

KWALITEITSBEELD 2025 PASSABEL



Inhoud:

Inleiding	3
Wie is Passabel?	4
Missie	4
Visie	4
Werkdoel	5
Missie	5
Visie	5-6
Gentle Teaching	7-8
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon:	9
Eigen regie en keuzevrijheid van de cliënt	9
Het individueel persoonlijk plan	9-10
Multidisciplinaire samenwerking	11
Bewustwording Wet zorg en dwang	11-12
Medimo	12
Incidentmeldingen	12
Bouwsteen 2: Onderzoek naar ervaringen van mensen met een beperking:	13
Tevredenheid vragenlijst	13
Cliëntenraad	14
Ervaring van een bewoner	14-15
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling:	16
Inzetbaarheid gekwalificeerd personeel	16-17
Shiftbase	17
Resultaat medewerkers tevredenheid	17-18
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit:	19
Externe audit	19
Visitatie	19-20
Zichtbaar worden	21-22
Vooruitblik	23
Reflectie Raad van Toezicht	24

Inleiding:

Goede zorg voor mensen met een verstandelijke beperking is zorg die betekenisvol is in hun dagelijks leven. Het gaat niet alleen om wat we doen, maar vooral om hoe we het doen – samen met de cliënt, zijn of haar naasten en onze collega's.

Het kwaliteitsbeeld 2025 geeft een samenhangend beeld van waar we staan, wat goed gaat en waar ontwikkelkansen liggen. Het is gebaseerd op verhalen van cliënten en verwanten, reflecties van medewerkers en gegevens uit onderzoek en evaluaties. Zo ontstaat een breed en eerlijk beeld van de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning.

Het kwaliteitsbeeld is ontwikkeld vanuit Het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg dat bestaat uit vier bouwstenen die helpen om dagelijks aan kwaliteit te werken en daar zicht op te krijgen:

1. **Bouwsteen 1 – Het zorgproces rond de individuele persoon**
2. **Bouwsteen 2 – Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking**
3. **Bouwsteen 3 – Professionele ontwikkeling**
4. **Bouwsteen 4 – Inzicht in kwaliteit**

Door deze bouwstenen met elkaar te verbinden ontstaat een dynamisch en volledig beeld van kwaliteit binnen onze organisatie. Het kwaliteitsbeeld helpt ons om met elkaar inspiratie op te doen en aan te zetten tot reflectie, leren en verbeteren. Het kwaliteitsbeeld nodigt uit om met elkaar in gesprek te gaan over wat goede zorg betekent en hoe we daar continu aan blijven werken.

Met trots presenteren we dan ook het kwaliteitsbeeld van het jaar 2025. Een jaar met uitdagingen en successen waarin we stappen hebben gezet met een toegewijd team om te groeien en ons verder te ontwikkelen.

Veel leesplezier toegewenst!

Wie is Passabel?

Passabel is een kleinschalige organisatie in Achterberg. Een organisatie voor zorg, begeleiding en ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking en gedrags- psychiatrische problemen. Wij bieden een veilige en stimulerende omgeving waarin mensen zichzelf kunnen zijn, zich kunnen ontwikkelen en betekenisvolle relaties kunnen aangaan.

Onze zorg is persoonlijk, dichtbij en afgestemd op de wensen en mogelijkheden van ieder individu. We werken samen met cliënten, hun naasten en onze netwerkpartners om zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat iemand nodig heeft om het leven te kunnen leiden dat bij hem of haar past.

Op dit moment zijn er 8 bewoners woonachtig op Passabel. Er is plaats voor 12.

Missie:

Bij Passabel begeleiden we bewoners met een verstandelijke beperking en gedrags- psychiatrische problemen binnen onze kleinschalige 24-uurs zorginstelling. Ons logo van Passabel staat symbool voor de medewerkers, de bewoners en hun verwanten.

Met de expertise van onze begeleiders en samenwerking met betrokkenen en verwanten bieden we op maat gemaakte begeleiding voor bewoners met een complexe zorgvraag. Deze expertise maakt voor bewoners dat Passabel een passend thuis wordt waarbij warmte, gezelligheid en huiselijkheid voorop staat.

Visie:

Onze visie is gebaseerd op gelijkwaardigheid en respect. We willen een plek zijn waar bewoners zoveel mogelijk het “gewone leven” ervaren, met alles wat daarbij hoort: een plek waar je je veilig en thuis voelt, mensen op wie je kunt bouwen en een betekenisvolle invulling van de dag. Dit doen we door er onvoorwaardelijk voor elkaar te zijn, er samen 100% voor te gaan, waardoor de bewoners de kans krijgen te groeien in persoonlijke ontwikkeling, sociale vaardigheden en zelfredzaamheid. Dit afgestemd op hun unieke mogelijkheden en behoeften. Waarbij de focus ligt op de mogelijkheden van de bewoner en uitdagingen niet uit de weg worden gegaan.

Onze methodiek, Gentle teaching staat voorop in ons werk. Door de onvoorwaardelijke relatie die we opbouwen, zorgen we ervoor dat onze bewoners zich veilig, geliefd en verbonden voelen.

Onze ambitie is dat Passabel een begrip wordt in de omgeving die bekend staat om hun professionaliteit en kwaliteit, waarbij mogelijke bewoners Passabel weten te vinden. Waarin we als kleinschalige organisatie een voorbeeld zijn voor andere zorginstellingen en onze expertise kunnen delen.

Passabel is niet alleen een plek om te wonen. Passabel is een thuis!

Werkdoel:

Naast wonen biedt Passabel ook dagbesteding aan. Dit onder de naam Werkdoel.

Werkdoel is ontstaan doordat een aantal bewoners van Passabel met veel plezier deel uit maakte van het G-team van voetbalvereniging Candia '66. Toen duidelijk werd dat de club handen tekort kwam en grotendeels draaide op vrijwilligers, ontstond een mooie kans om elkaar te helpen. Vanuit Werkdoel boden we aan om te ondersteunen bij het onderhoud van het sportpark. Zo ontstond een samenwerking die zowel voor de club als onze cliënten veel oplevert – een echte win-winsituatie.

