



**kwintes** 

# Kwaliteitskader woonzorg in de langdurige GGZ

Kwaliteitsverslag 2026, Kwintes

## Publieksversie

## Inleiding

De aanleiding voor het schrijven van dit kwaliteitsverslag is het *kwaliteitskader woonzorg in de langdurige geestelijke gezondheidszorg*. Vanaf 2021 is de Wet Langdurige zorg (Wlz) opengesteld voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Tot nu toe was er geen gezamenlijk beeld van wat goede kwaliteit van Wlz-woonzorg is. Door de invoering van het kwaliteitskader is er duidelijkheid gekomen over deze vraag. Valente en de Nederlandse GGZ zijn de opdrachtgevers en initiatiefnemers geweest van de ontwikkeling van het *kwaliteitskader woonzorg in de langdurige ggz*. Bij de ontwikkeling van het kwaliteitskader in juni 2024 waren ruim 20 beroepsverenigingen, brancheverenigingen, koepelvereniging van cliënten, - en familieorganisaties, zorgorganisaties, bestuursorganen en financiers betrokken. Het kwaliteitskader is een belangrijk document dat de basis legt voor kwaliteit van zorg in de geestelijke gezondheidszorg. Dit kader richt zich op het klinisch, persoonlijk en maatschappelijk herstel. Het doel van het kwaliteitskader is om in samenwerking met naasten, medewerkers en de zorgorganisatie goede woonzorg te leveren aan de cliënt.

Als start van het kwaliteitskaderonderzoek heeft Kwintes een nulmeting gedaan bij begeleidingsteams. Tijdens deze nulmeting is onderzocht in hoeverre de teams van Kwintes voldoen aan de gestelde eisen van het *kwaliteitskader woonzorg in de langdurige ggz*. Dit kwaliteitsverslag is een terugblik over 2025 en vooruitblik naar 2026 over de plannen en ambities van Kwintes. Ieder jaar zal Kwintes een kwaliteitsverslag opstellen over de huidige resultaten en een vooruitblik doen naar het aankomend jaar. In dit verslag reflecteren over de ontwikkelingen vanaf de nulmeting.

## Algemene informatie

Kwintes is één van de grootste partijen in Nederland op het gebied van begeleiding en opvang van mensen met een psychische kwetsbaarheid.

De organisatie heeft als missie om mensen met een (langdurige) psychische kwetsbaarheid en/of psychosociale problematiek te ondersteunen in zorg en wonen. Hiermee wil Kwintes vanuit haar visie bijdragen aan een inclusieve samenleving waarin mensen hun bestaan opnieuw inhoud en richting geven en het leven leiden dat bij hen past. Kwintes had op de peildatum 31 december 2025, 5794 cliënten in zorg. Binnen de organisatie zetten 1.987 medewerkers, 166 vrijwilligers en 41 stagiaires zich dagelijks in voor de zorg. Onze kernwaarden zijn verbinden, vertrouwen en vakkundig.

### **Verbinden: we bereiken het samen**

*We leggen de nadruk op het samenwerken. Met het netwerk en andere hulpbronnen werken we samen aan het herstel van de cliënt. We beseffen dat we een schakel zijn in een keten en werken daarom ook nauw samen met ketenpartners.*

### **Vertrouwen: we ondersteunen cliënten in hun eigen regie**

*We zijn transparant en betrouwbaar. Je kunt op ons rekenen, dit geldt voor zowel medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners.*

### **Vakkundig: we doen wat werkt**

*We sluiten aan bij het persoonlijke verhaal en de vraag van de cliënt met betrekking tot zorg, wonen en dagbesteding. We zetten onze professionele- en ervaringskennis en methodieken in.*

## Leeswijzer

Dit kwaliteitsverslag geeft inzicht in de kwaliteit van ons handelen en de ontwikkelingen die daarin zijn doorgemaakt sinds de nulmeting. We beschrijven de vijf pijlers uit het Wlz-kwaliteitskader aan de hand van een vaste indeling. Allereerst door middel van een algemeen beeld, waarin de context wordt geschetst. Vervolgens beschrijven we waar we trots op zijn. Daarna gaan we in op wat we sinds de nulmeting hebben gedaan, waarbij de ingezette verbeteracties en hun opbrengsten worden toegelicht. Iedere pijler sluit af met een vooruitblik op wat we het komende jaar gaan doen, waar geplande verbeteracties voor de komende periode worden beschreven, aan de hand van de PDCA-cyclus (plan, do, check, act).

