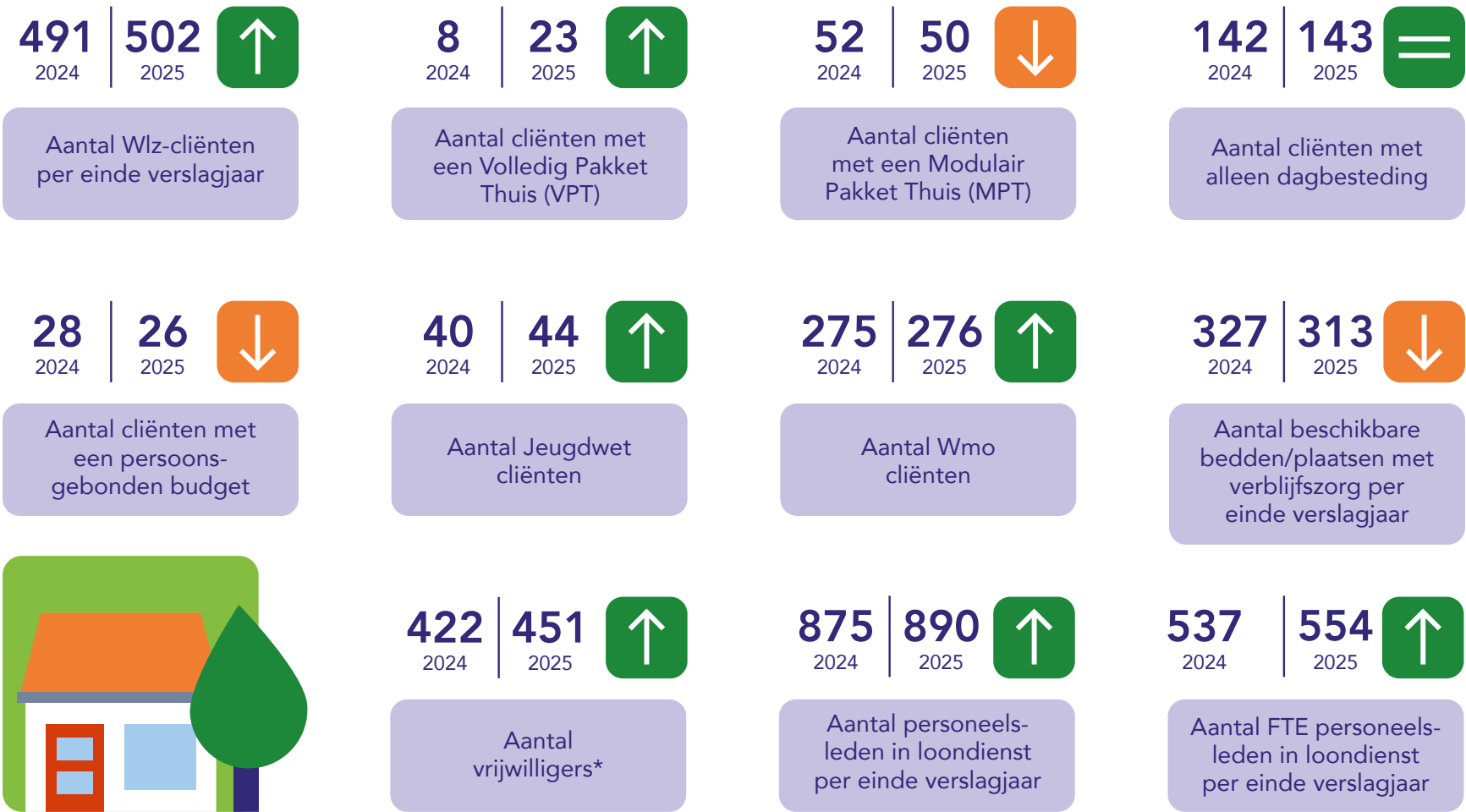
- Vrienden hebt
- Je kan ontplooiën
- Kan bijdragen aan de samenleving
- Een zinvol leven kan leiden

Algemeen beeld van Raamwerk

Werkgebied

Het werkgebied van Raamwerk is de Duin- en Bollenstreek (Zuid-Holland Noord). Raamwerk biedt een breed scala aan zorg en begeleiding in dit gehele gebied. Wonen is mogelijk in kleinschalige woningen in Katwijk (wijk Zeehos), Noordwijkerhout (wijk de Hafakker), Noordwijk, Sassenheim en Voorhout (gemeente Teylingen). In deze gemeenten bieden wij ook dagbesteding en ambulante begeleiding. Daarnaast draagt Raamwerk bij aan verschillende wijkgerichte initiatieven in het kader van de Wmo in de gemeenten Lisse, Hillegom en Teylingen, onder meer door dagbesteding en ambulante begeleiding. Het kinderdienstencentrum bevindt zich in Noordwijkerhout.

Algemeen beeld van Raamwerk



Werkwijze, Terugblik & Vooruitblik



Werkwijze, Terugblik & Vooruitblik

In dit Kwaliteitsbeeld brengen we de ontwikkelingen rondom kwaliteit in 2025 in beeld, samen met de ervaringen van cliënten (bewoners en deelnemers) en medewerkers. Dit sluit aan bij de werkwijze van het Kwaliteitskompas. De opbouw en vorm van het Kwaliteitsbeeld, zoals we dat ook in 2023 hebben vormgegeven, hebben we behouden.

Elke bouwsteen sluiten we af met een overzicht van 'Wat ging goed' en 'Wat kan beter'. De inhoud van dit Kwaliteitsbeeld 2025 is geen volledige weergave van wat zich in 2025 allemaal heeft afgespeeld. Er is gekozen voor de meest relevante onderwerpen. Bij deze keuze is vooral gekeken naar de plannen die in het Jaarplan 2025 centraal stonden.

Op 15 april 2026 vond de gezamenlijke bijeenkomst plaats over het Kwaliteitsbeeld 2025 met de verschillende leden van de CCR, OR en Raad van Toezicht. Een impressie van de bespreking is opgenomen bij Bouwsteen 4. Begin mei heeft een externe visitatie plaatsgevonden. De visitatiecommissie bestond uit drie leden die Raamwerk bekeken heeft vanuit hun eigen bestuurlijke ervaring, HR achtergrond en vanuit het client perspectief. De visitatiecommissie heeft de Hafakker bezocht en met cliënten en medewerkers het gesprek gevoerd over de kwaliteit van zorg, bejegening en medezeggenschap.. Ze hebben ons waardevolle punten van herkenning, inzicht en suggesties meegegeven.

Terugblik op 2025

In 2025 is op organisatorisch gebied veel gebeurd binnen Raamwerk. Zo zijn er begin 2025 twee nieuwe systemen in gebruik genomen die medewerkers beter ondersteunen bij het zorg- en ondersteuningsproces. Het eerste systeem is het nieuwe elektronisch cliëntdossier (ECD) genaamd 'ONS'. Het tweede systeem is een nieuw meldsysteem dat bedoeld is voor het veilig melden van incidenten die zowel op cliënten als op medewerkers betrekking hebben: Triasweb. Medewerkers hebben zich de nieuwe werkwijze in deze systemen goed eigen kunnen maken door onder andere het aanbieden van trainingen vanuit de afdeling Leren en Ontwikkelen. Daarnaast is er na een periode van interim-bestuur en een directieteam met grotendeels interim-directeuren half maart een nieuwe bestuurder gestart en zijn in de maanden daarna alle interim-directeuren opgevolgd door vaste directeuren. Naast het doorontwikkelen van de organisatie is er geïnvesteerd in het leren kennen van medewerkers, cliënten en verwanten.

De jaren 2024 en 2025 vroegen veel van medewerkers. Dat zorgde onder andere in de eerste helft van 2025 voor een hoog verzuim. In deze periode is er een extra beroep gedaan op medewerkers. Zo werd hen bijvoorbeeld gevraagd om een extra dienst waar te nemen, om werkzaamheden over te nemen naast het 'gewoon' je werk doen in een onrustige periode. We hebben grote waardering hoe onze medewerkers zijn omgegaan met al deze extra's en voor ieders bijdrage hieraan. Zo is de zorg en ondersteuning aan onze cliënten doorgegaan.

Werkwijze, Terugblik & Vooruitblik

In 2025 is er geïnvesteerd in het terugdringen van verzuim; bijvoorbeeld door goed te kijken naar de onderliggende redenen van ziekteverzuim en de begeleiding van zieke medewerkers. Raamwerk vindt duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers erg belangrijk. Daarom is er geïnvesteerd in het aantrekken van vaste nieuwe collega's door uitbreiding van de interne flexpool en het aantrekken van een arbeidsmarktcommunicatiespecialist in combinatie met recruitment. Hiermee investeren we in het bouwen aan sterke, vaste teams. Daarnaast hebben we kritisch naar de roosters gekeken om de inzet van de medewerkers beter passend te krijgen bij de zorgindicatie van onze cliënten. Dit heeft ervoor gezorgd dat we minder afhankelijk zijn geworden van de inzet van externe inhuur. Per 1 oktober 2025 is de inzet van ZZP'ers in de reguliere roosters helemaal afgebouwd.

We hebben ook goede stappen gezet in het zichtbaar maken van onze kwaliteit. Zo is er gefocust op het gebied van de Wet Zorg en Dwang (Wzd), medicatieveiligheid en door het optimaliseren van "zicht op kwaliteit". Ook hebben we in onze zorgprocessen verbeteringen aangebracht. Zo is onder andere het proces van instroom geanalyseerd. In 2025 hebben we gemerkt dat de instroom van nieuwe cliënten op de woningen op sommige plekken relatief veel tijd in beslag neemt. Leegstand betekent dat er geen inkomsten zijn terwijl de personele bezetting hier niet makkelijk op aan te passen is. Deze leegstandsduur proberen we te verkorten, onder meer door de cliënt die op de wachtlijst staat (en zijn verwanten) zo goed mogelijk te helpen in de overgang van thuis wonen naar wonen bij ons. In 2026 worden in het proces verdere verbeteringen doorgevoerd om het aantal lege kamers zo klein mogelijk te houden.

In 2025 is ook verder vooruitgekeken door te werken aan bouwstenen voor de koers van Raamwerk op de langere termijn: de strategie van Raamwerk. Er is nagedacht over de kracht van Raamwerk, over de besturingsfilosofie en wat dit betekent voor de dagelijkse werkzaamheden. Het traject Strategie 2029 wordt in de zomer van 2026 afgerond. Bij dit traject worden onder andere afvaardigingen uit de CCR, de OR en de Raad van Toezicht en externe stakeholders zoals samenwerkingspartners en het zorgkantoor betrokken.

Vooruitblik

We staan op het punt om verder door te pakken op de verbetering van het zorgproces en op de implementatie van de strategie 2029. De strategie 2029 geeft richting aan hoe we werken aan goede zorg en begeleiding, én aan een gezonde bedrijfsvoering. Uiteindelijk doel is dat we met tevreden cliënten en medewerkers en een gezonde financiële positie werken aan een organisatie die klaar is voor de verdere toekomst. Dit kunnen en willen we niet alleen doen. Dit doen we samen met de hele organisatie (medewerkers, cliënten en verwanten) en met externe partijen, zoals andere (zorg)organisaties, het zorgkantoor, gemeenten, vrijwilligers en de wijken waarin we gevestigd zijn. Door gezamenlijk alle bouwstenen met elkaar te verbinden, werken we verder aan 'Raamwerk op koers'. Dat wil zeggen: een helder en gedragen beeld van wie we zijn (waar staan we voor?), waar we naartoe willen (waar gaan we voor?) en wat dit betekent (hoe komen we daar?). Een koers waarin alles bij elkaar is gebracht, die ons richting geeft en de komende jaren helpt om keuzes te maken.

Speerpunten 2025 en vooruitblik



Speerpunten 2025 en vooruitblik

Bejegening en gelijkwaardigheid

Bejegening is al enkele jaren een speerpunt in ons beleid. Het afgelopen jaar heeft de werkgroep Bejegening, bestaande uit leden van de CCR, medewerkers en diverse managers, gewerkt aan een laagdrempelige en betekenisvolle manier om het gesprek over bejegening te versterken binnen Raamwerk. Deze samenwerking heeft geleid tot de ontwikkeling van het Bejegeningsspel. In 2026 zal het spel breed ingezet worden op onze locaties. Later in bouwsteen 1 wordt dit spel verder toegelicht.

Basis op orde

In het najaar van 2025 was er een HKZ-audit. Daaruit bleek dat een aantal zaken nog niet goed op orde was. Voor Raamwerk de aanleiding om in 2025 uitvoerig onderzoek te doen naar de kwaliteit van zorg. Op basis van prioritering zijn de onderwerpen uitgelicht waar aandacht voor nodig is. Het gaat om onderwerpen die raken aan de uitvoering van zorg, de veiligheid van zorg, de registratie van zorg en de ondersteuning van de zorg. Er is een projectgroep kwaliteit opgericht, waarbij de thema's verder zijn verkend. Dit heeft geleid tot verschillende verbeterplannen. In 'Bouwsteen 4: Sturen op Kwaliteit' staat daarover een nadere toelichting. In 2026 wordt er hard gewerkt om deze processen verder te optimaliseren.

Zorgprocessen

Binnen Raamwerk delen we het zorgproces op in vijf deelprocessen: Aanmelding, Plaatsing, Ontvangst en vaststellen voorlopig plan, Uitvoering/evaluatie/bijstelling en Einde zorg. Deze zorgprocessen zijn uitgewerkt in de verschillende vormen van zorg die Raamwerk aanbiedt, zoals wonen, individuele begeleiding, dagbesteding en jeugd & gezin. Er is voor gekozen om de processen zoveel mogelijk uniform te maken, alleen waar nodig wordt een onderscheid gemaakt tussen de verschillende vormen van zorg.

Methodisch werken

Raamwerk wil inzetten op methodisch werken. Dit betekent dat we systematisch te werk gaan, om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de cliënt. Dit houdt in dat er stapsgewijs wordt gewerkt via een methodische (PDCA) cyclus, die bestaat uit informatie verzamelen, behoeften vaststellen, doelen formuleren, activiteiten-plannen, uitvoeren en evalueren. Dit proces is cyclisch en vraagt om goede afstemming met de cliënt en zijn netwerk. Zo kunnen we de zorg aanpassen wanneer dat nodig is en de kwaliteit van leven verbeteren.



Speerpunten 2025 en vooruitblik

De volgende stap is om in 2026 te zorgen dat de zorgprocessen en het methodisch werken passend en navolgbaar worden in het ECD. Het is belangrijk dat de uitvoering van de zorgprocessen door het ECD goed ondersteund wordt en dat het methodisch werken in logische stappen en volgens de professionele standaarden in het ECD geborgd is.