De samenwerking is gebaseerd op maatschappelijke participatie en het gevoel dat iedereen erbij hoort. Onze cliënten dragen bij aan het draaiende houden van de vereniging, terwijl zij zelf een zinvolle dagbesteding ervaren en deel uitmaken van de sportieve gemeenschap van Rhenen.

Na het weekend waarin de teams hun wedstrijden hebben gespeeld, staan de deelnemers van Werkdoel maandagochtend weer klaar. Samen zorgen ze ervoor dat de kleedkamers, kantine en velden schoon en netjes zijn. Gedurende de week zijn zij aanwezig op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 09.30 tot 15.15 uur om allerlei werkzaamheden uit te voeren.

Per 15 september 2025 is Werkdoel niet langer direct verbonden met Candia, maar als zelfstandige dagbesteding gaan functioneren vanuit de nieuwe locatie VVA in Achterberg. Hier is voor gekozen omdat we binnen Candia tegen enkele uitdagingen aanliepen mede door de aanwezigheid van de BSO.

VVA is ook een voetbalvereniging waarbij we vanuit Werkdoel diverse werkzaamheden verrichten denkend aan kantine schoonmaken, sportvelden bladvrij blazen, onkruid wieden rondom het park enz.

Enkele deelnemers verrichten nog werkzaamheden binnen Candia, maar dit is alleen nog op de maandag en vrijdag.

Missie:

Bij Werkdoel is de missie dat we geloven in de verbindende kracht van samenwerken met de maatschappij.

Een samenleving waarin iedereen mee kan doen en van waarde is.

Werkdoel richt zich op diegenen die een steuntje in de rug nodig hebben om hun talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen.

Visie:

Onze visie is gebaseerd op gelijkwaardigheid en respect. We willen een plek zijn waar deelnemers een zinvolle dag invulling hebben, plezier ervaren en waar ze zich kunnen ontwikkelen tot de best mogelijke versie van zichzelf.

Dit doen we door onvoorwaardelijk voor elkaar klaar te staan, er samen 100% voor te gaan en deelnemers de kans krijgen te groeien in persoonlijke ontwikkeling, sociale vaardigheden en zelfredzaamheid. We streven ernaar om de deelnemers een gevoel van eigenwaarde en trots te geven door hen te betrekken bij verschillende taken en verantwoordelijkheden

afgestemd op ieders kunnen en aankunnen. Waarbij uitdagingen om deel te kunnen nemen worden omgezet in mogelijkheden.

We geloven dat iedereen unieke talenten en mogelijkheden heeft en willen deze ten volle benutten.

Werkdoel werkt vanuit de methodiek Gentle teaching. Waarbij de onvoorwaardelijke relatie centraal staat waardoor de deelnemers zich veilig, geliefd en verbonden voelen.

Onze ambitie is dat Werkdoel een begrip wordt in de omgeving die bekend staat om hun professionaliteit en kwaliteit, waarbij mogelijke deelnemers Werkdoel weten te vinden. Waarin de samenwerking met maatschappelijke organisaties verder uitgebreid wordt en hierdoor verschillende soorten werkzaamheden aangeboden kan worden en de betrokkenheid en verbondenheid met elkaar vergroot wordt.

Werkdoel is een plek om te groeien, te leren en te stralen!



Gentle teaching:

Binnen Passabel werken we vanuit de methodiek Gentle Teaching, omdat deze naadloos aansluit bij waar wij als organisatie voor staan: samen dragen we de kwaliteit van zorg en accepteren we ieder mens zoals hij of zij is.

Iedereen verlangt naar relaties waarin hij of zij zich veilig, geliefd, liefdevol en verbonden voelt. Binnen Gentle Teaching noemen we dit *companionship* – een gevoel van wederzijdse verbondenheid.

Voor sommige mensen met een verstandelijke beperking of andere kwetsbaarheid is het niet vanzelfsprekend om dat gevoel te ervaren. Juist voor hen is het belangrijk dat wij als begeleiders hen helpen zich open te stellen voor warmte, vertrouwen en verbinding. Dáár maakt Passabel zich sterk voor.

Gentle Teaching is een benadering die zich richt op het opbouwen van relaties gebaseerd op veiligheid, respect en vertrouwen tussen begeleider en cliënt.

De methode is ontwikkeld door dr. John McGee en wordt wereldwijd toegepast bij mensen met een verstandelijke beperking, autisme of andere ondersteuningsvragen.

De kern van Gentle Teaching is eenvoudig, maar krachtig:

“Mensen groeien in een omgeving van liefde, begrip en ondersteuning.”

Het doel is niet in de eerste plaats gedragsverandering, maar het versterken van verbinding en welbevinden. Vanuit die relatie ontstaat vanzelf ruimte voor groei, ontwikkeling en nieuw gedrag.



Hoe wordt Gentle teaching vormgegeven binnen Passabel?

Het toepassen van Gentle Teaching in de praktijk vereist een holistische benadering waarbij de principes van warmte, empathie, geduld, respect, veiligheid en vertrouwen consequent worden toegepast in alle interacties met de cliënt die zorg ontvangt.

Werkwijze 's die ingezet worden binnen Passabel om Gentle Teaching toe te passen zijn o.a.:

- **Ontwikkelen van een sterke relatie:** Begeleiding neemt de tijd om de cliënt te leren kennen, hun interesses, behoeften, voorkeuren en uitdagingen te begrijpen. Toewerken naar een relatie die gebaseerd is op vertrouwen en wederzijds respect.
- **Warmte en empathie:** Begeleiding is begripvol en toon oprechte interesse in de cliënt. Het geven van complimenten, erken successen en moedig de cliënt aan.
- **Creëer een veilige en ondersteunende omgeving:** Begeleiding zorgt voor een omgeving waarin de cliënt zich veilig en comfortabel voelt. Dit door emotionele steun aan te bieden en open communicatie aan te moedigen.
- **Positieve versterking:** Begeleiding gebruikt positieve versterking, zoals lof, beloningen of privileges, om gewenst gedrag aan te moedigen en te versterken. Focus op het belonen van inspanningen en vooruitgang.
- **Stimuleren van autonomie en zelfbeschikking:** Begeleiding moedig de cliënt aan om keuzes te maken en zelfstandig beslissingen te nemen, binnen hun mogelijkheden. Begeleiding respecteert hun autonomie en helpt hen bij het ontwikkelen van zelfvertrouwen.
- **Streef naar continue groei en ontwikkeling:** Begeleiding moedig de cliënt aan om nieuwe vaardigheden te leren, doelen na te streven en zichzelf te ontwikkelen. Bied ondersteuning en aanmoediging bij het overwinnen van obstakels.