## Pijler 1: cliënten

### Algemeen beeld

Met de SRH-methodiek (steunend relationeel handelen) zet Kwintes in op het versterken van eigen regie, kracht en autonomie van cliënten. Het uitgangspunt is hierbij dat de hulpverlening goed aansluit op wat voor de cliënt belangrijk is. Met de SRH en het daarin opgenomen krachtenprofiel wordt methodisch gewerkt aan de wensen, dromen en mogelijkheden van de cliënt. Binnen de SRH wordt daarnaast ook gekeken welke rol naasten kunnen spelen, passend bij de mogelijkheden van de cliënt. Met de inzet van multidisciplinaire overleggen (MDO's) worden het behandelperspectief en betrokken ketenpartners actief meegenomen. Kwintes stuurt actief op dat iedere cliënt halfjaarlijks een evaluatie en jaarlijks een risico-inventarisatie krijgt aangeboden

### Waar zijn we trots op?

Kwintes heeft voor cliënten de onlinetraining *Reisbestemming zelfstandig huren* ontwikkeld. De training helpt cliënten om zich goed voor te bereiden op de stap naar een eigen huurwoning. Op deze manier kunnen zij zo zelfstandig en prettig mogelijk in de wijk gaan wonen. De training neemt deelnemers stap voor stap mee langs alle belangrijke onderdelen van zelfstandig huren. Dat begint bij het zoeken van een woning en eindigt bij het daadwerkelijk wonen in het nieuwe huis. Onderweg leren deelnemers hoe ze inzicht krijgen in hun financiën om de woning te kunnen betalen, wat er in een huurovereenkomst staat en waar ze op moeten letten bij een verhuizing.

### Waar zijn we nog meer trots op?

Wij meten structureel de tevredenheid van cliënten over onze zorg. Iedere cliënt krijgt tijdens de jaarlijkse evaluatie de vragenlijst digitaal aangeboden. De vragenlijst kan zelfstandig ingevuld worden (via de mail) of samen met de begeleider. 64% vult de vragenlijst zelfstandig in, 36% samen met een begeleider. Een commissie bespreekt de resultaten twee keer per jaar en adviseert de directie over verbeteringen. Dat heeft onder andere al geleid tot de aanpassing van de vragenlijst, deze werd namelijk als te lang ervaren. Ook wordt het in 2026 voor zorgmanagers mogelijk gemaakt om op locatieniveau inzicht te krijgen in de cliënttevredenheid. Onze cliënten geven ons een 8.1 als rapportcijfer voor de begeleiding, wat gelijk is gebleven ten opzichte van de vorige meting. In de laatste

meting hebben er meer cliënten meegedaan, dan in de vorige meting. Het responspercentage van de laatste meting staat op 8% (631 cliënten). Over dat percentage zijn we niet tevreden en daarom wordt er in juni 2026 een extra campagne ingezet. Waar we alle cliënten persoonlijk een kaartje overhandigen in de vorm van een theeglas met daarin een theezakje en QR-code naar de vragenlijst. Hiermee vragen we extra aandacht voor het invullen van de vragenlijst.

### Wat hebben we gedaan na de nulmeting?

Er is tijdens de nulmeting gebleken dat het risico-inventarisatieformulier door begeleiders niet goed wordt ingevuld. Begeleiders vinden het lastig om de frequentie en intensiteit van een risico in te schatten. Hierdoor wordt de ernst van een risico soms niet goed ingeschat. Het is de wens van de begeleiders dat deze risico's vanaf het intakegesprek vanuit de SRH-methodiek in kaart worden gebracht, gericht op het herstel van de cliënt. Om deze reden zijn we bezig met het aanpassen van het huidige risico-inventarisatieformulier. De planning is om in Q3 van 2026 een veilige testomgeving te hebben voor begeleiders waar ze de mogelijkheid krijgen om het vernieuwde risico-inventarisatieformulier uit te proberen.

### Wat gaan we komend jaar doen?

**Plan:** Kwintes vindt het belangrijk dat cliënten tijdig en goed worden gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarom wordt het aanmeldingsproces aangepast zodat alle cliënten bij de aanvraag van een Wlz-indicatie actief worden geïnformeerd over onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook wordt dit onderwerp structureel opgenomen in interne informatiesessies. **Do:** Deze aanpassingen worden in 2026 doorgevoerd in de werkprocessen en communicatiematerialen en medewerkers worden hierover geïnformeerd. **Check:** Periodiek wordt gecontroleerd of cliënten daadwerkelijk geïnformeerd zijn, bijvoorbeeld via dossiercontroles en signalen van cliënten en medewerkers. **Act:** Op basis van deze evaluaties worden het proces en de voorlichting waar nodig bijgesteld om te zorgen dat alle cliënten worden gewezen op onafhankelijke cliëntondersteuning.

