

Kwaliteitsbeeld

Goudenhart

2025

Auteur(s) Hanneke Hofman - directeur bestuurder Philippien Vunderink - adviseur kwaliteit en beleid	Versiebeheer Versie 0.1: 9 maart 2026 Versie 0.2: 16 maart 2026 Versie 0.3: 24 maart 2026 Feedback verwerkt Definitief: 24 maart 2026
Eigenaar (naam en functie) Hanneke Hofman, directeur bestuurder	Vaststellingsdatum 31 maart 2026
	Evaluatiedatum Jaarlijks

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding.....	3
1.1 Goudenhart – Fundis netwerk	5
1.2 Professionals - organisatiestructuur	5
1.3 Kwaliteit van bestaan	5
2 Bouwsteen 1 - Het kennen van wensen en behoeften	7
2.1 Ontwikkelpunten en acties in 2026.....	9
3 Bouwsteen 2 - Het bouwen van netwerken.....	11
3.1 Het cliëntnetwerk.....	11
3.2 Het professionele netwerk.....	12
3.3 Ontwikkelpunten en acties in 2026.....	13
4 Bouwsteen 3 - Het werk organiseren	14
4.1 Ontwikkelpunten en acties in 2026.....	16
5 Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen	18
5.1 Ontwikkelpunten en acties in 2026.....	20
6 Bouwsteen 5 - Inzicht in kwaliteit	21

1 Inleiding

2025 is te positioneren als het jaar waarin Goudenhart de beweging uit het Generiek Kompas verder heeft vertaald naar dagelijkse praktijk, sturing en interne beheersing. In het kwaliteitsbeeld 2024 is die beweging al duidelijk neergezet: focus op kwaliteit van bestaan, het open gesprek, professionele ruimte, leren & ontwikkelen en systematisch werken aan kwaliteit

We bouwen door op de vijf bouwstenen; wensen & behoeften, netwerken, werk organiseren, leren & ontwikkelen en inzicht in kwaliteit.

We maken in 2025 zichtbaar hoe we “van koers naar doen” zijn gegaan, o.a. via auditprogrammering op inhoudelijke thema’s, jaarplanevaluaties en borging van kernprocessen zoals medicatie.

Het jaar 2025 markeert voor Goudenhart een belangrijke fase in de beweging die wij de afgelopen jaren hebben ingezet: de verschuiving van kwaliteit van behandelen naar kwaliteit van bestaan als uitgangspunt voor al onze zorg en ondersteuning. Deze beweging wordt steeds zichtbaarder in het dagelijks werk. Medewerkers voeren vaker het open gesprek, tonen professionele ruimte en nemen eigenaarschap in wat goede zorg betekent voor iedere individuele cliënt.

Om deze ontwikkeling duurzaam te borgen, investeren we doelgericht in sturing en interne beheersing. Niet om te controleren om het controleren, maar om richting en houvast te bieden. Heldere kaders, systematische reflectie en inzicht in resultaten zorgen ervoor dat we consistent werken aan kwaliteit en continu kunnen verbeteren. Het Generiek Kompas vormt daarbij onze leidraad. De vijf bouwstenen helpen ons om zowel professioneel vakmanschap als organisatorische betrouwbaarheid verder te versterken.

1. Wensen & behoeften

Door structureel in gesprek te gaan met cliënten en naasten ontstaat een steeds rijker beeld van wat voor hen belangrijk is. Deze informatie wordt niet alleen verzameld, maar steeds beter benut als basis voor sturing -zodat keuzes, prioriteiten en verbeteracties aansluiten bij de leefwereld van cliënten.

2. Netwerken

We versterken onze positie binnen het netwerk van naasten, vrijwilligers en professionals rondom de cliënt. Door dit netwerk actief in kaart te brengen en te verbinden, vergroten we de gezamenlijke slagkracht én verbeteren we de betrouwbaarheid van afspraken, overdrachten en samenwerking.

3. Werk organiseren

Goed georganiseerde processen en een duidelijke structuur ondersteunen medewerkers in het bieden van professionele ruimte. In 2025 hebben we stappen gezet om het werk voorspelbaarder, overzichtelijker en beter beheersbaar te maken. Hiermee versterken we zowel de dagelijkse kwaliteit als onze interne beheersing.

4. Leren & ontwikkelen

Een lerende organisatie vraagt om ruimte om te reflecteren én om een systematiek die dit leren ondersteunt. We stimuleren teams om inzichten te delen, dilemma's te bespreken en samen te werken aan vakmanschap. Dit draagt direct bij aan het versterken van onze sturing: teams weten beter waarom ze doen wat ze doen en kunnen op basis van feiten én ervaringen bijsturen.

5. Inzicht in kwaliteit

Dit betekent voor ons het systematisch verzamelen, duiden en benutten van kwaliteitsinformatie. Door data, signalen en ervaringen te combineren ontstaat een betrouwbaar beeld van waar we staan en wat we nog te doen hebben. Dat doen we niet alleen, samen met de Fundis bedrijven waarmee we zorg leveren aan onze cliënten reflecteren op het totaal aan zorgverlening. Daarover verantwoorden we ons gezamenlijk bij het zorginstituut en stakeholders.

Met dit Kwaliteitsbeeld 2025 laten we zien hoe de beweging naar kwaliteit van bestaan hand in hand gaat met professionele sturing en interne beheersing. Zo bouwen we, samen met alle betrokkenen, verder aan zorg die betrouwbaar, mensgericht en toekomstbestendig is.

1.1 Goudenhart – Fundis netwerk

Goudenhart heeft een unieke positie binnen de vloot van Fundis en regionale ketenpartners. Het kwaliteitskader wordt vanuit Fundis voor de bedrijven opgesteld.

Goudenhart biedt specialistische behandeling voor kwetsbare ouderen en mensen met een chronische ziekte. We leveren multidisciplinaire behandeling, revalidatie en advies. Dat doen we in het verpleeghuis, tijdens kortdurende revalidatie en na opname in het ziekenhuis.

We werken samen met [Welthuis](#), [In-Beweging](#), [Transmitt Revalidatie](#) en [Zorgpension](#).

Vanuit de wijze waarop Goudenhart ingehuurd wordt voor de expertise en behandeling zijn de zorgorganisaties ons ‘klanten’. Wanneer je dit echter aan onze professionals vraagt zijn de cliënten in de diverse doelgroepen onze werkelijke klanten, hier zijn wij toe op aard.

