

talent

kwaliteitsbeeld 2025

Inhoudsopgave

Leeswijzer 3

Voorwoord Jos Jurgens 4

TALENT Facts 5

Hoofdstuk 1. Informatie over Talent. 6

1.1. Talent. 6

1.2. Bouwstenen van het Kwaliteitshuis van TALENT. 7

1.3 Organisatie (wat doen wij goed, wat zijn onze ambities voor 2026). 7

1.4 Talenten. 13

1.5 medewerkers. 27

Hoofdstuk 2. Bouwsteen 1: Het zorgproces rond het individuele Talent. 35

Hoofdstuk 3. Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van onze Talenten. 41

Hoofdstuk 4. Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling van onze medewerkers. 50

Hoofdstuk 5. Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Visitatie

Leeswijzer

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van Talent, opgesteld conform het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. Het rapport begint met het voorwoord van onze bestuurder. In dit rapport geven wij aandacht aan de bouwstenen uit het Kwaliteitskompas.

Hoofdstuk 1
Betreft informatie over Talent.

Hoofdstuk 2
Gaat in op bouwsteen 1: Het zorgproces rond het individuele Talent. Hierin leest u hoe wij uitvoer geven aan onze visie en hoe de zorg aansluit op de wensen en hulpvragen van onze Talenten.

Hoofdstuk 3
Gaat in op bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van onze Talenten. De resultaten van de klanttevredenheidsmeting worden beschreven. Tevens evalueren we in dit hoofdstuk over hoe we de zorg kunnen blijven verbeteren.

Hoofdstuk 4
Gaat in op bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling van onze medewerkers. De betrouwbaarheid en deskundigheid van onze medewerkers staat centraal. De teamreflecties worden beschreven en wat we hieruit hebben kunnen leren.

Hoofdstuk 5
Gaat in op bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit. Met een externe blik van buitenaf op ons Voortgangsbericht geven we ons eigen beeld een extra impuls.

Verantwoording
het Kwaliteitsbeeld is gemaakt voor iedereen die betrokken is bij Talent. Veel dank aan alle collega's en Talenten die in welke vorm dan ook hun bijdrage hebben geleverd aan de inhoud van dit Voortgangsbericht. Intern en extern zijn diverse mensen betrokken bij het opstellen van het Voortgangsbericht. Diverse bronnen zijn geraadpleegd, waaronder interne rapportages zoals teamreflecties, tevredenheidonderzoeken, kwartaalrapportages kwaliteit en veiligheid, procesbeschrijvingen rondom het nieuwe Elektronisch Talenten Dossier. Daarnaast zijn ook externe bronnen geraadpleegd, zoals het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028 van de VGN.

Voorwoord Jos



Voor ons ligt het Kwaliteitsbeeld 2025: een momentopname van een organisatie die volop in beweging is. Ook dit jaar laten we zien hoe Talent zich ontwikkelt in een zorglandschap dat complexer wordt, maar waarin wij steeds opnieuw laten zien dat groei, vakmanschap en menselijkheid hand in hand kunnen gaan.

De verhalen in dit kwaliteitsbeeld laten zien wat ons drijft: de overtuiging dat ieder mens recht heeft op ondersteuning die perspectief biedt. In een tijd waarin de zorgsector vaak wordt neergezet als zwaar, ingewikkeld of vastlopend, laten onze medewerkers elke dag zien dat er óók ruimte is voor creativiteit, veerkracht en nieuwe oplossingen. Dat is geen vanzelfsprekendheid, maar het resultaat van een sterke professionele cultuur en een gedeelde ambitie om het verschil te maken.

We hebben dit jaar opnieuw stappen gezet in het versterken van onze basis. We investeren in deskundigheid, in samenwerking en in een leeromgeving waarin medewerkers zich kunnen ontwikkelen en elkaar kunnen versterken. Tegelijkertijd bouwen we aan stabiliteit en continuïteit, zodat we ook in de toekomst betrouwbare en kwalitatief sterke ondersteuning kunnen bieden.

Wat mij bijzonder raakt, is hoe onze teams – ondanks krapte, veranderingen en hoge verwachtingen – blijven werken vanuit vertrouwen. Vertrouwen in elkaar, in de cliënt, en in de kracht van een oplossingsgerichte houding. Dat maakt Talent tot een organisatie die niet alleen reageert op wat er gebeurt, maar actief vormgeeft aan wat mogelijk is.

Ik ben trots op wat we samen hebben bereikt en dankbaar voor de inzet van iedereen die hieraan bijdraagt: medewerkers, Talenten, naasten, partners en vrijwilligers. Dit kwaliteitsbeeld is een weerspiegeling van jullie werk, jullie betrokkenheid en jullie vakmanschap.

Ik wens je veel leesplezier en hoop dat dit document inspireert, bevestigt en uitnodigt om samen verder te bouwen aan de zorg van morgen.

Groet Jos

Opgericht in 2006

Bestuurder: Jos Jurgens

Werkwijze: oplossingsgericht!

ISO 9001 gecertificeerd ISO 22000 gecertificeerd voor de Bekkerie en de Catering Calibris erkend leerbedrijf

Talent facts 2025

15 stagiaires

272 medewerkers

61,3% contract onbepaalde tijd

38,7 % contract bepaalde tijd

Gemiddelde leeftijd medewerker **38**

32 locaties

25 gemeentes gecontracteerd in **4** regio's

2 zorgkantoren

187 WLZ-ZIN Talenten in zorg geweest, waarvan **90** MPT, **71** VPT en **26** ZZP

51 WLZ-PGB Talenten in zorg geweest

370 JW-ZIN Talenten in zorg geweest

296 WMO-ZIN Talenten in zorg geweest

28 Talenten in zorg geweest via onderaannemingen

936 Talenten begeleid

Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

1.1 Talent

Talent biedt oplossingsgerichte zorg en heeft de visie dat iedereen de veerkracht bezit om waardevol deel te nemen in onze samenleving. Onze missie is om vanuit authenticiteit, verantwoordelijkheid en vertrouwen kwalitatief goede zorg en begeleiding te leveren, waarbij vakmanschap, het 'gewoon doen' vanuit passie en plezier de grondhouding is.