### **Wat gaan we komend jaar nog meer doen?**

**Plan:** Kwintes werkt met het krachtenprofiel om samen met cliënten hun wensen, krachten, dromen en onvervulde behoeften op alle leefgebieden inzichtelijk te maken. Komend jaar willen we de inzet ervan door begeleiders evalueren om de kwaliteit en effectiviteit te verbeteren. **Do:** Begeleiders blijven het krachtenprofiel toepassen en leveren input over gebruik, knelpunten en succesfactoren. **Check:** Periodiek wordt beoordeeld in hoeverre het krachtenprofiel consequent en passend wordt ingezet en wat dit oplevert voor cliënten, onder andere door dossieronderzoek en feedback van cliënten en medewerkers. **Act:** Op basis van deze uitkomsten worden afspraken, ondersteuning of scholing aangepast om de inzet van het krachtenprofiel te versterken en beter te laten aansluiten bij de behoeften van cliënten.

## **Pijler 2: naasten**

### **Algemeen beeld**

Kwintes vindt het belangrijk dat de familieleden en naasten van cliënten betrokken zijn bij de begeleiding. We streven ernaar dat er iemand uit het netwerk van de cliënt aanwezig is bij de intake. Familie en naasten worden, waar mogelijk, betrokken bij de begeleiding op een ondersteunende en herstel bevorderende manier. Onze visie op informele zorg is dat we het sociale netwerk van cliënten niet alleen als aanvulling zien, maar als een volwaardige en belangrijke partner in de zorg. Wij geloven dat cliënten beter kunnen herstellen als ze hun eigen regie houden en omringd zijn door mensen die ze vertrouwen en die er voor hen zijn. Deze visie op informele zorg past bij onze herstelgerichte manier van werken.

### **Waar zijn we trots op?**

Binnen SRH borgen we de inzet van naasten door te werken vanuit het principe *“Je kunt pas meedoen als je meetelt”*, waarin participatie en omgevingsgericht werken centraal staan. Tijdens de scholing van medewerkers binnen de SRH-methodiek besteden we hier aandacht aan. Samen met de cliënt brengen we in kaart wie en wat belangrijk is voor het herstel, zoals familie, vrijwilligers, werk of andere vormen van ondersteuning. Het persoonlijk krachtenprofiel en de sociale netwerkanalyse worden ingezet om het netwerk en de gewenste betrokkenheid van naasten inzichtelijk te maken, zodat hun inzet doelgericht en cliëntgericht kan worden vormgegeven.

### **Wat hebben we gedaan na de nulmeting?**

Naar aanleiding van de nulmeting hebben we besloten om het naastenbeleid te herzien. Met de invoering van het nieuwe kader informele zorg zet Kwintes een stap naar meer samenwerking met informele zorg en naasten. Waar informele zorg eerder wel aanwezig was, maar niet eenduidig was gepositioneerd, wordt deze nu een structureel onderdeel van het zorgproces. Daarbij wordt informele zorg niet gezien als vervanging van professionele zorg, maar als een gelijkwaardige partner. Het kader brengt helderheid in rollen en verantwoordelijkheden. Tegelijkertijd wordt cliëntregie nadrukkelijk geborgd: de cliënt bepaalt wie onderdeel is van het netwerk en hoe dit wordt vastgelegd en ingezet.

### **Wat gaan we volgend jaar doen?**

**Plan:** Het doel is om de kwaliteit van het MDO-overleg te verbeteren door een checklist te ontwikkelen die dient als zelf-evaluatie-instrument voor betrokken professionals. **Do:** De checklist wordt opgesteld in samenwerking met relevante disciplines en vervolgens geïntroduceerd en toegepast tijdens MDO-overleggen. **Check:** Na drie en negen maanden wordt geëvalueerd in hoeverre de checklist wordt gebruikt en bijdraagt aan reflectie op het overleg, bijvoorbeeld via feedback van deelnemers. **Act:** Op basis van deze evaluatie wordt de checklist waar nodig aangescherpt en structureel geborgd in het MDO-proces.

### **Wat gaan we volgend jaar nog meer doen?**

**Plan:** Nadat we het naastenbeleid hebben doorontwikkeld willen we ook dat een goede implementatie volgt. We hebben op papier gezet wat we van elkaar verwachten. Daarna is het belangrijk om daar ook de organisatie in mee te nemen. **Do:** We maken inzichtelijk wat we van de verschillende afdelingen nodig hebben om het beleid verder vorm te geven. Als we dat inzichtelijk hebben gemaakt volgt een plan van aanpak. **Check:** Als het naastenbeleid geïmplementeerd is dan is het belangrijk om via feedback van naasten en begeleiders te horen hoe zij het ervaren. **Act:** Op basis van de feedback wordt nader gekeken wat wel en niet werkt om daarna de nodige aanpassingen door te voeren.