Binnen Raamwerk wordt in 2026 een keuze gemaakt voor een leidende basismethodiek. Deze zal mede bepaald worden door de uitkomst van het Strategie 2029 traject. In 2025 is een verdieping gemaakt op de verschillende basismethodieken. Het LACCS-model lijkt op dit moment de meest passende basismethodiek.

Medezeggenschap: Centrale Cliëntenraad (CCR)

Door de hele organisatie heen is medezeggenschap van cliënten van belang. Cliënten kunnen hiermee hun stem laten horen over belangrijke zaken in de zorgverlening van Raamwerk. De adviezen - gevraagd en ongevraagd - zijn ontzettend waardevol voor het bestuur en het management. De CCR denkt mee over vele ontwikkelingen binnen Raamwerk.

In 2025 hebben de CCR en de bestuurder gewerkt aan het verstevigen van hun onderlinge samenwerking en het onderlinge vertrouwen. Met de komst van de nieuwe bestuurder en de nieuwe directie groeit het vertrouwen dat Raamwerk de moeilijke tijd achter zich kan laten en vooruit kan. De CCR wordt goed betrokken door de bestuurder; er is sprake van dialoog en openheid. In 2026 zetten we deze lijn door.

In 2025 hebben de CCR en de lokale raden samengewerkt en met elkaar gesproken over verschillende onderwerpen: de medezeggenschapsregeling, bejegening, financiële ontwikkelingen binnen Raamwerk, soms ook over adviesvragen. Het is belangrijk om dit contact te onderhouden en te versterken: de CCR hoort wat er leeft bij de lokale raden en hun achterban, en de lokale raden worden bijgepraat over het werk van de CCR. Ook in 2026 zal er veel aandacht zijn voor dit onderlinge contact.

We vinden het belangrijk dat alle locaties van Raamwerk over een goed functionerende lokale raad beschikken. In 2025 zijn er stappen gezet om ook op het Kinderdienstencentrum een raad op te richten, die in 2026 van start zal gaan.



Bouwsteen 1

Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Bouwsteen 1 Het zorgproces rondom de individuele cliënt

In de eerste bouwsteen staat het zorgproces rondom de cliënt centraal. We beschrijven verschillende activiteiten die in 2025 zijn ondernomen om passende, persoonsgerichte ondersteuning te kunnen bieden aan onze cliënten.

Gewoon leven met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking

Binnen Raamwerk dragen we zorg voor de kwaliteit van leven van onze cliënten. Dat betekent dat wij niet alleen verantwoordelijk zijn voor de zorgbehoeften, maar ook ons best doen om onze cliënten een zo gewoon mogelijk leven te bieden. De zorg wordt zo veel mogelijk afgestemd op de mogelijkheden, de wensen/behoeften en het leven van de cliënt. Voor een cliënt met een verstandelijke beperking liggen de mogelijkheden anders dan voor cliënten met een lichamelijke beperking. De behoeften van jongere cliënten zijn anders, dan die van oudere cliënten. Vanuit onze overtuiging dat iedereen meetelt en meedoet, zoeken we steeds naar wat er wel kan. Dit wordt in het zorgplan vastgelegd.

In 2026 willen we verder werken aan het thema netwerkgang, omdat bij 'gewoon leven' ook hoort, dat cliënten die dat willen en kunnen, meedoen in de gemeenschap. Zowel in het eigen netwerk van de cliënt liggen kansen als daarbuiten, in de zorgzame gemeenschappen. Het in kaart brengen van het eigen netwerk en het uitbreiden van het netwerk is één van de onderdelen van het jaarplan 2026. Daarnaast zullen we inventariseren welke initiatieven er zijn in de gemeenten waarin Raamwerk actief is en die interessant zijn voor onze cliënten.

Raamwerk doet mee aan 'Lab 2030' van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

Samen met de VGN kijken we hoe we de dagbesteding in restaurant de Waterjuffers nog leuker en interessanter kunnen maken. Lab 2030 is erop gericht om: dagbesteding meer ontwikkelingsgericht en meer in wisselwerking met de maatschappij vorm te geven. De Waterjuffers is al een tijdje met Lab 2030 aan de slag. Begeleiders Jan en Ingrid vertellen: 'We doen mee aan trainingdagen (die ook wel 'labdagen' worden genoemd). Ondertussen werken we aan ideeën voor het restaurant. Bijvoorbeeld of we meer kunnen doen voor mensen uit de buurt, of dat we er ook andere dingen bij kunnen gaan doen. Het is een mooie ontdekkingstocht met elkaar. We hebben er veel zin in en houden jullie op de hoogte!'

Jill werkt bij de Waterjuffers. Samen met Jan en Ingrid en nog een paar Raamwerk-medewerkers, ging zij naar een labdag. Zij deed volop mee en gaf zelfs haar mening in een grote groep mensen. Jill: 'Ik vond het erg leuk en bijzonder dat ik mee mocht naar een labdag. Het was een lange dag, maar het was leuk om mee te denken!'

Derde Epilepsiecafé in de Rozer op 8 april

Op 8 april is er voor de derde keer een epilepsiecafé in de Rozer. Heb je cliënten waarop deze bijeenkomst van toepassing is? Breng ze ervan op de hoogte!

Heb jij epilepsie? En wil je in contact komen met anderen? Het Epilepsie Café is een ontmoetingsplaats voor mensen met epilepsie, hun partners, ouders van een kind met epilepsie, familie en vrienden. In een gemoedelijke sfeer kun je met elkaar praten en ervaringen uitwisselen over leven met epilepsie. Toegang is gratis!

Speciale gasten dit keer zijn:

Ilona Wilmont over Epilepsie en levensstijl
Mariëlle van Zoen over Epilepsie en onderwijs
Daphne van Doren over Epilepsie en 'gewoon leven'

Wanneer Dinsdag 8 april van 19:30 – 21:30 uur

Waar Buurtcafé De Rozer Zeehos

Aanmelden cafebollenstreek@epilepsie.nl

Meer informatie en aanmelden (verplicht) via bovenstaand e-mailadres. Vermeld je naam, telefoonnummer en aantal personen. Tot dan!

Uit: Onze Krant Editie 2 - 2025

Ivo vertelt over het Epilepsiecafé Bollenstreek

In eerdere edities van Onze krant vertelden we over het Epilepsiecafé Bollenstreek in de Rozer. Ivo woont op Zeehos en organiseerde dit café al drie keer samen met onder andere zijn vader Wouter.

Ivo: 'Regelmatig heb ik epileptische aanvallen. Tijdens de aanvallen val ik soms of loop ik letsel op. Ik draag een apparaat bij me dat het registreert wanneer ik een aanval heb, zodat de begeleiding mij kan komen helpen. Er is nu drie keer een Epilepsiecafé Bollenstreek geweest.

Tijdens het café delen we kennis. Bijvoorbeeld informatie over nieuwe medicijnen. We nodigen ook sprekers uit. Zoals bijvoorbeeld een arts die haar ervaringen deelt. Het is waardevol voor me om hier met elkaar over in gesprek te gaan. Ik hoop dan ook dat we dit café nog vaker kunnen organiseren.'

Op 8 april was het derde Epilepsiecafé. Als er een vierde café komt, zal dat na de zomer zijn.

Voor meer informatie: stuur een mail aan cafebollenstreek@epilepsie.nl

Bouwsteen 1 Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Gewoon leven als kind of jongere met een beperking

Binnen het cluster Jeugd en Gezin staat het creëren van een warme, stimulerende en inclusieve omgeving centraal, waar kinderen en jongeren met een beperking zich optimaal kunnen ontwikkelen. Door samen te werken met ouders, professionals en maatschappelijke initiatieven, bouwen we aan een omgeving waarin ieder kind de kans krijgt om gewoon kind te zijn.

In september 2025 is binnen het Kinderdienstencentrum een nieuwe groep gestart om de doorstroom vanuit de wachtlijst te verbeteren. Deze uitbreiding was niet alleen een antwoord op de groeiende vraag, maar ook een natuurlijk moment om alle bestaande groepen opnieuw te bekijken, met aandacht voor balans, samenstelling, ontwikkelmogelijkheden en de ondersteuningsbehoeften van de kinderen.

In samenwerking met collega's, ouders en gedragskundige is zorgvuldig onderzocht wat ieder kind nodig heeft en hoe we de groepsstructuur daarop konden laten aansluiten. Deze herziening heeft geleid tot meer rust, duidelijkheid en een betere verdeling van zorg en ontwikkelvragen over de groepen heen.

De nieuwe groep laat zien hoe we vanuit verbinding blijven werken aan een omgeving waarin kinderen kunnen groeien op hun eigen tempo en medewerkers de ruimte voelen om samen te leren en te verbeteren. Het past bij onze manier van kijken: waarderen wat er al staat, en vanuit dat fundament bouwen aan wat mogelijk wordt.

Succesvolle Nationale Voorleesdag bij Cluster Jeugd & Gezin!

Woensdag 5 februari was het nationale voorleesdag bij Cluster Jeugd & Gezin. De voorlezers Saskia, Monique, Arjan en Steven hadden er veel zin in. Het voorlezen van het boek van het jaar "Rinus" was dan ook een groot succes.

Op twee groepen werd het Voorlezen Plus boek voorgelezen, waarbij het gaat om het ervaren van het verhaal. Er werd voorgelezen met voorwerpen, geluiden en water.

Op sommige groepen werd er gelezen door een kind zelf, werd er gebruik gemaakt van Ondersteunde Communicatie als een spraakcomputer met oogbesturing en praatplaten. Hilarisch was de spraakknop met "wakker worden" die door een cliënt op het juiste moment werd gebruikt!

Kortom, de Nationale Voorleesdag is inmiddels een traditie geworden en is zeker weer voor herhaling vatbaar!

Bouwsteen 1 Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Leren en werken

Vanuit onze visie op groei, eigen regie en inclusie bieden wij begeleiding en trainingen die aansluiten bij de individuele behoeften van cliënten. Wij helpen cliënten bij hun behoefte om actief deel te kunnen nemen aan werk en samenleving, met hulp waar nodig. De afdeling Leren & Ontwikkelen Cliënten (LOC) ondersteunt mensen bij hun persoonlijke ontwikkeling en zelfstandigheid. LOC biedt toegang tot verschillende (online) trainingen die kunnen bijdragen aan de ontwikkelingen en leerwensen van de cliënt op het gebied van wonen, werk en persoonlijke ontwikkeling. Samen met de cliënt wordt gekeken welk van de producten van LOC Raamwerk het beste passen bij de leer- en ontwikkelbehoefte.

Wanneer een team en/of begeleider getraind is in de LOC leer-werkmethode, wordt het mogelijk voor cliënten om ook thuis een training te volgen. Denk bijvoorbeeld aan trainingen rond huishouden, persoonlijke verzorging, vrijetijdsbesteding of sociale vaardigheden. Zo brengen we de ondersteuning dichtbij het dagelijks leven van de cliënt en sluiten we nog beter aan bij hun eigen tempo en leerstijl.

Samen met Provalu verzorgt het LOC-trainingen voor de werknemers van Provalu. Deze trainingen zijn gericht op het versterken van werknemersvaardigheden, zoals op tijd komen, persoonlijke hygiëne, sociale vaardigheden, afspraken/regels en samenwerken. De trainingen zijn afgestemd op de individuele leerbehoeften van de cliënt en worden aangeboden via e-learning of op maat ontwikkelde trainingen, afhankelijk van de vraag van de deelnemer.

Dagbesteding

Binnen Raamwerk hebben we een breed aanbod aan dagbesteding. Dagbesteding geeft dagritme, structuur, ontmoeting, persoonlijke ontwikkeling en zingeving. Wij proberen om de belangstelling zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de talenten, interesses, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Er zijn mogelijkheden om werk te verrichten (bijvoorbeeld op onze locatie aan de Tolhuisstraat in Sassenheim en bij dagbesteding de Spons in Katwijk), om creatief bezig te zijn (bijvoorbeeld in onze In de Buurt-winkels) om te leren werken (bijvoorbeeld in ons restaurant 'de Waterjuffers' op de locatie Noordwijkerhout, en om meer beleavingsgericht bezig te zijn met spelletjes, sport en spel, muziekactiviteiten en koken.

Cliënten kunnen zelf -of met behulp van hun verwanten- aangeven aan welk type dagbesteding zij behoefte hebben. Daar hechten we veel waarde aan. In 2026 willen we inzetten op het betrekken van de buurt bij onze activiteiten. En op het bezoeken van activiteiten die in buurten worden georganiseerd. Zo maken we stevige verbindingen met de lokale bewoners.

Bouwsteen 1 Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Een goed voorbeeld is In de Buurt in Lisse, dat in 2025 is gestart. Net als In de Buurt Sassenheim biedt In de Buurt Lisse dagbesteding voor mensen van alle leeftijden met een beperking. Zij verrichten allerlei diensten, zowel binnen als buiten. Er worden afwisselende, arbeidsmatige maar ook creatieve activiteiten gedaan. Vanuit In de Buurt worden hand- en spandiensten aan mensen in het dorp aangeboden, zoals boodschappen doen, kaarsen maken voor de kerk, glas ophalen, bestek sorteren bij het pannenkoekenhuis of helpen met het afbreken van de dahliastukken in de bollentijd. Ook worden er verschillende creatieve dingen gemaakt, zoals letterslingers en mozaïekwerk. Voor de toekomst zijn er plannen om koffieochtenden te organiseren voor 55+ers in de ruimte van de winkel, of middagen waar je gezellig soep kunt komen eten.

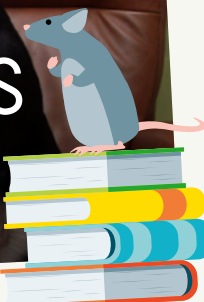
Een ander mooi initiatief zijn de zogenoemde 'buurtbakkies'. Buurtbakkies worden met regelmaat georganiseerd in Hillegom, Lisse en Teylingen. Telkens op een andere locatie. Buurtbewoners en onze cliënten komen bij elkaar en gaan met elkaar in gesprek over onderwerpen die leven, maar kletsen ook gezellig even bij. Raamwerk is samen met een aantal andere partners zoals Woningcorporatie Stek, de gemeente en Welzijnswartier de organisator hiervan. Hiermee geven wij uitdrukking aan het belang dat we eraan hechten dat onze cliënten/bewoners gewoon kunnen leven en meedoen in de gemeente waar ze wonen.

8

Onze Krant

Even voorstellen

Werk en hobby's van Pascale



TEKST ESTHER HESSEL FOTO LEO KLINKENBERG

Pascale werkt bij 't Bollenpalet en in kringloopwinkel Rataplan in Hillegom. Ze vertelt graag over haar werk en hobby's in Onze krant.