Hiermee bedoelen we dat iedereen talent heeft, het klinkt cliché, en dat is het ook. Soms kan het tegen zitten, door een beperking of een probleem dat je tegenkomt in je leven. Door middel van oplossingsgerichte zorg gaat Talent met jou aan de slag om weer te kunnen genieten van je dag, om te kunnen groeien en ontwikkelen en om zelf mee te kunnen doen in jouw eigen omgeving.

We focussen op jouw talenten en leren je om sterk en krachtig te zijn en vertrouwen te hebben in je eigen veerkracht. Ook jij bent nodig in onze samenleving en wij vinden het belangrijk dat je hier op een fijne manier in kunt deelnemen. Samen en niet alleen, samen met de belangrijke mensen om je heen. Talent ondersteunt, begeleidt en zorgt op verschillende gebieden.

Wat beweegt Talent?

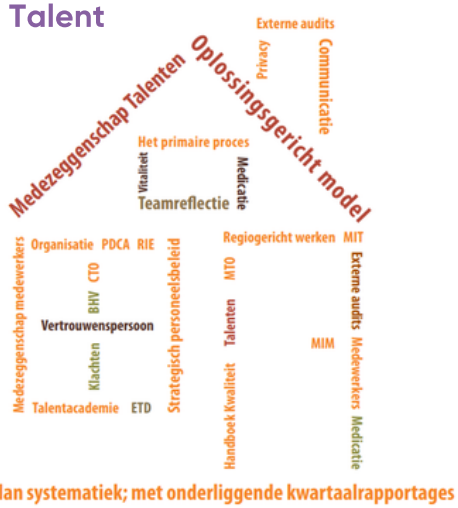
Binnen Talent bieden we groepsbegeleiding en groepsbehandeling, individuele begeleiding, dagbesteding, logeren en woonbegeleiding binnen de kaders van de WLZ, Wmo en Jeugdwet. Deze ondersteuning wordt geboden aan kinderen, jeugdigen, (jong)volwassenen en ouderen met gedrags- en/of psychische problematiek en/of een (licht) verstandelijke beperking.

Dit kwaliteitsbeeld beschrijft de stappen die Talent in 2025 heeft gezet op het gebied van kwaliteit en veiligheid, de evaluatie van deze stappen, de ingezette instrumenten en de uitkomsten daarvan. Daarnaast worden de verbeteracties benoemd die worden meegenomen naar 2026. Zoals in voorgaande jaren bevat dit document tevens de verplichte managementreview in het kader van de ISO-certificering. In deze managementreview wordt vastgesteld dat het kwaliteitsmanagementsysteem aansluit bij de strategische richting van Talent en bijdraagt aan de continue geschiktheid, toereikendheid en doeltreffendheid van de organisatie. Relevante interne en externe ontwikkelingen die van invloed zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem worden in dit document toegelicht.



Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

1.2 Bouwstenen van het Kwaliteitshuis van Talent



1.3 Organisatie (wat doen wij goed, wat zijn onze ambities voor 2026)

Oplossingsgericht model

Het oplossingsgericht werken vormt al jarenlang de kern van de werkwijze binnen Talent. Het is niet zomaar een methodiek, maar een manier van kijken, denken en handelen die diep verweven is met de cultuur van de organisatie. Juist daardoor onderscheidt Talent zich van veel andere organisaties in de zorg- en welzijnssector.

Bij Talent draait het om het versterken van wat wél werkt. In plaats van te focussen op problemen, beperkingen of diagnoses, wordt gekeken naar mogelijkheden, krachten en successen. Dat klinkt eenvoudig, maar het vraagt om een consequente, professionele houding van medewerkers.

PDCA

Het voortdurend verbeteren van kwaliteit vindt plaats aan de hand van de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act). Deze cyclus vormt de basis voor het systematisch inrichten, uitvoeren, evalueren en bijstellen van processen. Eerst wordt een plan opgesteld (Plan), vervolgens wordt dit uitgevoerd (Do). Daarna wordt geëvalueerd in hoeverre het gewenste resultaat is bereikt (Check) en waar nodig worden verbeteringen doorgevoerd (Act).

Binnen Talent wordt de PDCA-cyclus organisatiebreed toegepast op processen die betrekking hebben op kwaliteit en veiligheid. Hiermee borgen we dat we niet alleen leren van wat beter kan, maar ook vasthouden aan wat goed werkt. De cyclus is zichtbaar in diverse onderdelen van de organisatie, zoals interne audits en het proces rondom incidentmeldingen. Bij interne audits worden onderwerpen geselecteerd, resultaten verzameld en vergeleken met het geldende beleid, waarna bijstellingen plaatsvinden indien nodig. Ook bij incidentmeldingen wordt systematisch gewerkt: er is een duidelijke procedure, incidenten worden zorgvuldig geanalyseerd en verbeteracties worden waar nodig ingezet en gevolgd.

Uit de ISO-certificering blijkt dat de PDCA-cyclus binnen Talent stevig is verankerd en breed wordt toegepast. Waar in 2024 de nadruk lag op het behouden en verder ontwikkelen van de bestaande kwaliteit, lag in 2025 de focus meer op het verankeren van het gedachtegoed van Talent en het oplossingsgericht werken, onder andere binnen het onboardingproces. Daarnaast kreeg het thema vitaliteit nadrukkelijk aandacht, zowel in beleid als in de dagelijkse praktijk.

Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

Jaarplansystematiek; met onderliggende kwartaalrapportages

Binnen Talent wordt gewerkt met de Business Balanced ScoreCard (BBSC) voor het maken van de jaarplannen. Door de BBSC te gebruiken, hebben we duidelijk voor ogen waar we naartoe werken en bespreken we ook de resultaten die we willen bereiken. Met de driejarige strategie als koers wordt er een vertaling gemaakt naar een gezamenlijk jaarplan voor MT en teammanagers. Per kwartaal wordt het jaarplan geëvalueerd en worden er kwartaalgesprekken gevoerd over kwaliteit met elke teammanager. Voor kwaliteit en veiligheid worden kwartaalrapportages opgesteld. Op deze wijze krijgt het bestuur, samen met de regiomanagers en de teammanagers, meer inzicht in de aspecten die spelen rondom de thema's kwaliteit en veiligheid.

Kansenmanagement, zoals we binnen Talent risicomanagement noemen, worden eveneens benoemd op basis van de kwadranten van de BBSC in de meerjarenstrategie. Eind 2024 is de nieuwe strategie opgesteld voor de periode 2025-2027. De driejarige strategie wordt jaarlijks bijgesteld en geldt als input voor het jaarplan. Zo is ook het jaarplan 2026 opgesteld. Middels kwartaalevaluaties wordt het jaarplan gemonitord.

Gebleken is afgelopen jaar dat de BBSC nog steeds een passend model is voor Talent. Het sluit 1 op 1 aan op de programmastructuur van Talent. Daarnaast biedt het kansen om te kijken waar onze focus komt te liggen in een bepaald jaar. In 2024 hebben we een extra verdieping gemaakt om ook nog prioriteiten per kwartaal te benoemen.

In 2026 zullen we weer monitoren of dit effectief werkt.

Handboek Kwaliteit

Talent werkt met een digitaal handboek waarin alle voor medewerkers relevante documenten zijn opgenomen. In dit handboek zijn beleidsstukken, procedures en formulieren overzichtelijk beschikbaar. Elk document heeft een aangewezen documenteigenaar die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke actualiteit. Documenteigenaren ontvangen maandelijks een overzicht van de status van hun documenten, zodat het handboek actueel blijft. Alle formulieren zijn digitaal invulbaar en de documenten zijn beveiligd tegen ongewenste wijzigingen door medewerkers.

Documenten die direct gekoppeld zijn aan het zorgproces zijn één-op-één terug te vinden in de digitale tool die hiervoor is ontwikkeld. Voor de Ouderenzorg is een aparte omgeving ingericht binnen het handboek, zodat medewerkers snel toegang hebben tot de voor hen relevante documentatie.

In 2025 hebben er geen grote wijzigingen plaatsgevonden in de structuur of opzet van het kwaliteitshandboek. De focus lag op het actueel houden van de bestaande documentatie en het ondersteunen van medewerkers in het gebruik ervan. Het systeem voldoet en biedt medewerkers de informatie die zij nodig hebben om hun werk zorgvuldig en volgens de geldende richtlijnen uit te voeren.

Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

Interne audits

Binnen Talent sluiten de interne audits aan bij de driejarige cyclus van de externe ISO-kwaliteitscertificering. Alle teams en locaties komen binnen deze cyclus aan bod. De interne audits kunnen op verschillende manieren worden uitgevoerd: via gesprekken met teamleden, dossiercontroles (zoals tijdens de interne materiële controle), praktijkobservaties of een rondgang door de locatie. De gekozen auditvorm wordt afgestemd met de teammanager. De audits worden uitgevoerd door de beleidsmedewerker, ondersteund door medewerkers uit het werkveld, zodat teams actief betrokken blijven bij kwaliteit en veiligheid.

De bevindingen worden vastgelegd in een auditrapport dat wordt gedeeld met het management en de betreffende teammanager. Vervolgens bespreekt de teammanager samen met het team welke verbeterpunten worden opgepakt. De voortgang hiervan komt terug in de kwartaalrapportages over kwaliteit en veiligheid.

Tot en met de eerste helft van 2025 werd geaudit op basis van de vraag van teammanagers. Tijdens de kwartaalgesprekken konden zij aangeven welke locatie, welk team of welk onderwerp zij graag wilden laten auditen. Deze werkwijze bood maatwerk en sloot goed aan bij actuele thema's binnen teams. Tegelijkertijd bleef het de verantwoordelijkheid van de beleidsmedewerker om te bewaken dat alle onderdelen uit de ISO-norm binnen de driejarige cyclus aan bod kwamen.

In de tweede helft van 2025 is gekozen voor een aangepaste werkwijze: het plannen van interne audits per half jaar. Deze meer gestructureerde planning zorgt voor betere voorspelbaarheid, een evenwichtige verdeling van audits over teams en een betere aansluiting op de driejarige ISO-cyclus. De ervaringen met deze nieuwe opzet zijn positief.

Een aandachtspunt dat ook in 2025 zichtbaar bleef, is de opvolging van actiepunten uit de interne audits. Hoewel deze punten worden besproken in de kwartaalgesprekken tussen beleidsmedewerker en teammanager, vraagt de daadwerkelijke uitvoering en borging nog om meer consistentie en nauwkeurigheid. Dit blijft een belangrijk verbeterpunt richting 2026.

Externe audits

Talent is ISO 9001-gecertificeerd. In 2025 vond het tweede jaar van de driejarige auditcyclus plaats. De aandachtspunten uit 2024 zijn in 2025 opgevolgd. De minor uit 2024 op het gebied van informatiebeveiliging is in 2025 volledig afgerond.