## Pijler 3: professional

### Algemeen beeld

Een veilig werk- en leefklimaat is essentieel bij goede zorgverlening. Het is daarom van belang dat medewerkers zich vrij voelen om feedback te geven én te ontvangen. Intervisie en reflectie vormen een vast onderdeel van de teamontwikkeling. Teams kunnen hiervoor interne ondersteuning aanvragen, bijvoorbeeld in de vorm van begeleide intervisie. Daarnaast is het mogelijk om, al dan niet op initiatief van de leidinggevende, een interne teamcoach in te schakelen om thema's rondom onderlinge veiligheid en samenwerking te bespreken. Om teamontwikkeling en verandering structureel te ondersteunen, wordt elk team gevraagd jaarlijks een teamplan op te stellen. In dit plan worden niet alleen de organisatie- en regiODOelen meegenomen, maar ook specifieke teamdoelen, zoals scholing en lopende verandertrajecten

### Waar zijn we trots op: medewerkers

- Een positieve werkbeleving draagt bij aan zowel het welzijn van medewerkers als het succes van een organisatie. Vanaf 2025 werken we met de app *Everybody Frank*. Deze app helpt ons inzichtelijk te maken hoe het echt op de werkvloer gaat en waar het beter kan. Ook haalt de app doorlopend bij medewerkers op hoe zij hun werk ervaren. In totaal zijn er tot nu toe meer dan 90.000 vragen beantwoord door medewerkers. Het respons gehalte ligt rond de 56%. De uitkomsten worden structureel in de teams besproken. De teams gaan vervolgens zelf aan de slag met hun uitkomsten. De grootste stressfactor in de organisatie is de mentale belasting en de ervaren werkdruk. Ook zien we een verstoorde werk-privé balans terug waarbij werk op de eerste plaats komt. Daarnaast zien we dat de meerderheid tevreden is over het contact met de leidinggevende.
- Kwintes hanteert de *Standaard in vakmanschap* als organisatiebrede norm voor de kwaliteit van professioneel handelen. Deze standaard beschrijft het minimale basisniveau aan kennis, vaardigheden en professionele houding dat nodig is om goede, veilige en verantwoorde zorg te bieden. De standaard is ontwikkeld in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en uitgewerkt in een leer- en ontwikkelprogramma dat aansluit op de functie, opleiding en ervaring van

medewerkers. Kernonderdelen zijn onder andere methodisch werken (SRH), omgaan met emoties en agressie, signalering, medicatie, verzorging en psychopathologie.

### Waar zijn we trots op: ervaringsdeskundigheid

- Kwintes streeft ernaar dat in 2027 ieder team twee ervaringsdeskundigen heeft om herstelgerichte duurzaam te versterken. Ervaringsdeskundigen brengen unieke kennis vanuit eigen ervaring in, waardoor zorg beter aansluit bij de leefwereld, zelfregie en empowerment van cliënten. Door twee ervaringsdeskundigen per team in te zetten, wordt deze expertise stevig verankerd in het dagelijks samenwerken binnen teams.
- Kwintes werkt met *Werken Met Eigen Ervaring* (WME/WMEE) als een scholingstraject om ervaringsdeskundigheid professioneel in te zetten binnen de organisatie. Sinds april 2025 hebben 27 medewerkers de WMEE afgerond. Medewerkers leren hun eigen herstelervaring methodisch en bewust te gebruiken in de begeleiding van cliënten, passend bij de herstelgerichte visie van Kwintes.

### Waar zijn we trots op: randvoorwaarden vanuit de organisatie

- Sinds 2013 maakt Kwintes gebruik van de ROPI (Recovery Oriented Practices Index) om inzicht te krijgen in de mate waarin begeleidingsteams herstelondersteunende zorg bieden. In 2025 zijn er 34 ROPI's afgenomen. De uitkomsten van de ROPI-metingen vormen waardevolle input voor het opstellen van gerichte verbeterplannen binnen teams. Om deze methodiek breed en structureel toe te passen, is in 2023 geïnvesteerd in de uitbreiding van een auditorenpool met meer dan tien gekwalificeerde ROPI-auditoren.
- Sinds 2024 is een organisatiebreed bedrijfsopvangteam (BOT) actief als aanvulling op de eerste opvang door de zorgmanager. Het BOT ondersteunt medewerkers na schokkende gebeurtenissen en biedt laagdrempelige nazorg. In 2024 is het BOT 142 keer ingezet. In 2024 werd het beoordeeld met 4,63 op een schaal van 5. Ook hebben we bij Kwintes aangifte coördinatoren (AGC). Zij ondersteunen medewerkers bij het doen van aangifte bij zeer ernstige situaties. In totaal is de AGC 41 keer ingezet wat tot 15 aangiften heeft geleid.

### Waar zijn we trots op: *integrale zorg*

- Het organiseren van een MDO is een verplicht onderdeel binnen de Wlz-begeleiding. We hebben een standaardformat opgesteld en voor ieder Wlz-team is de inzet van een gedragsdeskundige opgenomen in de begroting. In het MDO wordt het betrekken van een naaste standaard meegenomen. De persoonlijk begeleider is daarin verantwoordelijk voor de integrale aanpak bij een cliënt.