Keramië en schilderijen
Pascale: 'Ik maak keramiëken beelden bij 't Bollenpalet, dat vind ik heel leuk om te doen. Mijn werk wordt ook verkocht in de kringloopwinkel. Ik ben vooral goed in het maken van muisjes. Daarnaast maak ik mooie schilderijen, waarvan er één zelfs gekocht is door een wethouder.'

Boeken maken met behulp van AI
'Een andere hobby is het maken van boeken, met behulp van AI (Kunstmatige intelligentie, of AI, is een technologie die computers en machines slim maakt). Ik geef de computer opdracht wie de hoofdpersonen zijn en wat er in het verhaal moet komen. Dan schrijft AI voor mij het verhaal.'

Mijn eerste boek heet 'Het geheim van de vijf kinderen en een hond'. In dit boek zijn de kinderen spionnen die een schurk moeten oppakken. Ze beleven grote avonturen. Meer verkap ik niet; als je meer wilt weten, moet je het boek maar lezen.'

Mijn werk bij kringloopwinkel Rataplan
'Bij kringloopwinkel Rataplan verkoop ik vooral speelgoed. Ik zet het netjes in de kast en zorg ervoor dat mensen de spellen niet openmaken. Ze moeten het wel netjes houden; de winkel is geen speeltuin. Ik vind het leuk om daar te werken.'

Mijn liefde voor dieren
'Ook hou ik erg van dieren. Vroeger hadden we drie honden: een golden retriever, een herdershond en een hazewindhond. Daarnaast hou ik ook heel veel van katten.'

Academie voor Zelfstandigheid

Iedereen kan leren, leren is leuk!

TEKST EN FOTO L.O.C. RAAMWERK

Welkom bij de Academie voor Zelfstandigheid (AvZ) Zeehos. De AvZ hoort bij L.O.C. Leren Ontwikkelen Cliënten. Bij de AvZ kun je leren wat jij wilt leren, op je eigen manier met hulp waar nodig. Lees hieronder wat de deelnemers bij de AvZ Zeehos bijvoorbeeld leren:

Leren

Ontwikkelen

Cliënten



Engels leren

Petra: 'Ik leer Engels. Dit doe ik met de app sQula op mijn tablet. Engels wil ik leren, zodat ik een praatje kan maken met mensen die geen Nederlands spreken. Zoals de schoonmaakster. Dan kan ik zeggen wie ik ben en vragen hoe het gaat.'



Omgaan met geld

Stephanie: 'Ik volg de training 'omgaan met geld'. Iedere week koop ik soep en soms een broodje in het restaurant de Rozer. Als ik weet hoeveel ik moet betalen en hoeveel geld ik terugkrijg, hoef ik niet meer om hulp te vragen. Dan kan ik zelf kiezen wat ik koop.'

**Bij de Academie voor Zelfstandigheid
slaag je altijd!**



Veilig internetten

Céline volgt de training 'veilig internetten' bij de AvZ. Ze gebruikt haar eigen tablet. Ze bestuurt de tablet met haar ogen. Zo kan ze zelf dingen doen, zoals op internet gaan. 'Ja', zegt Céline. Ze maakt graag huiswerk en kijkt dit samen met de trainer na.



Gezond eten

Marianne: 'Ik leer over gezond eten. Dat is goed voor je. Bij de AvZ kan ik vragen stellen, dat vind ik fijn. Ik heb geleerd waar ik kan zien of er zout in eten zit. Bijvoorbeeld op de verpakking van koek. Dat wist ik eerst niet.'



Elise woont op Zeehos en is stagiaire bij de Academie voor Zelfstandigheid. Zij vertelt wat zij bij de Academie doet

Hallo allemaal!

Mijn naam is Elise, ik ben 23 jaar oud en ik loop al ongeveer een jaar stage bij de AvZ op Zeehos. Ik doe dit voor mijn opleiding als Sociaal Werker.

Bij de AvZ denk ik samen met de cliënten mee over hoe zij hun leerdoel kunnen bereiken. Ik vind het heel erg leuk werk om te doen, omdat ik ondanks mijn beperking, toch het gevoel heb dat ik in staat ben om mensen te helpen. Ook vind ik het prachtig om te zien dat de deelnemers tijdens hun training enorm groeien in de persoonlijke ontwikkeling!

Ik ben er erg dankbaar voor dat ik stagiaire ben bij de AvZ!



**Wil je iets nieuws leren? Dat kan!
Je kiest zelf wat je wilt leren.**
Wist je dat je ook thuis een training kunt volgen? Wil jij ook iets leren, scan dan de QR code hierboven of ga naar hetraamwerk.nl/dagbesteding/academie-van-zelfstandigheid

Zingeving en vrijetijdsbesteding

Zingeving

Zingeving is voor iedereen belangrijk, dus ook voor mensen met een beperking. Zingeving gaat om de dingen die ertoe doen in het dagelijks leven. Gezien en gehoord worden, relaties hebben, plezier maken maar ook gekend worden bij verdriet. Raamwerk vindt het daarom belangrijk om structureel en op verschillende manieren aandacht te hebben voor zingeving.

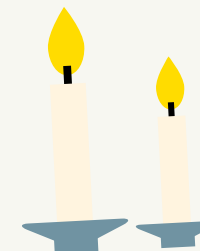
Interview met Johannes Belt, geestelijk verzorger

Sinds 2025 is Johannes Belt geestelijk verzorger bij Raamwerk. Hij voert individuele gesprekken met bewoners die dat wensen, heeft soms een groepsgebesprek en gaat voor in de vieringen op zondag en bij afscheid. Zo is hij er voor onze cliënten om te luisteren naar wat iemand dwars zit, waar iemand mee worstelt of is er voor cliënten die graag willen praten over levensvragen. Bestuurssecretaris Caroline vraagt hem hoe hij het eerste jaar heeft ervaren.

Johannes: "Wat ik geleerd heb het afgelopen jaar is hoe divers de levensgeschiedenissen van de bewoners zijn en dat soortgelijke aandoeningen enorm verschillend ervaren worden. Sommige bewoners hebben om te gaan met 'levend verlies' of zijn praktisch 'gevangen in hun lichaam'. Wat ik in persoonlijke gesprekken meer dan eens te horen krijg is het 'ongeluk' dat de betreffende bewoner getroffen heeft. Een voorkomende vraag is: 'Waarom overkomt mij dit?' Ook de dood is vaak op de achtergrond aanwezig en is regelmatig een gespreksonderwerp.

Herdenkingsavond 2025

Een avond met een lach en een traan

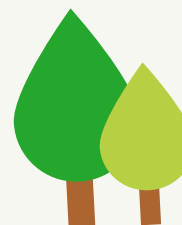


TEKST EN FOTO'S JOLIE ENKHOORN

In mei hielden we weer een herdenkingsavond bij Raamwerk. Dit was de derde keer dat we dit met elkaar deden. Elk jaar denken we rond deze tijd aan mensen die zijn overleden. Het was een bijzondere avond. Veel mensen waren erbij: cliënten, familie en medewerkers.

De zaal zat vol. Iedereen kwam om samen te herdenken, te delen en stil te staan bij het leven en het verlies. Sommige familieleden kwamen van ver om erbij te zijn. Mensen pakte spontaan de microfoon om iets te vertellen. Cliënten kregen steun van elkaar en van ons. Er werd gelachen en gehuild.

De namen van de mensen die zijn overleden stonden op kleine bordjes. Die bordjes hingen we in speciale herdenkingsbomen. Zo konden we samen herinneringen delen.



We luisterden naar een gedicht van Marcel. Marcel woont bij Raamwerk. Hij schreef het gedicht voor zijn nicht Zoë, die is overleden. Begeleider Ron hielp hem met het schrijven. Je kunt het gedicht hiernaast lezen.

'Iedereen mocht zijn gevoel laten zien en we deelden herinneringen.'

Ron en Marcella zongen ook liedjes. De muziek was mooi! Veel mensen werden erdoor geraakt. Sommigen zongen mee of klaptten mee. Dat was fijn om samen te doen.

Iedereen mocht zijn gevoel laten zien. We deelden herinneringen. We hadden van tevoren niet gedacht dat het zo'n bijzondere avond zou worden. Een avond met een lach en een traan.

Bouwsteen 1 Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Vrijtijdsbesteding

Het hebben van een hobby, sociale contacten, vriendschappen is voor ieder mens belangrijk en dus ook voor de mensen met een beperking.

Door de afdeling Vrije Tijd en Vrijwilligers wordt veel energie gestoken in het organiseren van activiteiten voor onze cliënten en het vinden van vrijwilligers om de activiteiten te ondersteunen.

De activiteiten worden gebundeld in het activiteitenkompas, dat aan elke cliënt wordt uitgereikt. In januari 2025 is het eerste exemplaar van het activiteitenkompas uitgebracht.

Binnen Raamwerk blijken we heel wat sportieve cliënten te hebben: we hebben in 2025 meegedaan aan rolstoelschaatsen, schaatsten met begeleiding en rolstoelhockey. Sport is een fantastische activiteit, maar wel één, waarbij we de inzet van vrijwilligers hard nodig hebben.

Beweegdag 2025!

Beweegdag 2025! Het was een heerlijk dagje met geweldig zonnig weer. De Tieners hebben genoten van de spelletjes die er waren, van bowlen tot touwtrekken en van 4 op een rij tot het wapperdoek!

Dat iedereen op het eind van de dag nog een heerlijk bolletje ijs kreeg, maakte de dag helemaal tot een feestje.



Bouwsteen 1 Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Samenwerken

Binnen Raamwerk geloven we dat kwaliteit van zorg ontstaat waar mensen elkaar zien, horen en versterken. In 2025 hebben we verder gebouwd aan een stevige, duidelijke en warme samenwerking tussen manager, gedragskundige en Pb'er met de cliënt als centrum. Deze driehoek vormt steeds meer het kloppend hart van de kwaliteit van onze dagelijkse zorg en begeleiding. De driehoek is een manier van samenwerken: met elkaar, voor onze cliënten, vanuit vertrouwen, vakmanschap en gedeelde verantwoordelijkheid.

De driehoek richt zich op het samen realiseren van passende zorg, het tijdig signaleren van knelpunten en het ondersteunen van medewerkers in hun vakmanschap. Iedere rol heeft een eigen perspectief, maar we handelen vanuit één gedeelde opdracht: zorg bieden die aansluit bij behoeften van cliënten én medewerkers. De rollen en gezamenlijke verantwoordelijkheden, uitvoering geven aan beleid, coaching, signalering en kwaliteitszorg, zijn helder beschreven in formele afspraken.

In 2025 heeft de driehoeksamenwerking geleid tot meer eenduidigheid, betere afstemming tussen beleid en praktijk en sterker teamwork. Door deskundigheid te bundelen ontstaat sneller inzicht in wat cliënten en teams nodig hebben. Dit draagt bij aan een stabielere basis, meer veiligheid en beter leren en verbeteren in de praktijk.

We blijven de komende periode investeren in verdere uniformiteit, het versterken van samenwerkingsroutine en het koppelen van driehoeks-overleggen aan jaarplannen en teamontwikkelplannen. Zo bouwen we vanuit waardering voor wat er is, verder aan wat er nodig is.

Nieuwe aanpakken en methodieken

Enkele jaren geleden is de vakgroep Gedragskundigen gestart met de opleiding Video Interactie Begeleiding (VIB). In deze opleiding staat het "klein kijken" naar interactie en contact met de cliënt centraal. Dit gebeurt door de interactie, met toestemming van de cliënt, te filmen. De begeleider die gefilmd is en de gedragskundige kijken samen naar de beelden. Het doel is om de cliënt beter te zien, leren kennen en begeleiden. Er wordt vooral gekeken naar de dingen die goed gaan. De aanpak helpt om de communicatie te versterken en nog beter te kunnen aansluiten op de behoeften van bewoners die zich niet of moeilijk verstaanbaar kunnen maken. In 2024 en 2025 is gewerkt aan het implementeren van deze nieuwe methodiek. Zowel cliënten als begeleiders zijn enthousiast over de methodiek. Het gebruik van beelden vergroot de kwaliteit van begeleiding.

Bouwsteen 1 Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Bejegening

In samenwerking met de CCR is in 2025 een werkgroep bejegening gestart. De werkgroep heeft gewerkt aan een laagdrempelige en betekenisvolle manier om het gesprek over bejegening te versterken binnen Raamwerk. Deze samenwerking heeft geleid tot de ontwikkeling van het Bejegeningsspel. Het bejegeningsspel versterkt het gesprek over respectvolle omgang binnen Raamwerk. Het biedt een laagdrempelige manier voor dialoog en is inmiddels succesvol gespeeld binnen de werkgroep. Het spel wordt geïntroduceerd bij de LCR-en en vervolgens uitgezet naar alle woningen en dagbestedingslocaties. Dankzij de gezamenlijke inzet van cliënten en collega's, van ontwerp en productie tot assemblage, is het een instrument 'met ons-voor ons', dat bijdraagt aan een organisatie waarin we elkaar zien, horen en waarderen.



Zorgtechnologie

Op locatie Oude Post is in 2025 een initiatief gestart om de zelfstandigheid van de bewoners te vergroten door de inzet van zorgtechnologie. De gedachte was om zorgrobot Tessa in te zetten om cliënten te helpen bij het dagritme: op tijd eten, rusten en bij het op tijd innemen van medicatie.

Door ondersteuning te bieden bij dagelijkse routines, worden cliënten minder afhankelijk van zorgprofessionals voor eenvoudige taken; hun zelfredzaamheid wordt hiermee vergroot. Een ander voordeel is dat Tessa ervoor zorgt dat zorgprofessionals hun aandacht kunnen richten op cliënten die meer intensieve zorg nodig hebben, wat de algehele zorgkwaliteit verbetert. Tijdens de inzet op de Oude Post werd duidelijk, dat Tessa niet goed werkt bij de cliënt waarvoor ze bedoeld was. In 2026 wordt de inzet van Tessa geëvalueerd.

Medezeggenschap - Centrale Cliëntenraad (CCR)

Bejegening was in 2025 een centraal onderwerp voor de CCR. De CCR is betrokken bij de wijze waarop het onderwerp besproken kan worden tussen begeleiders, cliënten en bewoners. Er is gekozen voor een spelvorm. Het spel wordt gemaakt op de dagbesteding en is voor alle niveaus en kan zo op elke woning gespeeld worden. Verschillende onderwerpen komen in het spel aan de orde, zoals open en eerlijk durven zijn, (lichamelijke) privacy, zo zijn onze manieren: normen en waarden, verplaatsen in de ander, respect en luisteren, grenzen en ruimte, hulp en ondersteuning, samen en alleen, fun en kennismaken en voor het team.

