



Dekkersnest

Kwaliteitsverslag (-juni)2025 tot (-juni) 2026) Beschermd Wonen en Opvang Groningen

Gelijk met het opstellen van de directiebeoordeling voor de externe audit van de HKZ-certificering wordt een kwaliteitsverslag vastgelegd. Deze verslagen bestrijken altijd een periode van juni-juni.

Uitgangspunt

Het samenstellen van een kwaliteitsverslag is altijd gebaseerd op de missie en visie die een organisatie voor ogen heeft.

Dekkersnest wil haar missie en visie uitdragen buiten en binnen de organisatie.

Het uitgangspunt hierbij is:

Missie

Onze missie is om een positieve impact te maken op de levens van de mensen met wie we werken. We streven ernaar een veilige en inspirerende omgeving te creëren waarin iedereen zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelt.

Door authentieke relaties op te bouwen, blijven we trouw aan onze kernwaarden van betrouwbaarheid, transparantie en verantwoordelijkheid. We ondersteunen persoonlijke en collectieve groei door kennis te delen, verbindingen te leggen en kansen te creëren waarin iedereen zijn of haar volledige potentieel kan benutten.

Met vastberadenheid en een pragmatische benadering werken we samen aan duurzame oplossingen, en bouwen we aan een toekomst die eerlijk, waardevol en krachtig is voor iedereen.

Visie

Wij geloven in een wereld waarin **mooi leven** centraal staat: een leven waarin iedereen recht heeft op eigen identiteit, zich thuis voelen bij wie ze zijn en wat ze doen. Onze basiscultuur is gebouwd op **meesterschap en betrouwbaarheid**, waar woorden en daden altijd in balans zijn, en waar mensen op elkaar kunnen rekenen.

Wij zijn **benaderbaar** voor iedereen; empathisch, toegankelijk, met een luisterend oor, en altijd bereid om te verbinden. **Transparantie** vormt de kern van onze manier van werken: we delen kennis en informatie helder en eerlijk, zodat vertrouwen groeit.

Onze kracht ligt in onze **eigen identiteit**. We blijven trouw aan onze kernwaarden en werken op een manier die authentiek en betekenisvol bijdraagt. We doen wat nodig is, met een open houding van vastberadenheid en pragmatisme, maar zonder onnodige complexiteit.

Wij geloven in **werken vanuit eigen kracht** en nemen van **verantwoording** voor onze keuzes en acties. Met deze mindset stimuleren we persoonlijke groei, verantwoordelijkheid, en een omgeving waarin we iedereen inspireren actief bij te dragen aan duurzame groei en vooruitgang. Samen bouwen we aan een toekomst die waardevol, eerlijk, en krachtig is – voor onszelf, voor elkaar, en voor iedereen om ons heen.



Dekkersnest

In het jaar 2025 is Dekkersnest uitgegroeid tot een stabiele en professionele zorgorganisatie met ambitieuze medewerkers en nauwe samenwerking met externe partijen. Hieronder een korte samenvatting van alle zaken die aandacht hebben gekregen in 2025

Het kwaliteitsbeleid van Dekkersnest

- Dekkersnest is gecertificeerd volgens de norm Zorg en Welzijn 2018
- Dekkersnest heeft een actueel, goed functionerend kwaliteitssysteem.
- Dekkersnest heeft de taken die horen bij het onderhouden en implementeren van het kwaliteitsmanagementsysteem uitbesteed aan een externe kwaliteitsmanager.
- Er vinden 6-wekelijks kwaliteit overleggen plaats tussen kwaliteitsadviseur en team coördinatoren. Op deze manier wordt het primaire proces gemonitord, geïmplementeerd en bijgestuurd.
- Elk kwartaal wordt gemonitord op verschillende onderdelen en processen van de organisatie volgens een vast schema. Uitkomsten worden gedeeld met directie en team-coördinatoren.
- Zo nodig schuift de kwaliteitsadviseur aan bij het kantoor overleg om bijvoorbeeld de bevindingen van de kwartaal monitoring toe te lichten
- Jaarlijks wordt er een interne audit uitgevoerd in maart-april
- Jaarlijks wordt er een KTO uitgevoerd in mei.
- Twee jaarlijks wordt er een MTO uitgevoerd in mei.

