

Afspraken over goede zorg

Samenvatting Kwaliteitsbeeld 2025



Zorg die past
bij de cliënt

In gesprek
over de zorg

De begeleiders
praten over hun werk

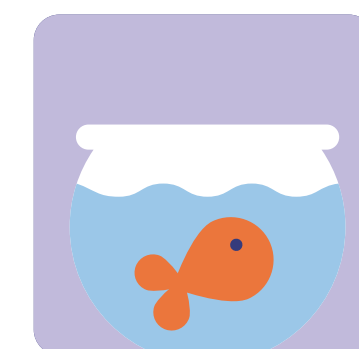
Meepraten over
het Kwaliteitsbeeld

voor alle cliënten van **Raamwerk**



Samenvatting van het Kwaliteitsbeeld 2025

Dit is een samenvatting van het Kwaliteitsbeeld van 2025. We vertellen wat een Kwaliteitsbeeld is en waarom Raamwerk dat gemaakt heeft. En ook wat we ermee gaan doen.



Wat is een Kwaliteitsbeeld?

Elk jaar vertelt Raamwerk hoe we werken aan goede zorg. We vinden het belangrijk om dit te delen.

Alle gehandicaptenorganisaties volgen het Kwaliteitskompas. Hierin staan handvatten voor kwaliteit in de zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking. Begeleiders en hun leidinggevendenden gebruiken het om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit Kwaliteitsbeeld laat zien wat Raamwerk in 2025 deed om goede zorg te geven. Met de Centrale Cliëntenraad (CCR), de Ondernemingsraad (OR) en de Raad van Toezicht (RvT) is besproken wat er in 2025 goed ging, en wat er beter kan.

Vier bouwstenen

Het Kwaliteitsbeeld heeft vier belangrijke onderdelen. Die noemen we bouwstenen. In deze samenvatting vertellen we per bouwsteen welke onderwerpen voor Raamwerk belangrijk waren in 2025.

De vier bouwstenen van het Kwaliteitsbeeld

- **Bouwsteen 1**
Zorg die past bij de cliënt
- **Bouwsteen 2**
In gesprek over de zorg
- **Bouwsteen 3**
De begeleiders praten over hun werk
- **Bouwsteen 4**
Meepraten over het Kwaliteitsbeeld

Bouwsteen 1

Zorg die past bij de cliënt

In deze bouwsteen staat de zorg voor de cliënt centraal.

Hoe we met elkaar omgaan

Hoe we met elkaar omgaan heet ook wel 'bejegening'. We vinden het belangrijk dat onze bewoners en deelnemers zich gezien en gehoord voelen. Daarom is er aandacht voor een respectvolle manier van omgaan met elkaar. De CCR heeft samen met een aantal cliënten en medewerkers van Raamwerk een bejegeningsspel gemaakt, zodat we met elkaar over dit onderwerp kunnen praten. Een mooie samenwerking!

Netwerk

Een 'netwerk' bestaat uit mensen die belangrijk zijn voor de cliënt. Op de locaties *In de Buurt* in Sassenheim en Lisse is veel contact met mensen uit de buurt. Daardoor kunnen buurtbewoners makkelijker betrokken zijn bij cliënten en kunnen cliënten zelf iets terugdoen voor de buurt, bijvoorbeeld door te helpen met klusjes.

Vrijwilligers

Raamwerk betreft vrijwilligers bij verschillende activiteiten. De ene vrijwilliger komt elke week, de andere vrijwilliger komt bijvoorbeeld bij evenementen. Net wat hij of zij fijn vindt. Zo helpen ze de leefwereld van onze cliënten te vergroten.



Bouwsteen 2

In gesprek over de zorg

Raamwerk wil weten wat cliënten vinden van de zorg die zij krijgen en wat voor hen belangrijk is.

Vragenlijst

We gebruiken een vragenlijst, die 'Dit vind ik ervan!' heet. Hiermee praat een cliënt met een begeleider over wat goed gaat en wat anders of beter kan in de zorg. De begeleider zorgt dat zijn/haar collega's hiervan op de hoogte zijn. De meeste cliënten vinden dat de zorg die ze ontvangen goed is.



Gesprekken

Binnen Raamwerk werken geestelijk verzorgers en vertrouwenspersonen. Geestelijk verzorgers luisteren naar cliënten die willen praten over gevoelens, zorgen of belangrijke gebeurtenissen in hun leven. Vertrouwenspersonen helpen cliënten bij vragen, problemen of klachten.

In 2026 willen we de geestelijk verzorgers en vertrouwenspersonen meer bekendheid geven binnen de organisatie, zodat cliënten weten waar zij terecht kunnen.



Bouwsteen 3

De begeleiders praten over hun werk

In bouwsteen 3 staan de medewerkers van Raamwerk centraal.

Leren en ontwikkelen

Begeleiders volgen regelmatig lessen, bijvoorbeeld over begeleiding, zorg-handelingen en hygiëne. Ook praten zij met collega's over hun werk en kijken zij samen wat beter kan. Zo leren ze van wat er gebeurt en kunnen zij cliënten steeds beter helpen. Daardoor blijft de zorg bij Raamwerk goed aansluiten bij wat cliënten nodig hebben.