Bouwsteen 1 Het zorgproces rondom de individuele cliënt

De CCR heeft in 2025 ook aandacht besteed aan de vormgeving van de cliënten-medezeggenschap. Er zijn trainingen geweest over de medezeggenschap voor hoofden en cliënten. De laatste training vond in maart 2026 plaats. De trainingen hadden tot doel dat iedereen dezelfde kennis heeft over het (proces van het) adviesrecht en het (proces) van het instemmingsrecht van een cliëntenraad. Ook weet men dan wat zijn eigen rol en verantwoordelijkheid is binnen de medezeggenschap en van elke deelnemer: de cliëntenraad, ondersteuner/ambtelijk secretaris en de manager. Trainingen zijn erop gericht de cliëntenraadsleden te helpen bij het naar elkaar uitspreken van verwachtingen en het vragen naar elkaars behoeften.

Een goed bezette cliëntenraad is belangrijk. Om die reden heeft er in het voorjaar van 2025 een bijeenkomst plaatsgevonden om nieuwe leden voor de CCR te werven. Uiteindelijk hebben zich twee nieuwe leden bij de CCR aangemeld.

De CCR heeft input gegeven aan de kaderbrief 2026. De punten die de CCR heeft meegegeven betroffen: voortgang medezeggenschap, bejegening en communicatie, eigen regie en keuzevrijheid rondom begeleiding en de betrokkenheid van verwanten. Deze onderwerpen raken direct aan de kwaliteit van zorg en zijn meegenomen in het Raamwerkbrede jaarplan.

De CCR ondersteunt de inzet van Raamwerk om meer verbinding met de gemeenschap te krijgen. Enerzijds omdat dit past in de visie die Raamwerk heeft op de zorg. Anderzijds is het betrekken van de gemeenschap noodzakelijk: vooral met het oog op bezuinigingen van de overheid en de personeelstekorten in de gezondheidszorg. De voorzitter van de CCR is samen met de bestuurder en de voorzitter van de RvT naar een bijeenkomst geweest van de VGN over een verkenning van het samenwerken met informele netwerken. Ook is hierover vanuit Raamwerk een presentatie aan de gehele CCR gegeven.

De CCR heeft in 2025 bijgedragen aan beleid op het gebied van kwaliteit door het geven van verschillende adviezen en instemmingen:

- Advies over invulling Wzd functie
- Advies over de benoeming van de Wzd functionaris
- Akkoord gegeven over de actualisering van het verstrekkingenpakket WLZ en akkoord gegeven over de voedingsindexering
- Advies over het beleid van de regiebehandelaar
- Instemming over de aanpassing van de klachtenregeling
- Instemming over de profielschets van de klachtenfunctionaris
- Instemming over het verstrekkingenpakket van 2026

Bouwsteen 1

Wat ging er goed? En wat kan er beter?

Wat ging goed?

- Er is zichtbaar en merkbaar gewerkt aan het onderwerp Bejegening.
- Het netwerk wordt steeds meer betrokken, waaronder mantelzorgers en vrijwilligers
- Raamwerk stelt zich open op naar haar omgeving. De In de Buurt vestigingen zijn daarvan een mooi voorbeeld.

Wat kan beter

- De implementatie van ONS was een belangrijke ontwikkeling. De voorbereiding van de ondersteuning van het werkproces en het gebruiksgemak van ONS en het ontsluiten van stuurinformatie zijn een verbeterpunt.
- De communicatie naar cliënten en verwanten over de ontwikkelingen binnen Raamwerk.



Bouwsteen 2

Onderzoek naar de ervaringen van onze cliënten

Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van onze cliënten

Bouwsteen 2 richt zich op het perspectief van cliënten en stelt hun stem centraal: wat waren in 2025 hun ervaringen met de zorg en ondersteuning van Raamwerk?

Dit vind ik ervan!

Raamwerk gebruikt al enkele jaren het cliëntervaringsinstrument 'Dit vind ik ervan!' (DVIE!) om de ervaringen van cliënten met hun zorg in beeld te brengen. Het is één van de instrumenten die onderdeel is van de 'waaier' van cliënt-ervaringsinstrumenten van de VGN.

De begeleider gaat gedurende het jaar een aantal keren samen met de cliënt en/of verwant in gesprek over een paar (vooraf) vastgestelde thema's. Cliënten geven deze thema's een score (top, goed, matig, slecht of geen antwoord) en kunnen vervolgens aangeven of zij verandering willen zien bij één of meerdere thema's. Tijdens het gesprek krijgen cliënten de ruimte om hun dromen, wensen en verlangens te onderzoeken en kenbaar te maken op een manier die bij hen past. Vervolgens kunnen begeleiders deze input (mede) gebruiken om de zorg- en dienstverlening, zoals beschreven in het zorgplan, zo goed mogelijk vorm te geven naar de beleving en de ervaringen van de cliënten.

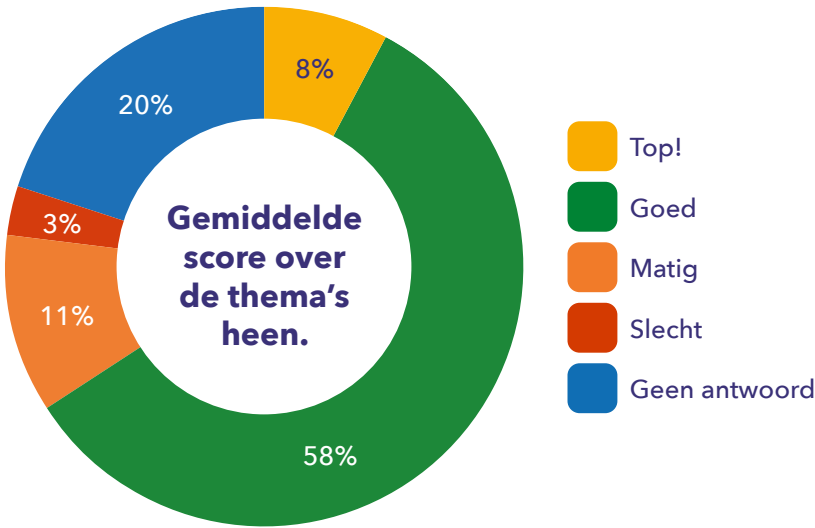
Door naar cliëntervaringen te luisteren, leren we hoe de cliënten de gegeven zorg ervaren en hoe de zorgverleners zich richten op 'kwaliteit van leven'. Met het in gesprek gaan over de ervaring van de cliënt, wordt de beleving meegenomen.

Bij Raamwerk kan op twee manieren worden uitgevraagd hoe de cliënt de zorgverlening ervaart. Dit kan met de vragenlijst 'Ik vertel' en de cliënt die zelf zijn ervaringen vertelt, of door de vragenlijst 'Ik zie en vertel'. Deze laatste is bedoeld om te gebruiken in gesprek met vertegenwoordigers, verwanten en familie. De beide vragenlijsten kunnen ook in combinatie worden gebruikt: de cliënt vertelt en diens vertegenwoordigers vertellen ook.

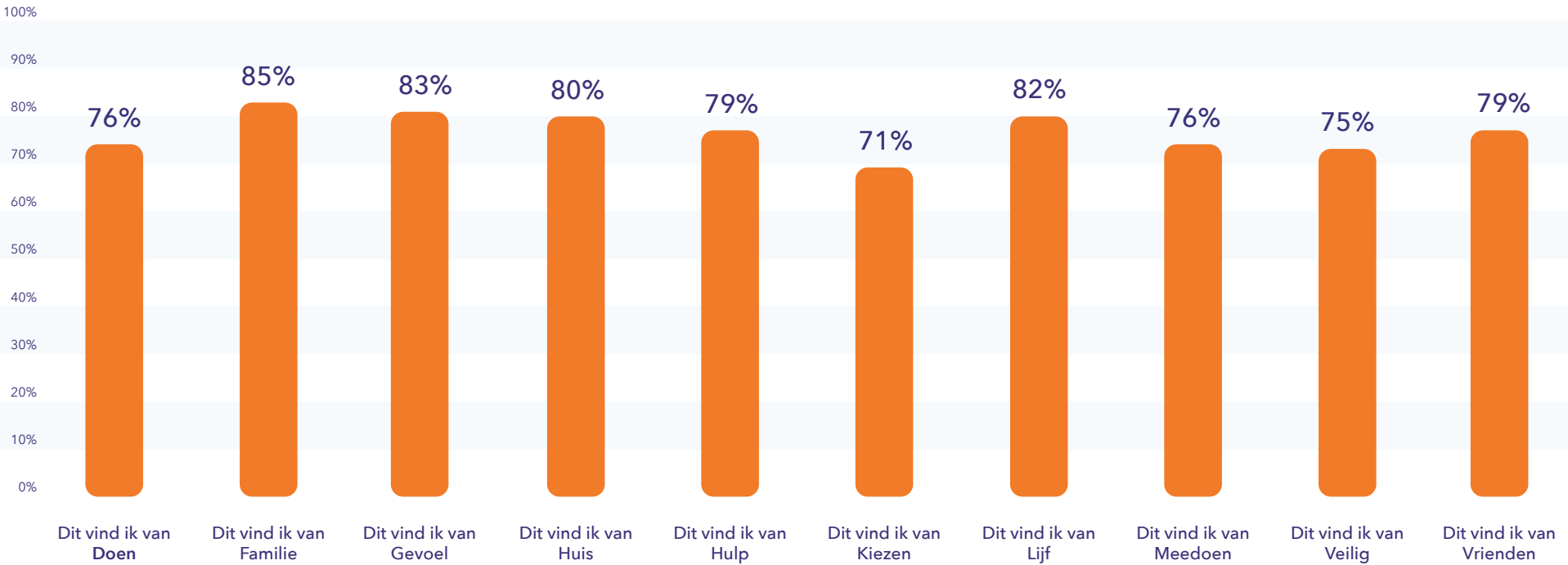
Tijdens het ijkpunt van het cliënt-ervaringsinstrument over de zorg in 2025 waren er ongeveer 850 cliënten die zorg ontvingen van Raamwerk. De DVIE! werd in totaal 454 keer ingevuld: 384 keer via de vragenlijst 'ik vertel' en 70 keer via 'ik zie en ik vertel'. Over de afgelopen jaren zien we een duidelijke stijging in het gebruik van de vragenlijsten, waardoor we een steeds vollediger beeld krijgen van hoe cliënten de zorg en ondersteuning ervaren. De uitkomsten laten zien dat cliënten in alle tien thema's overwegend positief oordelen. Met name veiligheid, dagbesteding, gezondheid en emotioneel welzijn worden hoog gewaardeerd. Echter zien we ook een relatief hoog aandeel 'geen antwoord' bij enkele thema's.

Daarnaast blijkt dat cliënten zich overwegend gezien, gehoord en ondersteund voelen. De uitkomsten bevestigen dat thema's zoals 'Gevoel en Veilig' voelen sterk scoren en dat cliënten persoonlijke aandacht en basisveiligheid ervaren. Ook 'Lijf', 'Huis', 'Doen' en 'Familie' laten stabiele en positieve beoordelingen zien, wat duidt op voorspelbare kwaliteit in het dagelijks leven, wonen en dagbesteding. Tegelijkertijd blijven 'Hulp' en 'Kiezen' aandachtspunten, onder meer door personele druk die invloed heeft op beschikbaarheid en ondersteuning bij het voeren van eigen regie. De grootste ontwikkelkansen ligt bij 'Meedoen' en 'Vrienden & Kennissen', waar sociale relaties, participatie en netwerkopbouw sterker achterblijven. Dit sluit aan bij onze ambitie om in 2026 nadrukkelijker in te zetten op netwerkgang en het versterken van sociale verbindingen.

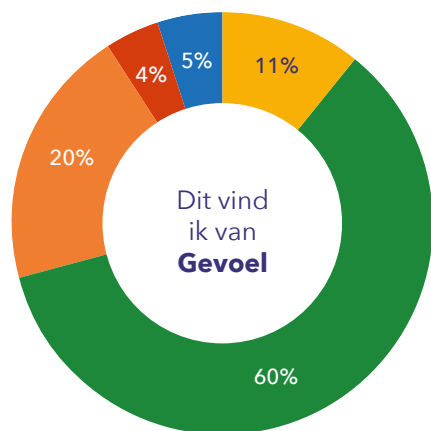
Aantal ingevulde vragenlijsten tussen 2023 en 2025



% Aantal beantwoorde vragen (uit 454 vragenlijsten)

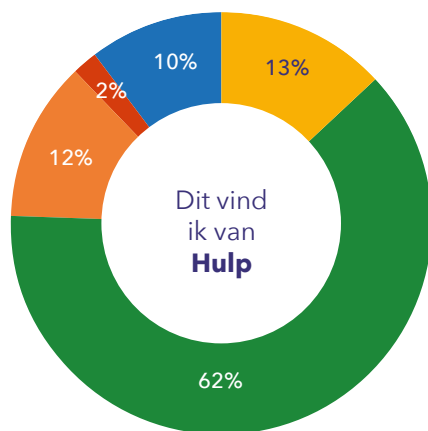


Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van onze cliënten



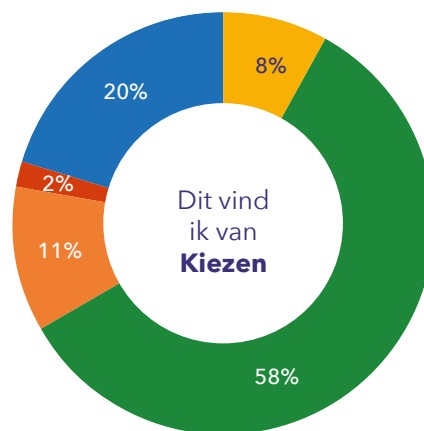
Onderwerpen waarbij men kan denken bij **Gevoel**:

- Hoe het met je gaat
- Tevredenheid met je leven
- Gekend voelen
- Omgaan met emoties
- Levensvisie



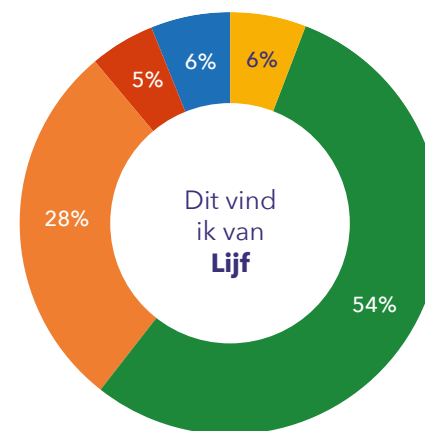
Onderwerpen waarbij men kan denken bij **Hulp**:

- Betrouwbaar
- Luisteren
- Afspraak is afspraak
- Tijd
- Omgang
- Behandeling
- Vakmanschap