Onze missie

Bieden van persoonlijke, innovatieve en professionele behandeling aan kwetsbare ouderen en cliënten met een chronische ziekte, met als doel de kwaliteit van leven te behouden of te verbeteren.

Onze visie

Door de toenemende kwetsbaarheid van steeds meer ouderen en arbeidsmarktproblematiek staat er steeds meer druk op de sector. Dit vraagt van Goudenhart dat ze verantwoord en efficiënt met middelen omgaat, flexibel, vindingrijk en ondernemend is. Inhoudelijke kwaliteit staat altijd voorop. Goudenhart wil in deze sector een betrouwbare en ondernemende partij zijn, ondanks de steeds grotere druk op ons arbeidspotentieel.

1.2 Professionals - organisatiestructuur

Goudenhart is een platte organisatie, het MT bestaat uit de directeur en twee managers behandeling. De in totaal 120 professionals werken in medische, paramedische en psychosociale vakgroepen. Elke vakgroep heeft een primus inter pares, die de vakgroep vertegenwoordigt in het PIP- MT overleg. Daar worden projecten, beleid en organisatorische veranderingen geagendeerd.

Onze professionals werken in de 18 verpleeghuizen van Welthuis, 4 locaties van het Zorgpension, twee locaties van In Beweging en de locatie van Transmitt revalidatie. Daarnaast vinden er eerstelijnsbehandeling plaats op verwijzing van of in samenwerking met de huisartsen in de regio.

1.3 Kwaliteit van bestaan

In 2025 hebben wij de term kwaliteit van bestaan verder verdiept en concreet vormgegeven. Waar dit begrip in 2024 vooral richtinggevend was, is het in 2025 zichtbaar en merkbaar geworden in ons dagelijks handelen. Dit komt onder andere tot uiting in de verdere ontwikkeling en toepassing van reablement, het comfortmodel en proactieve zorgplanning.

Deze ontwikkelingen sluiten aan bij een bredere maatschappelijke verandering, die zichtbaar is bij onze cliënten, hun naasten én onze professionals.

We gebruiken bewust het begrip kwaliteit van bestaan om te benadrukken dat welzijn een integraal onderdeel is van goede zorg. Kwaliteit van bestaan is persoonlijk en betekent voor iedereen iets anders. Tegelijkertijd herkennen wij hierin een aantal samenhangende dimensies, zoals eigen regie en autonomie, betekenisvolle relaties en sociale verbondenheid, gezondheid en veiligheid, en aandacht voor individuele kenmerken en de context waarin iemand leeft. Daarbij is er oog voor zowel objectieve als subjectieve factoren die van invloed zijn op hoe mensen hun leven ervaren.

In onze benadering staat niet alleen het perspectief van de cliënt centraal, maar ook dat van mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en professionals. Voor Goudenhart omvat kwaliteit van bestaan daarnaast nadrukkelijk de kwaliteit van samenwerking met onze keten- en samenwerkingspartners. Juist in die verbinding ontstaat ruimte om zorg en ondersteuning passend, tijdig en in samenhang vorm te geven.

Het kwaliteitskompas biedt ons handvatten om met alle betrokkenen continu het gesprek te voeren over wat bijdraagt aan kwaliteit van bestaan. Het ondersteunt ons in leren en ontwikkelen en in het gezamenlijk werken aan passende zorg, waarbij zorg niet een doel op zich is, maar een middel om kwaliteit van bestaan te versterken. Onze uitgangspunten daarbij zijn: respect voor de persoon, het open en gelijkwaardige gesprek, de kracht van samenwerking en het benutten van professionele ruimte.

2 Bouwsteen 1 - Het kennen van wensen en behoeften

In deze bouwsteen laten we zien hoe we het open gesprek verder versterken als basis voor kwaliteit van bestaan. Het uitgangspunt blijft hetzelfde: weten wat er voor iemand toe doet. We volgen hiermee de maatschappelijke beweging. Thema's zoals eigen regie, bewuste keuzes maken en omgaan met risico's staan centraal.

Het open gesprek is een doorlopend proces waarin we samen ontdekken wie iemand écht is, de mens achter de zorgvraag. Vanaf het eerste contact verbinden we iemands waarden, wensen en kwaliteit van leven met de zorg- en behandelbehoefte. Dat vormt het vertrekpunt voor alle afspraken: wat iemand zelf kan en wil blijven doen, wat naasten of het sociale netwerk kunnen bijdragen, hoe hulpmiddelen en technologie kunnen ondersteunen, en welke professionele zorg nodig is.

Voor professionals vraagt dit om reflectie op het eigen handelen en om bewust om te gaan met professionele standaarden, zodat er ruimte blijft voor individuele keuzes en maatwerk.

REABLEMENT: VAN VISIE NAAR DAGELIJKSE PRAKTIJK

Binnen revalidatie en herstel blijven wij ons, net als in 2025, expliciet richten op het reablement-gedachtegoed. Reablement ondersteunt cliënten om hun eigen leven te leiden op een manier die voor hen betekenisvol is. Het vraagt van professionals om de vraag te bekijken door de ogen van de cliënt en om samen te zoeken naar mogelijkheden, in plaats van beperkingen.

In 2025 zijn alle behandelprofessionals uitgenodigd voor de trainingen van Reablement. Deze trainingen zijn niet alleen gericht op het toepassen van de principes, maar ook op reflectie op het eigen handelen en de maatschappelijke verschuiving van de professional als 'expert op het voetstuk' naar samen beslissen, ruimte laten voor eigen keuzes en het accepteren van passende risico's, inclusief de keuze om wel of niet te behandelen.

De uitgangspunten blijven daarbij:

- We nemen niet over wat mensen zelf kunnen;
- We helpen mensen herwinnen wat zij niet meer kunnen;
- We zoeken samen naar oplossingen voor wat overblijft.

PALLIATIEVE ZORGPLANNING ¹ALS INTEGRAAL ONDERDEEL VAN HET ZORGPROCES

Iedere persoon is uniek. Ieders levensloop, achtergrond, cultuur, levensbeschouwing en sociale omgeving vormen het perspectief van waaruit iemand kijkt naar gezondheid, kwaliteit van leven en belangrijke keuzes. Op verschillende momenten in het leven – en zeker in de laatste levensfase – worden mensen geconfronteerd met beslissingen die betekenisvol en soms ingrijpend zijn. Proactieve zorgplanning helpt om deze momenten niet te laten

¹ In 2025 Advance Care Planning en in regio vaak Proactieve Zorgplanning genoemd

bepalen door urgentie, maar om tijdig en in dialoog te verkennen wat de cliënt nodig heeft, verwacht en wenst.