Tijdens de externe audit in 2025 is één nieuwe minor non-conformiteit vastgesteld. De auditor trof vier voedingsmiddelen aan waarvan de houdbaarheidsdatum was verstreken. Dit wijst op onvoldoende monitoring van het voorraadbeheerproces, waardoor risico's op kwaliteitsverlies en mogelijke voedselveiligheidsrisico's niet tijdig worden gesignaleerd. Deze minor wordt in 2026 opgevolgd en afgerond.



Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

Op advies van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) is eind 2024 de overstap voorbereid van ISO 22000 naar de Hygiënecode, omdat deze beter aansluit bij de omvang en aard van de werkzaamheden binnen Talent. Per 1 januari 2025 voldoet Talent aan de eisen van de Hygiënecode.

RIE

Voor elke locatie binnen Talent is een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) samengesteld. In 2025 hebben we binnen Talent verdere stappen gezet in het uitvoeren en afronden van de RI&E op al onze locaties. Voor het uitvoeren van de RI&E's werken we samen met Vetranet/Paraat. Voor de hoofdlocatie is bewust gewacht met het uitvoeren van de RI&E, aangezien daar nog een verbouwing plaatsvond.

Inmiddels is het traject afgerond, waardoor ook deze locatie volledig kan worden meegenomen. In 2026 willen we ons richten op het opvolgen van de verbeterpunten die voortkomen uit de RI&E.

BNO (Bedrijfsnoodorganisatie)

De werkgroep BNO evalueert en bewaakt de processen op het gebied van BHV en gerelateerde crisis- en noodsituaties twee keer per jaar via werkoverleggen. De ontruimingsoefeningen worden uitgevoerd op basis van een gestandaardiseerde checklist, waardoor op elke locatie dezelfde zaken gecontroleerd worden en de rapportages naar teammanagers uniform zijn. Uiteraard wordt er rekening gehouden met unieke aspecten per locatie.

Aangezien algemene veiligheid bij Talent prioriteit heeft, vinden wij het belangrijk om periodiek een oefening in te plannen.
De systematiek waarin we de BNO uitvoering geven, werkt naar tevredenheid. In 2025 hebben we het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers in zijn algemeenheid als doel geprioriteerd. BNO is hier een onderdeel van.

Privacy

Talent beschikt over een Functionaris Gegevensbescherming (FG) die is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Binnen de organisatie is beleid opgesteld op het gebied van privacy en worden verwerkersovereenkomsten afgesloten met alle partijen waarvoor dit wettelijk vereist is. Daarnaast is er een procedure voor het melden en afhandelen van datalekken.

Het privacybewustzijn onder medewerkers is hoog: alle medewerkers zijn geschoold in privacywetgeving en -bewustzijn, en nieuwe medewerkers ontvangen deze scholing meerdere keren per jaar. Het verwerkingsregister van Talent is volledig opgesteld en wordt actief bijgehouden.

Privacy vraagt om voortdurende aandacht. Nieuwe samenwerkingspartners, veranderende processen en aanvullende wet- en regelgeving maken dat het verwerkingsregister en de verwerkersovereenkomsten regelmatig moeten worden geactualiseerd. Dit is een doorlopend proces dat structureel wordt geborgd binnen de organisatie.

Voor 2026 staat informatiebeveiliging als prioriteit op de agenda. In dat jaar wordt beleid ontwikkeld en geïmplementeerd om de bestaande interne systemen en werkwijzen verder te versterken en te formaliseren. Hiermee wordt toegewerkt naar een integrale benadering van privacy én informatiebeveiliging binnen Talent.

Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

1.2.2 Talenten

Het primaire proces en elektronisch dossier

Pluriform ondersteunt begeleiders bij het uitvoeren van hun begeleiders rol. Nieuwe medewerkers worden ingewerkt in het werken met Pluriform volgens een specifieke scholing voor nieuwe medewerkers. Sinds 2023 is een digitale tool beschikbaar gemaakt, waarin het zorgproces visueel is gemaakt. Medewerkers worden hierin geschoold. De reacties zijn positief, zowel voor nieuwe medewerkers als voor medewerkers die al langer bij ons werken. Het is een praktisch naslagwerk, met een koppeling naar de juiste documenten voor achtergrond informatie. Ouderenzorg Maastricht kent zijn eigen primaire proces. Daar waar mogelijk is aangesloten bij Talent.

Medenzeggenschap Talenten

De Talentenraad speelt een belangrijke rol binnen Talent: zij vertegenwoordigen de stem van alle Talenten en denken actief mee over hoe de zorg en ondersteuning nóg beter kan. Ook in 2025 heeft de Talentenraad zich volop ingezet om dichtbij de Talenten te blijven, signalen op te halen en mee te praten over ontwikkelingen binnen de organisatie. In het onderstaande stuk blikken zij terug op het afgelopen jaar én kijken ze vooruit naar wat er komt.

Talentenraad

Bij Talent kennen we de Talentenraad: een onafhankelijke en zelfstandig medezeggenschapsorgaan dat zich inzet voor alle Talenten. Met hun adviesrecht spelen zij een belangrijke rol in het waarborgen van de kwaliteit van zorg. Wanneer de raad van bestuur belangrijke beslissingen moet nemen die invloed hebben op de zorg, wordt altijd het advies van de Talentenraad gevraagd. Daarnaast kunnen zij ook ongevraagd advies geven over zaken die zij belangrijk vinden. Deze rechten zijn stevig verankerd in de wet.

Talentenraad
ik en talent

Hoofdstuk 1
Informatie over Talent



De Talentenraad kijkt vooruit

2025 stond voor de Talentenraad in het teken van groei en verandering. Twee leden namen afscheid na een waardevolle periode en onze vaste coach Denise vertrok met haar gezin voor een jaar op wereldreis. Met onze nieuwe tijdelijke coach krijgen we frisse energie en nieuwe inzichten om samen verder te werken aan de toekomst van Talent.