Door deze principes consequent toe te passen en te integreren in de dagelijkse ondersteuning die we vanuit Passabel bieden draagt Gentle Teaching bij aan het bevorderen van het welzijn, de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven van de cliënt.



Bouwsteen 1 – Het zorgproces rond de individuele persoon

Eigen regie en keuzevrijheid van de cliënt:

Binnen onze organisatie staat het versterken van eigen regie en keuzevrijheid van cliënten centraal. Dit is niet alleen een uitgangspunt van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023–2028, maar ook een fundamenteel mensenrecht.

Iedere persoon, ongeacht beperking of ondersteuningsbehoefte, heeft recht op zelfbeschikking over het eigen leven. Eigen regie en keuzevrijheid dragen bij aan:

- Respect voor de persoon: We erkennen de unieke waarden, voorkeuren en behoeften van iedere cliënt en ondersteunen hen in het maken van keuzes die bij hen passen. Dit sluit aan bij het VN-verdrag Handicap en de uitgangspunten van persoonsgerichte zorg.
- Zelfvertrouwen en welbevinden: Zelf keuzes maken versterkt het gevoel van autonomie en vergroot het psychisch en emotioneel welzijn van cliënten. Zij ervaren meer controle over hun eigen leven.
- Passende en persoonlijke ondersteuning: Door samen te werken met cliënten en hun netwerk, zorgen we ervoor dat zorg en ondersteuning aansluiten bij individuele wensen, doelen en levensfasen.
- Participatie en inclusie: Keuzevrijheid over bijvoorbeeld dagbesteding, woonvorm of vrijetijdsbesteding maakt het mogelijk dat cliënten actief kunnen deelnemen aan de samenleving.
- Leren en ontwikkelen: Het stimuleren van eigen regie draagt bij aan persoonlijke groei. Cliënten leren zelfstandig keuzes te maken en hier verantwoordelijkheid voor te nemen, passend binnen hun mogelijkheden.

Om dit concreet vorm te geven, zetten wij in op methodieken die eigen regie versterken zoals tevredenheidsvragenlijst af te nemen, inzet regelmatige dialoog en het structureel borgen van inspraak bij ondersteuningsplannen, dagbesteding en wonen.

In 2024 zijn we gestart met huiskamer overleggen waarbij cliënten kunnen meedenken over o.a. de invulling van activiteiten tijdens vakantieperiodes en woonvoorziening. Hieruit zijn concrete acties voortgekomen, zoals het aanpassen van de gezamenlijke woonruimtes naar wens van bewoners. Ervaring tot op heden is dat we zoekende zijn naar een haalbare en efficiënte manier van deze huiskamer overleggen omdat het voor sommige cliënten ook erg belastend is.

1 keer per 3 jaar vindt er een cliënt tevredenheidsonderzoek plaats door een tevredenheidsvragenlijst af te nemen samen met de cliënt.

Het individueel persoonlijk plan:

Het persoonlijk ondersteuningsplan vormt een belangrijk instrument om persoonsgerichte zorg te bieden, afgestemd op de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Binnen onze organisatie hebben we in het afgelopen jaar actief gewerkt aan het verbeteren van de actualiteit, kwaliteit en betrokkenheid rondom deze plannen.

100 % van de cliënten beschikt over een actueel persoonlijk ondersteuningsplan. Binnen Passabel vindt er ieder half jaar een persoonlijk planevaluatie plaats waarbij het plan vervolgens waar nodig wordt bijgesteld.

In het jaar 2024 lag de verantwoordelijkheid bij de PB-er deze op te stellen en tijdig te evalueren volgens de PDCA-cyclus in samen samenspraak met de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger. De ervaring was dat de kennis en expertise van de meewerkende PB-er meer op de “vloer lag” dan het schrijven van een individueel persoonlijk plan. Wat ook door de PB-er zelf werd herkend en erkend. Vanuit interne audits is specifiek gekeken naar de inhoudelijke kwaliteit van de plannen. Belangrijke aandachtspunten waren:

- De kennis en expertise van de PB-er vooral efficiënt inzetten op de werkvloer.
- Duidelijke doelen geformuleerd vanuit het perspectief van de cliënt.

Vanuit dit gegeven is er besloten dat we binnen Passabel in het najaar 2024 een nieuwe functie hebben in de organisatie. Namelijk de DVC-er (dienstverlenend coördinator). De DVC-er stelt o.a. samen met de cliënt, wettelijk vertegenwoordiger, contactpersoon, gedragskundige (en indien nodig AVG) het plan op, evalueert en stelt deze bij. Tevens monitort zij de actualiteit van de persoonlijke plannen. O.a. het werkproces persoonlijk plan is hierbij ook geactualiseerd gezien de bovenstaande ontwikkeling die gemaakt is.

Het effect en meerwaarde van de inzet van de DVC-er is zichtbaar en duidelijk merkbaar geweest in het jaar 2025. Zowel voor de cliënt, medewerkers als binnen de organisatie.

Voor de cliënt:

De inzet van de DVC'er draagt bij aan een beter afgestemde en meer doelgerichte ondersteuning. Doordat de DVC'er het persoonlijk plan opstelt en evalueert in nauwe samenwerking met de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, de contactpersoon, gedragskundige (en indien nodig de AVG), sluit het plan beter aan bij de wensen, behoeften en ontwikkeldoelen van de cliënt.