In 2025 hebben verschillende behandelaar gewerkt aan een methodiek waarin we Palliatieve zorgplanning (PZP) als integraal en cyclisch onderdeel van ons eigen zorgproces. Het tijdig voeren van gesprekken over wensen, doelen en voorkeuren is essentieel om zorg en behandeling aan te laten sluiten bij de kwaliteit van leven van de cliënt.

Het open gesprek binnen ACP richt zich onder andere op vragen als:

- Wat is voor u een fijn leven?
- Hoe kijkt u aan tegen uw vitaliteit en toekomst?
- Wat is voor u (nu en later) belangrijk in het leven?
- Wat is er voor u belangrijk voor de laatste levensfase?

In 2025 zijn alle betrokken medici aanvullend intern getraind in het voeren van deze gesprekken, met aandacht voor timing, communicatie en het omgaan met onzekerheid. PZP start bij het eerste contact en wordt herhaald en geëvalueerd bij MDO's, veranderingen in de gezondheidssituatie of bijvoorbeeld een ziekenhuisopname.

Deze ontwikkeling heeft zich in 2025 vertaald in een nieuw beleid. In 2026 zullen we dit verder doorontwikkelen. Daarin richten we ons niet alleen op interne doorontwikkeling, maar kijken we eveneens naar goed ketensamenwerking in de laatste levensfase.

WET ZORG EN DWANG: VRIJHEID EN REGIE ALS UITGANGSPUNT

Het uitgangspunt binnen de Wet zorg en dwang (Wzd) dat ieder mens recht heeft op vrijheid en regie vormt de basis voor zorg en behandeling van onze cliënten.

Samen met Welthuis heeft Goudenhart in 2025 een herziene visie op Vrijheid en Veiligheid gedefinieerd. Een visie die als uitgangspunt heeft dat cliënten zo vrij en zelfstandig mogelijk leven. Vrijheid is daarbij het uitgangspunt, veiligheid de randvoorwaarde. Samen met cliënten, hun naasten en zorgmedewerkers verkennen we welke risico's acceptabel zijn als deze bijdragen aan kwaliteit van leven, en waar bescherming noodzakelijk is.

We sluiten aan bij wat iemand thuis gewend was en bieden maximale bewegingsvrijheid. Als leefcirkels worden ingezet, kiezen we altijd eerst voor de ruimste mogelijkheden, tenzij onderbouwd moet worden waarom beperking nodig is. Bij veranderingen gaan we opnieuw in gesprek en zoeken we steeds de juiste balans.

Onvrijwillige zorg kan soms tijdelijk nodig zijn om ernstig nadeel te voorkomen. Dit zien we altijd als laatste stap en onderdeel van een cyclisch proces: voortdurend toetsen, afbouwen waar mogelijk. Vrijheid blijft de norm; beperkingen zijn de uitzondering.

De in 2025 gestarte transitie vraagt doorontwikkeling in 2026. Deze doorontwikkeling richt zich enerzijds op de ingezette cultuuromslag. Het is nodig om het thema vrijheid en

veiligheid blijvend onder de aandacht te houden en samen met cliënten en hun naasten en samen met zorgmedewerkers verder verdiepen en tot uitvoer brengen. Anderzijds vraagt de transitie ook om focus op domotica en technische aanpassingen die bewegingsvrijheid bevorderen.

HET OPEN GESPREK MET CLIËNTENVERTEGENWOORDIGING EN GREMIA

Naast het gesprek op individueel niveau voeren wij in 2025 ook nadrukkelijk het open gesprek met de gremia die cliënten vertegenwoordigen, zoals cliëntenraden en andere overlegstructuren. Hierin bespreken wij wat cliënten en hun naasten mogen verwachten gedurende opname of verblijf, en hoe maatschappelijke trends en ontwikkelingen hierop van invloed zijn.

Deze gesprekken dragen bij aan wederzijds begrip, realistische verwachtingen en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit van bestaan.

Een mooi voorbeeld hiervan betreft het gremia overleg waarin we samen met de RvC, diverse cliëntenraden en de ondernemingsraad een informatieve sessie georganiseerd hebben over de inhoud van de Wet Zorg en Dwang. Tijdens deze sessie hebben we vanuit creatieve werkvormen laten ervaren wat het betekent als je een deel van je fysieke en keuzevrijheid en regie verliest. Om vervolgens het open gesprek te voeren over vrijheid van leven vanuit dilemma's op het gebied van risicobeheersing en eigen regie.

2.1 Ontwikkelpunten en acties in 2026

In 2026 bouwt Goudenhart verder aan zorg die uitgaat van kwaliteit van bestaan, met ruimte voor eigen regie, bewuste keuzes en het open gesprek. De volgende ontwikkelpunten en acties staan daarbij centraal:

Het open gesprek als basis

We versterken het open gesprek als doorlopend onderdeel van onze zorg. In 2026 verdiepen professionals hun vaardigheden om samen met cliënten en naasten te verkennen wat er écht toe doet in het leven, en hoe zorg en ondersteuning hierop aansluiten. Reflectie op het eigen handelen en het bewust omgaan met professionele standaarden blijven daarbij belangrijk.

Reablement verder verankeren in de praktijk

Na de brede scholing in 2025 richten we ons in 2026 op het verder toepassen van reablement in het dagelijks handelen. Professionals blijven werken vanuit mogelijkheden in plaats van beperkingen, met als uitgangspunt dat mensen zo veel mogelijk zelf blijven doen, herstellen wat kan en samen zoeken naar oplossingen waar nodig.

Doorontwikkeling palliatieve zorgplanning

Palliatieve zorgplanning is in 2025 verankerd in beleid; in 2026 werken we aan verdere doorontwikkeling en borging in de praktijk. We versterken de cyclische toepassing van deze

gesprekken en richten ons nadrukkelijker op samenwerking in de keten, zodat zorg in de laatste levensfase goed aansluit bij wensen en behoeften, ook over organisatiegrenzen heen.

Vrijheid en regie binnen de Wet zorg en dwang

De ingezette beweging naar meer vrijheid en eigen regie krijgt in 2026 verdere verdieping. Vrijheid blijft het uitgangspunt, onvrijwillige zorg de uitzondering. We blijven samen met cliënten, naasten en medewerkers in gesprek over het verantwoord omgaan met risico's, het afbouwen van beperkingen waar mogelijk en het zorgvuldig toepassen van de Wet zorg en dwang in de dagelijkse praktijk.