Daarnaast hebben we afgelopen jaar meerdere dagbestedingslocaties binnen Talent bezocht. Daar gingen we in gesprek met Talenten en medewerkers over wat goed gaat en waar nog kansen liggen. Het was waardevol om te horen wat Talenten belangrijk vinden en hoe wij als Talentenraad kunnen helpen om hun stem nog beter te laten horen. De komende tijd willen we deze bezoeken voortzetten, zodat we samen met de Talenten blijven zien en horen wat er echt leeft op de locaties.

Steffie.nl en de nieuwe website

Om informatie voor iedereen beter begrijpelijk te maken, is dit jaar de pilot met Steffie.nl gestart: een landelijk platform dat complexe onderwerpen eenvoudig uitlegt. Binnen Talent gebruiken we Steffie als verlengstuk van de begeleiding. Dat is waardevol voor zowel Talenten als begeleiders, omdat het helpt om informatie beter te begrijpen en samen te bespreken.

Tegelijkertijd kreeg ook onze website een grote vernieuwing: van IkEnTalent.nl naar Talentenraad.eu. Dit initiatief is eveneens ontstaan vanuit de Talentenraad. De vernieuwde website is een plek voor en door Talenten, waar iedereen informatie kan vinden en Talenten hun passie kunnen delen. Net als bij Steffie.nl blijft de website zich in de komende tijd ontwikkelen, in nauwe samenwerking met de Talenten zelf.

Een andere belangrijke stap dit jaar was de overstap van Ambassadeurs naar Maat van de Raad. Die nieuwe naam past beter bij wat de rol echt betekent. “Maat” klinkt persoonlijker en herkenbaarder voor Talenten: iemand met wie je kunt praten, die luistert en meedenkt. Een Maat van de Raad is een Talent dat op de locatie het contact onderhoudt tussen de Talentenraad, de begeleiding en andere Talenten. Ze brengen ideeën in, delen signalen en zorgen dat iedereen zich gehoord voelt.

De toekomst

De Talentenraad blijft zich ontwikkelen. We willen nog beter zichtbaar zijn, meer luisteren naar de stem van de Talenten en de samenwerking versterken tussen locaties. We kijken niet alleen naar vandaag, maar ook naar morgen. Zo denken we mee met het IJZ (Initiatief Jeugdhulp Zuid-Limburg), waar we praten over wat jongeren nodig hebben om goed te kunnen groeien. De wereld verandert en de Talentenraad verandert mee.

Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

CTO

Sinds 2020 werkt Talent met het meetinstrument Dit Vind Ik Er Van! voor Talenten die vallen onder de WLZ. De uitvraag van dit instrument is gekoppeld aan het evaluatiemoment van het plan van aanpak, waardoor tevredenheid niet meer op vaste momenten wordt gemeten, maar doorlopend en op individueel niveau. De resultaten van deze metingen zijn verderop in dit verslag opgenomen.

Voor Talenten binnen de Wmo, Jeugdwet en Ouderenzorg is een afgeleide variant van Dit Vind Ik Er Van! ontwikkeld. Ook voor deze groepen wordt jaarlijks een organisatiebrede analyse gemaakt van alle afgenomen tevredenheidsmetingen.

We zijn nog steeds tevreden over het gebruik van dit instrument. Het sluit goed aan bij de visie van Talent, waarin het gesprek tussen Talent en begeleider centraal staat. Het biedt ruimte om stil te staan bij hoe het gaat, op een manier die past bij de behoefte van het Talent. Voor de één betekent dit een bewust, gepland moment om de thema's door te nemen; voor de ander werkt het beter om dit meer terloops tijdens de begeleiding te bespreken. Het instrument ondersteunt beide vormen en blijft daarmee passend en waardevol. Ook in 2025 zijn we blij met deze keuze.

Melding Incident Talenten (MIT) en Melding Incident Medewerkers (MIM)

De meldingsbereidheid ten aanzien van MIT meldingen bij onze medewerkers is hoog.

Elk incident kan gezien worden als een best practice waar de medewerker zelf, maar zeker ook het team van kan leren! Elk incident wordt bekeken, op zichzelf staand, maar ook in verband met andere incidenten. Elk kwartaal worden de meldingen verzameld in een kwartaal overzicht en maken ze onderdeel uit van de kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid. In de kwartaalgesprekken worden de incidenten besproken met de teammanagers. Ook worden de incidentmeldingen besproken met de Talentenraad.

Agressie en medicatie incidenten komen het meest voor. Ten aanzien van agressie incidenten wordt voor elk incident gekeken welke afspraken er al zijn in het Plan van Aanpak van het Talent, of er een signaleringsplan is en of dat bijgesteld moet worden en er wordt duidelijk gevraagd naar nazorg voor de betrokkenen. Bij medicatie incidenten wordt, als het incident bij de verantwoordelijkheid van de medewerker ligt, gekeken wat er een volgende keer anders of beter kan, om herhaling te voorkomen. Als de verantwoordelijkheid voor het incident bij het Talent ligt, wordt beoordeeld of het Talent die eigen verantwoordelijkheid nog kan dragen of dat er aanpassingen nodig zijn.

Het aantal MIT meldingen en de soorten meldingen in 2025

Totaal 316



Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

Bij de analyse van de MIM meldingen zien we dat als een medewerker betrokken is bij een incident, vaak enkel een MIT wordt gemaakt en geen MIM. Bijvoorbeeld bij de agressie incidenten, waarbij er agressie heeft plaatsgevonden richting een medewerker, maakt de medewerker wel een MIT melding maar geen MIM melding. We maken medewerkers attent op het maken van een melding als een incident (ook) op hun betrekking heeft. Het is aan de medewerker om te bepalen of deze het ook als een incident richting zichzelf ervaren heeft.

