



Kwaliteitsverslag Langdurige Zorg GGZ Fid Zorg B.V.

Inleiding

Dit kwaliteitsverslag biedt een overzicht van de ontwikkelingen, resultaten en aandachtspunten binnen de langdurige geestelijke gezondheidszorg (GGZ) van FidZorg. Het verslag is gestructureerd aan de hand van vijf centrale pijlers: cliënten, naasten, professionals, samenleving en samenwerking.

Wie zijn wij?

Waar staat FidZorg nou eigenlijk voor? Dit stukje vertelt je waar FidZorg voor staat en hoe we dat willen laten zien aan onze mensen en partners. We leggen uit wat we bedoelen met onze missie en visie en hoe deze ontstaan zijn uit “eigen regie vanuit vertrouwen”. Voor ons betekent dat zelf de regie nemen vanuit vertrouwen die gegeven wordt en hoe we dat toepassen bij cliënten, medewerkers, en samenwerkingen.

Missie

Bij FidZorg ligt onze missie in het creëren van een zorgomgeving waarin zowel onze gewaardeerde cliënten als toegewijde medewerkers centraal staan. Onze toegewijde medewerkers spelen een cruciale rol in het ondersteunen van herstel vanuit de eigen kracht van de cliënten. We betrekken familie, vrienden en professionals in ons team om cliënten te ondersteunen, onze zorg is altijd persoonlijk en op maat. We moedigen onze medewerkers aan om kritisch te denken en ervoor te zorgen dat de zorg volledig om de cliënten draait. Daarnaast werken we samen met andere zorgpartners en delen we kennis om de zorg voortdurend te verbeteren.

Visie

Bij FidZorg betrekken we iedereen, dus ook onze toegewijde medewerkers. In een snel veranderende gezondheidszorgwereld blijven we trouw aan onze unieke benadering. We geloven niet in louter zakelijke controle, kosten en efficiëntie. Wij hechten waarde aan de kwetsbaarheid van mensen en hun behoefte aan respect en erkenning.

Bij FidZorg zetten we in op persoonsgerichte zorg, waarin medewerkers, cliënten, familie en betrokkenen samenwerken als één. Onze medewerkers spelen een cruciale rol en we respecteren ieders eigen regie en waardigheid. Dit vormt de kern



van hoogwaardige zorg en welzijn, waarbij we de behoeften en wensen van onze cliënten ondersteunen. We koesteren de diversiteit, inclusie en betrokkenheid die ons drijft naar een gezamenlijk doel: het welzijn en de eigen regie van onze cliënten, en de voldoening en groei van onze medewerkers."

Kaders als fundament

Soms lijkt het alsof organisaties vooral bezig zijn met beheersbaarheid en controle. Wij begrijpen en onderschrijven dat regels en richtlijnen belangrijk zijn om optimaal te kunnen functioneren. Ze zijn er om structuur en zekerheid te bieden.

FidZorg ziet die regels en kaders als dynamische ontwikkelingen en als fundament van zelfontplooiing, eigen regie en vertrouwen. Ons streven is om een omgeving te creëren waarin het mogelijk is om in deze dynamiek bij te blijven. In deze complexe wereld is het belangrijk om richtlijnen te hebben met oog voor ieders individualiteit. Anders kun je je eigen identiteit niet ontwikkelen. Wanneer de basis/kaders helder is/zijn kun je daarop eigen regie, vertrouwen en zelfontplooiing creëren. In onze overtuiging is dat de basis voor kwalitatieve en zinvolle zorgverlening en werkgeverschap.

Visie op eigen regie voor onze cliënten

Ook wanneer mensen te maken hebben met psychische problemen, streven we ernaar dat zij een eigen leven kunnen leiden, hun dromen kunnen volgen en hun ambities kunnen waarmaken. Onze focus ligt op stabiliteit door herstel, eigen regie, zelfmanagement en zelfredzaamheid. We geloven dat iedereen in staat is om zijn of haar eigen leven vorm te geven en de daarvoor benodigde ondersteuning te vinden. Bij FidZorg hebben we vertrouwen in de capaciteiten van onze cliënten. We geloven dat zij in staat zijn om positieve resultaten te behalen. Dit vertrouwen wordt gedeeld binnen onze organisatie en met onze partners, en ons motto luidt simpelweg: "eigen regie vanuit vertrouwen."