Structureel in gesprek met cliëntenvertegenwoordiging

Naast het individuele gesprek blijven we in 2026 investeren in het open gesprek met cliëntenraden en andere gremia. Deze dialoog draagt bij aan wederzijds begrip, realistische verwachtingen en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit van bestaan.

3 Bouwsteen 2 - Het bouwen van netwerken

Om kwaliteit van bestaan te versterken, is een bredere samenwerking tussen het sociale en professionele netwerk noodzakelijk. Dit vraagt om een andere rolverdeling tussen cliënt, naasten, samenleving en professionals. In het Generiek Kompas wordt onderscheid gemaakt tussen het cliëntnetwerk en het professionele netwerk. Ook voor Goudenhart zijn deze beiden netwerken en het onderlinge samenspel van continue belang.

3.1 Het cliëntnetwerk

Binnen het netwerk rondom de cliënt spelen mantelzorgers, familie en andere naasten een belangrijke rol. Door het netwerk actief te betrekken, ontstaat een completer beeld van de cliënt en diens thuissituatie. Daarnaast kan het netwerk een waardevolle bijdrage leveren aan de kwaliteit van bestaan van onze cliënten, aanvullend op individuele behandelingen. Het versterken van deze samenwerking en het expliciet maken van verwachtingen en mogelijkheden is een doorlopend proces binnen zorg en behandeling.

REABLEMENT EN HET CLIËNTNETWERK

Vanuit de reablement principes is afstemming met mantelzorgers en naasten van groot belang. We maken nadrukkelijker onderscheid tussen wat de cliënt zelf kan en wil doen, wat het netwerk kan bijdragen, welke rol innovatie speelt en waar professionele inzet nodig is. Onze professionals worden primair ingezet bij hulp- en behandelvragen die niet door de cliënt zelf, het netwerk of technologische ondersteuning opgelost kunnen worden.

INNOVATIE TER ONDERSTEUNING VAN HET NETWERK

Goudenhart maakt al enkele jaren gebruik van innovatieve toepassingen ter ondersteuning van de behandeling en samenwerking met het netwerk. In 2025 is telerevalidatie als belangrijk hulpmiddel ingezet, aanvullend op de paramedische behandeling. Cliënten kunnen zelfstandig of samen met hun naasten oefeningen uitvoeren die door de professional zijn voorbereid. Dit stimuleert eigen regie, vergroot de betrokkenheid van het netwerk en draagt bij aan een actiever dagritme.

Daarnaast wordt de anamnese bij cliënten en familie voorafgaand aan opname binnen de herstellzorg op innovatieve wijze uitgevraagd en automatisch vastgelegd op de juiste plek in het dossier. Deze werkwijze vermindert administratieve lasten en creëert meer ruimte voor het goede gesprek.

Vanuit cliënten en hun naasten krijgen we hier positieve feedback op, dat het prettig is om in alle rust deze informatie in te kunnen vullen, maar vooral dat er vooraf een contactmoment is met de revalidatie & behandelorganisatie. Dit geeft een welkom gevoel.

Zowel vanuit de naasten als vanuit andere disciplines hebben we tips gehad om dit verder uit te breiden. In 2026 pakken we dit concreet op en wordt de digitale woning inventarisatie uitgewerkt maar ook vragenlijsten vanuit bijvoorbeeld de logopedie of diëtetiek. Door deze innovaties verschuift de focus van registreren naar betekenisvolle dialoog.

3.2 Het professionele netwerk

Goudenhart werkt binnen een breed professioneel netwerk. Naast de samenwerkingen met partners binnen het Fundis-netwerk vervullen wij een actieve rol in met name de regionale netwerken in Zoetermeer. In deze ketensamenwerkingen richten wij ons op het verlagen van drempels tussen organisaties, professionals en digitale systemen. Het doel is om samenwerking te versterken en continuïteit van zorg te verbeteren, met de cliënt als gezamenlijk vertrekpunt.

COMMISSIES KWALITEIT

Goudenhart vervult een regierol in diverse kwaliteitscommissies. Zo neemt Goudenhart de voorzittersrol van de commissie Wet zorg en dwang (Wzd) voor haar rekening, waarin ook Welthuis participeert. Deze commissie richt zich op de uitvoering, doorontwikkeling en evaluatie van het Wzd-beleid. In het bijzonder de beweging naar vrijheid en veiligheid binnen de Wzd.

Ook de medicatiecommissie draait onder voorzitterschap van Goudenhart. Hierin wordt samengewerkt binnen het Fundis netwerk met Welthuis, In Beweging en Transmitt. Deze commissie ziet toe op de uitvoering van het medicatiebeleid volgens wet- en regelgeving. In 2025 is duurzaamheid en het verminderen van verspilling een steeds belangrijker thema binnen deze commissie geworden. Deze beweging blijft in 2026 van groot belang.

Goudenhart participeert ook in de commissie Hygiëne & Infectiepreventie, waarin het centrale IPC-beleid binnen de Fundis-groep wordt ontwikkeld. Deze commissie wordt voorgezeten door Welthuis en kent deelname van alle zorgbedrijven binnen de groep. In 2025 is vanuit deze commissie een project uitgevoerd gericht op antibioticaresistentie.

SAMENWERKING BINNEN IZA-REGIO'S

Goudenhart actief betrokken binnen de IZA-regio's *Samen Zoetermeer Gezond* en *Gedeelde Zorg Midden-Holland*. Zowel op het niveau van visie en strategie als op inhoudelijke thema's zijn het managementteam en professionals van Goudenhart betrokken.

De focus ligt hierbij onder andere op het versterken van geriatrische (medische) expertise in de eerste lijn, het verbeteren van digitale informatie-uitwisseling, proactieve zorgplanning, reablement en de ondersteuning van mantelzorgers. Deze regionale samenwerking draagt bij aan toekomstbestendige zorg en sluit aan bij onze ambitie om kwaliteit van bestaan gezamenlijk vorm te geven

3.3 Ontwikkelpunten en acties in 2026

In 2026 werkt Goudenhart verder aan het versterken van netwerken rondom de cliënt. We geloven dat kwaliteit van bestaan ontstaat in samenspel: tussen cliënten, hun naasten, professionals en samenwerkingspartners in de regio. Onze inzet richt zich op het verduidelijken van rollen, het slim inzetten van innovatie en het versterken van regionale samenwerking.

