

Kwaliteitsrapport over 2024

De-Bruggen b.v.

Versie 1.0 – mei 2025



Dit document behoort tot de interne documenten van De-Bruggen. Alleen de versie binnen het intranet is geldig. Geprinte versies van het document kunnen dus verouderd zijn!

© De-Bruggen b.v.:

Het auteursrecht is expliciet voorbehouden aan De-Bruggen.

Ter beschikking stellen aan derden kan slechts met goedkeuring van de afdeling beleid en kwaliteit van De-Bruggen b.v., KvK 76634809



1. Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag over 2024, waarin we de successen, resultaten en uitdagingen van het afgelopen jaar binnen zorgorganisatie De-Bruggen in kaart brengen.

Successen en groei

2024 was een jaar van vooruitgang. Zo zijn we een waardevolle samenwerking aangegaan met Zorggroep BOAT. Deze samenwerking sluit naadloos aan op de bestuurlijke ambitie van beide organisaties om uit te breiden en kwalitatieve zorg verder te versterken. Daarnaast hebben we functiedifferentiatie doorgevoerd binnen De-Bruggen. Dit betekent dat onze medewerkers cliënten begeleiden vanuit diverse rollen en expertisegebieden, waardoor zij elkaar aanvullen en de zorg op maat kunnen bieden. Ook is de bedbezetting in 2024 verder gegroeid. Aan het eind van het jaar realiseerden we een organisatiebrede bezettingsgraad van 98%, een resultaat waar we trots op zijn.

Uitdagingen en doorontwikkeling

Uitdagingen waren er eveneens. Het waarborgen van stabiliteit onder medewerkers bleek een belangrijk aandachtspunt. De krapte op de arbeidsmarkt en de wijzigingen in de Wet DBA hebben ertoe geleid dat we afscheid hebben genomen van vaste zzp'ers en versneld nieuwe medewerkers hebben aangenomen. Deze instroom vraagt om extra scholing en begeleiding, wat een beroep doet op de inzet van ervaren collega's. Ondanks deze uitdagingen blijven we ons inzetten voor kwalitatieve zorg, een stabiele werkomgeving en verdere professionalisering van onze organisatie.

Kwaliteitskaders

De-Bruggen heeft verschillende contracten en biedt zorg vanuit de Wmo, de Wlz en de Fz. Alle verschillende contracten stellen verschillende verwachtingen aan ons als zorgaanbieder. In de praktijk is het soms een uitdaging om dit te filteren. Er is één gemene deler, allen willen graag inzicht in de organisatie middels een kwaliteitsverslag. We hebben dan ook wederom getracht om alle kaders, pijlers en richtlijnen op te nemen in dit verslag.

Mei 2025

Kayleigh Jonker

Adviseur beleid en kwaliteit



Inhoud

1.	Voorwoord.....	2
2.	Dit zijn wij.....	4
3.	Inzicht in kwaliteit	5
3.1	Professionele ontwikkeling en (forensisch) vakmanschap.....	5
3.1.1	Scholingen.....	5
3.1.2	Terugblik naar 2024	6
3.1.3	Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren.....	6
3.2	Het zorgproces, veiligheid en persoonsgerichte zorg	7
3.2.1	Hulpaanbod	7
3.2.2	Cliëntpopulatie	7
		7
3.2.3	Methodisch werken	8
3.2.4	Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren	9
3.3	Informeren over resultaten	10
3.3.1	Cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO).....	10
3.3.2	Klachten.....	10
3.3.3	Uitstroom cliënten	10
3.3.4	Medezeggenschap en inspraak.....	11
3.3.5	Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren	11
3.4	Organiseren van zorg.....	12
3.4.1	Kerngetallen.....	12
3.4.2	Certificeringen en audits.....	13
3.4.3	Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)	13
3.4.4	Incidenten en calamiteiten.....	13
3.4.5	Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren	14
3.5	Samenwerken	15
3.5.1	Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren	15
4.	Forensische Zorg	16
5.	De Raden.....	17
5.1	De Raad van Commissarissen.....	17
5.2	Ondernemingsraad	17
5.3	De cliëntenraad.....	18
	Colofon	19

2. Dit zijn wij

De-Bruggen staat voor het creëren van een pad tussen het startpunt en de gewenste bestemming van de cliënt. Onze medewerkers ondersteunen de cliënt in het uitzoeken, maken en behouden van juiste stappen. In de praktijk zien we dat een verbinding vaak ontstaat door in beweging te komen. Hierdoor ontstaat er een pad of een brug. Met onze overtuiging 'een pad ontstaat door te gaan' in het achterhoofd stralen wij naar cliënten, medewerkers en ons netwerk uit dat wij gezamenlijk de gewenste bestemming kunnen bereiken.

Wij geloven van betekenis te zijn voor al onze cliënten. Onze medewerkers zijn hierbij van onschatbare waarde. Hun oplossingsgerichte houding in combinatie met hun **bevlogenheid** maakt dat De-Bruggen de begeleiding kan bieden waar onze cliënten behoefte aan hebben. **Gezamenlijk** worden er stappen gezet op het gebied van zelfredzaamheid. We sluiten zoveel mogelijk aan bij het niveau van de individuele cliënt en bieden hierdoor maatwerk.

Uiteraard zijn er uitdagingen voor ons, onze cliënten en onze medewerkers. Echter, door onze **vaardigheid** in het begeleiden van cliënten en onze **wendbaarheid** in een continu veranderende zorgomgeving, blijven wij inspelen op de behoeften van onze doelgroep. Zo blijven wij samen aan het bouwen aan een betekenisvolle toekomst.

Missie

Ieder mens een waardige plek laten creëren.