Onderwerpen waarbij men kan denken bij **Kiezen**:

- Keuzes maken
- Invloed hebben

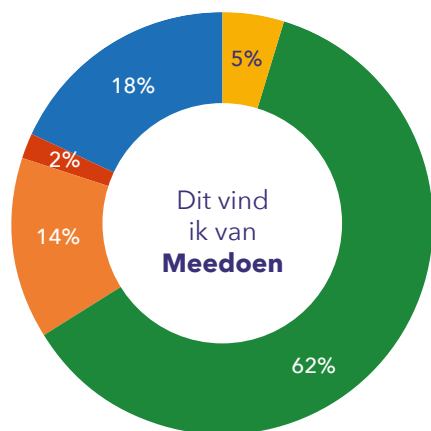


Onderwerpen waarbij men kan denken bij **Lijf**:

- Gezondheid
- Uiterlijk
- Eten en drinken
- Bewegen en sporten
- Activiteiten in het dagelijkse leven
- Verzorging

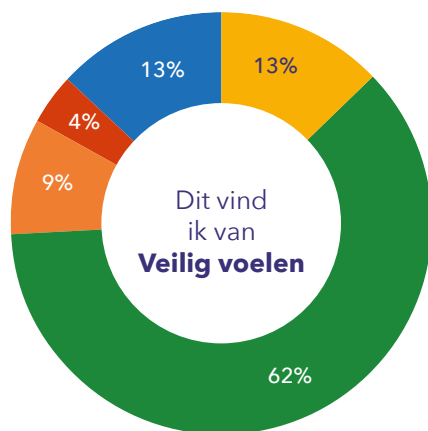


Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van onze cliënten



Onderwerpen waarbij men kan denken bij **Meedoen**:

- Contact maken met de buurt
- Meedoen in de buurt
- Iets voor anderen doen
- Op pad gaan
- Participatie



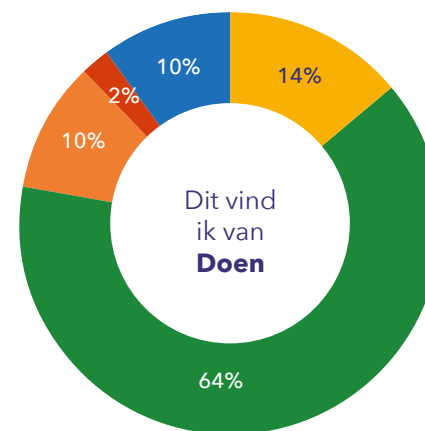
Onderwerpen waarbij men kan denken bij **Veilig voelen**:

- Veilig voelen in huis
- Veilig voelen in de buurt
- Brandveiligheid



Onderwerpen waarbij men kan denken bij **Vrienden en kennissen**:

- Vriendschappen
- Contacten met anderen
- Liefde en relatie
- Knuffelen en seks

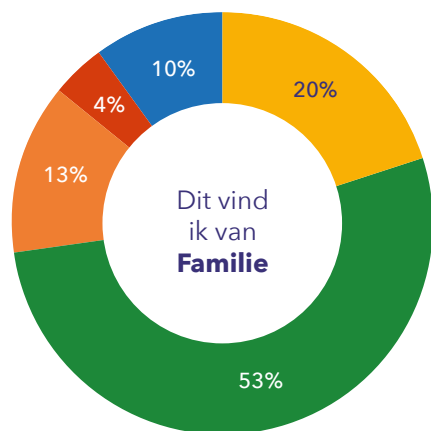


Onderwerpen waarbij men kan denken bij **Doen**:

- Werk en dagbesteding
- School
- Vrije Tijd
- Ontwikkelen/leren

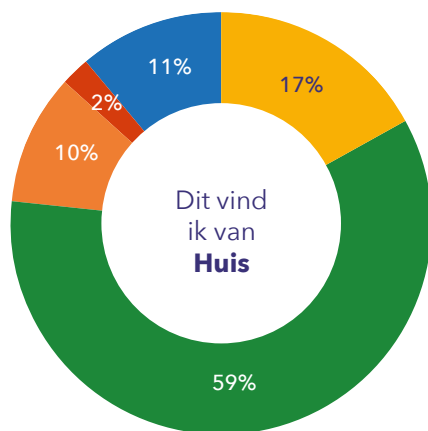


Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van onze cliënten



Onderwerpen waarbij men kan denken bij **Familie**:

- Gezin, familie
- Contacten met familie
- Betekenis van familie



Onderwerpen waarbij men kan denken bij **Huis**:

- Huis
- Huishouden
- Bezittingen
- Geld

Top! Goed Matig Slecht Geen antwoord

Ambitie voor 2026

In 2026 blijft Raamwerk gericht investeren in het verder verbeteren van de ervaringen van cliënten. In het Jaarplan 2026 is als ambitie opgenomen dat minimaal 50% van de cliënten tevreden is, gemeten vanuit een methodische en cyclische aanpak.

Daarnaast streven we ernaar om het gebruik van DVIE! steviger te verankeren in de teams. Dit gebeurt onder meer door medewerkers beter te ondersteunen in het voeren van kwalitatief goede gesprekken, de kennis over het instrument te vergroten en gericht te werken aan het terugdringen van het aantal 'geen antwoord'-reacties. Om dit aantal terug te dringen zal het ook nodig zijn om uit te vragen waarom er in verhouding vaak 'geen antwoord' is ingevuld. Zou het bijvoorbeeld kunnen zijn dat het onderwerp niet besproken is? Ook is het nodig om nieuwe collega's te gaan (her)trainen op het juiste gebruik van dit instrument.

Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van onze cliënten

Vragen en klachten bij vertrouwenspersonen

Vertrouwenspersoon seksuele intimidatie/misbruik cliënten

De vertrouwenspersoon seksuele intimidatie/misbruik voor cliënten kan iedereen die te maken krijgt met (vermoedens van) seksuele intimidatie/misbruik vertrouwelijk adviseren, begeleiden en ondersteunen.

In 2025 zijn er geen meldingen van seksueel overschrijdend gedrag bij de vertrouwenspersoon gedaan.

Vertrouwenspersoon Zorg

De Vertrouwenspersoon Zorg is een onafhankelijke functionaris die laagdrempelig signalen van cliënten over onvrede over de zorg of begeleiding kan oppakken, en deze in samenspraak met de cliënt en de begeleiding bespreekbaar kan maken. Het doel is dat er voor alle partijen een aanvaardbare oplossing wordt gevonden, gericht op de toekomst.

De Vertrouwenspersoon Zorg heeft in 2025 11 meldingen ontvangen. Dit aantal is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Onder meldingen worden alle vragen, persoonlijke kwesties, uitingen van onvrede en klachten verstaan, die cliënten of hun vertegenwoordigers bij de cliëntenvertrouwenspersoon hebben aangekaart. In 2025 betroffen de meldingen met name uitingen van onvrede en een aantal persoonlijke kwesties, waarbij met name de behoefte bestond aan een luisterend oor. In afwijking van voorgaande jaren waren er geen meldingen die met bejegening door medewerkers te maken hadden. De Vertrouwenspersoon Zorg geeft aan dat dit (mogelijk) mede te danken is aan de inzet van de werkgroep Bejegening. In alle gevallen zijn de meldingen besproken en verholpen.

Voor 2026 heeft de Vertrouwenspersoon Zorg een drietal aanbevelingen gedaan, die we ter harte nemen:

- Houd oog voor de verwant in de rol van mantelzorger en/of vertegenwoordiger.
- Blijf aandacht houden voor de zichtbaarheid van de Vertrouwenspersoon Zorg.
- Nodig de Vertrouwenspersoon Zorg uit om medewerkers te informeren over zijn/haar rol.

Cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg (CVP)

De CVP biedt onafhankelijke ondersteuning aan cliënten en hun vertegenwoordigers bij onvrijwillige zorg. Dit doet de CVP door het geven van informatie, advies en bijstand. Daarnaast heeft de CVP naar Raamwerk toe een signalerende taak als er cliëntenrechten in het geding zouden zijn. Daarvan was in 2025 geen sprake.

In 2025 heeft de CVP van vijf cliënten ondersteuningsvragen ontvangen. Dit is geen opvallende daling of stijging vergeleken met 2024, toen er vier ondersteuningsvragen waren. Vanuit de vertegenwoordigers zijn er geen ondersteuningsvragen gekomen. De vragen zijn verholpen door het verstrekken van informatie en door gesprekken tussen cliënt, begeleiding en de CVP.

Het grootste gedeelte van de vragen heeft de CVP gekregen door de locatiebezoeken die de CVP aan Raamwerk bracht. Eén van de taken van de CVP is het proactief bezoeken van de locaties om daar cliënten en vertegenwoordigers te ontmoeten en uitleg te kunnen geven over de werkzaamheden van de CVP. Deze bezoeken vinden plaats op afspraak, in overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie/organisatie. De CVP heeft in 2025 81 locatiebezoeken afgelegd. In 2024 waren dat er 62. De locatiebezoeken dragen in positieve zin bij aan de bekendheid van de CVP en aan het belang dat we hechten aan het onderwerp.

Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van onze cliënten

Klachtencommissie

De Klachtencommissie Cliënten van de Gemiva-SVG Groep functioneert tevens als klachtencommissie ten behoeve van Raamwerk. De afspraken hierover zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de centrale medezeggenschapsorganen van cliënten en de Raden van Bestuur van beide organisaties.

De Klachtencommissie Cliënten heeft in 2025 geen klachten van cliënten van Raamwerk ontvangen (in 2024: twee klachten).

Calamiteitenmeldingen bij de IGJ

Wanneer zich een calamiteit in de zorg voordoet, dan moet de organisatie dat melden aan de IGJ, die dan een onderzoek naar de toedracht kan instellen. In 2025 heeft zich één calamiteit voorgedaan bij Raamwerk, die aan de IGJ is gemeld. De cliënt is hersteld zonder blijvende schade. De calamiteit is met de PRISMA-methode onderzocht onder leiding van een extern voorzitter. Het onderzoek heeft voor dit specifieke geval leerpunten opgeleverd, die door het team zijn opgepakt. De uitkomsten van het onderzoek zijn met de IGJ gedeeld. De IGJ heeft geen onderzoek ingesteld.

Bouwsteen 2

Wat ging er goed? En wat kan er beter?

Wat ging goed?

- Het gebruik van het instrument DVIE is goed en levert op individueel niveau heel goede gesprekken op.
- Cliënten hebben heel goede gesprekken met de geestelijke verzorgers.

Wat kan beter

- Het gebruik van het instrument om te leren en te verbeteren op client, team en organisatieniveau.
- Het begeleiden van collega's in het gebruik van DVIE.
- De vraag is of DVIE een geschikt instrument is voor alle cliënten. op de Wmo-groep is het minder toegesneden.
- De Cliëntvertrouwenspersonen mogen nog zichtbaarder zijn.



Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling

Bouwsteen 3 gaat over het perspectief van medewerkers. We laten zien hoe ontwikkelingen bijdragen aan betere zorg en ondersteuning en aan de aantrekkelijkheid van het werk.

Leren & Ontwikkelen Medewerkers

In 2025 is de visie op Leren & Ontwikkelen doorontwikkeld. Eerst is samen onderzocht hoe medewerkers het liefst leren. Leren door te doen, experimenteren en reflecteren bleek het belangrijkste uitgangspunt. Ook werd duidelijk dat erkenning en aandacht essentieel zijn voor werkplezier. Daarna is onderzocht welke ondersteuning teams nodig hebben. Medewerkers gaven onder andere aan behoefte te hebben aan meer fysieke bijeenkomsten en dat CAPP (het online leerplatform) niet overzichtelijk genoeg was. Dat is inmiddels verbeterd.

Inmiddels neemt ook werkpleklernen een steeds centralere plek in binnen onze organisatie. Voorbeelden hiervan zijn:

- Jaarlijkse teamdialogen over medicatieveiligheid
- Intervisietrainingen die medewerkers zelf kunnen organiseren
- Reflecties in teams op actuele leer- en ontwikkelvragen

Binnen Raamwerk trainen we ook onze trainers. Voor hen is er een evaluatie- en ontwikkelspreekuur ingericht. Hier wordt samen gekeken naar de rol van de trainer, kwaliteit van leercontent en doorontwikkeling van het aanbod. Ieder halfjaar wordt er met de managers zorg gesproken over de stand van zaken rondom lerenden (formatie en begeleiding), het gebruik en de actualiteit van CAPP, de resultaten uit leerklimaatsscans en de inzet van het Team Ontwikkelplan (TOP). Hiermee monitoren we dat iedereen voldoet aan de opleidingseisen en zich blijft doorontwikkelen.

Een mooi voorbeeld van blijven doorontwikkelen is de jaarlijkse Werkbegeleidersdag die plaatsvindt. Een dag vol kennisdeling en inspiratie. In 2025 verzorgden docenten van ROC Mondriaan een sessie over objectief beoordelen en gaf leerexpert Miriam Boer inzicht in verschillen tussen generaties en wat nieuwe generaties nodig hebben om te groeien.

Onze visie op leren en ontwikkelen

Bij Raamwerk begeleiden en ondersteunen we onze cliënten elke dag bij een zo gewoon mogelijk leven. Dit doen wij met bevlogen medewerkers die bij ons groeien en ontwikkelen. Leren op de werkplek doen wij de hele dag door, of je nu experimenteert of brainstormt met een collega, je leert terwijl je doet! Of je nu medewerker of cliënt bent, jouw ontwikkeling, talenten en vaardigheden worden gezien, gewaardeerd en aangemoedigd.



Samen leren en doen

Wij leren elke dag tijdens het werk, in gesprek met elkaar en gewoonweg door te doen. Onze werkplek staat centraal, hier delen wij onze kennis en zijn we nieuwsgierig naar elkaars ervaringen. Er is een open sfeer binnen het team waarbij er ruimte is om te leren. Fouten maken hoort erbij, hier leren wij van!

Bijvoorbeeld:

- Wij reflecteren actief met elkaar en bij belangrijke gebeurtenissen organiseren wij een (multidisciplinair) moment om ervaringen te delen en te leren van elkaars inzichten.
- Wij bespreken onze MIC meldingen met elkaar, om zo scherp te blijven op ons eigen handelen en de kwaliteit van zorg te waarborgen.
- Wij werken aan een positieve werkomgeving waarin we successen vieren en elkaar vertellen wat goed gaat en wat beter kan.
- In ons team zijn leerlingen en stagiairs welkom. Wij staan open voor nieuwe ideeën, delen onze expertise en brengen onze passie voor het vak over.