### Wat hebben we gedaan na de nulmeting?

Kwintes wil zich verder ontwikkelen als lerende organisatie en werkt daarom aan de Standaard in Vakmanschap voor Leidinggevenden (SiV Lg). De aanleiding is dat leidinggevenden vanuit verschillende achtergronden instromen en er behoefte is aan een uniforme kennisbasis en een beter ingericht onboardingsproces. De SiV Lg sluit aan bij de principes van de lerende organisatie en ondersteunt leidinggevenden bij het werken vanuit de kernwaarden. Het programma biedt verschillende leeractiviteiten binnen het eerste halfjaar van de functie en legt de nadruk op zowel kennis als gedragsontwikkeling. De SiV Lg sluit aan bij het vernieuwde Management Development-programma en het organisatiebrede onboardingstraject, met als doel leidinggevenden beter te ondersteunen, eenduidig te laten werken en het continu leren en verbeteren binnen Kwintes te versterken.

### Wat gaan we komend jaar doen?

**Plan:** Kwintes wil een “*Kijk bij elkaar in de keuken-dag*” organiseren om de interne samenwerking en kennisdeling tussen teams te versterken. **Do:** Medewerkers van Kwintes bezoeken op deze dag verschillende teams of locaties, krijgen inzicht in elkaars werkzaamheden en gaan met elkaar in gesprek over werkwijzen, ervaringen en knelpunten. **Check:** Na afloop wordt geëvalueerd in hoeverre deze dag heeft bijgedragen aan betere samenwerking en verbinding binnen Kwintes, bijvoorbeeld via feedback van deelnemers. **Act:** Op basis van de evaluatie besluit Kwintes of en hoe deze activiteit wordt aangepast, herhaald of structureel wordt ingezet ter versterking van de interne samenwerking.

## Pijler 4: samenleving

### Algemeen beeld

Kwintes ondersteunt cliënten met een psychische kwetsbaarheid bij het vergroten van hun maatschappelijke participatie. Het uitgangspunt daarbij is herstelgericht werken, waarbij wordt aangesloten bij de mogelijkheden, wensen en het tempo van de cliënt. Participatie wordt breed opgevat en omvat sociale, arbeidsmatige en maatschappelijke deelname. Kwintes biedt laagdrempelige voorzieningen zoals ontmoetingsplekken, activeringslocaties en dagbesteding, gericht op het doorbreken van sociaal isolement, het versterken van sociale netwerken en het opbouwen van dagstructuur. Daarnaast faciliteert Kwintes leer-werktrajecten, vrijwilligerswerk en werkervaringsplaatsen, met als doel cliënten toe te leiden naar (on)betaald werk of onderwijs waar dat haalbaar is. Via samenwerkingsverbanden met gemeenten, ggz-instellingen en cliëntenorganisaties draagt Kwintes bij aan herstelgerichte initiatieven, waaronder de inzet en scholing van ervaringsdeskundigen. Door wijkgericht te werken en samenwerking met lokale partners te zoeken, bevordert Kwintes duurzame participatie in de samenleving. Hiermee levert Kwintes een structurele bijdrage aan zelfredzaamheid, herstel en inclusie.

### Waar zijn we trots op?

Kwintes heeft in verschillende regio's verschillende dagbestedingslocaties en activiteiten- en ontmoetingscentrums waar verbinding gelegd wordt met de samenleving. Voorbeelden hiervan zijn de Waterspiegel in Lelystad, de Buurtschuur in Lekkerkerk en het Bruisnest (met o.a. het repaircafé en pc-hulp) in Gouda.

### Waar zijn we nog meer trots op?

Kwintes zet de training [Honest, Open and Proud \(HOP\)](#) in om cliënten te ondersteunen bij het omgaan met openheid over hun psychische kwetsbaarheid en het verminderen van zelfstigma. De HOP is recent toegevoegd aan het aanbod. Deze is tot nog toe 3 keer aangeboden. Dat betekent dat er in totaal ongeveer 20 cliënten hebben deelgenomen. In deze training leren cliënten bewust keuzes te maken over wat zij wel of niet delen met hun omgeving, zoals familie, vrienden of op het werk. Zij krijgen handvatten om hierover in gesprek te gaan. De

inzet van HOP draagt bij aan herstel, zelfregie en empowerment en sluit aan bij de herstelgerichte visie van Kwintes.