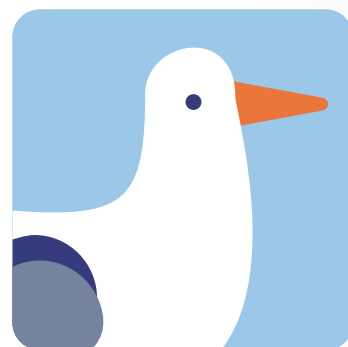
Medewerkers onderling

Bij Raamwerk werken medewerkers met hun hoofd én hun hart. Zij voelen zich betrokken bij de cliënten. Als er iets ingrijpends gebeurt, raakt dat hen ook persoonlijk. Daarom is er een opvangteam dat dan steun kan bieden. Medewerkers kunnen met collega's praten over wat zij hebben meegemaakt en hoe zij zich daarbij voelen.

Voldoende medewerkers

Raamwerk blijft werken aan het vinden en behouden van goede medewerkers. Zo zorgen we ervoor dat cliënten de ondersteuning blijven krijgen die zij nodig hebben.

Raamwerk heeft het solliciteren makkelijker gemaakt. Mensen kunnen bijvoorbeeld via WhatsApp solliciteren. Ook is de website vernieuwd. Hierdoor hebben veel nieuwe medewerkers gekozen voor een baan bij Raamwerk.



Bouwsteen 4

Meepraten over het Kwaliteitsbeeld

In deze bouwsteen geeft Raamwerk aan hoe we informatie en signalen gebruiken om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Visites

Af en toe gaan medewerkers van afdeling Beleid & Kwaliteit van Raamwerk langs op de locaties. Ze praten dan met cliënten over hoe zij de zorg ervaren en met medewerkers over hun werk. Daar leert Raamwerk weer van.

Vertrouwenspersoon

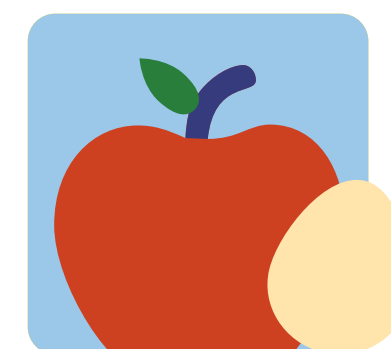
Cliënten kunnen met vragen, zorgen of klachten terecht bij een vertrouwenspersoon. In 2025 zijn meldingen besproken en opgelost met gesprekken en uitleg. Zo luisteren we naar cliënten en blijven we werken aan goede zorg.

Onvrijwillige zorg

Soms moet er een moeilijke keuze gemaakt worden om de cliënt of anderen veilig te houden. We praten daar goed over met de cliënt en vertegenwoordiger. We zoeken altijd naar een oplossing die het beste past.

Kijken wat cliënten nodig hebben

Raamwerk kijkt regelmatig of de zorg goed aansluit bij wat cliënten nodig hebben. Dat doen we door te praten met cliënten en medewerkers. We kijken ook naar wat er op Raamwerk-locaties gebeurt. Daarna maken we afspraken en kijken we later of die afspraken goed werken.



Hoe verder?

Belangrijke aandachtspunten voor 2026 zijn:



Raamwerk wil de zorg en ondersteuning verder verbeteren.

Begeleiders gaan meer op dezelfde manier werken en maken beter gebruik van het cliëntendossier. Ook is er aandacht voor zorg, veiligheid, duidelijke afspraken en het goed vastleggen van belangrijke informatie. Zo kunnen begeleiders beter samenwerken en wordt de zorg duidelijker en veiliger.

Raamwerk wil dat cliënten meer kunnen meedoen.

Bijvoorbeeld in de buurt, bij activiteiten of met mensen die belangrijk voor de cliënt zijn. Daarom kijken we hoe we familie, vrienden, bekenden en vrijwilligers nog beter kunnen betrekken.

Raamwerk denkt ook na over de toekomst.

We willen goede keuzes maken, zodat Raamwerk ook in de toekomst goede zorg kan blijven geven. Daarbij werken we samen met andere organisaties en blijven we kijken wat cliënten en medewerkers nodig hebben.



Colofon

In deze samenvatting staat hoe Raamwerk werkt aan zo goed mogelijke zorg voor de cliënten. Ook staat erin wat we willen verbeteren.

Vragen? Stuur ze aan communicatie@hetraamwerk.nl

Redactie en coördinatie
Afdeling Communicatie in samenwerking met afdeling Beleid & Kwaliteit

Ontwerp en opmaak
Ready for take-off

Fotografie
Studio Oostrum

Dit is een uitgave van Raamwerk
Strandwal 2
2211 HT Noordwijkerhout
0252 34 56 78
www.hetraamwerk.nl
info@hetraamwerk.nl

Raamwerk