Bekwaam in je vak

Jij blijft leren en professionaliseren. Je bent en voelt je eigenaar door up to date te blijven rondom de laatste ontwikkelingen, richtlijnen en protocollen. Binnen Raamwerk bieden wij ontwikkelmogelijkheden om je werk goed te kunnen blijven doen.

Bijvoorbeeld:

- Je houdt je vakkennis bij door jezelf te verdiepen in ontwikkelingen, door bijvoorbeeld congressen te bezoeken of workshops te volgen.
- Je bent nieuwsgierig en gaat in gesprek met collega's 'Waarom doe jij het zo?'
- Je volgt periodiek ontwikkelaanbod welke te vinden is in ons leerportaal.
- Je ontwikkelt jezelf met kennis en vaardigheden die nodig zijn om cliënten met specifieke zorg-behoefte goede zorg te kunnen blijven bieden.
- Jij kent jezelf en je eigen kwaliteiten en zet deze dagelijks in.
- Jij deelt je kwaliteiten en kennis tijdens het werk en overleggen.



Talent en ontwikkeling

Jouw inbreng en initiatief voor de beste zorg en begeleiding wordt gewaardeerd. Wij moedigen jou aan om je talent, kennis en/of vaardigheden verder te ontwikkelen en te delen binnen je team of de hele organisatie. Waardeer wat er is en voeg toe!

Bijvoorbeeld:

- Loop met een collega mee en deel ervaringen met elkaar.
- Meld je aan voor het ontwikkelsprekuur en onderzoek wat jouw groei en ontwikkelmogelijkheden zijn.
- Deel jouw expertise met andere collega's in de organisatie. Bijvoorbeeld tijdens een werkoverleg, workshop of een themabijeenkomst of via ons leerportaal.
- Wees nieuwsgierig, stel vragen, je weet nooit waar dit toe leidt in jouw ontwikkeling.



Leren en Ontwikkelen

De visie Leren en Ontwikkelen van Raamwerk

Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling

Samen Sturen

In 2025 hebben we binnen Raamwerk verder gebouwd aan onze ambitie om teams meer eigenaarschap en ruimte te geven. Met Samen Sturen met Sterke Teams zijn belangrijke stappen gezet in het vergroten van de autonomie en het werkgeluk van zowel medewerkers als cliënten. Steeds meer teams voelen zich daardoor in staat om zelf te organiseren en zelf beslissingen te nemen die het dagelijks werk verbeteren.

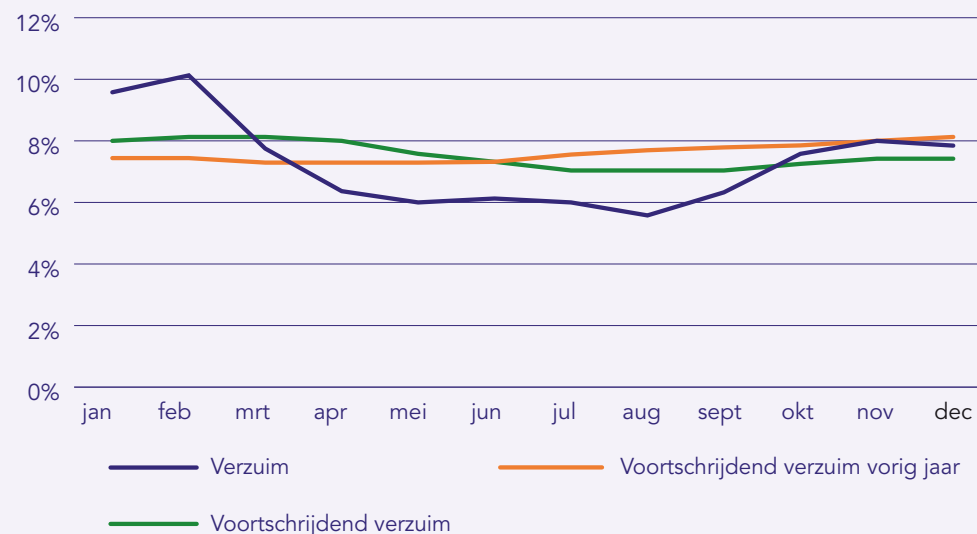
Vooruitkijkend naar 2026 staan we aan het begin van een belangrijke overgangsfase. De externe organisatie die de Sterke Teams-trajecten begeleidt, zal dan geleidelijk terugtreden en door onze eigen mensen (sherpa's genoemd) overgenomen worden.

Duurzame Inzetbaarheid, Vitaliteit & Verzuim

Binnen Raamwerk willen we dat medewerkers met plezier werken, vitaal en gezond zijn. Dit komt ook tot uiting in ons beleid. Uitval of ziekte (verzuim) zijn indicatoren die laten zien hoe het met onze medewerkers gaat.

Het verzuim binnen Raamwerk liet in 2025 een duidelijk dalende lijn zien ten opzichte van voorgaande jaren. Waar het jaar startte met een relatief hoog verzuimpercentage van ongeveer 9,5% in februari, zette vanaf maart een structurele daling in. Over het geheel genomen bewoog het verzuimpercentage in 2025 duurzaam omlaag, wat duidt op een positieve ontwikkeling.

Verzuim per maand Raamwerk 2025



Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling

De meldingsfrequentie liet een vergelijkbaar beeld zien als in eerdere jaren. Uit gesprekken met de bedrijfspsycholoog bleek dat medewerkers nog steeds te maken hebben met een hoge belasting, zowel privé als op de werkvloer. Dit vraagt blijvende aandacht voor balans, duurzame inzetbaarheid en het bieden van rust en stabiliteit binnen teams. De effecten van de intensieve coronaperiode spelen daarbij nog altijd een rol, maar de dalende verzuimtrend in 2025 laat zien dat herstel en verbetering gaande zijn.

Veel van onze medewerkers hebben naast hun werk ook nog mantelzorgtaken. Zij raken steeds vaker overbelast. De combinatie van professionele verantwoordelijkheden en de zorg voor een naaste vraagt een constante mentale en praktische balans. Wanneer die balans langdurig onder druk staat, ontstaat risico op uitval. Dat beeld wordt bevestigd door landelijke cijfers: 18% van het verzuim op de werkvloer houdt rechtstreeks verband met mantelzorgtaken.

Voor veel medewerkers is mantelzorg geen incidentele verplichting, maar een structurele rol. Een op de vier werknemers is mantelzorger, en medewerkers die moeite hebben om werk en mantelzorg te combineren, melden zich aantoonbaar vaker ziek. Andersom blijkt dat wanneer de combinatie wél goed lukt, werknemers vijf keer minder gezondheidsklachten ervaren en acht keer minder verzuimen.

Om deze groeiende druk te helpen opvangen, heeft Raamwerk in 2025 de MantelCentrale geïntroduceerd. Dit platform ondersteunt medewerkers die kampen met de dubbele belasting van werk en privé, en helpt hen om grip te houden op beide werelden.

Ook het hebben van een ergonomisch goede werkplek heeft onze aandacht. In 2025 is Raamwerk gestart met het inzetten van eigen ergotherapeuten voor werkplekonderzoeken. Zij zijn hiervoor opgeleid, waardoor hun expertise nu niet alleen cliënten maar ook medewerkers ondersteunt. De eerste onderzoeken zijn inmiddels uitgevoerd, en aanvragen lopen via de preventiemedewerker of Arbo-coördinator.

Functiehuis

Ook in 2025 is verder gewerkt aan het actualiseren van het functiehuis. De grootste groep medewerkers -de begeleiders- heeft inmiddels een actuele en passende functiebeschrijving die aansluit bij het werk dat zij dagelijks uitvoeren. Voor 2026 staat de herziening van een aantal staf-, management- en behandelfuncties op de planning.

Arbeidsmarkt

In 2025 heeft Raamwerk belangrijke stappen gezet om het sollicitatieproces eenvoudiger, toegankelijker en aantrekkelijker te maken. Door het proces te vereenvoudigen – zoals solliciteren via WhatsApp, het niet verplicht stellen van de motivatiebrief en duidelijkere functiefilters op de website – is de drempel om te reageren verlaagd. Tegelijk is veel content op onze website volledig vernieuwd, waaronder pagina's over Leren & Ontwikkelen, Flexwerken en Stages. Ook is de site opgeschoond en is de werkgeverpropositie aangescherpt, wat heeft geleid tot een duidelijker en consistentere werkgeversverhaal.

Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling

In 2025 kwamen 449 sollicitaties binnen en zijn er 212 nieuwe collega's gestart. De professionalisering van arbeidsmarktcommunicatie speelde hierbij een grote rol. Door consequente inzet van onlinekanalen, beter geschreven content en gerichte campagnes is Raamwerk zichtbaarder en herkenbaarder geworden. De samenwerking tussen arbeidsmarktcommunicatie, interne communicatie en communicatie richting cliënten en vrijwilligers zorgt steeds meer voor één samenhangend verhaal.

Voor 2026 ligt de focus op verdere verdieping zodat we nog beter kunnen sturen op kwaliteit en instroom.

Totaal vacatures	
Vervuld	212
Vervallen	5
Sollicitanten	449

Tabel 4 Aantal sollicitanten en vacatures binnen Raamwerk in 2025

Een belangrijke kweekvijver voor toekomstig personeel van Raamwerk is de groep leerlingen en stagiaires. Aantal leerlingen, medewerkers in opleiding (MIO) en stagiaires totaal in 2025:

Aantallen	
Leerlingen	40
Stagiaires	109
MIO	24

Tabel 5 Aantallen leerlingen, stagiaires en MIO in 2025

Aantallen	2024	2025
Instroom	9,4 %	10,8 %
Uitstroom	13,4 %	10,8 %

Tabel 6 In- en uitstroom% Raamwerk in 2024 en 2025

Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling

Afbouw ZZP en centraliseren Flexpool

Raamwerk heeft in 2024–2025 stappen gezet om de inzet van zzp'ers zorgvuldig af te bouwen en te voldoen aan de Wet DBA. Deze ontwikkeling was nodig door handhaving van deze wetgeving, maar sloot ook aan bij de ambitie om te werken met sterkere, stabielere teams en om financieel toekomstbestendig te blijven. De afbouw is gefaseerd uitgevoerd, met ruimte voor maatwerk per team en met aandacht voor continuïteit van zorg.

Teams zijn actief betrokken bij het anders organiseren van het werk. Daarbij is onder meer gekeken naar samenwerking tussen wonen en dagbesteding, functiedifferentiatie, inzet van informele zorg en het slimmer organiseren van roosters. Tegelijkertijd is ingezet op het uitbreiden van contracten van vaste medewerkers, het versterken van de flexpool en de inzet van uitzendkrachten. Zzp'ers zijn uitgenodigd om in dienst te treden bij Raamwerk. In specifieke situaties is tijdelijk beperkt gebruikgemaakt van zzp-inzet om de zorg te blijven borgen.

In de uitvoering werd duidelijk dat uitzendkrachten geen één-op-één alternatief vormen voor zzp'ers. Het beschikbare volume is lager en de opkomst minder voorspelbaar, wat de druk op de roosters heeft vergroot. Dit heeft merkbare impact gehad op medewerkers en vraagt om blijvende aandacht voor werkdruk en duurzame inzetbaarheid.

In de komende periode gaan we door op de ingezette koers, met blijvende aandacht voor kwaliteit van zorg én voor de mensen die deze zorg dagelijks leveren.

Collegiaal Opvangteam medewerkers

In de zorg voor onze cliënten doen zich soms ingrijpende situaties voor. We proberen onze cliënten en medewerkers na zo'n gebeurtenis zo goed mogelijk op te vangen en te begeleiden. Voor medewerkers is er een team samengesteld, dat hen ondersteunt bij het verwerken van deze gebeurtenissen.

Interview met Mirjam, medewerker van het COM

Mirjam is persoonlijk begeleider in de Regio en neemt deel aan het COM: Collegiale Opvang Medewerkers. Het team bestaat uit vier medewerkers die werken op verschillende locaties van Raamwerk: Joyce en Mariska op de Hafakker, Martine op Zeehos en Mirjam in de Regio. Beleidsmedewerker Liesbeth interviewt Mirjam, die bevlogen vertelt over het COM.



Liesbeth: "Wat is het doel van het COM?"

Mirjam: "Als iemand iets ergs op het werk heeft meegemaakt waar diegene van wakker ligt, of er is iets waarover de medewerker wil praten, kan diegene ons benaderen. Wij zijn collega's en luisteren naar zijn of haar verhaal. Wij zijn laagdrempelig en de informatie die wij krijgen is vertrouwelijk.

Wij hebben een driedaagse cursus gevolgd volgens een bepaalde methodiek. Uit onderzoek blijkt dat het effectief is als een collega de opvang doet. Onze ervaring, het erkennen en herkennen van gedrag, maakt dat medewerkers na een paar gesprekken meestal weer verder kunnen. Laagdrempelige opvang zorgt ervoor dat iemand makkelijker door kan gaan met zijn of haar werk".

Liesbeth: "Hoe weten medewerkers jullie te vinden? En hoe werken jullie?"

Mirjam: "Medewerkers kunnen zelf contact met ons opnemen en kunnen aangeven wie van ons ze willen spreken. Ze kunnen ons mailen, appen, of bellen. We reageren binnen één à twee dagen naar de medewerker. We stemmen onderling af wie contact opneemt. De medewerker geeft aan waar hij wil afspreken: waar iemand zich prettig bij voelt. De medewerker vertelt zijn verhaal en wij bieden een luisterend oor.

Wij vatten samen, plaatsen het verhaal in chronologische volgorde en vragen naar hoe de medewerker zich voelt, voor en na het gesprek. Zo nodig volgt een 2e of 3e afspraak. Meestal kan iemand dan door met zijn werk. Blijft iemand klachten houden, dan kunnen wij een advies geven over een verwijzing, naar de bedrijfspsycholoog bijvoorbeeld".

Liesbeth: “Met welke onderwerpen/thema’s komen medewerkers bij jullie?”

Mirjam: “Medewerkers hebben het vaak over zorgvragen van cliënten die niet goed kunnen worden nageleefd door minder bekend personeel of door onderbezetting. Daarnaast hebben medewerkers te maken met agressie, overlijdens en rouw, onveilige situaties op de werkplek voor cliënten en/of medewerkers. Soms hebben medewerkers te maken met een opeenstapeling van incidenten, waardoor zij de behoefte hebben om dit te uiten. Eigenlijk alles wat ontspannen werken belemmert, omdat het teveel in de gedachten van de medewerkers blijft hangen”.

Liesbeth: “Wat kun je daarmee als COM en wat hebben jullie in 2025 bereikt?”