### Wat hebben we gedaan na de nulmeting?

We zijn trots op ons aanbod op het gebied van participatie. We zien daarbij ook nog ruimte voor groei en ontwikkeling. Daarom hebben we in de meerjarenstrategie opgenomen dat iedere cliënt een zinvolle en passende dag invulling heeft. We hebben afgelopen jaar hard gewerkt om daar een project van te maken. We starten in één regio met een pilot, met als doel een onderbouwd advies te formuleren. Met dit advies wordt participatie een integraal onderdeel van de begeleiding, beleidsvoering en bedrijfsvoering binnen de gehele organisatie. We starten de pilot van Q3 van 2026.

### Wat gaan we komend jaar doen?

**Plan:** We willen onderzoeken of en op welke wijze de Zorgstandaard destigmatisering, zoals gepubliceerd op de website van GGZ Standaarden, geïmplementeerd kan worden binnen Kwintes om stigma en zelfstigma verder te verminderen. **Do:** Hiervoor brengen we de inhoud en kernprincipes van de zorgstandaard in kaart en vergelijken deze met de huidige werkwijzen, visie en interventies binnen Kwintes. **Check:** Vervolgens beoordelen we de haalbaarheid, meerwaarde en aansluiting bij de praktijk, onder andere via reflectie met medewerkers en betrokken disciplines. **Act:** Op basis van deze analyse wordt besloten hoe de zorgstandaard (gedeeltelijk of volledig) wordt geïmplementeerd en welke vervolgstappen nodig zijn voor borging in beleid en praktijk.

## Pijler 5: samenwerken

### Algemeen beeld

Binnen Kwintes geloven we dat goede samenwerking leidt tot betere begeleiding. Door elkaar gemakkelijk te kunnen vinden en op een constructieve manier samen te werken, benutten we ieders expertise en versterken we de kwaliteit van de zorg. Binnen Kwintes is veel kennis aanwezig, maar deze wordt nog niet overal optimaal ingezet. Om teams hierin te ondersteunen, is in 2024 een poster ontwikkeld en verspreid naar alle beschermde woonvormen. Deze biedt inzicht in de interne ondersteuningsmogelijkheden. Zorgmanagers gebruiken deze poster om hierover het gesprek aan te gaan binnen de teams. We stimuleren medewerkers expliciet om onder andere naasten, gedragsdeskundigen, bemoeizorgcollega's en ervaringsdeskundigen te betrekken bij de begeleiding. Via intranet blijven we deze werkwijze actief onder de aandacht brengen.

### Waar zijn we trots op?

We hebben een succesvolle en innovatieve pilot gedraaid in hybride samenwerken doormiddel van digitale zorg. In deze pilot is ervaring opgedaan met nieuwe manieren van samenwerken en organiseren, waarbij flexibiliteit, leren en aanpassen centraal stonden. De positieve resultaten vormen de basis voor verdere opschaling. In totaal hebben 18 zorgteams meegedaan in de pilot van 4 maanden. Daarbij hebben 43 cliënten geplande zorg ontvangen, zij hebben in totaal 1080 contactmomenten gehad. Daarnaast hebben 181 cliënten gebruik kunnen maken van ongeplande zorg. Over de gehele pilotperiode zijn 11.620 digitale zorg minuten geboden. Binnen de maatschappelijk ggz zijn we eerste organisatie die stappen zet met een centraal digitaal team. Mede vanwege de positieve pilotresultaten starten we in 2026 met een organisatiebrede uitrol van deze nieuwe hybride werkwijze.

### Wat hebben we gedaan na de nulmeting?

Kwintes, Leger des Heils en Triade Vitree hebben samen een project opgezet om kennis en ervaringen over uiteenlopende ziektebeelden uit te wisselen. Het platform 1Sociaaldomein is daarom ingezet als oplossing, waarbij samen de Inspiratiehub combinatieproblematiek Flevoland is ontwikkeld. Binnen deze hub wordt expertise gebundeld en ontstaat een breder perspectief op zorg en

ondersteuning, waardoor professionals beter kunnen aansluiten bij de complexe behoeften van cliënten. De kracht van het platform zit in de praktische insteek: naast informatie over ziektebeelden en benaderingen kunnen professionals (anoniem) concrete vragen uit de praktijk stellen, die worden beantwoord door ervaren collega's.

### Wat hebben we nog meer gedaan na de nulmeting?

Naar aanleiding van de regiokaart complex heeft Kwintes samen met GGZ Centraal afspraken gemaakt over de inzet van time-out bedden. Per 1 oktober 2025 is binnen GGZ Centraal een zelfstandig opererende time-outvoorziening beschikbaar met twee bedden, met een uitbreiding naar vier bedden. Deze voorziening is op verzoek inzetbaar voor Wlz-cliënten die begeleiding ontvangen bij Kwintes. Begeleiders signaleren vaak in een vroeg stadium dat het gedrag van een cliënt veranderd. In de praktijk wordt door het FACT-team meestal pas ingegrepen wanneer de situatie onhoudbaar is geworden. In deze fase kan het gedrag van een cliënt onrust in de groep veroorzaken, wat er soms toe leidt dat een cliënt tijdelijk niet in de woning kan verblijven. Begeleiders geven aan dat dergelijke situaties vaker voorkomen kunnen worden door deze samenwerking, door cliënten tijdig een time-out plek aan te bieden.