Dekkersnest streeft ernaar voortdurend te kunnen verbeteren. Een manier om dit te doen is het hanteren van de PDCA-cirkel.

Plan: Organiseren van je bedrijf

DO: Zorgvuldig samenwerken volgens de afspraken die er liggen

CHECK: Werkt het zoals het is bedoeld?

ACT: Maak een actieplan/neem maatregelen naar aanleiding van de constatering en evalueer dit.

Kwaliteitsbeoordelingen vinden intern plaats door het houden van een interne audit en de kwartaal monitoring, maar Dekkersnest wordt ook getoetst door externe partijen zoals

- Keurmerkinstituut (HKZ-certificering september 2025)
- Toezicht WMO (incidentregistratie)
- IGJ (bezoek Blauwe stad mei 2025)



Dekkersnest

Resultaten van intern en extern toezicht

- Interne audit april 2025
Resultaten en verbetering:
#Dossiervorming is geprofessionaliseerd, hierbij zijn de HBO opgeleide medewerkers meer ingezet.
#Bij Incidentmeldingen wordt meer aandacht besteed aan het documenteren van de afhandeling en de incidenten worden besproken op elk teamoverleg
#Er is een actueel medicatiehandboek geschreven die voldoet aan wet- en regelgeving.
#Brandpreventie, RI&E en BHV waren heel goed op orde.
- Kwartaal monitoring
Afgelopen periode heeft in het teken gestaan van
#Het verbeteren van afhandeling incidenten Dit heeft ertoe geleid dat tijdens elk teamoverleg de gemelde incidenten besproken worden en men van elkaar kan leren.
#Het op orde brengen van de cliënt dossiers. Dit heeft ertoe geleid dat 95% van de dossiers volledig zijn en tijdig worden aangelegd als er een nieuwe bewoner komt.
Voor het aanleggen van een dossier is een overzicht beschikbaar waarin de tijdigheid en verantwoordelijkheid staat beschreven. Wie moet wanneer bepaalde documenten in het dossier zetten.
- IGJ-rapport mei 2025
De IGJ bracht een bezoek aan de locatie Blauwe stad en alle onderdelen in het rapport werden beoordeeld met ++, een onderdeel met een +. Een prachtig resultaat waar we hard voor gewerkt hebben en zeer trots op zijn.
- HKZ-audit Keurmerkinstituut september 2025
De audit is heel goed verlopen en ook deze keer mocht het certificaat verlengd worden.
Naar aanleiding van deze audit is wordt de gedragswetenschapper nog meer betrokken en begeleid zij de casuïstiek besprekingen en geeft advies over de begeleiding.
- Incidentregistratie en bezoek Toezicht WMO mei 2026
De conclusie na het bezoek van het Toezichthoudend orgaan was positief.
Dekkersnest is bewust bezig met melden en afhandeling van incidenten en heeft de procedures goed op orde en in beeld.



Dekkersnest

Clienttevredenheid

In 2025 zijn onder andere ervaringen verzameld via:

- Individuele gesprekken
- Bewoner overleggen
- Evaluaties
- Familiecontacten
- Informele feedbackmomenten

Wij vinden het belangrijk om cliënten inspraak te geven en te informeren over belangrijke zaken die spelen in de organisatie.

Dit vindt plaats via twee verschillende kanalen:

#Client tevredenheid Dekkersnest

Wij vragen elk jaar aan onze bewoners op welke manier zij onze begeleiding ervaren.

Van de ervaringen die zij delen kunnen wij weer leren en verbeteren.