Visie

In 2030 is De-Bruggen de verbindende partner in Noordoost Nederland voor beschermd en begeleid wonen voor (jong)volwassenen. We zijn diep verankerd in de sociaal maatschappelijke infrastructuur binnen de regio. We werken oplossingsgericht waarbij zelfredzaamheid en veiligheid centraal staan. We bieden medewerkers een ontwikkelomgeving waarin zij het verschil kunnen maken.



3. Inzicht in kwaliteit

In de volgende hoofdstukken zullen we u meenemen in het afgelopen jaar en de komende jaren. We gaan hierbij in op de verschillende pijlers zoals deze hieronder staan weergegeven.



3.1 Professionele ontwikkeling en (forensisch) vakmanschap

Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers zijn de ambassadeurs van onze organisatie. Zij maken het streven van De-Bruggen waar. Wij investeren in onze (toekomstige) medewerker. Wij hebben een scholingsbeleid wat gericht is op de wensen van de medewerkers, welke aansluit bij de problematiek en hulpvraag van de cliënten en wat de visie en missie van de organisatie uitdraagt. Daarnaast sluit ons scholingsbeleid aan bij de kwaliteitskaders van onze contractpartners.

3.1.1 Scholingen

De-Bruggen is trots op haar scholingsbeleid, dat een uitgebreid en divers aanbod is van scholingen en trainingen voor onze medewerkers. Het aanbod aan scholingen is voor medewerkers altijd terug te vinden op het intranet van De-Bruggen. De-Bruggen investeert minimaal twee procent van haar omzet in scholingen voor haar medewerkers.

“Vanaf het eerste moment heb ik me echt onderdeel van het team gevoeld, wat super fijn is.”

Medewerker De-Bruggen

Een belangrijk onderdeel van de verplichte scholingen zijn de scholingen vanuit de Forensische Leerlijn ([Modules - Forensische Leerlijn](#)). Een aantal scholingen zijn verplicht voor alle medewerkers, andere scholingen zijn verplicht gesteld voor een deel van de medewerkers zodat er organisatie breed veel specifieke kennis aanwezig is. De trajectcoördinatoren, aandachtfunctionarissen en locatiemanagers hebben gezamenlijk de taak om te controleren of medewerkers bevoegd en bekwaam zijn om hun werkzaamheden naar behoren uit te voeren.

De-Bruggen is tevens lid van de Vrienden van het Forensisch Forum ([Vrienden van | Forensisch Forum](#)). Binnen deze kerngroep wordt o.a. vakinhoudelijke kennis gedeeld en verspreid. Zo streven we naar een optimaal functionerende forensische keten. We zijn een actieve participant hiervan en onze medewerkers nemen regelmatig deel aan de workshops en kennissessies die worden aangeboden binnen de forensische vakschool.

Medewerkers worden middels de kennisbank op het intranet op de hoogte gehouden van interessante scholingen, bijeenkomsten of informatieve sites. Wanneer deze scholingen geld kosten kunnen medewerkers hun loopbaanbudget inzetten. In het cao Sociaal Werk zijn hierover afspraken gemaakt. Op die manier krijgen alle medewerkers de mogelijkheid om zich verder te ontwikkelen.

3.1.2 Terugblik naar 2024

De-Bruggen ziet het als uitdaging om de opgedane kennis door medewerkers te laten vertalen naar het primaire proces. In de praktijk zien we dat medewerkers het lastig vinden om deze kennis eigen te maken. Vaak vraagt dit meer dan alleen een scholing. Medewerkers hebben aangegeven werkdruk te ervaren door het brede scala aan werkzaamheden die zij moeten uitvoeren. Dit kwam mede doordat medewerkers op de woonlocaties allen werkten als groepsbegeleider met persoonlijk begeleiders taken. In 2024 hebben we ervoor gekozen om op de woonlocaties te gaan werken met drie verschillende functies. Dit betreffen de persoonlijk begeleiders, groepsbegeleiders en huishoudelijk begeleiders. Allen hebben een eigen takenpakket met specifieke kennis. Voor 2025 ontvangt elke functie zijn eigen scholingspakket waardoor medewerkers in hun kracht worden gezet.

3.1.3 Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren



3.2 Het zorgproces, veiligheid en persoonsgerichte zorg

Het individu staat centraal binnen De-Bruggen. We werken samen met de cliënt op basis van gelijkwaardigheid. Op deze manier leveren onze medewerkers een bijdrage aan een zo zelfredzaam mogelijk leven van de cliënt. Er wordt verantwoordelijkheid genomen voor ieders individuele ontwikkeling en de continuïteit van De-Bruggen als geheel. Wij zijn trots op het werken met onze doelgroep.

3.2.1 Hulpaanbod

De-Bruggen is een organisatie welke begeleiding biedt aan mensen met verschillende hulpvragen. De-Bruggen heeft expertise in begeleiding bij verslaving, verstandelijke beperking al dan niet in combinatie met psychische problemen zoals autisme, persoonlijkheidsproblemen, depressie en psychosegevoeligheid. Deze begeleiding kunnen we vanuit je eigen huis aanbieden of je kan bij ons komen wonen. We bieden beschermd wonen met verblijf, beschermd wonen thuis en ambulante begeleiding. De-Bruggen heeft in 2024 drie beschermde woonvormen. Hieronder is een korte weergave van deze beschermde woonvormen.

Woonlocatie de Nijveenlaan

Onze beschermde woonlocatie de Nijveenlaan is geschikt voor cliënten die hun hulpvraag kunnen uitstellen of de prikkels van een groep niet kunnen verwerken.

Cliënten wonen zelfstandig in een appartement en kunnen 24-uur per dag terugvallen op de aanwezige begeleiding of de telefonische bereikbaarheidsdienst.



Woonlocatie de Havenstraat

De beschermde woonlocatie Havenstraat is bedoeld voor cliënten die behoefte hebben aan 24-uurs nabijheid van begeleiding.

De cliënten wonen in groepsverband. Dit betekent dat zij een eigen kamer hebben en een gezamenlijke groepsruimte, keuken en gedeeld sanitair.