“We merkten dat het aantal aanmeldingen voor het COM daalde. Daar wilden we iets aan doen en we hebben de volgende acties ondernomen: we hebben een bericht op Intranet geplaatst over het COM, we hebben flyers gemaakt, en we sluiten aan bij teamvergaderingen. Ook hebben we de managers gewezen op hun rol in het bekend maken van het COM naar de medewerkers. Herhalen is nodig, dat heeft effect. We zien nu dat er meer meldingen binnenkomen”, vertelt Mirjam.

“Wij laten zien wat er leeft bij medewerkers. Wij zijn er om medewerkers te helpen, en staan voor ze klaar. Wij luisteren naar hen zonder oordeel. Als voorbeeld: agressie hoort niet, en personeelstekort is niet gewoon. Het is helemaal niet raar als je hier last van hebt. Het is ook goed dat medewerkers horen dat bepaalde gevoelens ook weer voorbijgaan. Dat vertellen we de medewerker. Het jaarverslag van het COM gaat naar de Arbo-coördinator”.

Liesbeth: “Waar word jij blij van, Mirjam?”

Mirjam: “Ik word er blij van als ik iemand kan steunen. Ik denk dat het waardevol is. Ik geef de medewerker erkenning. Ik zou willen zeggen: aarzel niet om een beroep te doen op het COM. Wij zijn er voor jou, medewerker!”

Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling

Medezeggenschap Ondernemingsraad (OR)

De OR is een belangrijke gesprekspartner voor de bestuurder. De bestuurder bespreekt met de OR onder meer algemene organisatieontwikkelingen, resultaten en beleidsvoornemens en legt voorgenomen besluiten aan de OR voor, die volgens de WOR de instemming of het advies van de OR behoeven.

De OR heeft in 2025 onder meer de volgende adviezen en instemmingen uitgebracht:

- Positief advies op het aanstellen van mevrouw M. Teng als bestuurder van Raamwerk.
- Instemming op de Visie Leren en Ontwikkelen
- Ongevraagd advies over de rol en functie-inhoud van de preventiemedewerker
- Advies over het contract en salariëring van medewerkers die na pensionering nog blijven werken bij Raamwerk.
- Instemming met het Beleid Flexibele Schil (flexpoolbeleid).

Vrijwilligerswerk

Vrijwilligers zijn onmisbaar voor het welzijn van onze cliënten. Zij ondersteunen dagelijkse situaties, uitjes en andere activiteiten. Vrijwilligers zijn een verlenging en brug tussen verschillende onderdelen van het leven van een cliënt. Ze brengen gezelligheid en plezier.

Binnen Raamwerk waren eind 2025 451 vrijwilligers actief (begin 2025: 422). Het binden en boeien van de vrijwilligers is een taak van de afdeling Vrije Tijd en Vrijwilligers.

In 2025 zorgde de afdeling Vrije Tijd en Vrijwilligers voor meer structuur in het contact met vrijwilligers en in hun waardering. We hebben dit jaar zelfs een vrijwilliger in het zonnetje gezet die al 50 jaar actief bij Raamwerk is! De afdeling richt zich momenteel op het in kaart brengen van de (informele) netwerken binnen en buiten Raamwerk. Doel is dat cliënten, begeleiders en vrijwilligers worden gefaciliteerd, ingezet en ondersteund als er een vraag naar vrijwilligersinzet ligt.

Er zijn veel mensen die zich als vrijwilliger willen inzetten, maar alleen wanneer het in hun agenda past. Dat vraagt een andere manier van 'binden'. Een mooie ontwikkeling in 2025 is hiervan de flexapp. Een app waar ondersteuning van vrijwilligers gevraagd wordt, maar waar vrijblijvend op ingeschreven kan worden. Zo reageert de vrijwilliger wanneer hij zelf tijd heeft. Het aanbod voor vrijwilligerswerk is divers, gevarieerd en sluit aan bij de behoeften van de vrijwilliger. In 2025 maakte 80 vrijwilligers gebruik van deze flexapp.

Judith, coördinator Vrije Tijd en Vrijwilligers: "Bij Raamwerk ervaren vrijwilligers hun inzet niet als taak, maar als een manier van leven."

Bouwsteen 3

Wat ging er goed? En wat kan er beter?

Wat ging goed?

- Leren & ontwikkelen aansluiten bij de praktijk. Focus op leren door te doen, reflectie en erkenning; verbeteringen in CAPP en meer fysieke leermomenten.
- Werkplekleren: er zijn stappen gezet in teamdialogen, intervisie en reflectie.
- De ondersteuning van medewerkers. Voorbeelden zijn de aandacht voor verzuim, voor mantelzorg (MantelCentrale), ergonomie en het professioneel Collegiaal Opvangteam (COM).
- Arbeidsmarkt en instroom. Er is een lagere drempel om te solliciteren, een duidelijke werkgeverspropositie en goede instroom van nieuwe collega's.

Wat kan beter

- Blijf er de nadruk op leggen dat we een warme, menselijke organisatie zijn en geen systeemgedreven organisatie.
- Zorg dat 'blijven leren' wordt gestimuleerd, maar hou aandacht voor de extra werklast die dat met zich mee kan brengen.
- Maak de opbrengst van leren nog zichtbaarder door het leggen van de koppeling tussen leeractiviteiten en concrete kwaliteitsverbetering in de zorg.
- Koppel aan een nieuwe zorgmedewerker een buddy, die de nieuwe medewerker helpt in de inwerktijd.



Bouwsteen 4

Inzicht in Kwaliteit

Bouwsteen 4 Inzicht in Kwaliteit

In dit hoofdstuk laten we zien hoe we op Kwaliteit sturen. Binnen Raamwerk is er een Kwaliteitsmanagement Systeem (KMS). Het KMS helpt om de kwaliteit van onze diensten systematisch en gestructureerd te beheren, controleren en verbeteren.

Een belangrijk aspect van het KMS is de continue cyclus van kwaliteitsverbetering: de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus. Deze cyclus borgt systematisch dat plannen worden gemaakt, acties worden uitgevoerd, resultaten worden geëvalueerd, en dat verbeteringen worden doorgevoerd. Aan het KMS is een certificaat gekoppeld: het HKZ-certificaat. Dit certificaat geeft aan dat een zorginstelling haar kwaliteit op orde heeft, gericht is op continue verbetering, en dat deze voldoet aan de geldende wetten en regelgeving binnen de zorgsector. We schetsen in deze bouwsteen kort hoe we met behulp van het KMS sturen op kwaliteit.

Een andere bron van informatie om te kunnen beoordelen hoe het met de kwaliteit van zorg staat zijn klachten en incidenten. Bij bouwsteen 2 is er al aandacht geschonken aan de klachtencommissie. In dit hoofdstuk staan we stil bij medicatieveiligheid en hygiënepreventie. Beide onderwerpen zijn belangrijk voor de gezondheid van onze cliënten.

Het toepassen van onvrijwillige zorg is met vele waarborgen omgeven. Raamwerk streeft naar correcte toepassing, alleen als het echt niet anders kan – en dan zo kort mogelijk. We lichten toe hoe we daar invulling aan geven.

Tot slot laten we zien hoe omgaan met het kwaliteitsbeeld en de reflectie daarop vanuit CCR, OR en Raad van Toezicht en de met de constatering vanuit de externe visitatie. Tot slot staan we stil bij hoe we omgaan met het kwaliteitsbeeld en de reflectie daarop vanuit CCR, OR en Raad van Toezicht en vanuit de visitatie.

Sturen op Kwaliteit

Raamwerk stimuleert een continue leer- en verbetercyclus binnen de organisatie, waarbij het kwaliteitskompas gehandicaptenzorg een belangrijk uitgangspunt vormt. Onderdeel van de continue leer- en verbetercyclus is een interne auditcyclus. De interne audits worden, aangestuurd vanuit de afdeling Beleid en Kwaliteit, door Raamwerk zelf georganiseerd en door Raamwerk-medewerkers uitgevoerd om zo het leren en verbeteren samen vorm te geven. Elke drie jaar wordt het systeem extern geaudit en gecertificeerd.

De interne auditcyclus loopt het gehele jaar door en wordt in drie blokken van drie maanden gepland. Hierdoor worden alle locaties en ondersteunende diensten 1 x per drie jaar geaudit.

De auditplanning heeft als uitgangspunt de vier bouwstenen afkomstig uit het kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. Tevens wordt het toetsingskader Gehandicaptenzorg ook gebruikt als basis van de auditplanning. Als laatste nemen we ook de aanvullende wet- en regelgeving en de HKZ-norm Gehandicaptenzorg (2015) mee in de auditplanning.

Bij het auditen leggen we de focus op wat goed gaat binnen de organisatie, hoe we daarvan met elkaar leren en hoe we deze best practices verder brengen. Er wordt hierbij ook gelet op risico's in de processen, maar de focus ligt niet alleen op het constateren van fouten of tekortkomingen. Op deze manier is de audit een gesprek in plaats van een controle. Dit zorgt voor openheid, betrokkenheid en een gedeeld gevoel van verantwoordelijkheid en draagt zo bij aan het zelflerend vermogen van medewerkers.

Bouwsteen 4 Inzicht in Kwaliteit

Interne audits leveren altijd punten ter verbetering op. Op deze punten worden dan verbeterplannen gemaakt, die met prioriteit worden uitgevoerd. In 2025 zijn verschillende verbeterplannen gesteld, op verschillende kwaliteitsaspecten: het invoeren van een Verbeterregister in het kader van Verbetermanagement, de ingebruikname van Triasweb voor het Veilig Incidenten Melden (zie hierna), de registratie en borging van Bevoegd- en Bekwaamheidseisen, het afmaken van de implementatie van ONS, de vastlegging van jaargesprekken, het doorvoeren van verbeteringen in het medicatieproces (zie hierna), Bedrijfshulpverlening, Onvrijwillige Zorg (zie hierna) en documentbeheer.

Veilig Incidenten Melden

Het meten van de kwaliteit van onze zorg gebeurt door het analyseren van registraties, incidenten en klachten. Daarvoor zijn er verschillende systemen in gebruik, commissies ingesteld of loketten ingesteld (zoals vertrouwenspersonen).

Op 1 februari 2025 is TriasWeb geïmplementeerd, het systeem voor het (veilig) melden van incidenten cliënten en incidenten medewerkers (MIC en MIM). Medewerkers kunnen inloggen in TriasWeb via ONS of via de app op het bureaublad. Leidinggevenden, aandachtsfunctionarissen pb’ers en experts op bepaalde gebieden, hebben trainingen gevolgd om inzicht te krijgen in het nieuwe systeem en het gedachtengoed hierachter.

TriasWeb ondersteunt het team bij het analyseren van de meldingen. Het doel van het bespreken is het leren van wat er is gebeurd, en wat er gedaan kan worden om de kans dat een soortgelijk incident nog eens plaatsvindt te verkleinen of te voorkomen. De meldingen in TriasWeb geven daarnaast de mogelijkheid om trends te volgen en hierop beleid te maken. Deze taak is belegd bij de VIM-commissie, die aan de bestuurder rapporteert. Op deze manier kunnen de kwaliteit van zorg en de arbeidsomstandigheden waar nodig verbeterd worden.

Aantallen	
Probleemgedrag	685
Medicatie	540
Vallen	290
Stagiaires	195
MIO	36
Aantal meldingen totaal	2.038

Tabel 7 Overzicht van de categorieën met de meeste incidentenmeldingen in 2025

Doelstellingen voor het komende jaar zijn:

- Beleid Incidentenmeldingen definitief maken en bekend maken in de organisatie.
- De incidentencommissie in positie brengen: haar taak en rol verhelderen, en met een integrale blik kijken naar incidentenmeldingen.
- Ondersteunen in het verbeteren van de meldcultuur. Het cyclisch leren van incidentenmeldingen: analyseren en verbeteren op alle niveaus in de organisatie.
- Signaleren van trends en risico’s met betrekking tot incidentenmeldingen en hierover adviseren.

Bouwsteen 4 Inzicht in Kwaliteit

Medicatieveiligheid

Veilig werken met medicatie vraagt om kennis, alertheid en vooral een open dialoog met elkaar. Daarom hebben de afdeling L&O en de zogenoemde bekwaammakers het proces van 'herbekwamen' medicatietoediening onder de loep genomen. Daarbij is de focus gelegd op het aangaan van de dialoog op onder andere teamniveau zodat we samen leren door ervaringen te delen.

Het doel van de procesverbetering is dat medewerkers meer ruimte krijgen voor dialoog en praktijkgericht leren, dat de medicatieveiligheid toeneemt en dat we op een effectieve manier onze medewerkers 'herbekwamen'.

Infectiepreventie

Onder de titel 'Samen scherp op schoon werk' is er in 2025 extra aandacht gevestigd op het belang van hygiëne in het dagelijkse werk. De campagne was gericht op het geven van een helder beleid over infectiepreventie en de juiste randvoorwaarden aan medewerkers. Doelen daarbij zijn: schoon werken, uitbraken beperken en het bespreken van het beleid met het bijbehorende gedrag.

Ter voorkoming van bijvoorbeeld NORO-uitbraken is een stappenplan gemaakt, dat door de zorgteams gebruikt kan worden om opvolging te geven aan de bovengenoemde zaken.

Samen scherp op schoon werk

Schoon werken	Uitbraken beperken	Wees je bewust van 'het onzichtbare'
• Werk op een hygiënische manier • Houd de ruimte waarin je werkt schoon • Was je handen regelmatig volgens de juiste manier	• Weet wat je moet doen bij een besmetting • Volg het stappenplan bij een NORO-uitbraak	• Wees je bewust van bacteriën, deze zie je niet maar zijn er wel • Houd elkaar scherp op hygiënisch werken

Onvrijwillige zorg (Wzd)

Eind 2025 is een Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI) uitgevoerd op de naleving van de Wzd. Belangrijke constatering in de PRI waren dat teams zorgvuldig werken en dat er op drie thema's verbeterpunten zijn:

1. Registratie in ONS

Teams registreren consequent, maar soms is er verschil in detailniveau. Ook wordt niet altijd de volledige afwegingsruimte (stappenplan) zichtbaar in de registratie. Vooral nieuwe collega's hebben behoefte aan korte instructies en voorbeelden.

2. Toepassing en borging van de vernieuwde e-learning Wzd

De PRI bevestigt het belang van het tijdig doorlopen van de e-learning, het meenemen van nieuwe inzichten naar teamoverleggen en het inzetten van casuïstiekreflectie om alternatieven te verkennen. De e-learning is in 2025 aangepast (zie kader)

3. Verbetermogelijkheden binnen beleid & praktijk (aanzet Verbeterplan Wzd)

Er moet een duidelijkere rolverdeling komen tussen de Wzd-functionaris en gedragsdeskundigen. We willen ook meer ruimte voor moreel beraad bij complexe casussen. Tot slot is er behoefte aan toegankelijke ondersteuningsmaterialen (infokaarten, korte handleiding ONS).