Versterken van het cliëntnetwerk

Goudenhart blijft in 2026 investeren in een actieve en gelijkwaardige samenwerking met mantelzorgers en naasten. Vanuit de reablement gedachte maken we bewuster onderscheid tussen wat cliënten zelf kunnen en willen, wat hun netwerk kan bijdragen en waar professionele ondersteuning nodig is. Dit vraagt om heldere verwachtingen en een open dialoog, vanaf de start van de zorg.

Digitale ondersteuning speelt hierbij een steeds grotere rol. Na de succesvolle inzet van telerevalidatie breiden we in 2026 de digitale toepassingen verder uit, onder andere met een digitale woninginventarisatie. Deze innovaties ondersteunen cliënten en hun netwerk, verminderen administratieve lasten en creëren meer ruimte voor het goede gesprek.

Doorontwikkeling van het professionele netwerk

Binnen het professionele netwerk blijft Goudenhart actief bijdragen aan kwaliteit en continuïteit van zorg. In 2026 zetten we onze regierol in kwaliteitscommissies voort, met blijvende aandacht voor vrijheid en veiligheid binnen de Wet zorg en dwang, zorgvuldig medicatiegebruik en het terugdringen van verspilling. Ook thema's als infectiepreventie en antibioticaresistentie blijven nadrukkelijk op de agenda.

Regionale samenwerking en toekomstbestendige zorg

Goudenhart blijft in 2026 actief betrokken bij de regionale samenwerkingsverbanden binnen de IZA-regio's Samen Zoetermeer Gezond en Gedeelde Zorg Midden-Holland. De focus ligt op het versterken van geriatrische expertise in de eerste lijn, betere digitale informatie-uitwisseling, proactieve zorgplanning en ondersteuning van mantelzorgers. Samen met onze partners werken we zo aan toegankelijke, samenhangende en toekomstbestendige zorg, met de cliënt als gezamenlijk vertrekpunt.

4 Bouwsteen 3 - Het werk organiseren

Goudenhart levert professionele behandeldiensten als aanvulling op de zorg die wordt geboden door de zorgprofessionals van onze keypartners binnen het Fundis netwerk. De diversiteit aan organisaties, contexten en doelgroepen vraagt om zorgvuldige afstemming, zowel op individueel cliëntniveau als op overstijgend niveau binnen samenwerkingsverbanden, zoals de diamantstructuur binnen Fundis. Hierbij gaat het niet alleen om beschikbaarheid, inzet en bereikbaarheid, maar ook om een deskundigheidsmix die aansluit bij de vraag en complexiteit van de doelgroep.

FORMATIE EN VERZUIM

Een stabiele formatie van professionals is een essentiële randvoorwaarde om kwaliteit te leveren en ruimte te creëren voor het goede gesprek. In de afgelopen jaren is daarom ingezet op het opbouwen van een vaste formatie en het minimaliseren van externe inzet. Deze stabiliteit vormt een stevige basis om verder te bouwen aan continuïteit, kwaliteit en ontwikkeling.

Het ziekteverzuim binnen Goudenhart is met 3,5% laag voor de zorgsector. Toch ervaren we, met name in de kleinere vakgroepen uitdagingen op het gebied van continuïteit, met name gerelateerd aan zwangerschaps- en ouderschapsverloven.

Net als in voorgaande jaren blijft aandacht bestaan voor duurzame inzetbaarheid, werkdruk en het behouden van bevlogen professionals.

PROFESSIELE INBRENG EN MEDEZEGGENSCHAP (PIP MT)

Goudenhart hecht grote waarde aan de stem van professionals. Naast vakgroep overleggen, is er maandelijks een zogenoemd PIP MT, waarin de primus inter pares van elke vakgroep vertegenwoordigd is. Dit overleg biedt ruimte om mee te denken en te spreken over beleid, inhoud en organisatie.

In 2025 wordt het PIP MT verder benut als platform voor dialoog over professionele ruimte, kwaliteitsontwikkelingen en strategische keuzes. Hiermee versterken wij eigenaarschap en betrokkenheid van professionals bij de koers van de organisatie.

STRATEGISCHE KOERS EN POSITIONERING

Goudenhart is in belangrijke mate verbonden met de resultaten en koers van de keypartners binnen het Fundis netwerk. Om meer eigen regie te nemen, is in 2024 gestart met het herijken en ontwikkelen van een eigen strategische koers, welke in 2025 meer vorm heeft gekregen.

Parallel hieraan hebben strategische sessies plaatsgevonden binnen de diamant Herstelzorg, met als doel de samenwerking te versterken en de onderlinge kwetsbaarheid te verminderen.

Daarnaast is binnen het Fundis-netwerk gewerkt aan het scherp krijgen van het DNA van Fundis en wordt de netwerkstrategie de komende jaren verder uitgewerkt. De positionering van Goudenhart binnen dit netwerk krijgt hierin expliciet aandacht.

INNOVATIE EN VERMINDERING ADMINISTRATIEVE LASTEN

Goudenhart ziet grote kansen in administratieve innovatie. Doel is het verminderen van administratieve lasten, zodat professionals meer tijd en aandacht kunnen besteden aan de cliënt en het goede gesprek. In 2025 zijn de eerste stappen op dit gebied gezet en zijn de digitale systemen hierop ingericht. Uitrol zal in 2026 plaatsvinden.

Zo is in het cliëntdossier een wijziging aangebracht. Waar voorheen bij opname pdf-documenten in de archiefmap werden gezet, is dit nu omgezet zodat informatie direct in de juiste velden in Ysis beschikbaar is. Dit voorkomt dubbele uitvraag en handmatig werk.

Tot slot wordt in samenwerking met de IZA-regio's wordt gewerkt aan realtime databeschikbaarheid binnen de keten. Deze ontwikkelingen dragen bij aan betere informatie-uitwisseling, minder registratiedruk en meer focus op kwaliteit van bestaan.

PROFESSIONALISERING LABORATORIUMPROCESSEN

In 2025 heeft Goudenhart een professionaliseringsslag gemaakt op het gebied van contractering en procesinrichting van laboratoriumaanvragen. Onder begeleiding van Intrakoop is een aanbesteding uitgevoerd, waarbij is gekozen voor een regionale partner: het Groene Hart Ziekenhuis.

Met de implementatie in 2026 verwachten wij een duidelijke kwaliteitsslag te maken in processen, data en feedback, en tegelijkertijd meer financiële grip te krijgen op dit onderdeel van de zorg.