Woonlocatie Zuidlaren

Binnen de beschermde woonlocatie Zuidlaren is er 24-uur per dag een begeleider aanwezig. Deze locatie is dan ook gericht op cliënten voor wie 24-uurs nabijheid noodzakelijk is.

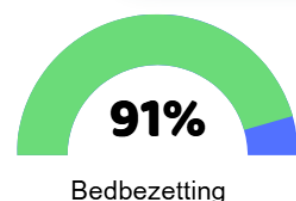
Cliënten hebben een eigen kamer en sanitair. Enkele kamers hebben een eigen buitendeur. De keuken en groepsruimten worden gedeeld.



3.2.2 Cliëntpopulatie

De-Bruggen heeft haar capaciteit niet geoormerkt, wat betekent dat onze woonlocaties cliënten vanuit de verschillende contractpartners (Wlz, Wmo, Fz) kunnen bedienen. Het uitgangspunt is om dit organisatie breed of locatiegeboden evenredig te verdelen om financiële balans te creëren. In 2024 hebben we toegewerkt naar een meer evenredige verdeling van onze cliënten. Dit komt door een afname van Wmo-clients en toename van Fz- en Wlz-clients. In de komende jaren heeft De-Bruggen de ambitie om haar Fz-doelgroep verder uit te breiden.

In 2023 was er een gemiddeld bezettingspercentage van 89%. In 2024 is deze opgelopen naar 91% met een duidelijke toename in kwartaal vier van 2024 met een bezettingspercentage van respectievelijk 97%. Deze groei komt door het efficiënter maken van het aannameproces binnen De-Bruggen. De trajectcoördinatoren hebben samen met de afdeling beleid en kwaliteit in 2024 de tijd genomen om processen efficiënter in te richten en hierdoor een passender aanmeldproces aan te bieden.



Zoals hierboven omschreven biedt De-Bruggen gecontracteerde zorg op basis van drie verschillende financieringsstromen. Hieronder is een overzicht te vinden van de populatie cliënten binnen De-Bruggen gedurende het kalenderjaar. Door in-, door- en uitstroom zijn er 109 cliënten in zorg geweest in 2024.

Financieringsstroom	Aantal cliënten 01-01-2024	Aantal cliënten 31-12-2024
Wet Maatschappelijke ondersteuning	41	48
Wet Langdurige zorg	16	23
Forensische zorg	12	13
Anders gefinancierde zorg	0	1 (Jeugdwet)
Onderaanneming	0	2
Totaal	69	87

3.2.3 Methodisch werken

Het zorgdossier van een cliënt (ECD) geeft inzicht in wie de cliënt is, wat de cliënt kan en wat de cliënt wil bereiken. In 2024 werkten we binnen De-Bruggen met het ECD Zilliz. Om aan te sluiten bij de wensen van medewerkers, cliënten en onze ketenpartners zijn we in 2024 begonnen met het implementeren van Nedap Ons. Nedap heeft meerdere systemen die een bijdrage kunnen leveren aan efficiënt en methodisch werken. Begin 2025 zullen medewerkers enkel nog in Nedap Ons kunnen werken. Cliënten en hun naasten kunnen middels een Caren-account meekijken in het zorgdossier. Dit zorgt voor transparantie en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Medewerkers binnen De-Bruggen hebben altijd een verscheidenheid aan scholingen ontvangen op bijvoorbeeld het gebied van oplossingsgericht werken, motiverende gespreksvoering en psychopathologie. Medewerkers en het IGJ gaven in 2023 aan dat zij het misten dat er binnen De-Bruggen met één vaste methodiek gewerkt werd. Zoals te lezen in het kwaliteitsrapport over 2023 hebben we in 2024 onderzocht welke methodiek het meest passend is voor onze doelgroep en bij de visie en missie van De-Bruggen. Uiteindelijk hebben we gekozen voor de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB). Meer informatie over de methodiek is te lezen via [De IRB - R92](#).

Een ander handig hulpmiddel om methodisch te werken is een cliëntreis. In 2024 merkten we dat nieuwe medewerkers in veel verschillende documenten informatie moesten ophalen. Om die reden is ervoor gekozen om in 2025 een cliëntreis met procesbeschrijvingen te maken. Deze kan middels een cliëntversie worden verstrekt aan de cliënten en naasten. Op die wijze komt er inzicht in de stappen binnen het begeleidingstraject wat De-Bruggen en de cliënt samen doorlopen.

“Uiteindelijk is voor iedereen succes mogelijk, maar voor sommige gaat dit met veel omwegen.”

Medewerker De-Bruggen

3.2.4 Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren



3.3 Informeren over resultaten

Wij werken samen met de cliënt op basis van gelijkwaardigheid. Op deze manier leveren onze medewerkers een bijdrage aan een zo zelfredzaam mogelijk leven van de cliënt. Er wordt verantwoordelijkheid genomen voor ieders individuele ontwikkeling en de continuïteit van De-Bruggen als geheel. Wij zijn trots op het werken met onze doelgroep. Uiteraard zijn wij tevreden als de doelgroep (onze cliënten) tevreden zijn. Hiervoor voeren wij verschillende onderzoeken uit. Ook kijken we naar de medezeggenschap en inspraak van cliënten.

3.3.1 Cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO)

In 2024 hebben wij geen cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit komt omdat in november 2023 een CTO is uitgevoerd en in april 2025 opnieuw. Zo voldoen wij aan de wensen van externen om eenmaal per twee jaar een CTO uit te voeren. Omdat wij zelf merken dat eenmaal per twee jaar te weinig is kiezen wij ervoor om in 2025 op een andere en frequentere manier de cliënttevredenheid te toetsen.