Onvrijwillige zorg vraagt zorgvuldigheid en voortdurende reflectie.

De hierboven genoemde drie thema's zijn opgenomen in het jaarplan 2026 voor de WZD-commissie. Deze commissie beantwoordt vragen over de wet en ondersteunt teams in casuïstiek, adviseert over het Wzd-beleid en huisregels en houdt toezicht op registratie en analyseert jaarlijks de toepassing van onvrijwillige zorg. Tot slot draagt de WZD-commissie bij aan reflectie en bewustwording binnen teams: "Hoe kunnen we met elkaar alternatieven creëren die minder beperkend zijn?"

Bouwsteen 4 Inzicht in Kwaliteit

Binnen Raamwerk handelen we met respect voor onze cliënten én voor elkaar. We blijven bouwen aan een werkomgeving waarin medewerkers zich gesteund voelen om het juiste te doen, ook wanneer situaties complex zijn. In 2026 zetten we verdere stappen om de naleving van de Wet zorg en dwang (Wzd) te versterken. Dit doen we door het continu doorvoeren van verbeteringen, het benutten van casuïstiekreflecties en het stimuleren van moreel beraad bij ingewikkelde casussen. Zo werken we samen aan een toekomstbestendige en zorgzame praktijk, waarin zowel cliënten als medewerkers centraal staan.

In de bijlage van dit kwaliteitsbeeld is de analyse van de Wzd-gegevens 2025 opgenomen.

Vernieuwde e-learning Wzd:

De e-learning Wzd in CAPP is vernieuwd! De vernieuwde versie is korter, begrijpelijker en is aangepast. Deze versie is bedoeld voor ANW-coördinatoren, behandelaren en gedragskundigen. De verplichte toets is afgeschaft; in plaats daarvan gebruiken we nu een zelfbeoordeling.

Deze e-learning biedt een goede basis om kennis op te doen van de wet en de bijbehorende regelgeving. We moedigen jullie aan om het als een startpunt te zien voor verdere oefening en praktijkervaring. Neem bijvoorbeeld de tijd om samen met je collega's en bijv. gedragsdeskundige casus uit de praktijk te bespreken. Of vraag eens aan collega's van andere locaties hoe zij met bepaalde vraagstukken omgaan en welke alternatieven zij hanteren.

De vernieuwde e-learning is sinds 10 januari online beschikbaar in CAPP en zal worden toegevoegd in jullie kwaliteitspaspoort.

Extern Toezicht: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Naast het toezicht dat de IGJ uitoefent op zorginstellingen, legt de IGJ ook themabezoeken of in de zorg. Dit kan aangekondigd, of onaangekondigd gebeuren.

Op 4 maart 2025 bracht de IGJ een onaangekondigd bezoek aan Hartschelp 45 te Katwijk. In het rapport dat de IGJ daarna uitbracht gaf de IGJ aan vertrouwen te hebben dat Raamwerk stuurt op de kwaliteit en veiligheid van de zorg en dat de randvoorwaarden voor leveren van goede zorg op de locatie op orde zijn. De geboden zorg op Hartschelp 45 voldoet (grotendeels) aan de getoetste normen uit het Kwaliteitskompas. Men had gezien dat er sprake is van goede, warme zorg, en dat er een vast team van deskundige, betrokken medewerkers werkzaam is.

De IGJ vroeg aandacht voor Wzd en Medicatieveiligheid en voor de verplichting dat nieuwe medewerkers een VOG hebben. Deze zaken zijn opgepakt, zie elders in dit kwaliteitsbeeld.

Elk jaar definieert de IGJ een thema waar ze extra aandacht aan wil besteden en in 2025 was dit onder andere onvrijwillige zorg. In kader van dit thema heeft de IGJ in september 2025 een onaangekondigd themabezoek gebracht aan de Hafakker. De inspecteurs spraken met collega's, bekeken de woning en kregen een beeld van hoe er binnen Raamwerk omgaan wordt met open en gesloten deuren in het kader van de Wet zorg en dwang. In hun terugkoppeling was de IGJ positief over de wijze waarop er binnen Raamwerk wordt gewerkt: de open deuren, de vrijheid die cliënten ervaren door bijvoorbeeld het gebruik van eigen tags, en het zorgvuldige afwegingsproces rondom eventuele maatregelen werden expliciet benoemd. Ook waardeert de IGJ dat teams goed zicht hebben op de ontwikkelpunten en deze actief oppakken, zoals de verdere verbetering van de vastlegging in het dossier. Het bezoek werd door de inspecteurs ervaren als gastvrij en open, iets wat mede te danken is aan de professionele en warme ontvangst door onze medewerkers.

Bouwsteen 4

Wat ging er goed? En wat kan er beter?

Wat ging goed?

- Er is veel gedaan op het gebied van kwaliteitsbeleid. Daarbij wordt gestructureerd het uitgangspunt 'leren en verbeteren' toegepast (P-D-C-A).
- De openheid naar de CCR is toegenomen. De CCR wordt meegenomen in de algemene ontwikkelingen binnen Raamwerk, in het beleid (waaronder het strategietraject) en kan ideeën en zorgen goed met de bestuurder bespreken.

Wat kan beter

- Het verder integreren van de kwaliteitsaspecten in de P&C cyclus door deze op te nemen in de P&C rapportages en op zowel client, team als organisatieniveau te leren en te verbeteren.
- Het gebruik van de P-D-C-A cyclus goed inbedden binnen Raamwerk.
- Analyseer de uitkomsten van meldingen bij de VP's, commissies en IGJ om hiermee het beleid verder te verbeteren.
- Verbeter de toegankelijkheid van de VP's voor cliënten en medewerkers en zorg dat het contact veilig is. Bijvoorbeeld als een cliënt of medewerker contact wil met een VP, hoeft niet toegelicht te worden om welke reden dat is.

Bouwsteen 4 Reflectie op het Kwaliteitsbeeld 2025

Met het Kwaliteitsbeeld geeft Raamwerk inzicht aan alle betrokken partijen hoe in 2025 gewerkt is aan kwaliteit.

Reflectie CCR, OR en Raad van Toezicht

Op 15 april 2026 zijn afgevaardigden van de CCR, OR en de Raad van Toezicht bijeengekomen om het kwaliteitsbeeld 2025 met elkaar en met de bestuurder te bespreken. In een interactieve sessie is er door de CCR, OR en de Raad van Toezicht kritisch en met open blik, gereflecteerd op de vier bouwstenen. De deelnemers spraken hun waardering uit voor deze interactieve opzet. Vooral het mooie gesprek dat zo ontstond werd gewaardeerd. Aan het einde van de sessie werden per bouwsteen tips en tops opgehaald, die ons vertellen wat er goed ging, en wat er beter kan. Ze zijn opgenomen in de kaders aan het eind van elke bouwsteen.

De deelnemers bevestigen dat er mooie stappen zijn gemaakt en zijn blij met de voortgang die is geboekt op bejegening, arbeidsmarkt(communiceatie), het thema netwerkzorg en de algemene zichtbaarheid van Raamwerk binnen de regio, onder andere door het openen van de Buurt-vestigingen in Lisse & Sassenheim. De deelnemers hebben ook hun zorgen gedeeld over de (administratieve) werkdruk van de medewerkers en wat hiervan de impact is op het leveren van passende zorg voor de cliënten van Raamwerk.

Bevindingen Externe visitatie

Op 7 mei 2025 is het kwaliteitsbeeld besproken met een externe visitatiecommissie. De visitatiecommissie heeft samen met een afvaardiging van het Directieteam, team Beleid & Kwaliteit en medewerkers teruggeblikt op 2025. De visitatiecommissie heeft deze keer locatie de Hafakker en een woning van één van de cliënten bezocht. De visitatiecommissie heeft de visitatie als positief ervaren.

De externe visitatiecommissie was als volgt samengesteld:

- Carolien Paters, kwaliteitsadviseur LSR (medezeggenschap cliënten)
- Eugenie van der Plas, HR-adviseur Zorgbalans (ouderenzorg)
- Paul ten Bergen, bestuurder stichting Het Lichtpunt (gehandicaptenzorg)

Bevindingen van de visitatiecommissie

We hebben veel gezien en gehoord van medewerkers en cliënten. We hebben het terrein (de wijk) gezien en zagen hier veel mensen, zowel buurtbewoners als bewoners van Raamwerk. Bij de Zorgboerderij zien we mensen theedrinken. Bij 'appeltje, eitje', het winkeltje waar (zelfgemaakte) spulletjes worden verkocht, komen veel mensen langs. Het winkeltje is een begrip in Noordwijkerhout.

We hebben met twee (persoonlijke) begeleiders lang gesproken. Onder andere over hoe de diensten zijn georganiseerd. Dat gaat goed via de app van Inplanning. Er is een centraal planbureau, dat de roostering regelt. Het geeft rust bij medewerkers dat dit centraal wordt geregeld. Ook zijn er

app-groepen onder medewerkers om elkaar op te roepen; bijvoorbeeld als bij roosterproblemen even een extra handje nodig is. Dit werkt goed. Elkaar vragen stellen, elkaar helpen is hier gewoon. Dat is niet vanzelfsprekend in een zorgorganisatie. Opvallend was dat de medewerkers spreken over Raamwerk en niet over de woning waar zij werken; een teken dat de medewerkers zich onderdeel voelen van de organisatie. Ook is er gesproken over hoe iedereen bekwaam en bevoegd kan blijven, wat je aan scholing nodig hebt om het werk uit te voeren. Middels trainingen in CAPP en fysieke trainingen zorgt Raamwerk ervoor dat iedereen bevoegd en bekwaam kan worden op een (zorg) taak. Hiermee is Raamwerk wel vooruitlopend op andere zorgorganisaties.

Er is een speciaal nachtteam. De begeleiders waarmee gesproken is gaven aan dat het hen verbaasd heeft hoe goed een nachtteam op afstand werkt. Het nachtteam weet de zorg op passende wijze te continueren in de nacht. We vinden het bijzonder dat de nachtdienst werkt via de draaiboeken van de woningen en dat ze precies weten wanneer wel en niet bij cliënten gekeken moet worden. De meeste medewerkers van het nachtteam kiezen bewust voor dit rooster. Aandachtspunt is dat nachtdiensten iets kan doen met je bioritme. Een ziekenhuis is aan het experimenteren met halve nachtdiensten, wat beter aansluit bij het bioritme van de medewerker. Hier zou HR naar kunnen kijken.

We hebben een bezoek gebracht aan twee woningen: Duinrand 28 en 30. We spraken met een Pb'er en een begeleider. Beiden werken al langer dan 20 jaar bij Raamwerk. Zij hebben de onrust in de organisatie meegemaakt. Positief vinden zij dat zij nu worden meegenomen in ontwikkelingen in de organisatie; onder andere doordat de manager hierover met hen in gesprek gaat. Deze transparantie van Raamwerk zorgt ervoor dat er meer begrip is waarom bepaalde zaken niet meer kunnen.

Mochten zich moeilijkheden voordoen bij de verzorging van cliënten dan is er een goede samenwerking tussen de gedragskundige, de paramedici en de begeleiders, en schakelen zij makkelijk met elkaar. Zij zoeken samen met het team naar oplossingen. Aandachtspuntje is het roken op de kamers door sommige cliënten. Medewerkers kunnen daar last van hebben. Het is nog een uitdagend traject richting rookvrije zorg 2030.

Bepaalde thema's die spelen in de zorg, spelen ook bij Raamwerk. Bijvoorbeeld de centrale roostering. Raamwerk is hier al bekend mee, en heeft een Planbureau. Ook is Raamwerk al verder met het anders organiseren van werk: bekwaam is bevoegd. De vraag is hoe Raamwerk hier mee omgaat in de toekomst. Hierover is Raamwerk in gesprek met o.a. medewerkers en de gremia: strategie 2029. Raamwerk is aan de slag met netwerkworg, met informele zorg, en wat Raamwerk in de toekomst mogelijk niet meer kan doen.

We hadden als externe visitatiecommissie had graag iemand van de cliëntenraad gesproken. Jammer dat dat niet is gelukt. Wij zijn wel een cliënt tegengekomen die in de cliëntenraad zit, en raakten met hem in gesprek. Hij had al veel cursussen gevolgd en wilde graag nog meer cursussen volgen voor zijn eigen ontwikkeling. Over het algemeen zijn wij, de externe visitatiecommissie, heel positief over wat wij hebben gezien en gehoord.

Categorie Wzd-maatregel	Aantal maatregelen
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten - beperking in het gebruik van communicatiemiddelen	6
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten - overige beperkingen	8
Beperken van bewegingsvrijheid - beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op gesloten afdeling	2
Beperken van bewegingsvrijheid - fysieke fixatie	7
Beperken van bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	5
Beperken van bewegingsvrijheid - overig	8
Insluiten - op de eigen kamer/verblijfsruimte/appartement/woning	1
Medische handelingen - medicatie	2
Onderzoek aan kleding of lichaam	1
Uitoefenen van toezicht op de cliënt - toepassing overige toezichthoudende domotica	1
Vocht en voeding	1

Locaties waar Wzd-maatregelen zijn ingezet.	Aantal cliënten
DB Hafakker	1
Duinrand 11	11
Duinrand 19	4
Duinrand 24	2
Duinrand 25	7
Duinrand 26	1
Duinrand 28	1
Hartschelp 49	2
Strandwal 11	1
Strandwal 51	3
Zeereep 7	2
Zeereep 11	2

Maanden tussen start en evaluatiedatum	Aantal keer voorgekomen
Minder dan 1 maand	3
3 maanden	9
6 maanden	24
11 maanden	1

In 2025 zijn vooral Wzd-maatregelen toegepast die bewegingsvrijheid en het inrichten van het eigen leven beperken. In totaal werden 22 maatregelen toegepast; 8 die betrekking hadden op bewegingsvrijheid en 14 maatregelen die het dagelijks functioneren van cliënten beperkten, zoals het gebruik van communicatiemiddelen of andere vormen van dagelijkse regie.

Deze aantallen laten zien dat een deel van onze cliënten intensieve ondersteuning en veiligheidsmaatregelen nodig heeft, vaak in situaties waarin risico's voor henzelf of anderen spelen. Daarnaast werden enkele incidentele maatregelen toegepast op het gebied van insluiten, medische handelingen, toezicht en lichamelijk onderzoek. De spreiding van maatregelen over de locaties bevestigt dat vooral woonvoorzieningen met een complexe doelgroep te maken hebben met situaties waarin onvrijwillige zorg noodzakelijk kan zijn. Dit benadrukt het belang van deskundige teams, goede ondersteuning en blijvende aandacht voor alternatieven die minder ingrijpend zijn.