### Wat gaan we komend jaar doen?

**Plan:** Kwintes wil de regiokaart complex in alle regio's inzetten om hiaten in het zorg- en ondersteuningsaanbod zichtbaar te maken en te dichten. **Do:** De regiokaart wordt in de hele organisatie ingezet en voortgezet. **Check:** Periodiek wordt geëvalueerd in hoeverre de inzet van de regiokaart bijdraagt aan het verminderen van hiaten, op basis van praktijkervaringen en casuïstiek. **Act:** Op basis van evaluaties past Kwintes werkwijzen en samenwerkingsafspraken aan en neemt vervolgstappen om geconstateerde hiaten duurzaam te dichten.

### Wat gaan we komend jaar nog meer doen?

**Plan:** We willen de in de volgende verbetercyclus nadrukkelijk bij de centrale cliëntenraad (CCR) input ophalen voor het Wlz-kwaliteitsverslag van 2027. **Do:** We plannen samen met de CCR in oktober 2026 een afspraak om gezamenlijk ideeën en plannen te vormen voor 2027. **Check:** Als de ideeën en plannen zijn uitgewerkt dan komen we nogmaals samen in november 2026 om te komen tot

een definitief ontwerp. **Act.** In 2027 worden de plannen uitgevoerd en de resultaten in gezamenlijkheid gevold.

## Pijler overstijgende thema's

### Overstijgend thema: *herstel ondersteunende zorg*

Een belangrijk onderdeel van ons multidisciplinair werken is het inzetten van ervaringsdeskundigheid. Kwintes is hierin al vergevorderd: we beschikken over een eigen vakgroep ervaringsdeskundigheid, gericht op zowel cliënten als medewerkers. Binnen de organisatie zijn ervaringsdeskundigen op drie niveaus vertegenwoordigd. We hebben ervaringsdeskundigen binnen het beleidsbureau. Zij waarborgen op organisatieniveau de inzet voor ervaringsdeskundigheid. We hebben regionale ervaringsdeskundigen. Ze maken kwartier voor trainingen zoals de WRAP (Wellness Recovery Action Plan). En we hebben nadrukkelijk beleid dat in ieder team begeleiders aanwezig zijn met ervaringsdeskundigheid. De ervaringsdeskundigen worden ondersteund via intervisie en kunnen zich verder ontwikkelen via interne opleidingsmogelijkheden. In steeds meer teams zijn ervaringsdeskundigen structureel onderdeel van het begeleidingsteam, wat bijdraagt aan herstelgerichte zorg.

Kwintes heeft de ambitie om nu en in de toekomst herstelondersteunend te werken. Wij vinden het belangrijk om oog te hebben voor herstel en groei van onze cliënten met aandacht voor kwetsbaarheden en beperkingen. Om deze reden heeft Kwintes ervoor gekozen om de SRH-methodiek toe te passen in de begeleiding van onze cliënten. Door deze methodiek wordt er gewerkt aan het herstel en creëren van een omgeving die daarbij steunend is. Door Kwintesbreed te gaan werken met de SRH-methodiek, hebben we één werkwijze en spreken we dezelfde taal met elkaar, met cliënten en met onze samenwerkingspartners.

### Overstijgend thema: *leren en ontwikkelen*

#### Standaard in vakmanschap

Binnen Kwintes hanteren we een opleidingsbeleid dat gericht is op het realiseren en borgen van een stevig basisniveau aan kennis en vaardigheden: de zogeheten *standaard in vakmanschap*. Dit bevat essentiële thema's zoals suïcidepreventie,

het melden van incidenten (VIM), medicatieverstrekking, somatische hulpvragen, bedrijfshulpverlening (BHV), methodisch werken (SRH), en omgaan met emoties en agressie. Voor medewerkers die werken met specifieke doelgroepen, zoals forensische cliënten, wordt deze standaard aangevuld met verdiepende scholing over forensische scherpte en het gebruik van de FARE-risicotaxatie.

#### Kwaliteit en veiligheidsmanagementsysteem

Kwintes werkt voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. De organisatie heeft gekozen voor het ISO 9001-certificaat, een wereldwijd erkende norm voor kwaliteitsmanagement. Hiermee borgen we dat processen voldoen aan gestelde kwaliteitseisen en dat er continu wordt gewerkt aan verbetering. Ter ondersteuning hiervan voert Kwintes structureel interne audits uit. Verbetermaatregelen die hieruit voortkomen, worden vastgelegd in een centraal verbeterregister, wat beheerd wordt door het directieteam (DT). Daarnaast voldoet Kwintes aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), waarmee kwaliteit en transparantie richting cliënten verder zijn geborgd. We zijn ook gecertificeerd voor de NEN7510., een certificaat voor informatiebeveiliging, gericht op het beschermen van medische en persoonlijke gegevens.