Daarnaast zorgt de structurele monitoring door de DVC'er voor een grotere actualiteit en continuïteit van de plannen, wat leidt tot meer regie en betrokkenheid van de cliënt bij de eigen ondersteuning.

Voor de medewerkers:

Door de komst van de DVC'er kunnen contactpersonen hun deskundigheid effectiever inzetten op de werkvloer. Zij ervaren meer ruimte voor het bieden van directe begeleiding en ondersteuning aan cliënten. De DVC'er fungeert als vraagbaak en bewaakt de inhoudelijke lijn van de plannen, wat zorgt voor duidelijkheid, structuur en samenhang binnen het team. Dit draagt bij aan de professionele ontwikkeling van medewerkers en aan een meer eenduidige manier van werken.

Voor de organisatie:

Op organisatieniveau leidt de inzet van de DVC'er tot een hogere kwaliteit en consistentie van de persoonlijke plannen. De plannen zijn vollediger, beter onderbouwd en sluiten beter aan bij de visie van Passabel op cliëntgerichte zorg.

Daarnaast zorgt de DVC'er voor een efficiëntere inzet van expertise en een versterkte verbinding tussen beleid en praktijk. Dit ondersteunt de organisatie in het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Multidisciplinaire samenwerking:

Binnen de organisatie zijn heldere afspraken gemaakt over de rol- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgprofessionals in het jaar 2024 omdat o.a. door de komst van de DVC'er het soms zoekende was wie nu wat moet oppakken en wie waar verantwoordelijk voor is.

Doordat de rol-en verantwoordelijkheidsverdeling binnen de samenwerking in de begeleiding/behandeling van cliënten uit geschreven is heeft ervoor gezorgd dat er optimale inzet is van ieders expertise, betere onderlinge afstemming en duidelijke aanspreekpunten voor cliënten en hun netwerk. Hierdoor wordt persoonsgerichte zorg op een samenhangende en efficiënte manier geborgd.

Bewustwording Wet zorg en dwang:

Binnen onze organisatie is het borgen van kennis en toepassing van de Wet zorg en dwang (Wzd) een vast onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Het uitgangspunt hierbij is het zoveel mogelijk voorkomen van onvrijwillige zorg en het versterken van de eigen regie van de cliënt.

Daarom volgen alle betrokken medewerkers halfjaarlijks een interactieve training over de Wzd. In deze training leren zij:

De wettelijke kaders en uitgangspunten van de Wzd;

- Het zorgvuldig toepassen van het stappenplan Wzd bij signalen van onvrijwillige zorg;
- Het zoeken naar en toepassen van minder ingrijpende alternatieven, in lijn met het 'Nee, tenzij'-principe;
- Het betrekken van de cliënt en diens netwerk bij besluitvorming over onvrijwillige zorg.

Deze halfjaarlijkse trainingen zijn we gestart in het jaar van 2024. De structurele aandacht voor de Wzd binnen Passabel draagt bij aan een bewuste en reflectieve zorgcultuur, waarin medewerkers actief stilstaan bij het waarom van hun handelen. Door de regelmatige trainingen en het gezamenlijk bespreken van casuïstiek zijn medewerkers beter in staat om zorgvuldige afwegingen te maken tussen veiligheid, vrijheid en kwaliteit van leven.

In de praktijk zien we dat medewerkers:

- Eerder signaleren wanneer er sprake kan zijn van (dreigende) onvrijwillige zorg;
- Meer alternatieven onderzoeken en bespreken om vrijheidsbeperkingen te voorkomen;
- Beter onderbouwde keuzes maken in overleg met collega's, gedragskundige en vertegenwoordigers;
- En bewuster het perspectief van de cliënt meenemen in hun besluitvorming.

Dit leidt tot een meer aandacht voor eigen regie en zelfbepaling van cliënten. Bovendien voelen medewerkers zich zekerder en competentier in het omgaan met complexe situaties waarin zorg, risico's en vrijheid samenkomen.

Door deze voortdurende aandacht groeit binnen Passabel een cultuur waarin zorgvuldigheid, reflectie en respect voor de cliënt centraal staan. De Wzd is daarmee niet enkel een wettelijke verplichting, maar een integraal onderdeel van onze visie op persoonsgerichte en waardige zorg.

Medimo:

In het jaar 2024 is Medimo geïmplementeerd binnen Passabel. Medimo is een elektronisch voorschrijfsysteem, met elektronische toedienregistratie. De VG arts schrijft zo elektronisch medicatie voor. Het recept gaat direct door naar de apotheek, wordt verwerkt en vervolgens geleverd. De begeleiders tekenen de medicatietoediening af in Medimo.

We gebruiken Medimo bij alle uitgifte- en deelmomenten van medicatie. Met Medimo verloopt het medicatieproces efficiënter en veiliger. Er worden minder medicatiefouten gemaakt, daardoor neemt de veiligheid toe.

Incidentmeldingen:

Alle incidenten worden zorgvuldig geregistreerd in het digitale meldsysteem binnen Zilliz (cliëntportaal/ ECD) en opgevolgd volgens het vastgestelde beleid. Vanuit deze registratie worden elke maand de MIC - en MIM meldingen besproken en geanalyseerd door de DVC-er (Dienstverlenend coördinator), gedragskundige en directielid.

In het jaar 2025 zijn er 94 incidenten geregistreerd. Deze incidenten bestonden uit 94 MIC incidenten (melding incidenten cliënten). Waarbij vooral het accent ligt op verbale- en fysieke agressie. Om inzicht te houden in veiligheid en risico's registreren we ook minimale incidenten, zoals lichte verbale en lichte fysieke agressie.

MIM incidenten (melding incidenten medewerkers) zijn er in het jaar 2025 10 keer geweest. De meldingen die zijn gedaan heeft vooral te maken met verbale- en of fysieke agressie. De verklaring van weinig MIM meldingen is onvoldoende bewustwording van gebruik MIM meldingen. Het accent ligt meer op de MIC meldingen bij medewerkers.

Naar aanleiding van de meldingen zijn verbeteracties ingezet zoals gerichte bijscholing voor medewerkers. In het jaar 2025 heeft o.a. training Traumasensitief werken plaats gevonden en is er scholing gegeven door de gedragskundige rondom de SEO (sociaal emotioneel ontwikkelingsniveau).