DUURZAAMHEID: MEDICATIE

Binnen Goudenhart werkt een betrokken groep artsen en leidinggevenden aan het in kaart brengen en terugdringen van medicatieverspilling. Hoewel huidige wet- en regelgeving hierin nog beperkende kaders kent, is in 2025 een plan opgesteld om verspilling systematisch inzichtelijk te maken.

Binnen dit traject onderscheiden we in 2026 drie lijnen die we verder verkennen en uitwerken.

Verspil geen pil

In het eerste kwartaal van 2026 wordt dit plan, in samenwerking met Welthuis, uitgevoerd. Op basis van deze inzichten wordt gewerkt aan een vervolgaanpak om verspilling in aantallen en kosten te verminderen, waar dit verantwoord en mogelijk is. Hiermee dragen wij bij aan duurzame zorg, zonder concessies te doen aan kwaliteit en veiligheid.

Herziening werkvoorraad en noodvoorraad

In 2026 onderzoeken we hoe we verspilling tegen kunnen gaan door herziening van de werkvoorraad en de noodvoorraad. In de palliatieve fase of direct na opname vinden regelmatig medicatie wijzigingen plaats. Gedane leveringen gaan weer retour of worden vernietigd, wat veel verspilling met zich meebrengt.

In nauwe samenwerking met de apotheek, medische vakgroep en zorgmedewerkers, onderzoeken we de mogelijkheden om de werkvoorraad op veilige en verantwoorde wijze te herzien en op enkele middelen uit te breiden. Dit betekent dat na voorschrift niet altijd een levering vanuit de apotheek plaats vindt, maar dat er -in vooraf beschreven situaties- vanuit de werkvoorraad op de afdeling geleverd wordt. Dit voorkomt extra leveringen en vervoersbewegingen, maar bovenal wordt er op maat en per dag geleverd en gaan we op die manier verspilling tegen.

Dubbele controle

Een andere ontwikkeling die bijdraagt tot duurzame inzetbaarheid is de verkenning om de dubbele controle op alle risicovolle medicatie af te schaffen. Vanuit de veilige principes vragen we nu voor alle risicovolle medicatie om een dubbele controle uit te voeren. Dit vraagt voor al deze momenten dat twee zorgmedewerkers samen de medicatie controleren. In veel gevallen merken we dat deze controle ook op een andere manier kan plaatsvinden en niet altijd iets toevoegt. In navolging van de eerste landelijke initiatieven onderzoekt Goudenhart, samen met Welthuis, In Beweging en Transmitt, de mogelijkheden om de dubbele controle als verplichting af te schaffen. Uitgangspunt hier is om geen onnodige administratieve last te vragen van onze medewerkers. Vanzelfsprekend staat het medewerkers altijd vrij een collega te consulteren wanneer zij zelf de dubbele controle willen laten uitvoeren.

4.1 Ontwikkelpunten en acties in 2026

In 2026 werkt Goudenhart verder aan een toekomstbestendige organisatie van het werk, waarin continuïteit, professionele ruimte en kwaliteit van bestaan centraal staan. De belangrijkste ontwikkelpunten en acties zijn:

Stabiele inzet van professionals

Goudenhart bouwt in 2026 verder op een stabiele vaste formatie. Aandacht blijft uitgaan naar duurzame inzetbaarheid, het beheersen van werkdruk en het waarborgen van continuïteit, met name in kleinere vakgroepen. Hiermee creëren we ruimte voor het goede gesprek en professionele aandacht voor de cliënt.

Versterken van professionele zeggenschap

De inbreng van professionals blijft een belangrijk uitgangspunt. Het PIP MT wordt in 2026 structureel benut als platform voor dialoog over kwaliteit, professionele ruimte en strategische keuzes. Dit versterkt eigenaarschap en betrokkenheid bij de koers van Goudenhart.

Duidelijke positionering binnen het Fundis-netwerk

In 2026 krijgt de doorontwikkeling van de eigen strategische koers verder vorm. Tegelijkertijd wordt de positionering van Goudenhart binnen het Fundis-netwerk aangescherpt, met als doel meer regie, sterkere samenwerking en minder onderlinge kwetsbaarheid binnen de keten. Passend bij het leiderschapsprogramma FLINK waaraan alle directeuren van het Fundis Netwerk deelnemen.

Minder administratieve lasten, meer tijd voor de cliënt

In 2026 worden administratieve innovaties breed uitgerold. Door slimmer gebruik van digitale systemen, zoals verbeteringen in het cliëntdossier en het digitaliseren van medische werkprocessen & waarneemschema, verminderen we registratiedruk en dubbele handelingen. Dit draagt bij aan meer tijd en aandacht voor cliënten en kwaliteit van bestaan.

Professionalisering van laboratoriumprocessen

Met de implementatie van nieuwe afspraken met een regionale laboratoriumpartner wordt in 2026 een kwaliteitsslag gemaakt in processen, datakwaliteit en feedback. Dit leidt tot betere ondersteuning van professionals en meer financiële grip.

Duurzamer omgaan met medicatie

In 2026 zet Goudenhart concrete stappen om medicatieverspilling te verminderen. Dit doen we door inzicht te krijgen in verspilling, het herzien van werk- en noodvoorraden en het kritisch heroverwegen van de verplichte dubbele controle bij risicovolle medicatie. Uitgangspunt is veilige zorg met zo min mogelijk onnodige administratieve belasting voor medewerkers.

5 Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen

Goudenhart is een opleidingsorganisatie waarin continu nieuwe professionals worden begeleid in hun leer- en ontwikkelproces. Leren en ontwikkelen zien wij als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de organisatie én van de individuele professional.

Dit doen wij o.a. in aansluiting op de ontwikkelingen vanuit beroepsverenigingen, kwaliteitsregisters en wettelijke verplichtingen voor onze BIG-geregistreerde professionals.

Goudenhart biedt professionals ruimte om zich blijvend te ontwikkelen door te investeren in tijd, faciliteiten en inzicht. Leren, reflecteren en ontwikkelen zijn hiermee geen afzonderlijke activiteiten, maar integraal onderdeel van het dagelijks werk en van het leveren van kwaliteit van bestaan.

OPLEIDINGSKLIMAAT

In de afgelopen jaren heeft Goudenhart zich ontwikkeld tot een volwaardig opleidingsinstituut voor nieuwe professionals. Dit is een strategische investering in de toekomst, die bijdraagt aan continuïteit, deskundigheid en het beperken van hoge wervingskosten en externe inhuur. Binnen alle vakgroepen wordt doorlopend opgeleid.