Wanneer we terugkijken naar de doelen van het CTO in 2023 waren dit doelstellingen vanuit figuur één. Hieronder volgt een korte terugblik op deze doelstellingen:

1. Staat en onderhoud pand Nijveenlaan verbeteren

De-Bruggen huurt het pand 'de Nijveenlaan'. De verhuurder en De-Bruggen zijn het niet altijd eens over de kwaliteit en staat van het gebouw. Om die reden is in 2024 besloten dat De-Bruggen in 2025 onderzoekt of de Nijveenlaan de meest passende plek is voor onze bewoners of wij andere stappen moeten nemen om de bewoners in de toekomst een veilige en gezonde woonomgeving te kunnen blijven geven.

2. Cameragebruik buitenzijde Nijveenlaan

Er zijn camera's geplaatst aan de buitenzijde van de Nijveenlaan. Dit draagt bij aan het gevoel van veiligheid van de bewoners en geeft medewerkers, indien noodzakelijk, zicht op wat er speelt bij incidenten. Uiteraard worden camerabeelden middels een protocol (conform relevante wet- en regelgeving) opgenomen, bewaard en verwijderd. Enkel locatiemanagers hebben inzicht in de camerabeelden.

3. Responspercentage verhogen vanuit CTO

Omdat er in 2024 nog geen nieuw CTO is afgenomen kunnen we hier nog niet van aangeven of dit bereikt is.

4. Vormen van inspraak en medezeggenschap onder de aandacht houden

Er is een vernieuwde flyer gemaakt welke cliënten ontvangen en welke op elke woonlocatie zichtbaar is. Medewerkers en cliënten worden op verschillende wijzen geïnformeerd over inspraak en medezeggenschapsmogelijkheden. Tevens heeft de cliëntvertrouwenspersoon zich kenbaar gemaakt op de woonvormen door aan te sluiten bij verschillende overlegvormen. Hierdoor is zij zichtbaar en beter kenbaar onder cliënten.



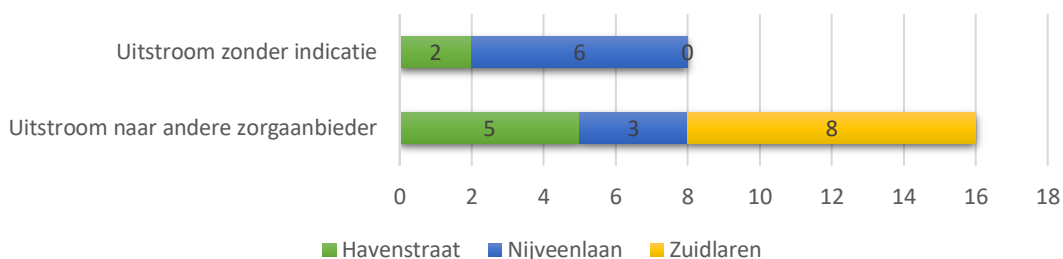
Figuur 1: doelen CTO 2023

3.3.2 Klachten

De-Bruggen heeft een klachtenreglement. Deze is bekend onder de cliënten en hun naasten. Medewerkers weten hier ook van en attenderen cliënten hierop bij onvrede. In 2024 zijn er twee formele klachten ingediend door cliënten. Beiden zijn ingediend via ons externe klachtenportaal Zorg. Een cliënt ervaarde ontoereikende passende zorg. De andere cliënt had het gevoel te veel begrenzing te ervaren. Beide cliënten zijn fysiek gesproken. Er zijn afspraken gemaakt waardoor beide cliënten bij klachtenportaal Zorg hebben aangegeven tevreden te zijn met de behandeling en akkoord te zijn met het afsluiten van de klachtenprocedure.

3.3.3 Uitstroom cliënten

In totaal zijn er in 2024 24 cliënten uitgestroomd. 33,5% van deze cliënten is uitgestroomd naar een zelfstandige woning zonder ondersteuning van een externe zorgaanbieder. We zijn tevreden met dit percentage gezien de complexiteit van de doelgroep.



3.3.4 Medezeggenschap en inspraak

De cliëntenraad behartigt en vertegenwoordigt de belangen van alle cliënten van De-Bruggen. In de praktijk zagen we dat het vormen van een stabiele cliëntenraad een grote uitdaging was. Zoals in het kwaliteitsrapport van 2023 te lezen is er eind 2023 een onafhankelijke externe voorzitter gestart. Dit heeft in 2024 zijn vruchten afgeworpen. De raad omvat op dit moment leden van verschillende doelgroepen en woonlocaties. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies aan de organisatie. Overleg vindt op regelmatige basis plaats met de algemeen directeur van de organisatie. Tevens sluiten zij jaarlijks aan bij de algemene radenvergadering met de ondernemingsraad, raad van bestuur en de raad van commissarissen.

Daarnaast vinden er op elke locatie periodiek bewonersoverleggen plaats. Middels deze overleggen worden zaken van de woonlocatie besproken en komen thema's als veiligheid, hygiëne, gezonde voeding aan bod.

3.3.5 Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren



“We hebben veel geduld en een lange adem. We zetten het individu centraal en geven hem of haar zoveel mogelijk de eigen regie.”

Medewerker De-Bruggen

3.4 Organiseren van zorg



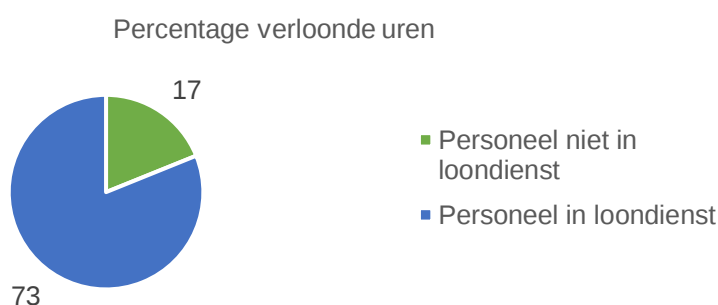
Onze medewerkers worden gekenmerkt door een bevlogen en oplossingsgerichte houding. Het binden en boeien van deze medewerkers is een actueel thema binnen onze organisatie. Onze medewerkers zijn allen uniek. Alle medewerkers hebben een eigen levensverhaal, eigen ervaringen, passies en talenten. Hier zoomt De-Bruggen op in met de individuele medewerker. Wat hun samenbrengt is een gezamenlijke overtuiging. Een overtuiging waarbij iedere medewerker integer handelt en de cliënt centraal stelt.