We begrijpen dat het niet altijd eenvoudig is om zelf de regie te nemen. We realiseren ons dat niet al onze wensen haalbaar zijn en dat er beperkingen kunnen zijn. Het is van belang om onze eigen, en elkaar, grenzen te begrijpen en te respecteren. Door samen kaders en regels af te stemmen waar dat mogelijk is, werken we samen naar vastgestelde doelen toe.



Bij FidZorg streven we ernaar drempels weg te nemen, ongeacht iemands achtergrond. Daarom zetten we ons in om medewerkers met diverse culturele achtergronden aan te trekken, zodat we een breder publiek kunnen bedienen. Ons doel is om een weerspiegeling te zijn van de maatschappij waarvoor we ons inzetten.

Pijler Cliënten

Begeleidingsaanbod

Fid Zorg maakt gebruik van het zorgdossier ONS, waarin begeleidingsplannen, evaluaties en rapportages worden vastgelegd. De intake en verslaglegging zijn gebaseerd op de ZRM.

Na de start van de zorg wordt een conceptzorgplan opgesteld, dat binnen zes weken in samenspraak met de cliënt definitief wordt gemaakt. De cliënt heeft een actieve rol bij het formuleren van doelen en acties en wordt gestimuleerd om eigen regie te nemen, passend bij het motto *'Eigen regie voor iedereen'*.

Voor plaatsing op de Alverstraat bestaat de mogelijkheid tot proeflogeren om een soepele overgang te bevorderen.

Naasten worden, waar mogelijk, betrokken bij het hulpverleningsproces. In de toekomst krijgt dit een explicietere plek via de GGZ-standaarden, die verder worden uitgewerkt en geïmplementeerd.

Er is nauwe samenwerking met behandelaren. Behandelpunten en, indien aanwezig, signaleringsplannen worden ontvangen en geïntegreerd in het zorgplan. Ook worden behandelaren betrokken bij evaluaties. Daarnaast wordt bij het opstellen van het zorgplan een risico-inventarisatie uitgevoerd.

Uiterlijk na zes maanden vindt voor elke cliënt een integrale evaluatie van het zorgplan plaats, waarbij de doelen worden beoordeeld. De begeleiding vindt plaats volgens vaste roosters, waarvan cliënten op de hoogte zijn. De cliënt conformeert zich aan het woonzorgplan dat hij of zij mede heeft opgesteld.



Professionalisering van de begeleiding

FidZorg wil de begeleiding verder professionaliseren. Daarom wordt in 2026 de methodiek "Seeking Safety" geïmplementeerd voor begeleiding. FidZorg kiest voor deze methodiek, omdat zij een gestructureerde en evidence-informed aanpak biedt voor cliënten met trauma, verslaving en een licht verstandelijke beperking, daarnaast is de methodiek ook uitermate passend voor (toekomstige) forensische zorg. De methodiek sluit aan bij de visie en missie van FidZorg. De methode richt zich op het vergroten van veiligheid, eigen regie en herstel, met nadruk op hoop, praktische vaardigheden en het versterken van coping en zelfcontrole.

De methode is flexibel inzetbaar, zowel individueel als in groepsverband, voor diverse doelgroepen en met een verschillende duur. Daarnaast levert zij ook op de lange termijn goede resultaten op.

Daarnaast ondersteunt de methode medewerkers door structuur, voorspelbaarheid en praktische handvatten te bieden. Dit draagt bij aan een stabiel en veilig behandelklimaat en vermindert de kans op secundaire traumatisering.