Binnen de paramedische vakgroepen biedt Goudenhart stageplaatsen aan studenten. Binnen de psychosociale vakgroepen worden nieuwe GZ-psychologen opgeleid; hiervoor is de visitatie van de landelijke opleidingsorganisatie succesvol doorlopen. Binnen de medische vakgroepen wordt taakdifferentiatie verder ontwikkeld en leiden wij zowel verpleegkundig specialisten als physician assistants op. Daarnaast worden specialisten ouderengeneeskunde opgeleid en investeren wij in de vervolgopleiding tot kaderarts specialist ouderengeneeskunde.

Dit brede opleidingsklimaat draagt bij aan kennisontwikkeling, innovatie en het versterken van de professionele cultuur binnen Goudenhart.

SAMEN LEREN EN REFLECTEREN

Professionals wisselen kennis en ervaringen uit via diverse vormen van gezamenlijk leren. In 2025 blijven intern georganiseerde kenniscarrousels een belangrijk instrument, bijvoorbeeld op het gebied van de Wet zorg en dwang (Wzd) en Advance Care Planning (ACP). Daarnaast worden gerichte inhoudelijke trainingen, lunchbijeenkomsten en intervisies georganiseerd.

Ook moreel beraad maakt onderdeel uit van het leerklimaat, met name wanneer het gaat om medisch-ethische dilemma's. Deze vorm van reflectie ondersteunt professionals bij het maken van zorgvuldige afwegingen en draagt bij aan het versterken van professioneel handelen binnen complexe situaties.

Naast vakinhoudelijke ontwikkeling wordt geïnvesteerd in persoonlijke groei en professionele vaardigheden. Trainingen op het gebied van weerbaarheid, feedback geven en ontvangen en professionele communicatie ondersteunen professionals om duurzaam inzetbaar te blijven en met vertrouwen het goede gesprek te voeren.

Wenkend perspectief 2026 – gebaseerd op de ervaringen in 2025

In 2025 heeft Goudenhart de eerste stappen gezet gericht op het nieuwe veiligheidsdenken, waarbij de eerste incident analyses hebben plaatsgevonden vanuit deze methodiek. Onze blik was daarin niet alleen gericht is op wat er misgaat, maar juist op wat er goed gaat in de dagelijkse praktijk. Leren en verbeteren krijgt langzaam meer vorm als basis voor een duurzaam leer- en verbeterklimaat, waarin medewerkers, cliënten, naasten en ketenpartners gezamenlijk bijdragen aan de kwaliteit van zorg. De ervaringen in 2025 laten zien dat dit perspectief niet alleen helpt om risico's beter te begrijpen, maar vooral om gezamenlijke en gedragen verbeterpunten te definiëren.

Vanuit deze positieve ervaring, willen we in 2026 verkennen hoe we deze methodiek verder in kunnen zetten door leren en ontwikkelen steeds meer samen mét betrokkenen te organiseren. Door casuïstiek, gebeurtenissen en dagelijkse situaties gezamenlijk te analyseren, ontstaat een breed leerbeeld. Dit helpt ons om de werkelijkheid van zorg beter te begrijpen: dynamisch, relationeel en altijd contextafhankelijk.

We blijven daarbij inzetten op leren van gebeurtenissen, niet vanuit de reflex om te 'repareren', maar vanuit nieuwsgierigheid naar hoe professionals, teams en ketenpartners dagelijks met complexiteit omgaan. Successen, onverwachte wendingen en praktische oplossingen worden méér zichtbaar gemaakt en gedeeld. Zo bouwen we aan een cultuur waarin verbeteringen voortkomen uit het versterken van wat werkt, in plaats van het alleen voorkomen van wat fout kan gaan.

Door deze gezamenlijke leerbeweging wil Goudenhart in 2026 verder ontwikkelen in het nieuwe veiligheidsdenken om zo in de aankomende jaren verder uit te groeien tot een organisatie die niet alleen veilig werkt, maar vooral veiligheid creëert door samenwerking, dialoog en voortdurende ontwikkeling.

INDIVIDUELE PROFESSIONELE ONTWIKKELING

Van professionals wordt verwacht dat zij voldoen aan de opleidingseisen en herregistratieverplichtingen binnen hun vakgebied. Goudenhart faciliteert dit door middel van een individueel opleidingsbudget.

LEREN EN ONTWIKKELEN BINNEN HET FUNDIS NETWERK

Goudenhart heeft een duidelijke rol om een bijdrage te leveren aan leren en ontwikkelen binnen andere Fundis bedrijven. Dagelijks hebben de behandelaars van Goudenhart een rol in kennisoverdracht rondom de cliënt, zowel naar medewerkers, vrijwilligers als de cliënt en diens naasten. We zien dat deze kennisoverdracht direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en zeker ook aan de eerder genoemde kwaliteit van bestaan.

Naast kennisoverdracht op cliëntniveau zijn er jaarlijks vele initiatieven waar behandelaars van Goudenhart klinische lessen verzorgen voor zorgteams. In 2026 wil Goudenhart deze rol

verder professionaliseren en zich meer positioneren als kenniscentrum binnen het Fundisnetwerk. Dit vertaalt zich bijvoorbeeld in de doorontwikkeling van de medisch ethische commissies, maar ook in de expertrol van de Wzd commissie en geneesmiddelencommissie.

Specifiek binnen het thema Wzd heeft Goudenhart in de voorzittersrol nog een extra verantwoordelijkheid. Enerzijds worden de Wzd functionarissen van Goudenhart ingezet voor kennisoverdracht in casuïstiek, maar ook als vraagbaak op afdelings- of locatieniveau. Anderzijds heeft Goudenhart een prominente rol in de organisatie van de platformbijeenkomst, beter bekend als Wzd-on-tour. In november 2025 heeft een succesvolle bijeenkomst plaatsgevonden, met ruimte voor kennisoverdracht en reflectie. Voor 2026 staat weer een nieuwe bijeenkomst in de planning.

5.1 Ontwikkelpunten en acties in 2026

In 2026 bouwt Goudenhart verder aan een sterk en toekomstgericht leerklimaat, waarin professionele ontwikkeling, samenwerking en veiligheid centraal staan.

Versterken van het opleidingsklimaat

Goudenhart blijft investeren in haar rol als opleidingsorganisatie. Door het opleiden van nieuwe professionals binnen alle vakgroepen dragen we bij aan continuïteit, deskundigheid en innovatie. Taakdifferentiatie en vervolgopleidingen worden verder doorontwikkeld, passend bij de groeiende complexiteit van zorg.