Het is lastig om op basis van de huidige incidentmeldingen te spreken van een duidelijke trend. Wel blijft zichtbaar dat medicatie-incidenten en agressie-incidenten, net als in voorgaande jaren, de grootste categorieën vormen. De aantallen binnen deze groepen laten weinig schommelingen zien.

Het proces rondom incidentmeldingen verloopt naar tevredenheid. Voor 2026 ligt er wel nadrukkelijk aandacht op het beter opvolgen van uitgezette acties na een incident en het actief doorvragen op de voortgang daarvan, zodat verbetermaatregelen daadwerkelijk worden geborgd.

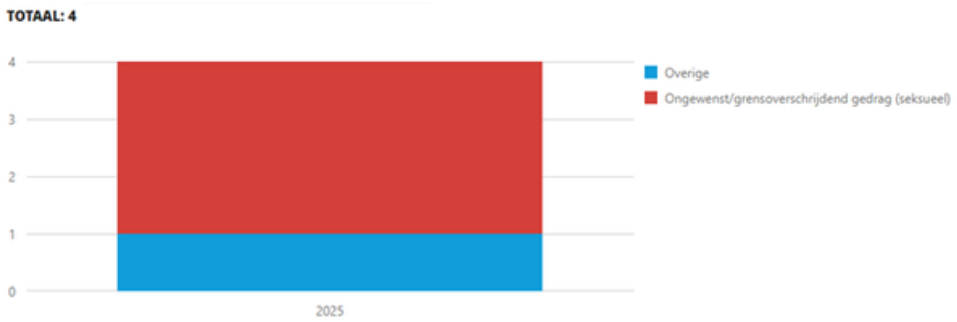
Klachten

Talent hanteert een vierstaps klachtenregeling voor het behandelen van klachten: uitingen van ongenoegen, klachten bij de klachtenfunctionaris, klachten bij de externe klachtencommissie en – indien van toepassing – klachten bij de landelijke geschillencommissie. Hoewel Talent op grond van de Jeugdwet verplicht is een klachtencommissie in stand te houden, wordt er bewust geen onderscheid gemaakt tussen Talenten; alle Talenten hebben toegang tot dezelfde klachtenprocedure, ongeacht hun indicatie.

Elk kwartaal wordt een overzicht opgesteld van alle binnengekomen klachten en uitingen van ongenoegen.

Het aantal MIM meldingen en de soorten meldingen in 2025

Totaal 4



Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

Deze worden toegevoegd aan de kwartaalrapportages kwaliteit en veiligheid en besproken in het managementteam en met de teammanagers. Uitingen van ongenoegen worden op individueel niveau met de betreffende teammanager besproken.

In 2025 zijn acht klachten behandeld door de klachtenfunctionaris. Deze betroffen onder andere onvrede over begeleiding, overlast door medebewoners, communicatie met ouders en incidenten rondom afwezigheid van begeleiding of vervoer. De klachten zijn locatiebreed verspreid en betroffen zowel Wmo- als WLZ-indicaties. In alle gevallen zijn gesprekken gevoerd, afspraken gemaakt en waar nodig aanvullende acties uitgezet. De meeste klachten zijn afgerond binnen enkele weken tot maanden.

Daarnaast is in 2025 één klacht behandeld door de externe klachtencommissie. Deze betrof een klacht over vermeende intimidatie door twee oud-medewerkers. De klacht is uitgebreid onderzocht, waarbij meerdere gesprekken zijn gevoerd met betrokkenen, oud-medewerkers, teammanagers en gedragskundigen. De klachtencommissie heeft de klacht uiteindelijk ongegrond verklaard.

Medicatie

De jaarlijkse evaluatie met de VAL laat zien dat de samenwerking goed verloopt. De communicatielijnen zijn kort en medewerkers ervaren de afstemming als prettig en effectief. Medicatieveiligheid blijft een proces met een verhoogd risico, dat voortdurende alertheid vraagt vanwege de mogelijke impact van fouten.

Binnen Talent is het medicatieproces zorgvuldig ingericht en wordt dit als stevig en betrouwbaar ervaren, met blijvende aandacht voor borging en verbetering.





Een nieuw hoofdstuk voor amacura jeugd

Op 1 januari 2025 nam Talent de activiteiten van het team Kind & Jeugd van Amacura over. De organisatie gaat verder onder de naam Amacura Jeugd. De overname kwam voort uit het pensioen van de eigenaar en de wens om Amacura Jeugd een stabiele, toekomstgerichte basis te bieden. Voor medewerkers en cliënten betekende dit continuïteit in zorg en begeleiding, maar ook nieuwe kansen: Talenten en Amacura Jeugd willen behandeling en begeleiding dichter bij elkaar brengen en sneller kunnen opschalen wanneer dat nodig is. Het gezamenlijke management, waaronder Bente Drummen en Jos Jurgens, begeleidde deze overgang, terwijl er een toegewijd team van collega's uit beide organisaties klaarstond om deze verandering soepel te laten verlopen. Drie collega's die deze overgang van dichtbij hebben meegemaakt, delen hun ervaringen: hun eerste indrukken, uitdagingen en de kansen die de samenwerking biedt.

Danielle van Weersch

(manager zorgadministratie bij Amacura Jeugd)

Danielle werkte eerder bijna twintig jaar in de deurwaarderswereld, maar is al ruim negen jaar onderdeel van Amacura Jeugd. Ze begon als secretaresse en vond haar passie in het beheer van beschikkingen. "Als manager zorgadministratie ben ik verantwoordelijk voor het hele interne proces en geef ik leiding aan het secretariaat", vertelt Danielle. "Privé geef ik nog drie avonden in de week yogales. Dat helpt me los te laten."