De waardering en erkenning ligt voor de medewerker in het doen wat hij leuk vindt. Bij ons krijgen alle medewerkers de ruimte om zich duurzaam te ontwikkelen. Wij vieren successen samen en benaderen tegenslagen als mogelijkheden. Medewerkers geven op verschillende manieren direct en indirect aan wat hun ervaringen zijn met De-Bruggen als werkgever. Dit doen zij door middel van medewerkerstevredenheidsonderzoeken, bijeenkomsten en individuele gesprekken. Uiteraard zegt het verloop en verzuim van medewerkers ook iets over de medewerkerservaringen. In 2024 is er geen MTO uitgevoerd. Deze staat in Q1 van 2025 op de planning.

3.4.1 Kerngetallen

1. Verloonde uren

De-Bruggen werkt met een bruto-FTE op alle woonlocaties. Dit zorgt ervoor dat er, bij verzuim en vakantie, gebruik gemaakt kan worden van een flexibele schil van eigen medewerkers. Desalniettemin heeft De-Bruggen in 2024 meer dan gewenst, gebruik moeten maken van medewerkers niet in loondienst (PNIL). In 2025 heeft De-Bruggen de ambitie om het percentage PNIL-inzet zo laag mogelijk te krijgen met een maximum van 5%.



2. De medewerkers

In onderstaand tabel valt informatie te vinden over personeel van De-Bruggen gedurende het kalenderjaar 2024.

	1 januari 2024	Instroom gedurende het kalenderjaar	Uitstroom gedurende het kalenderjaar	31 december 2024
Zorgverleners in loondienst	35,90 FTE	21,11 FTE	17,06 FTE	39,95 FTE
Overig personeel in loondienst	9,33 FTE	3,11 FTE	2,11 FTE	10,33 FTE
Totaal	45,23 FTE	24,22 FTE	19,17 FTE	50,28 FTE

Het verzuimpercentage van De-Bruggen is hoog (14% gemiddeld) ten opzichte van het gemiddelde binnen het sociaal werk van 7,3% (Sociaal werk werkt!, 2025). De-Bruggen is zich hier van bewust maar ziet, door ingezette maatregelen zoals een aangescherpt verzuimbeleid een daling ten opzichte van 2023. Het verzuimpercentage over 2023 was gemiddeld 21%.

jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
21%	18%	15%	19%	16%	16%	21%	12%	11%	10%	6%	7%

3.4.2 Certificeringen en audits

De-Bruggen is ISO 9001 gecertificeerd. Een belangrijk onderdeel van de ISO-certificering is het uitvoeren zijn de in- en externe audits. De verbeterpunten vanuit deze audits worden besproken in het managementteam en vervolgens vertaald in acties en doelstellingen. Hierbij wordt de vertaalslag gemaakt naar de werkvloer.



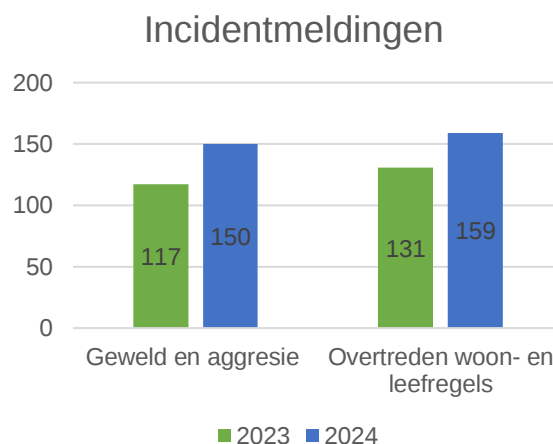
3.4.3 Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

In 2024 zijn de eerste stappen gezet om De-Bruggen overzetten van werken naar Microsoft 360. Dit betekent ook een andere manier om het KMS vorm te geven. Zo kan er gebruik gemaakt worden van bestaande functionaliteiten in Microsoft 360 voor planningen en actielijsten. Eind 2025 wil De-Bruggen Microsoft optimaal gebruiken en functionaliteiten zoals Power BI volledig geïntegreerd hebben in het KMS.

3.4.4 Incidenten en calamiteiten

We zien een toename van het aantal incidentmeldingen. Dit verbaast ons niet gezien de toename van het cliëntenaantal door de hogere bedbezetting en de verzwaring van de doelgroep.