De resultaten uit de enquête van juni 2026 waren:

- Gemiddeld geven de bewoners Dekkersnest een 8,3 als rapportcijfer.
- 80% is tevreden over het contact met de **persoonlijk begeleider**.
Bereikbaarheid en nabijheid wordt als goed ervaren.
- 80% geeft aan dat ze **het eerste gesprek** als goed of zeer goed hebben ervaren.
- 90% vindt dat **de zorg en begeleiding hen helpt**

#Bewonersvergadering bij Dekkersnest

Elke 2 maanden wordt er een bewonersvergadering georganiseerd.

Hierin worden praktische zaken gedeeld en kunnen bewoners punten inbrengen.

De bewonersvergadering is niet verplicht.

Elke locatie heeft een aandacht functionaris aangesteld die de bewonersvergadering organiseert, voorziet en notuleert.

Notulen zijn beschikbaar voor bewoners, directie, team coördinatoren en medewerkers.



Dekkersnest

Professionalisering/ ontwikkelmogelijkheden

De directie vindt het belangrijk dat mensen in hun kracht gezet worden. Doen waar je goed in bent. Mocht dit bij medewerkers toch anders uitpakken, dan wordt gekeken naar andere taken die wel goed bij die persoon zouden passen.

Een van de doelen was om een slag te maken in professionalisering. Doordat directie en de tea coördinatoren dit beleid goed hebben uitgedragen en doorgevoerd heeft dit geresulteerd in de volgende zaken:

- De houding van de medewerkers is nu actief i.p.v. passief, meedenkend en kijken naar de oplossing.
 - Bij het aansturen van de teams wordt ingezet op eigenaarschap; verantwoordelijkheid nemen voor je eigen werk.
 - Kerntaken zijn vastgelegd, men weet beter binnen welk kader de taak geplaatst moet worden.
 - De zorgplannen en rapportages worden steeds beter van kwaliteit.
 - Bij BL wordt nagedacht over een uniforme aanpak binnen het autistische spectrum.
 - Er is een samenwerking tot stand gekomen tussen PS en Molendrift. (Expertise op gebied van verslavingsproblematiek. Doel hierbij is om in een eerder stadium evt. problemen van bewoners te traceren en hier direct hulp bij te bieden, de spanningen lopen dan minder hoog op.
 - Er is een gedragswetenschapper in dienst gekomen die brede ondersteuning biedt aan begeleiders. Dit heeft geleid tot goede adviezen, andere aanpak en meer kennis over bepaalde problematiek.
-
- VNN komt maandelijks langs bij PS om een vertrouwensband op te bouwen met een aantal cliënten.
 - HBO'er heeft meer verantwoordelijkheden gekregen op het gebied van begeleiden in zorgplannen, waarmee ze veel meer in haar kracht is gaan staan, en de zorgplannen inhoudelijk beter worden.
 - Er zijn 3 medewerkers begonnen aan een hbo-studie.



Dekkersnest

Veiligheid

Veiligheid blijft bij Dekkersnest een belangrijk speerpunt.

In 2025 is aandacht besteed aan:

- BHV-herhalingen
- Brandveiligheid
- Medicatieveiligheid
- Meldingen van incidenten
- Risico-inventarisaties

Alle incidentmeldingen zijn besproken binnen het team en hebben waar nodig geleid tot verbetermaatregelen.

Ook is blijvend geïnvesteerd in een veilige woonomgeving voor bewoners, bezoekers en medewerkers. De jaarlijkse ontruimingsoefening werd samen met de plaatselijke brandweer georganiseerd.

Conclusie

Dekkersnest kijkt terug op een jaar waarin kwaliteit, veiligheid en persoonlijke aandacht centraal stonden. Ondanks veranderingen binnen de organisatie zijn wij erin geslaagd onze cliënten continuïteit, stabiliteit en passende begeleiding te bieden.

We hebben mogen werken met stabiele teams en een goede sfeer op de werkvloer.

De komende jaren blijven wij investeren in professionele ontwikkeling, innovatie en samenwerking. Zo blijven wij bouwen aan een organisatie waarin cliënten zich thuis voelen en medewerkers met trots hun werk kunnen uitvoeren.