De overname kwam onverwacht, maar Danielle liet zich niet het uit veld slaan. "Het was stressvol, met veel administratieve taken en afscheid nemen van collega's. maar in de basis is niet veel veranderd. Rust keerde terug en dat is fijn voor ons werk". Humor hielp haar flexibel te blijven. "Je kunt je druk maken over alles wat verandert, maar met een lach wordt het lichter."

Voor Danielle is open communicatie essentieel. "Een goede sfeer begint bij iedereen individueel. Continuïteit van zorg begint bij het management dat dit op een prettige manier faciliteert". Volgens haar is de kracht van Amacura Jeugd het vertrouwen en de vrijheid die elke hulpverlener krijgt, gecombineerd met een team dat samenwerkt van secretariaat tot gemeenten.

Petra Stevens

(managementassistente bij Amacura Jeugd)

Petra ervaart de overname als chaotisch en onverwacht. "Binnen korte tijd moest er veel geregeld worden, wat leidde tot stress en slapeloze nachten. Het gemis van betrokkenheid in het voortraject was extra uitdagend." Toch veranderde haar beeld van Talent snel in positieve zin. "Aanvankelijk vroeg ik me af of Amacura Jeugd niet zou ondersneeuwen in het grotere geheel. Gelukkig viel dat mee."

Praktisch veranderde er weinig voor Petra, behalve het wegvallen van haar directe sparringpartner. “De grootste kracht zie ik in de samenwerking tussen behandeling en begeleiding. Daar ligt nu echt onze kracht.” Flexibiliteit houdt ze door doorzettingsvermogen en de samenwerking met Bente. “Waardering en vertrouwen geven kracht.” Voor Petra is het belangrijk dat de identiteit van Amacura Jeugd behouden blijft, terwijl aansluiting bij Talent wordt gezocht. “Verandering hoeft niet negatief te zijn, zolang het tempo beheersbaar blijft en medewerkers actief worden meegenomen”.

Bente Drummen

(regiomanager Talent en manager bij Amacura Jeugd)

“Toen ik begon bij Amacura Jeugd, wilde ik vooral behouden wat goed liep”, vertelt Bente Drummen. “Amacura Jeugd is een bescheiden organisatie, maar er zit zoveel expertise in. Mijn rol was om dat te zien, te waarderen en ruimte te geven om te laten zien wat er kan. “Persoonlijk en professioneel lopen voor Bente altijd in elkaar over. “Verandering is onvermijdelijk”, zegt ze. “Wat goed is, behouden we; wat beter kan, pakken we samen aan. Het eerste jaar heb ik vooral gekeken, geluisterd en de basis versterkt: contracten, kwaliteitscertificering, ICT en financiën. Dankzij de inzet van velen hebben we flinke sappen gezet.”

De grootste kansen ziet Bente in samenwerking: “Talent en Amacura Jeugd vullen elkaar aan. Mijn wens is dat die samenwerking organisch groeit, zodat we het beste uit beide organisaties halen – voor onze teams en voor de jongeren.” Flexibiliteit houdt Bente door aandacht te hebben voor de dynamiek binnen de organisatie en vertrouwen te laten groeien. “Je hoeft niet altijd in te grijpen, maar bewust zijn van wat er gebeurt, is de sleutel tot wendbaarheid.”

Samen sterker

Wat Bente, Danielle en Petra verbindt, is hun betrokkenheid bij zowel medewerkers als jongeren. Hun verhalen laten zien dat een overname spannend kan zijn, maar ook kansen biedt: voor persoonlijke groei, voor samenwerking en voor de ontwikkeling van een toekomstgerichte, stabiele organisatie binnen de jeugd-GGZ.

amacura jeugd



Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

1.5 Medewerkers

Vitaliteit

In 2024 heeft Talent belangrijke stappen gezet in het neerzetten van een duidelijke visie en heldere kaders rondom vitaliteit. We hebben als organisatie met elkaar onderzocht wat we belangrijk vinden, wat bij ons past en hoe we vitaliteit duurzaam willen vormgeven. Die basis hebben we meegenomen naar 2025, waarin vitaliteit nog nadrukkelijker verweven wordt met onze cultuur, onze manier van werken en de ontwikkeling van zowel Talenten als medewerkers.

Vitaliteit binnen Talent draait om bewustwording: stilstaan bij wat je nodig hebt, wat je kunt bijdragen en hoe je samen werkt aan een gezonde, veerkrachtige omgeving.

Onze oplossingsgerichte visie sluit hier naadloos op aan. Deze manier van kijken en werken is flexibel, tijdloos en beweegt mee met wat de wereld, de mens en onze organisatie vraagt. Juist in een maatschappij waarin vitaliteit steeds urgenter wordt, willen we nog bewuster uitdragen wat we al doen én waar we verder in willen groeien.

In 2025 hebben we ons gericht op het versterken van die bewustwording. Vrijheid en vertrouwen worden door medewerkers als belangrijke waarden genoemd, maar vragen ook om verantwoordelijkheid, afstemming en dagelijks onderhoud. We willen Talenten en medewerkers helpen om die verantwoordelijkheid te pakken: wat kun je zelf doen, wat wil je zelf doen en hoe werken we samen op een manier die past bij onze cultuur.

In 2025 hebben we ons gericht op het versterken van die bewustwording. Vrijheid en vertrouwen worden door medewerkers als belangrijke waarden genoemd, maar vragen ook om verantwoordelijkheid, afstemming en dagelijks onderhoud.