We bevorderen een open meldcultuur waarbij medewerkers worden gestimuleerd incidenten te melden zonder angst voor negatieve gevolgen. Structureel worden meldingen besproken in team overleggen, zodat we gezamenlijk leren en risico's kunnen verkleinen.

Bouwsteen 2 – Onderzoek naar ervaringen van mensen met een beperking

Tevredenheid vragenlijst:

Binnen Passabel hechten we veel belang aan eigen regie en medezeggenschap. Dit proberen we o.a. vorm te geven door een tevredenheidsvragenlijst 1 keer per 3 jaar af te nemen met de cliënt (voorheen werd dit jaarlijks afgenomen). De contactpersoon voert gesprekken met de cliënt (of hun vertegenwoordiger) aan de hand van gestandaardiseerde vragen set. De resultaten van deze gesprekken worden gebruikt om het persoonlijk plan te verbeteren en zo de zorg en begeleiding nog beter af te stemmen op de wensen en behoeften van de cliënt. De DVC-er monitort wanneer dit weer opnieuw gedaan moet worden.

In 2024 hebben cliënten de tevredenheidsvragenlijst ingevuld. De reacties geven een positief beeld: cliënten voelen zich lichamelijk goed, zijn ontspannen en hebben vertrouwen. Ze vinden het belangrijk om zich verder te ontwikkelen en letten graag op een gezonde leefstijl. Ook geven ze aan dat activiteiten, zowel binnen als buiten de organisatie, voor hen veel betekenen en zorgen voor betrokkenheid. Dit heeft o.a. geresulteerd in dat we bijvoorbeeld het afgelopen jaar met elkaar op vakantie zijn geweest naar België.

Kortom; de signalen hebben we meegenomen in de begeleidingsplannen, met extra aandacht voor leefstijl, ontwikkeling en activiteiten die cliënten plezier en uitdaging bieden.



Cliëntenraad:

Passabel is een groeiende organisatie en hecht veel waarde aan kwaliteit van zorg en medezeggenschap. Naast de huiskamer overleggen die plaats vinden willen we bij Passabel ook een cliëntenraad opzetten.

Het doel van een cliëntenraad is om de belangen van cliënten of zorggebruikers binnen Passabel te behartigen en hun stem te laten horen bij beleidsbeslissingen.

De cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten en fungeert als een klankbord voor de organisatie. De cliëntenraad fungeert als een brug tussen de cliënten en de organisatie, waarbij ze als doel hebben de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren, de belangen van cliënten te behartigen en hun inspraak te versterken.

In 2024 is er een beleid uitgeschreven, maar helaas is het niet mogelijk geweest om dit te faciliteren in de praktijk gezien het feit dat Passabel nog steeds groeiende is. Daarnaast is gebleken dat het voor de huidige cliënten, die nu op Passabel wonen, het te belastend is.

In 2025 is daarom onderzocht hoe cliënteninspraak op een andere, meer passende manier vorm kan krijgen. Dit onderzoek bestond uit gesprekken met cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers en uit het vergelijken van werkwijzen bij andere organisaties.

Op basis hiervan werkt Passabel in 2026 verder aan een praktisch en haalbaar model voor cliëntenmedezeggenschap, dat aansluit bij de mogelijkheden en wensen van cliënten en hun vertegenwoordigers. Doel blijft om de stem van de cliënt structureel te borgen in het beleid en de kwaliteit van zorg.

Ervaring van een bewoner:

Hoe ervaren cliënten invloed op hun eigen leven en de ondersteuning van Passabel? Wiljan woont sinds juni 2024 op Passabel. In het onderstaande schrijven deelt hij zijn ervaring.

Ik woon fijn op Passabel. Ik heb een mooie kamer. Vanuit mijn kamer kan ik lekker naar buiten kijken. Ik heb ook een klein tuintje. Daar zit ik graag. Samen met mijn contactpersoon, die ik "Piet" noem, heb ik de planten uitgezocht. Daar ben ik blij mee. Dit is echt mijn plek. Ik wil hier graag blijven wonen. Terug naar de Achterhoek wil ik niet, dat was geen fijne tijd voor mij.

Ik word blij van de dingen die ik doe. Ik maak veel mee op Passabel. Ik ga soms leuke dingen doen met mijn begeleiders zoals een uitstapje naar de dierentuin of uit eten. Binnenkort ga ik een weekendje weg met "Piet". Daar kijk ik erg naar uit. Ik heb ook een vrijwilliger. Met haar ga ik wel eens een kopje koffie drinken. Dat vind ik gezellig.

Ik hou van tekenen en schilderen. Dat doe ik graag. Ik maak ook kralenkettingen en sieraden. Als iets mooi is geworden, ben ik trots op mezelf. Ik hou ook van gezelligheid en samen leuke dingen doen, zoals een film kijken, potje kaarten.

Omdat ik ouder word krijg ik meer hulp bij de dingen die ik niet goed kan. Ik bespreek dit samen met mijn begeleiders. We kijken waar ik hulp bij wil en waar niet. Zo kan ik meebeslissen over mijn eigen leven.

Ik vind het belangrijk om er netjes uit te zien. Samen met begeleiding heb ik nieuwe kleren gekocht, zoals een mooie jas. Ik draag geen pak, maar ik wil er wel verzorgd uitzien. Het eten vind ik goed. Er wordt vers gekookt en dat smaakt lekker. Ik lust bijna alles.

Ik mag altijd meepraten over mijn plan. Soms begrijp ik niet alles goed omdat ik o.a. slecht hoor. Dan helpt "Piet" mij door het rustig uit te leggen. Als ik iets niet fijn vind of ergens mee zit, zeg ik dat tegen mijn begeleiders. Vooral bij "Piet", maar ook bij anderen als "Piet" er niet is. Zij luisteren naar mij en doen er iets mee. Zo is er bijvoorbeeld geholpen bij het regelen van mijn rolstoel.