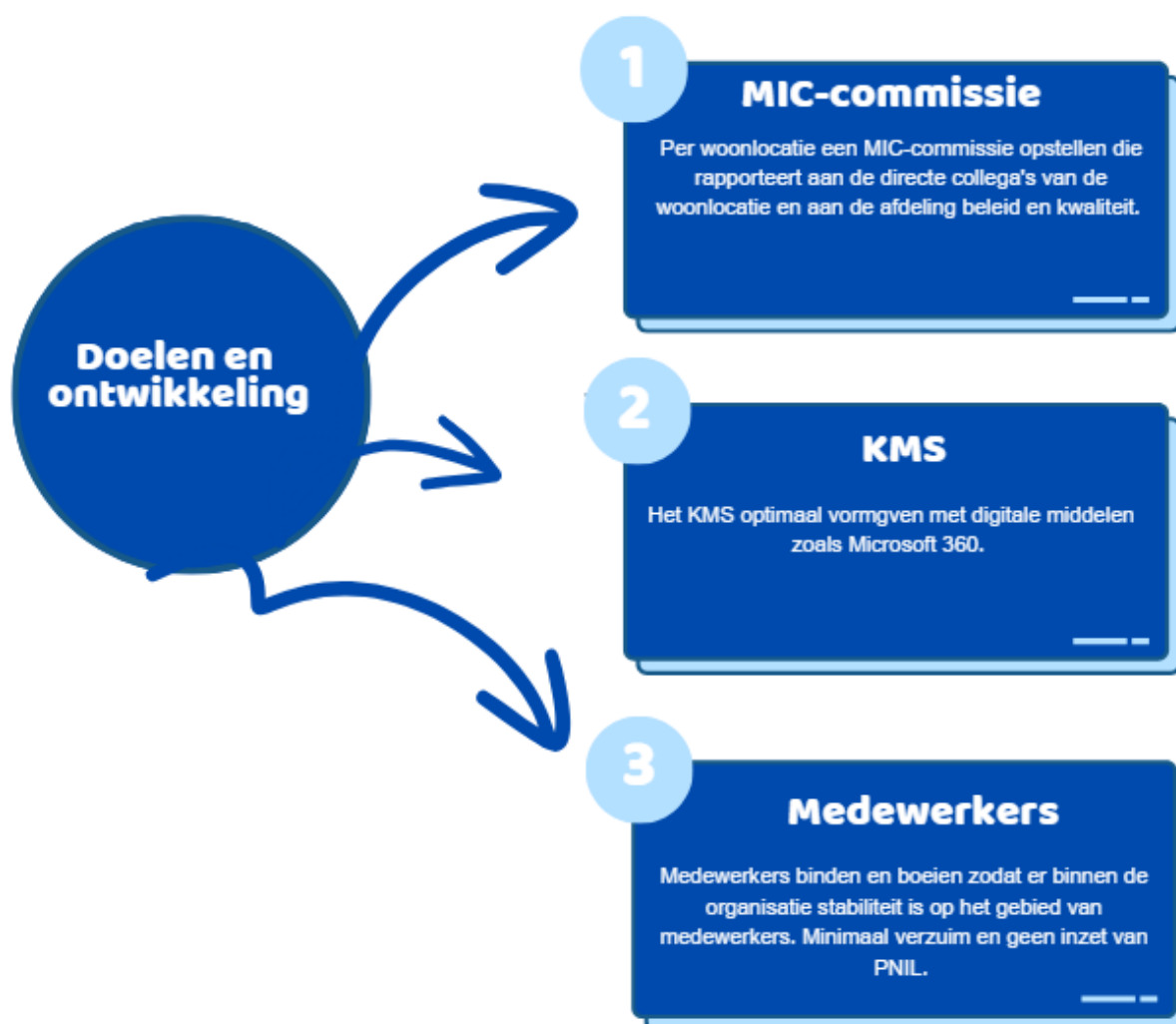
Helaas heeft zich in 2024 een ernstige calamiteit voorgedaan. Een medewerker is een relationele en seksuele relatie met een Wmo-cliënte aangegaan. Dit hebben wij gemeld bij de betrokken toezichthouders. Hierna is een intern onderzoek uitgevoerd waaruit verschillende verbeteringen naar voren zijn gekomen. Deze verbeterpunten zijn meegenomen in doelstellingen, projecten en acties in 2025. De medewerkers van de werkvloer hebben een terugkoppeling ontvangen en het managementteam bespreekt maandelijks het verbeterregister,



Vanuit verschillende hoeken heeft De-Bruggen het advies gekregen om incidenten middels een MIC-commissie te analyseren en evalueren. In 2025 is het streven dat deze MIC-commissie wordt vormgegeven. Hierin zullen medewerkers van de werkvloer aansluiten zodat er ook periodiek aandacht kan zijn voor, naast de feitelijke informatie, het veiligheidsgevoel van de medewerkers.



3.4.5 Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren



“Het contact met de cliënten is zo nu en dan een uitdaging maar dat maakt het werken op de locatie juist afwisselend en leuk.”

Medewerker De-Bruggen

3.5 Samenwerken

De-Bruggen werkt intensief samen met andere partijen om de cliënten een optimaal begeleidingstraject te bieden. Binnen de leveranciersbeoordeling zijn alle kritische leveranciers weergegeven en valt te lezen in welke mate wij als organisatie tevreden zijn met de samenwerking. De-Bruggen is een realist en weet dat samenwerking noodzakelijk is om cliënten naar een zo hoog mogelijk niveau van zelfredzaamheid te verkrijgen. Samenwerkingen met behandelorganisaties, de drie reclasseringspartijen en andere zorgaanbieders zijn soms de basis van een passend begeleidingstraject.

“Het bijzondere aan De-Bruggen vind ik dat er een open cultuur heerst. Je kan altijd bij iedereen terecht. We lijken soms één grote vriendenclub in plaats van collega's.”

Medewerker De-Bruggen

De-Bruggen is tevens bereid tot innovatieve samenwerkingen. In 2024 is in het kwaliteitsverslag kort stilgestaan bij een project waarvan De-Bruggen penvoerder is 'gezamenlijk toezicht in de nacht'. In 2024 heeft De-Bruggen samen met LIMOR het project verder uitgewerkt en is er gestart met een pilot waarbij zorgbeveiliging wordt ingezet in de nacht. In 2025 starten we met het vormgeven van het agogisch team in de nacht en zal ook Cosis aansluiten bij de projectgroep.