Om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren, is in 2025 een werkgroep GGZ-standaarden opgericht. Het doel van deze werkgroep is om in de komende drie jaar de voor FidZorg relevante zorgstandaarden te implementeren. Voor 2026 zijn dit: Psychische stoornissen en een laag IQ, Naasten, Dagingvulling en participatie. Een aantal minder relevante zorgstandaarden wordt opgenomen in het scholingsplan, zodat medewerkers hiervan kennis kunnen opdoen.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) van FidZorg in 2025 laat zien dat cliënten over het algemeen zeer tevreden zijn over de begeleiding en de deskundigheid van de medewerkers. Aandachtspunten zijn de bereikbaarheid in de avond en nacht en de communicatie over het zorgplan.

Het gemiddelde cijfer voor Ambulant is 8,77 en voor de Alverstraat 7,61. De respons bedraagt 31,25%. Deze was het hoogst bij de Alverstraat (36,4%) en het laagst bij Ambulant Regio (29,3%).



Cliëntenraad

De cliëntenraad komt eenmaal per drie maanden bijeen. De cliëntenraad bestaat uit drie leden. Op dit moment zijn dit allemaal cliënten die op onze geclusterde woonvoorziening wonen. Vanuit de wijken is er vooralsnog geen animo. Het is een cliëntenraad in ontwikkeling waarin buiten de algemene ontwikkelingen van FidZorg er door de cliëntenraad vooral praktische zorg en beleidspunten met betrekking tot de geclusterde woonvoorziening worden ingebracht. Een belangrijk punt dat we vorige jaar hebben gerealiseerd is het op verzoek van de cliëntenraad aanpassen van het weekendbeleid. Er wordt nu buiten de individuele begeleiding veel meer aandacht besteed aan de eenzaamheid van onze cliënten in het weekend en worden er bijvoorbeeld elk weekend groepsactiviteiten gedaan daarnaast is de ontmoetingsruimte langer open, op de door cliënten voorgestelde tijden. Dit heeft geleid tot meer saamhorigheid (als burens en lotgenoten) maar ook minder onrust.

Veilig incidenten melden

In 2025 is de doorontwikkeling van de VIM-commissie gestart, met als doel één centraal registratiesysteem te realiseren. Hierdoor is het registreren toegankelijker geworden en is het bewustzijn onder medewerkers over het belang van melden toegenomen. Dit heeft geleid tot een stijging naar 52 meldingen in 2025. De commissie komt iedere zes weken bijeen om meldingen te analyseren, waar nodig onderzoek te doen en verbeterplannen op te stellen. Ook worden bestaande protocollen aangescherpt.

Dagbesteding

Het dagbestedingsprogramma biedt een gevarieerd aanbod aan activiteiten, zoals samen koken, creatief bezig zijn, wandelen en zwemmen. Daarnaast is er volop ruimte voor ontmoeting en gezelligheid.

De invulling is belevingsgericht: het draait om samen iets ervaren, plezier beleven en het prikkelen van de zintuigen, binnen een veilige en vertrouwde omgeving.

FidZorg wil het dagbestedingsprogramma in 2026 verder ontwikkelen. We groeien van losse, laagdrempelige activiteiten naar een meer samenhangend en gestructureerd aanbod. Daarbij blijft ruimte bestaan voor eigen initiatief van cliënten, maar met meer houvast en meer mogelijkheden om stappen te zetten.



Het uiteindelijke doel is dat cliënten met zelfvertrouwen kunnen deelnemen aan activiteiten buiten FidZorg, bijvoorbeeld in de wijk of bij andere organisaties. Zo werken we samen aan meer zelfstandigheid, verbinding en participatie in de samenleving.

Pijler Naasten

Waar dit bekend is en door de cliënt wordt gewenst, wordt het netwerk betrokken bij de ondersteuning. De wens van de cliënt is hierin leidend. Op dit moment gebeurt dit vooral op casusniveau en bij cliënten met een bekend en positief netwerk.

Betrokkenheid van naasten blijft een uitdaging binnen de GGZ-doelgroep. Op basis van de nulmeting en de ontwikkeling van GGZ-standaarden is het thema naasten als prioriteit benoemd. Vanaf 2026 wordt het beleid verder uitgewerkt: per cliënt wordt tijdens de intake geïventariseerd wie de naasten zijn en wordt gestreefd naar hun betrokkenheid bij het hulpverleningsproces en hun deelname aan het MDO. De werkwijze rondom netwerkbetrokkenheid is momenteel in ontwikkeling.