#### RI&E (Risico-Inventarisatie & Evaluatie)

Kwintes hecht grote waarde aan veilige en gezonde arbeidsomstandigheden. De organisatie is aangesloten bij een gecertificeerde arbodienst en hanteert een eigen RI&E-methodiek. Elke twee jaar voeren preventiemedewerkers samen met het team een RI&E uit op locatie, waarbij risico's systematisch in kaart worden gebracht en passende maatregelen worden geformuleerd. Deze worden opgenomen in een plan van aanpak dat in samenwerking met de zorgmanager wordt uitgevoerd. Na één jaar volgt een evaluatie om te beoordelen of de doelstellingen zijn behaald.

#### Incidenten en calamiteiten

Elk team beschikt over een aandachtsfunctionaris voor incidentmeldingen die toeziet op correcte opvolging. Organisatiebreed wordt jaarlijks een incidentenverslag opgesteld en besproken met zorgmanagers en directie. Bij calamiteiten wordt onderzoek verricht (via de Prisma-methodiek) en worden de uitkomsten gedeeld met betrokkenen. Ook verschijnt jaarlijks een

calamiteitenverslag met geleerde lessen en trends. Ook dat verslag wordt besproken met de zorgmanagers en directie.

## Overstijgend thema: *innovatie*

### **Kwintes klaar voor de toekomst**

Bij Kwintes werken we aan een toekomstbestendige organisatie, waarin medewerkers met plezier én vakmanschap hun werk kunnen doen. Vanwege structurele personeelstekorten zoeken we actief naar vernieuwende werkwijzen, gericht op arbeidsbesparing. Die zoektocht wordt vormgegeven binnen het programma *Kwintes klaar voor de toekomst*. We zetten in op 4 pijlers: anders werven en inzetten (van medewerkers), digitaal aftekenen van medicatie, digitale ondersteuning en activering en participatie.

Vanuit de pijler *digitale ondersteuning* hebben we verschillende innovaties getest met een positief resultaat. Dit jaar worden binnen de organisatie verschillende innovaties beschikbaar gesteld, waaronder spraakgestuurde rapportage, een slaaprobot, een medicatiedispenser en een druppelbril. Daarnaast starten we in 2026 met een volledig digitaal team dat hybride gaat samenwerken met begeleidingsteams.

De pijler *digitaal aftekenen* van medicatie is succesvol afgerond doordat alle teams inmiddels werken met het digitaal aftekenen van medicatie in Medimo.

Binnen *anders werven en inzetten* is samenwerking met het mbo college Hilversum een Kwintesklas gestart met een meer hybride opleiding op niveau 3. Dit gebeurt naar aanleiding van een veranderende zorgvraag. De studenten studeren na 2,5 jaar af en ontvangen dan 2 waardevolle diploma's: begeleider Maatschappelijk Zorg en Verzorgende IG. Met het opzetten van deze klas blijkt Kwintes ook een nieuwe doelgroep van medewerkers aan te trekken. Zie ook: [Kwintes ontvangt prijs van ministerie van VWS – Kwintes](#)

Tot slot wordt in het programma gewerkt aan verdere professionalisering van *activering en participatie* binnen de gehele organisatie. We beginnen in één regio met een pilot, met als doel een onderbouwd advies te formuleren over een effectieve en haalbare strategie waarmee participatie een integraal onderdeel

wordt van de begeleiding, beleidsvoering en bedrijfsvoering binnen de gehele organisatie.

## Overstijgend thema: *duurzaamheid*

Als organisatie willen we de komende jaren verdere stappen zetten op het gebied van duurzaamheid. Bij de ontwikkeling van nieuwe locaties streven we naar energiezuinige en milieuvriendelijke oplossingen. Duurzame zorg betekent voor ons zorg die niet alleen bijdraagt aan het welzijn van cliënten, maar ook milieubewust, kostenefficiënt en toekomstgericht is. In 2025 is duurzaamheidsbeleid gevormd en is er een Greenteam van start gegaan. Het Greenteam slaat de brug tussen beleid en de werkvloer, zodat het beleid vertaald kan worden naar de praktijk en andersom.

In 2023 heeft Kwintes de Green Deal Zorg ondertekend, een sectorbreed initiatief dat gericht is op het versnellen van verduurzaming binnen de zorg. Ook de nieuwste versie, Green Deal Samen werken aan duurzame zorg 3.0, wordt door Kwintes onderschreven. Hiermee verbinden wij ons aan de vijf centrale doelen van de deal, die wij actief integreren in onze bedrijfsvoering.