Ik voel mij thuis op Passabel. Ik word goed geholpen en ik kan mezelf zijn. Dat maakt mij blij.



Bouwsteen 3 – Professionele ontwikkeling

In het afgelopen jaar van 2024 en 2025 hebben we stevig ingezet op de professionele ontwikkeling van onze medewerkers om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren. Diverse scholingsactiviteiten, waaronder trainingen over de Wet zorg en dwang (Wzd), Medicatieveiligheid, Hechting, Fysieke en mentale weerbaarheid, Trauma sensitief werken en BHV, zijn georganiseerd.

Voor het jaar 2026 hebben we o.a. de volgende trainingen gepland staan: Gehechtheid in beeld, Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en WZD Workshop.

Naast formele scholing stimuleren we ook casuïstiekbesprekingen binnen teams, waardoor medewerkers ervaringen en kennis met elkaar delen en gezamenlijk oplossingen zoeken voor complexe situaties. Coaching en begeleiding op maat zijn beschikbaar voor medewerkers die zich verder willen ontwikkelen.

Ontwikkelgesprekken vinden jaarlijks plaats en worden actief gebruikt om persoonlijke ontwikkelplannen op te stellen en te monitoren, zodat de individuele groei aansluit bij de behoeften van cliënten en de organisatie. Daarnaast zetten we in op het versterken van een professionele en lerende cultuur waarin medewerkers eigenaarschap nemen en zich betrokken voelen bij het continu verbeteren van de zorg. Medewerkers worden gestimuleerd om zelf verbeterpunten aan te dragen en verantwoordelijkheid te nemen voor hun werk en de kwaliteit van zorg. Goede ideeën en initiatieven vanuit de praktijk worden gewaardeerd en gedeeld binnen de organisatie.

Uitkomsten van audits, incidentmeldingen (MIC), evaluaties en cliëntfeedback worden gebruikt om te leren en verbeteren. Successen en leerpunten worden teruggekoppeld aan teams, zodat leren een continu proces is.

Deze investeringen in professionele ontwikkeling dragen bij aan betere zorgresultaten, een hogere cliënttevredenheid en een veilige en ondersteunende werkomgeving.

Inzetbaarheid gekwalificeerd personeel:

Wij ervaren een toenemende uitdaging bij het werven van gekwalificeerd personeel binnen onze organisatie. Deze situatie wordt mede veroorzaakt door een krappe arbeidsmarkt in de zorgsector, waarbij de vraag naar ervaren en goed opgeleide medewerkers het beschikbare aanbod overstijgt.

Het behouden van gekwalificeerd personeel is een belangrijke uitdaging binnen onze organisatie, mede door de hoge werkdruk en de krapte op de arbeidsmarkt. Tegelijkertijd brengt de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA) specifieke aandachtspunten met zich mee rondom de inzet van zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) en flexibele contractvormen.

De Wet DBA stelt strenge eisen aan de contractuele relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, waardoor het gebruik van zzp'ers complexer is geworden. Dit beperkt soms

de flexibiliteit om tijdelijk personeel in te zetten als oplossing voor tekorten of piekbelasting. Bovendien vergt het naleven van de wet extra administratieve aandacht en duidelijke afspraken, wat invloed kan hebben op de snelheid van personeelsinzet.

Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, investeren we in het versterken van een aantrekkelijk werkgeversklimaat, het bieden van doorgroeimogelijkheden en het verbeteren van arbeidsvoorwaarden. Daarnaast onderzoeken we zorgvuldig de mogelijkheden binnen de kaders van de Wet DBA om de inzet van flexibele schil op een verantwoorde en wettelijke manier te faciliteren.

Shiftbase:

In 2024 is binnen Passabel gestart met de invoering van Shiftbase, een digitaal rooster- en personeelsplanningssysteem. Met deze stap willen we de roostering efficiënter, transparanter en gebruiksvriendelijker maken – zowel voor planners als voor medewerkers. De keuze voor Shiftbase is gebaseerd op de behoefte aan:

- Eén centrale plek voor roosters, verlofaanvragen en urenregistratie
- Meer inzicht in bezetting en beschikbaarheid per locatie of team
- Lagere administratieve lasten voor planners
- Gebruiksvriendelijke app voor medewerkers (mobiel in- en uitklokken, diensten ruilen, notificaties).

Dit moet nog verder geïmplementeerd worden.

Resultaat medewerkers tevredenheid:

Passabel is zich bewust van het feit dat de kwaliteit van ondersteuning in sterke mate afhankelijk is van de professionaliteit, betrokkenheid en het welzijn van medewerkers. Dus oog hebben voor de medewerker en te weten hoe medewerkers zich voelen en wat zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen is belangrijk.

Het medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO) helpt om te zien wat er goed gaat en waar verbeteringen nodig zijn. Door deze signalen te analyseren en bespreekbaar te maken kan Passabel gerichte verbeteracties inzetten die bijdragen aan een gezonde en professionele werkcultuur. Dit voorkomt onnodig verloop, vermindert verzuim en bevordert duurzame inzetbaarheid.

Samenvattend komt er uit het MTO van het jaar 2025 dat medewerkers over het algemeen te vrede zijn. In de onderstaande link kunt u het volledige pdf-document open en inlezen betreft de resultaten van het MTO 2025. [Medewerkers-tevredenheidsonderzoek-MTO 2025.pdf](#)

Hieronder een korte schets vanuit een begeleider hoe zijn ervaring is om te werken binnen Passabel:

Passabel is een warme en betrokken organisatie waarin ik mij echt gewaardeerd voel. Passabel is een plek waar je jezelf kan zijn. De open sfeer en het vertrouwen dat ik krijg, zorgen ervoor dat ik elke dag met motivatie en plezier mijn werk kan doen.

Wat mij vooral veel voldoening geeft, is de groei die ik bij onze cliënten zie. Kleine stappen vooruit, meer zelfvertrouwen of een moment van rust en plezier laten zien dat de begeleiding effect heeft. Dat motiveert mij om door te gaan en mij verder te ontwikkelen binnen mijn rol.