Pijler Professionals

FidZorg heeft 14 begeleiders in dienst (12 fte). De dagbesteding bestaat uit 3 medewerkers (2,44 fte) en het management uit 2 medewerkers (1,89 fte). Daarnaast werken we met een detachingsbureau voor een flexibele schil.

FidZorg beschikt over goed gekwalificeerd personeel, zowel wat betreft opleiding als vaardigheden. Medewerkers worden continu ondersteund in hun professionalisering via trainingen, verplichte cursussen, intervisie en cliënt- en casusbesprekingen. Hiervoor zijn een scholingsplan, een opleidingsbudget en het FidPlan voor persoonlijke ontwikkeling beschikbaar, al wordt hier nog niet altijd optimaal gebruik van gemaakt; de cultuurontwikkeling hierin is nog gaande.

De kwaliteits- en GGZ-standaarden spelen een centrale rol en zijn in implementatie. Kennis en professionele werkwijzen zijn geborgd in het zorgdossier, onder andere via signaleringsplannen en SOEP-rapportages.



In 2025 is het team van de geclusterde woonvoorziening danig vernieuwd waarmee nieuwe expertise (VG, GGZ, VIG), kundigheid (zorgvuldige afstemming ervaring vs. beginnend), diversiteit (afspiegeling maatschappij) en kwaliteit zijn ingevoegd. Een open en veilige werksfeer wordt bevorderd door dagelijkse overdrachten, intervisie en overlegmomenten. De aansturing en coaching van medewerkers liggen bij de zorgcoördinator en teammanagers; de zorgcoördinator is eindverantwoordelijk voor de zorg, ondersteund door PB-schap.

Casuïstiekbijeenkomsten worden onder leiding van deskundigen georganiseerd en worden 1 keer per zes weken aangeboden voor onze collega's.

Niet alle expertise kan intern worden aangeboden; gespecialiseerde zorg wordt indien nodig extern ingehuurd. De komende jaren zet FidZorg in op verdere teamontwikkeling om zo veel mogelijk zorg zelf te kunnen leveren. Eventuele mismatches worden in samenwerking met de keten opgelost.

Uit het medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) blijkt dat medewerkers bovengemiddeld tevreden zijn ten opzichte van het landelijke gemiddelde. Scholingsactiviteiten zijn uitgebreid en wisselingen in het managementteam hebben geleid tot meer stabiliteit op de werkvloer. Het personeelsverloop en ziekteverzuim waren relatief hoog, waardoor invalkrachten noodzakelijk waren.

Uit de focusgroep, opgezet naar aanleiding van het MTO, komt naar voren dat FidZorg wordt ervaren als een warme en betrokken organisatie, met korte lijnen, een open managementstijl en veel ruimte voor eigen regie. Medewerkers waarderen de collegiale sfeer en de vrijheid om hun werk aan te laten sluiten op wat cliënten nodig hebben. Deze cultuur vormt een duidelijke kracht en biedt een stevige basis voor verdere ontwikkeling.

Tegelijkertijd vragen medewerkers om meer duidelijkheid, betere randvoorwaarden en zichtbare waardering. Genoemd worden onder meer de spanning tussen externe verwachtingen en de praktijk, onzekerheid door de grote mate van autonomie, beperkte faciliteiten en de behoefte aan sterkere ondersteuning op het gebied van vitaliteit, veiligheid, communicatie en teamverbinding. De belangrijkste managementopgave ligt daarom in het behouden van de huidige cultuur, terwijl tegelijkertijd meer structuur, ondersteuning en praktische voorzieningen worden georganiseerd.



Ervaringsdeskundigen

In 2024 heeft FidZorg een ervaringsdeskundige in dienst gehad. Deze ervaring heeft ons geleerd dat je als organisatie voor de begeleiding van een ervaringsdeskundige bepaalde expertise nodig hebt. We zijn daar nog niet klaar voor. Het blijft wel een streven en wordt voor 2026 opnieuw geagendeerd.