Samen leren en reflecteren als vast onderdeel van het werk

Gezamenlijk leren blijft een belangrijke pijler. In 2026 zetten we kennisdeling, intervisie, moreel beraad en themabijeenkomsten voort en verdiepen deze. Reflectie op praktijkervaringen ondersteunt professionals bij zorgvuldige afwegingen en versterkt professioneel handelen in complexe situaties.

Doorontwikkeling van leren volgens het nieuwe veiligheidsdenken

Op basis van de ervaringen in 2025 ontwikkelt Goudenhart zich in 2026 verder in het nieuwe veiligheidsdenken. Leren van gebeurtenissen gebeurt samen met professionals, cliënten, naasten en ketenpartners. De focus ligt op begrijpen wat werkt in de dagelijkse praktijk en het versterken van succesvolle werkwijzen. Zo bouwen we aan een open leer- en verbetercultuur waarin veiligheid ontstaat door dialoog en samenwerking.

Blijvende aandacht voor individuele professionele ontwikkeling

Professionals blijven zelf verantwoordelijk voor hun deskundigheid en herregistratie. Goudenhart ondersteunt dit met tijd, faciliteiten en een individueel opleidingsbudget, zodat leren en ontwikkelen vanzelfsprekend onderdeel blijft van het werk.

Versterken van de kennisrol binnen het Fundis-netwerk

In 2026 positioneert Goudenhart zich nadrukkelijker als kenniscentrum binnen het Fundis-netwerk. Dit doen we door onze expertise verder te delen via klinische lessen, commissies en netwerken, waaronder de medisch-ethische commissies en de Wet zorg en dwang (Wzd).

6 Bouwsteen 5 - Inzicht in kwaliteit

Naast het leren en ontwikkelen van onze professionals is het belangrijk dat Goudenhart zich als organisatie ook verder ontwikkelt door een open klimaat waarin feedback, continue reflectie en dialoog gestimuleerd worden.

In onze jaarcyclus wordt gereflecteerd op doelen, werkwijzen en resultaten, waardoor er een lerend klimaat ontstaat. Het systematisch werken aan kwaliteit is een randvoorwaarde voor alle bovenstaande bouwstenen en de basis voor het maken van beleid en de (meer) jarenplannen.

Vanuit het Generiek Kompas stelt Goudenhart jaarlijks een kwaliteitsbeeld op. Dit beeld is enerzijds een vertaling vanuit het jaarplan, anderzijds een reflectie én een doorkijkje in de (zorg)inhoudelijke thema's die spelen binnen de organisatie.

ISO 9001:2015

In april 2024 is er een nieuwe 3-jaarlijkse cyclus gestart waarin CIO Goudenhart getoetst wordt op de ISO 9001: 2015 norm. Uit deze audit zijn aanbevelingen gekomen, die opgepakt worden in de jaarcyclus. In 2025 heeft een tussentijdse externe audit plaatsgevonden. De belangrijkste bevindingen zijn hieronder weergegeven.

Goudenhart werkt in 2025 vanuit een helder jaarplan met duidelijke doelstellingen en een uitgewerkt kwaliteitsbeeld dat richting geeft aan de belangrijkste kwalitatieve thema's. De organisatie heeft goed zicht op de behandelprocessen en relevante ontwikkelingen, mede door structurele monitoring via het managementteam en periodieke reviewgesprekken. Binnen zowel de Diamant Herstelzorg als Fundis-breed vervult Goudenhart een coördinerende rol op cruciale beleidsterreinen zoals de Wet zorg en dwang, medicatiebeleid en infectiepreventie. Interne audits zijn systematisch ingericht en worden zorgvuldig opgevolgd. Risico's in het behandelproces zijn inzichtelijk gemaakt via een risicomatrix en worden actief opgepakt binnen kwaliteitscommissies.

Daarnaast is de personele basis sterk: er is nauwelijks verloop, de functiemix is passend en taakherschikking tussen verpleegkundig specialisten en specialisten ouderengeneeskunde is effectief doorgevoerd. De opleiding van AIOS en ANIOS draagt bij aan kennisdeling en een meer systematische manier van werken. De afstemming met andere Fundis-zorgbedrijven verloopt daarbij gestructureerd en consistent.

Tegelijkertijd zijn er duidelijke ontwikkelpunten zichtbaar. De positionering van Goudenhart wordt momenteel herijkt door directie en management, waarbij onder meer de resultaten van het Fundis DNA onderzoek door Common Eye worden betrokken. Dit vraagt om verdere concretisering in koers en rolvastheid. De inbedding van reablement in de dagelijkse werkprocessen bevindt zich nog in een beginfase: hoewel scholing is gestart, vraagt duurzame implementatie om verdere aandacht. Ook de doorontwikkeling en borging van het

medisch perspectief via vakgroepen kan worden versterkt, met name als het gaat om het structureel toepassen van innovatieve werkwijzen.

KLACHTEN – CALAMITEITENONDERZOEK

Onze klachtenprocedure geeft ook inzichten om verder te ontwikkelen. Binnen Goudenhart verzorgd Quasir, evenals bij de andere Fundis organisaties, voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris. In 2025 zijn er 6 klachten ingediend. Vier klachten betroffen de vakgroep medisch, één ergotherapie en één fysiotherapie. Het meest genoemde klachtonderwerp is communicatie. Zes klachten zijn op locatie positief afgerond, onder begeleiding van de klachtenfunctionaris. Een klachtenoverzicht delen we tenminste 1 x per jaar met de Cliëntenraad.

WET ZORG EN DWANG

In 2024 is er naar aanleiding van een bezoek door de IGJ bij Welthuis een plan van aanpak ontwikkeld om het proces hierin beter in te richten. Na een succesvol uitgevoerd plan van aanpak, herziening van beleid en protocollen, heeft de IGJ het toezichtsbezoek afgesloten.

Dit traject is in 2025 aanleiding tot de eerder beschreven transitie rondom vrijheid en veiligheid. Met als belangrijkste uitkomst dat de buitendeuren van de locaties van Welthuis vrijwel volledig geopend zijn. Er is daarbij voor alle individuele cliënten een persoonlijke afweging gemaakt rondom vrijheid en veiligheid.

Deze inzette transitie krijgt breed vervolg in de aankomende jaren krijgt breed vervolg in 2026 en de daaropvolgende jaren. Het gaat hier dan niet meer om de eerste technische inrichting, maar om een cultuuromslag, waarbij Goudenhart en Welthuis in nauwe samenwerking ambassadeurs willen zijn voor deze landelijke beweging.