Een bijzonder mooi moment voor mij was de vakantieperiode, waarin we samen met de bewoners verschillende leuke activiteiten organiseerden. Tijdens deze momenten zag je de bewoners zichtbaar genieten en ontspannen. Er was ruimte voor plezier, verbinding en echte beleving. Juist die momenten maken voor mij duidelijk waarom ik dit werk doe en waarom Passabel zo goed bij mij past.

Bouwsteen 4 – Inzicht in kwaliteit

Externe audit:

In 2024 hebben we weer een audit gehad vanuit DEKRA en is de HKZ certificering verlengd. Tijdens deze audit kreeg Passabel het advies om in het jaar 2025 de overstap te maken naar de ISO 9001. De overstap naar ISO 9001 biedt ons meer ruimte om het kwaliteitsmanagementsysteem flexibel in te richten, passend bij onze eigen context, werkwijze en groeiambities.

Op 19 augustus 2025 heeft de audit plaats gevonden voor de overstap van HKZ naar de ISO 9001. En we zijn gecertificeerd!

Visitatie:

Op 04-04-2025 vond een visitatie plaats bij Passabel. Het doel van de visitatie was om van buitenaf mee te laten kijken hoe wij werken, waar onze kracht ligt en welke ontwikkelpunten er zijn richting verdere professionalisering en groei. Het visitatieteam op deze dag bestond o.a. uit mevrouw Bos (moeder van een bewoner op Passabel), mevrouw Weijman (manager s'Heeren Loo), mevrouw van de Craats (specialistisch verpleegkundige van thuiszorg Groot Gelre).

Observaties, waardering vanuit het visitatieteam:

Tijdens de visitatie is met veel waardering gekeken naar de organisatie en de manier waarop deze is ingericht. Complimenten voor alles wat is getoond en hoe dit georganiseerd is. Er is duidelijk sprake van een warme, veilige omgeving waarin continuïteit in de begeleiding centraal staat.

Wat gelezen is in de documentatie komt volledig overeen met wat in de praktijk is waargenomen. De warme begeleiding is voelbaar, en het gevoel van saamhorigheid is sterk aanwezig binnen het team. Daarnaast is er ook gekeken naar de zakelijke kant van de organisatie, die goed en overzichtelijk blijkt te zijn ingericht.

Binnen de organisatie is te zien dat er aandacht wordt besteed aan het overzicht creëren en te behouden. Denkend aan SharePoint wordt ingezet voor beleidsdocumenten die relevant zijn voor de organisatie zowel op cliëntinhoud als zorg overstijgend. Op intranet, binnen Zilliz (Zilliz is het elektrisch cliëntdossier waar binnen Passabel mee gewerkt wordt), staat alleen informatie rondom cliëntinhoud.

Het is mooi om te zien dat wat wordt beschreven ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. De verbinding tussen visie en praktijk is duidelijk merkbaar.

Wat wij vooraf gelezen hadden, werd daadwerkelijk herkend tijdens het bezoek – met name de expertise in het werken met onze specifieke doelgroep.

Opvallend is dat jullie als organisatie erg bescheiden zijn. Hoewel dat jullie siert, is het advies om meer zichtbaar te maken wat jullie doen en waar jullie goed in zijn.

Ook positieve feedback op de keuze om te werken met een DVC'er (dienstverlenend coördinator), waardoor de expertise van begeleiders op de werkvloer behouden blijft. De kwaliteiten van medewerkers worden daarmee gericht ingezet op hun kracht.

Tips vanuit het visitatieteam:

Nu de organisatie nog relatief klein is, is dit het ideale moment om verder te professionaliseren. Werk verder aan het stevig neerzetten van de basis, zodat verdere groei gedragen en duurzaam kan plaatsvinden. Het borgen van processen is hierbij essentieel.

Blijf bewust rondom het gebruik van de vormen en hoeveelheid van communicatiekanalen, wat kan leiden tot onoverzichtelijkheid. De duidelijke onderscheiding die jullie nu inzetten probeer dit in stand te houden. Bijvoorbeeld WhatsApp voor alleen directe communicatie.

Overweeg het ontwikkelen van een informatief boekje ("Wie betaalt wat?") dat bij opname wordt meegegeven aan cliënten of hun verwanten. Dit maakt transparant wat de organisatie betaalt en wat voor rekening van de bewoner is.

Optie is inzet van het gebruik van een spraakrecorder (met beveiliging) voor bijvoorbeeld MDO-verslagen, om administratieve lasten te verlichten.

Overweeg om in plaats van een volledige visitatie dag, een kortere sessie te plannen die thematisch is ingericht. Een gerichtere aanpak voorkomt intensieve dagen en zorgt voor meer focus.



Zichtbaar worden:

Om onze positie binnen de gehandicaptenzorg te versterken en onze bijdrage aan kwalitatieve zorg zichtbaar te maken, zetten we bewust in op een actieve rol in regionale en landelijke netwerk van zorgorganisaties, samenwerkingsverbanden en kennisplatforms. Wij zijn vertegenwoordigd in regionale en landelijke netwerken, zoals bijvoorbeeld: het Kennisplatform Gehandicaptenzorg, en het samenwerkingsverband met gemeenten en zorgkantoor Zilverenkruis. In deze netwerken delen wij open onze ervaringen, leerpunten en successen, maar stellen ook vragen over uitdagingen waar wij of onze partners mee te maken hebben. Deze open uitwisseling stimuleert wederzijds leren en zorgt ervoor dat we up-to-date blijven over nieuwe ontwikkelingen, regelgeving.

Door deze actieve deelname vergroten we onze zichtbaarheid als organisatie die niet alleen kwaliteit levert, maar ook kennis en innovatie uitdraagt.

Het streven is om de komende jaren die zichtbaarheid te vergroten door vooral te blijven inzetten op netwerken, aanwezig te zijn bij regio-overleggen en kennisplatforms en ons verhaal en visie zichtbaar te maken in publicaties, sociale media enz.