Interne audit

De audit laat zien dat de organisatie sterk cliëntgericht werkt en altijd uitgaat van de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Medewerkers zijn deskundig en ervaren en begeleiden ook complexe situaties professioneel. De organisatie hanteert een outreachende aanpak en sluit actief aan bij de leefwereld van cliënten.

Daarnaast is er sprake van een continu lerende organisatie, met aandacht voor ontwikkeling, scholing en kwaliteitsverbetering. De organisatie blijft flexibel en in beweging om zich aan te passen aan veranderingen. Aandachtspunten zijn het uitvoeren van de directiebeoordeling over 2024–2025 en het herzien en vereenvoudigen van het kwaliteitshandboek.

Pijler Samenleving

Bijeenkomsten met de wijk worden georganiseerd om de positie van Fid Zorg toe te lichten en openheid te bevorderen. Buurtbewoners van de Alverstraat weten dat we bestaan, wat heeft bijgedragen aan meer begrip.

Ter bevordering van veiligheid zijn er 's nachts zorgbeveiligers aanwezig. Voor de buurt is een intern contactpersoon beschikbaar voor vragen en klachten. Daarnaast is er structureel contact met de wijkagent en vinden er halfjaarlijkse evaluaties plaats.

De afstemming met de omgeving wordt uitgevoerd door een aandachtsfunctionaris, in samenwerking met de cliëntenraad. Bij klachten, zoals geluidsoverlast, wordt actief bemiddeld en wordt de betreffende cliënt direct betrokken. Deze aanpak leidt doorgaans tot positieve effecten.

Het doel is om bij de evaluaties met de buurt ook onze bewoners te betrekken. De uitkomsten worden nu wel besproken met de cliëntenraad.



Voor 2026 zijn er plannen om bijvoorbeeld een burendag en/of buurtbarbecues te organiseren. De woonvoorziening moet steeds meer onderdeel worden van de buurt.

In het kader van dag invulling en participatie stimuleren wij cliënten om mee te doen aan maatschappelijke activiteiten en vrijwilligerswerk in de wijk. Dit draagt bij aan inclusie.

Pijler Samenwerking

De samenwerking in de keten is geïmplementeerd en kenmerkt zich door korte lijnen en warme overdrachten. FidZorg werkt intensief samen met ketenpartners zoals Antes, Aparee GGZ en REAKT. Medewerkers worden doorlopend getraind in ziektebeelden, onder andere via trainingen van Aparee GGZ en externe intervisie. Hiermee wordt de verbinding tussen behandeling en begeleiding versterkt. Tegelijkertijd wordt vooruitgekeken naar toekomstige uitdagingen, zoals veranderingen in de cliëntenpopulatie en de personele bezetting.

De organisatieontwikkelingen hebben geleid tot sterke samenwerkingen met gerenommeerde partijen en diverse aanbieders van dagbesteding, waarbij keuzevrijheid voor de cliënt centraal staat.

Veel cliënten ontvangen behandeling van GGZ-organisaties uit de regio. Bij MDO's zijn alle betrokken ketenpartners aanwezig. Er zijn veel contacten tussen de begeleiders, het managementteam en deze organisaties. We zien nog verbeterpunten in de samenwerking op cliënt- en organisatieniveau, bijvoorbeeld door deze contacten te formaliseren.

Fid Zorg neemt deel aan lokale zorgnetwerken in het kader van bemoeizorg en is actief binnen overleggroepen van gemeenten. Onderlinge afstemming met zorgkantoren vindt plaats over complexe zorgsituaties. De samenwerking met diverse organisaties (Wmo/Wlz) wordt verder uitgebouwd, vooral op het gebied van leren en verbeteren. Fid Zorg is tevens onderdeel van het Veiligheidshuis ZHZ (toeleidingscommissie GGZ Drenthe). Binnen de gemeente Nissewaard is meegedacht over begeleid en beschermd wonen; verdere uitwerking volgt in 2026.