De-Bruggen gaat daarnaast per 1 januari 2025 een overname van activiteiten doen van Zorggroep BOAT. Zorggroep BOAT heeft twee beschermde woonvormen in Meppel en Ruinen (Drenthe). Als kleinere organisaties hebben Zorggroep BOAT en De-Bruggen elkaar gevonden in de gezamenlijke ambitie om te groeien en hierdoor meer te kunnen betekenen in het zorglandschap. De-Bruggen zal per 1 januari tevens deel uit gaan maken van de holding 'de bakengroep'. Hierin zitten Zorggroep BOAT met drie ouderenwoonvormen en De-Bruggen met vijf beschermde woonvormen in het GGZ-domein.

3.5.1 Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

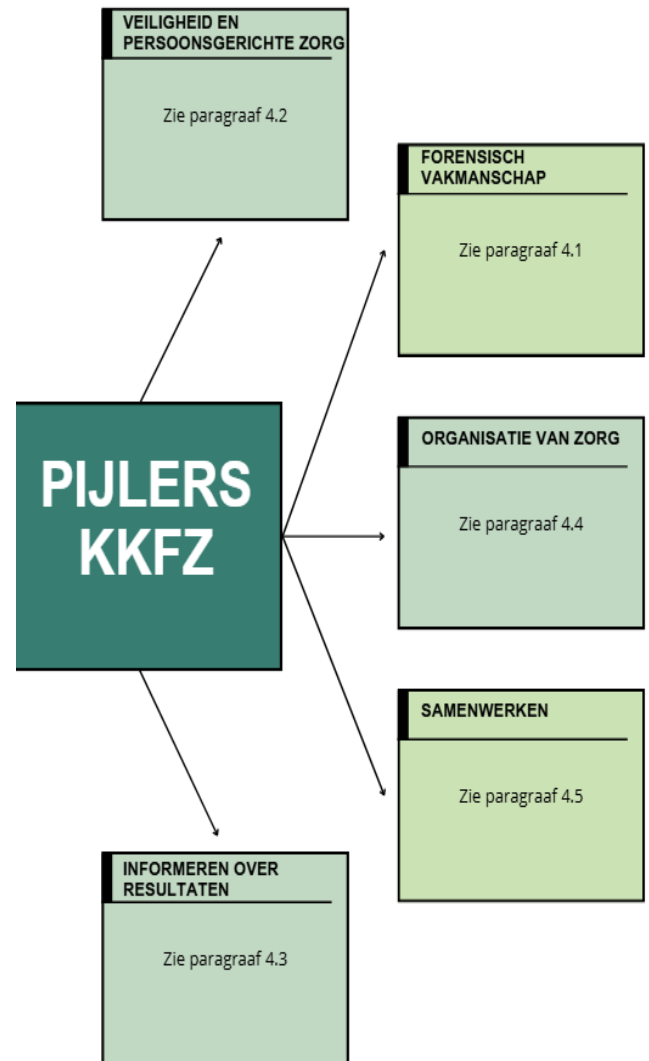


4. Forensische Zorg

De-Bruggen levert forensische zorg en conformeert zich hierbij aan het kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ). Het geeft De-Bruggen een houvast omtrent het leveren van kwaliteit en recidive bij de forensische cliënt te verminderen. De groeiende vraag naar forensische zorg biedt De-Bruggen de mogelijkheid om onze positie binnen deze sector verder te versterken. Een belangrijk speerpunt hierbij is het intensiveren van risicomanagement. Forensische zorg heeft te maken met een kwetsbare doelgroep die vaak betrokken is bij complexe juridische en veiligheidskwesties. Het effectief beheren van risico's, zoals agressie, zelfbeschadiging, of recidive, is daarom cruciaal om de veiligheid van zowel onze cliënten als medewerkers te waarborgen.

Om de forensische zorg te verbeteren en stabiliteit te creëren binnen deze tak van zorg, zetten we sterk in op intensievere samenwerking met justitiële partners zoals het Openbaar Ministerie, de reclasseringspartijen en de penitentiaire instellingen. Door nauwe samenwerking kunnen we zorgtrajecten beter afstemmen op de specifieke behoeften van cliënten met een justitieel verleden, wat leidt tot betere nazorg en re-integratie in de maatschappij. Deze strategische partnerschappen maken het tevens mogelijk om proactief in te spelen op veiligheidsrisico's, wat leidt tot een stabiel zorgklimaat en effectievere zorgverlening binnen onze organisatie.

In ons strategisch beleid zetten we de komende jaren sterk in op het waarborgen van veiligheid en stabiliteit binnen de forensische zorg. Dit betekent niet alleen dat we investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers maar ook dat we de infrastructuur rondom risicomanagement en monitoring verbeteren. Door veiligheid voorop te stellen, kunnen we beter voldoen aan de eisen en verwachtingen van zowel cliënten als externe partners, en zorgen we voor een duurzame en stabiele ontwikkeling binnen onze forensische zorg.



5. De Raden

De-Bruggen is altijd blij met de kritische blik van haar drie Raden: de Raad van Commissarissen, de cliëntenraad en de ondernemingsraad. In dit hoofdstuk is hun reflectie op afgelopen kalenderjaar weergegeven en waar de raden in 2025 mee aan de slag gaan.

5.1 De Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) heeft met waardering kennisgenomen van het kwaliteitsverslag over 2024. Het verslag laat een transparant beeld zien van de ontwikkelingen binnen De-Bruggen. De organisatie toont veerkracht, met name in de implementatie van functiedifferentiatie, de keuze voor de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB) en de overstap naar Nedap Ons als ECD.

Wij zien hierin duidelijke stappen richting verdere professionalisering. Tegelijkertijd constateren wij dat het kwaliteitsbeleid op onderdelen nog sterker kan worden verankerd. Met name de afwezigheid van meetbare doelen en een eenduidige PDCA-cyclus vraagt om aandacht. Ook het cliëntperspectief verdient structureel meer ruimte in evaluaties en verbetertrajecten.