Zichtbaarheid heeft o.a. plaats gevonden door in 2025 te starten met 2 keer per jaar een nieuwsbrief uit te zetten. Het doel van deze nieuwsbrief is bewoners, familieleden, begeleiders en betrokkenen op de hoogte te houden van belangrijke ontwikkelingen, nieuwe activiteiten en inspirerende verhalen binnen de organisatie.

Daarnaast wordt er sinds 2025 met enige regelmaat op sociale media informatie gedeeld over leuke gebeurtenissen of belangrijke mijlpalen via Facebook.

Tevens is Passabel en Werkdoel aangesloten bij een stagemarkt op “De Blink” in Veenendaal. Deze school voor voortgezet speciaal onderwijs had als doel om leerlingen en hun ouders een indruk te bieden van de diverse mogelijkheden voor stage- en uitstroomplekken, zowel op het gebied van dagbesteding als wonen.



Tijdens de stagemarkt hebben we de kans gekregen om onze organisatie te presenteren en de aanwezigen te informeren over de verschillende opties die wij bieden op het gebied van wonen en dagbesteding. We hebben met veel enthousiasme gesprekken gevoerd met ouders en leerlingen, waarbij we inzicht hebben gegeven in de ondersteuning en begeleiding die wij kunnen bieden.

Het netwerken in 2025 heeft o.a. plaats gevonden door deelname aan Webinars bv rondom Administratie en proces Meezorg, bij andere zorgorganisaties kijken zoals GrandCare in Nijmegen, het Leger des Heils regio Oost bij de locatie Domus + in Lunteren, De Passie in Heteren, deelname aan Werksessie Meezorg Verblijf/VPT Zilveren Kruis, Relatiedag zorg van Dekra en bezoek aan Congres Verstandelijk Gehandicaptenzorg.

Vooruitblik:

Vanuit het voortgangsbericht over het jaar 2024 en het jaarplan 2025 zijn een aantal speerpunten en acties gekomen. In dit kwaliteitsbeeld is het een en ander al uitgebreid beschreven, maar hieronder een kort overzicht betreft de status.

Actie	Status
Overstap van HKZ naar ISO 9001.	Gerealiseerd
Zichtbaarheid van Passabel vergroten door te blijven inzetten op netwerken, aanwezig te zijn bij regio-overleggen, kennisplatforms en ons verhaal en visie zichtbaar te maken in publicaties, social media enz.	Gerealiseerd, maar blijft een onderdeel waar we gefocust op moeten blijven.
Naast Werkdoel een dagbestedingslocatie opzetten met meer belevingsgerichte activiteiten en lichte productieve werkzaamheden.	In ontwikkeling. Er is door het bestuur onderzoek verricht waar mogelijke locaties beschikbaar zijn die ook voldoen aan de randvoorwaarden.
Alternatief voor een cliëntenraad onderzoeken wat aansluit bij de mogelijkheden en behoeften van de huidige cliënten en vertegenwoordigers/families.	In ontwikkeling.
Blijven aanbieden van scholing gericht op het verbeteren /borgen van zowel de kwaliteit van zorg als de professionele ontwikkeling van medewerkers.	Gerealiseerd, maar blijft een onderdeel waar we gefocust op moeten blijven.

Voor het jaar 2026/2027 richten we ons op de onderstaande speerpunten:

- Een alternatief voor een cliëntenraad onderzoeken wat aansluit bij de mogelijkheden en behoeften van de huidige cliënten en vertegenwoordigers/families.
- Naast Werkdoel een dagbestedingslocatie opzetten met meer belevingsgerichte activiteiten en lichte productieve werkzaamheden.
- In het jaar 2026 zijn er minimaal 10 bewoners woonachtig op de locatie Passabel in Achterberg.
- In het jaar 2026 heeft Passabel een nieuwe website en huisstijl ontwikkeld.
- Een informatief boekje ("Wie betaalt wat?") ontwikkelen dat bij opname wordt meegegeven aan cliënten of hun verwanten. Dit maakt transparant wat de organisatie betaalt en wat voor rekening van de bewoner is.
- Het blijven borgen en versterken van kennis en vaardigheden bij medewerkers rondom (complexe) ondersteuning situaties afgestemd op functie en werkgebied.
- 90 % van de medewerkers behouden en ervaren voldoende steun en werkbalans wat zorgt voor werkplezier en duurzame inzetbaarheid binnen Passabel.
- Passabel blijft investeren in het vergroten van haar zichtbaarheid in de regio en daarbuiten en benut netwerken om samenwerking en kennisdeling te versterken.

Reflectie Raad van Toezicht:

De Raad van Toezicht kijkt met waardering naar de ontwikkeling die Passabel in 2024 en 2025 heeft doorgemaakt. Visie en praktijk sluiten zichtbaar op elkaar aan. De warme benadering vanuit Gentle Teaching komt duidelijk terug in de dagelijkse zorg en wordt herkend door cliënten, medewerkers en externe partijen. De invoering van de DVC-functie, de structurele aandacht voor de Wet zorg en dwang, de overstap naar ISO 9001 en de inzet van de beleidsmedewerker laten zien dat er bewust wordt geïnvesteerd in professionalisering en kwaliteitsborging.

Een belangrijke kracht van Passabel is de continuïteit van vaste teams. Deze stabiliteit biedt cliënten veiligheid, voorspelbaarheid en vertrouwen. Daarnaast waarderen wij het zorgvuldige en selectieve instroombeleid, waarmee wordt voorkomen dat cliënten worden geplaatst in een niet-passende setting. Dit draagt bij aan duurzame kwaliteit van zorg.

Tegelijkertijd brengt groei meer complexiteit met zich mee. Het verder borgen van processen, het behouden van overzicht in communicatie, het versterken van een duurzame personeelsbasis en het structureel verankeren van cliëntenmedezeggenschap blijven belangrijke aandachtspunten.

Wij zien dat kwaliteit wordt benaderd als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. De open meldcultuur, aandacht voor scholing en het reflectief vermogen binnen teams vormen hiervoor een stevige basis. Vanuit onze toezichthoudende rol blijven wij deze ontwikkeling kritisch en constructief volgen, met kwaliteit van zorg, veiligheid en welzijn als leidend uitgangspunt.