Conclusie en vooruitblik

Terugkijkend laat dit kwaliteitsverslag zien dat Fid Zorg in 2025 belangrijke stappen heeft gezet in het verder versterken van de kwaliteit, professionaliteit en samenhang van de langdurige GGZ-zorg. Vanuit de kernwaarde *eigen regie vanuit vertrouwen* is verder gebouwd aan een zorgaanbod waarin de cliënt centraal staat, medewerkers ruimte krijgen om professioneel te handelen en samenwerking met naasten, ketenpartners en de samenleving steeds steviger vorm krijgt. Tegelijkertijd maakt het verslag ook duidelijk dat verdere ontwikkeling nodig blijft om de organisatie toekomstbestendig te houden en de kwaliteit van zorg duurzaam te borgen.

Binnen de pijler **Cliënten** blijkt dat Fid Zorg een stevig fundament heeft gelegd voor persoonsgerichte begeleiding, methodisch werken en het actief betrekken van cliënten bij hun zorgplan en doelen. De inzet van het zorgdossier in ONS Nedap, de structurele evaluaties en de samenwerking met behandelaren dragen bij aan meer overzicht en continuïteit in de ondersteuning. Positieve signalen uit het cliënttevredenheidsonderzoek bevestigen dat cliënten de begeleiding en deskundigheid van medewerkers waarderen. Tegelijkertijd vragen de uitkomsten om blijvende aandacht voor bereikbaarheid, communicatie over zorgplannen en het verder versterken van de inspraak van cliënten. Ook de doorontwikkeling van dagbesteding en de implementatie van de methodiek Seeking Safety bieden kansen om herstelgericht en doelgericht werken verder te verdiepen.

Binnen de pijlers **Naasten** en **Professionals** is zichtbaar dat Fid Zorg zich ontwikkelt tot een organisatie waarin samenwerking, deskundigheid en professionele reflectie steeds beter worden verankerd. De betrokkenheid van naasten krijgt nog niet in alle situaties vanzelfsprekend vorm, maar is terecht benoemd als een belangrijk ontwikkelpunt voor 2026. Voor medewerkers geldt dat Fid Zorg kan bouwen op een betrokken en deskundig team, een warme organisatiecultuur en een duidelijke bereidheid om te leren en te verbeteren. De resultaten uit het medewerkertevredenheidsonderzoek en de interne audit laten zien dat de basis sterk is, maar ook dat meer structuur, ondersteuning, vitaliteit, faciliteiten en borging van kwaliteit noodzakelijk zijn. De verdere implementatie van GGZ-standaarden, het benutten van scholing, het versterken van teamontwikkeling en het vereenvoudigen van het kwaliteitshandboek zijn hierin belangrijke vervolgstappen.



Ook binnen de pijlers **Samenleving** en **Samenwerking** zijn duidelijke stappen gezet. Fid Zorg is zichtbaarder geworden in de wijk, werkt actief aan veiligheid en openheid rondom de woonvoorziening en stimuleert cliënten om deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten. Daarnaast is er sprake van korte lijnen met ketenpartners en een groeiend netwerk rondom behandeling, begeleiding en participatie. Vooruitkijkend ligt de opgave voor 2026 in het verder formaliseren van samenwerkingsafspraken, het versterken van netwerkgericht werken en het vergroten van de verbinding tussen interne kwaliteit en externe partnerschappen. De ambitie van Fid Zorg is helder: verder groeien naar een lerende, professionele en herstelgerichte organisatie die kwalitatief goede zorg biedt, stevig geworteld is in haar omgeving en flexibel inspeelt op veranderende zorgvragen. In 2026 zal de focus daarom liggen op het verder implementeren van relevante GGZ-standaarden, het versterken van cliënt- en naastenparticipatie, het doorontwikkelen van daginvulling en methodisch werken, het borgen van veiligheid en kwaliteit en het creëren van voldoende structuur en ondersteuning voor medewerkers. Daarmee werkt Fid Zorg doelgericht verder aan duurzame kwaliteit van zorg en aan een organisatie die niet alleen aansluit bij de huidige behoeften van cliënten, maar ook voorbereid is op de uitdagingen van morgen.