Wij onderstrepen het belang van een meer systematische aanpak van risicomanagement, zeker in het licht van de genoemde calamiteit in 2024. De aankondiging van een MIC-commissie is een goede stap; wij zullen de voortgang hierop nauwlettend volgen. De RvC heeft vertrouwen in het reflectief vermogen en de koers van De-Bruggen. Wij blijven betrokken bij de verdere borging van kwaliteit en veiligheid binnen de organisatie.

5.2 Ondernemingsraad

2024 was een jaar waarin veel is gebeurd, d.m.v. het fusieoverleg orgaan (FOO) is er regelmatig overleg geweest. Met name het CAO was een belangrijk onderwerp waar de OR ook bij betrokken is geweest. De OR heeft in de loop van het jaar een actievare rol aangenomen, waarin ook is gekeken naar het contact tussen de OR en het bestuur en hoe we dit gaan vormgeven.

In 2024 is functiedifferentiatie doorgevoerd. Hierbij is er een extra functie toegevoegd van de Huishoudelijk Begeleider (HB). Hierdoor is er nu een betere verdeling van de werkdruk over de verschillende functies. Verder is er aandacht geweest voor de veiligheid in de vorm van camerabewaking en de nachtbeveiligers in cluster Veendam.

We hebben in 2024 de keuze gemaakt om in 2025 een training te gaan volgen, nl. Advies- en instemmingsrecht. Het doel hiervan is het professionaliseren van de OR. Met het samengaan met BOAT zou de OR uitgebreid worden naar 5 personen, er is voor gekozen om hiervoor mensen uit Meppel & Ruinen te benaderen, zodat ook deze regio vertegenwoordigd is.

Op verzoek van de OR is de vergaderfrequentie verhoogd omdat er veel veranderingen op stapel staan.

Vanuit de functiedifferentiatie zijn er ook aandachtspunten naar voren gekomen zoals het zoeken waar de verantwoordelijkheden liggen van de verschillende functies. Er liggen een aantal mooie doelen op tafel voor 2025, aandachtspunt is om hier een plan op te schrijven en meerdere meetmomenten in te plannen om de kwaliteit te waarborgen.

De OR ziet het als uitdaging om de doelen vanuit het kwaliteitsrapport om te buigen naar SMART-doelstellingen. Dit zou helpen om de doelen meetbaar te maken. Voorbeelden zijn:

- **MIC-commissie:** Per woonlocatie een MIC-commissie opstellen die rapporteert aan de directe collega's van de woonlocatie en aan de afdeling beleid en kwaliteit.
- **KMS:** Het KMS optimaal vormgeven met digitale middelen zoals Microsoft 360.
- **Medewerkers:** Medewerkers binden en boeien zodat er binnen de organisatie stabiliteit is op het gebied van medewerkers. Minimaal verzuim en geen inzet van PNIL.

Wat betreft de doelen die staan beschreven in afbeelding 3.4.5 zijn de eerste 2 voornamelijk praktisch. De OR kan hierin meedenken hoe de koppeling kan worden gemaakt om de kennis goed in de organisatie te verspreiden.

De OR kan het meeste betekenen in het doel wat is opgesteld voor het binden en boeien van personeel. We krijgen regelmatig mailtjes binnen via de OR-mail waarin collega's bepaalde punten aankaarten waar ze tegenaan lopen binnen de werkzaamheden. Het is van belang dat deze punten serieus worden opgepakt om hiermee ook te laten zien dat de organisatie zich in wil zetten om het binden en boeien te behalen.

Verder willen wij ons vanuit de OR meer professionaliseren. Het opdoen van kennis is hierin een belangrijk doel. Aangezien we grotendeels een nieuwe OR zijn moeten wij hierin nog ervaring opdoen. Een stukje communicatie hierin is belangrijk. Het onderhouden van het contact, maar ook de vorm van het contact. Dit willen wij doen door meer structuur aan te brengen in de manier waarop wij te werk gaan. Het focussen op de belangrijke onderwerpen om hiermee de koppeling te zijn tussen de werkvloer en het bestuur.

Uiterlijk op 31 december 2025 heeft de ondernemingsraad (OR) zich geprofessionaliseerd door:

- het volgen van een passende training door **alle OR-leden**,
- het opstellen en vastleggen van een **duidelijke taakverdeling** onder de leden,
- en het structureel **informerend van de achterban via intranet**, met minimaal één bericht per kwartaal.

Uiterlijk op 31 december 2025 heeft de ondernemingsraad (OR) geborgd dat **communicatie en scholing** structurele aandachtspunten zijn binnen de organisatie.

De OR:

- heeft hierover **minimaal vier keer in 2025** contact gehad met de achterban (bijvoorbeeld via bijeenkomsten, enquêtes of nieuwsberichten),
- en heeft **minimaal vier keer in 2025** via intranet geïnformeerd over de stand van zaken rondom communicatie en scholing.

5.3 De cliëntenraad

De cliëntenraad heeft, wegens wijzigingen in het ledenbestand en tijdsgebrek geen ruimte gehad om inhoudelijk te reageren op het kwaliteitsrapport.

Colofon

Dit is het kwaliteitsrapport wat De-Bruggen over 2024 heeft opgesteld. De afdeling beleid en kwaliteit is verantwoordelijk voor het beheer van dit document.

Mei 2025

Postadres De-Bruggen

Lloydsterras 6d
9641DZ Veendam

Bezoekadres De-Bruggen

Van Stolbergweg 199
9641 HK Veendam
1^e verdieping

Telefoon 0598 820 990
E-mail info@bijdebruggen.nl

Website

www.bijdebruggen.nl

KvK

76634809

Hoofdkantoor

Van Stolbergweg 199
9641 HK Veendam
1^e verdieping



Woonlocatie Nijveenlaan

Nijveenlaan 23
9648 BE Wildervank



Woonlocatie Havenstraat

Havenstraat 50
9641 BP Veendam



Woonlocatie Zuidlaren

E 85
9471 KE Zuidlaren