Daarnaast blijven we inspelen op ontwikkelingen in de wereld om ons heen. Thema's zoals duurzaamheid, technologie en veranderende verwachtingen vragen om aanpassing en veerkracht. Door goed verwachtingsmanagement en duidelijke context te bieden, zorgen we ervoor dat iedereen begrijpt waarom we bepaalde keuzes maken en hoe deze bijdragen aan vitaliteit en werkplezier.

Een belangrijke mijlpaal in 2024 was de introductie van het vitaliteitsbudget, dat met veel enthousiasme is ontvangen. In 2025 heeft Talent de beweging van de traditionele FOB-gesprekken (Functioneren, Ontwikkelen en Beoordelen) naar FIT-gesprekken gemaakt. Deze nieuwe gespreksvorm sluit beter aan bij wie we als organisatie willen zijn: oplossingsgericht, toekomstgericht en gericht op vitaliteit en werkplezier. Waar FOB-gesprekken vooral terugkeken op prestaties en afspraken, richten FIT-gesprekken zich op drie kernvragen: Wat geeft energie? Wat heb je nodig? En hoe blijf je duurzaam inzetbaar? Het gesprek verschuift daarmee van beoordelen naar in dialoog zijn, van verplichting naar eigenaarschap, en van terugblikken naar vooruitkijken. Deze gesprekken passen bij de beweging die Talent maakt richting meer vitaliteit, vrijheid en vertrouwen. Medewerkers krijgen ruimte om zelf richting te geven aan hun ontwikkeling, terwijl leidinggevenden een coachende rol vervullen.

Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

FIT-gesprekken zijn daarmee niet één moment per jaar, maar onderdeel van een doorlopend gesprek over werkplezier, balans, groei en duurzame inzetbaarheid.

Talent blijft investeren in een gezonde, toekomstbestendige organisatie waarin mensen met plezier werken, zich gezien voelen en de ruimte krijgen om te groeien – samen, met vertrouwen en met oog voor wat nodig is.

Onze oplossingsgerichte visie sluit hier naadloos op aan. Deze manier van kijken en werken is flexibel, tijdloos en beweegt mee met wat de wereld, de mens en onze organisatie vraagt. Juist in een maatschappij waarin vitaliteit steeds urgenter wordt, willen we nog bewuster uitdragen wat we al doen én waar we verder in willen groeien.

In 2025 hebben we ons gericht op het versterken van die bewustwording. Vrijheid en vertrouwen worden door medewerkers als belangrijke waarden genoemd, maar vragen ook om verantwoordelijkheid, afstemming en dagelijks onderhoud.

We willen Talenten en medewerkers helpen om die verantwoordelijkheid te pakken: wat kun je zelf doen, wat wil je zelf doen en hoe werken we samen op een manier die past bij onze cultuur.

Daarnaast blijven we inspelen op ontwikkelingen in de wereld om ons heen. Thema's zoals duurzaamheid, technologie en veranderende verwachtingen vragen om aanpassing en veerkracht.

Door goed verwachtingsmanagement en duidelijke context te bieden, zorgen we ervoor dat iedereen begrijpt waarom we bepaalde keuzes maken en hoe deze bijdragen aan vitaliteit en werkplezier.

Een belangrijke mijlpaal in 2024 was de introductie van het vitaliteitsbudget, dat met veel enthousiasme is ontvangen.

In 2025 heeft Talent de beweging van de traditionele FOB-gesprekken (Functioneren, Ontwikkelen en Beoordelen) naar FIT-gesprekken gemaakt. Deze nieuwe gespreksvorm sluit beter aan bij wie we als organisatie willen zijn: oplossingsgericht, toekomstgericht en gericht op vitaliteit en werkplezier.

Waar FOB-gesprekken vooral terugkeken op prestaties en afspraken, richten FIT-gesprekken zich op drie kernvragen: Wat geeft energie? Wat heb je nodig? En hoe blijf je duurzaam inzetbaar? Het gesprek verschuift daarmee van beoordelen naar in dialoog zijn, van verplichting naar eigenaarschap, en van terugblikken naar vooruitkijken. Deze gesprekken passen bij de beweging die Talent maakt richting meer vitaliteit, vrijheid en vertrouwen. Medewerkers krijgen ruimte om zelf richting te geven aan hun ontwikkeling, terwijl leidinggevenden een coachende rol vervullen. FIT-gesprekken zijn daarmee niet één moment per jaar, maar onderdeel van een doorlopend gesprek over werkplezier, balans, groei en duurzame inzetbaarheid.

Talent blijft investeren in een gezonde, toekomstbestendige organisatie waarin mensen met plezier werken, zich gezien voelen en de ruimte krijgen om te groeien – samen, met vertrouwen en met oog voor wat nodig is.



Eve, Mieke, Nina, Linda, Christel, Gerald

Samen werken aan vitaliteit en preventie

Bij Talent draait alles om één doel: medewerkers gezond, energie en vitaal houden. Niet alleen wanneer er sprake is van verzuim, maar juist voordat klachten uitgroeien tot ziekte. Preventie en maatwerk staan centraal, zodat iedereen zich gesteund voelt om op tijd aan de bel te trekken.
Want werken aan welzijn is voor iedereen waardevol.

Waarom deze focus juist nu vragen we Nina Graft en Linda Erren van de afdeling personeel en organisatie?

“Hoewel Talent al jaren een relatief laag verzuimpercentage heeft, zagen we twee jaar geleden een stijgende lijn. Dat was voor P&O, samen met teammanagers en managementteam aanleiding om praktijk en beleid opnieuw tegen het licht te houden. Wat is e onderliggende hulpvraag van medewerkers? Hoe kunnen we nog preventiever werken? En hoe zorgen we dat vitaliteit en zorg beter georganiseerd zijn? Dit doen we niet met als doel het verzuimcijfer te verlagen, maar vanuit onze overtuiging dat het bevorderen van vitaliteit, eigen regie en preventie zorgt voor duurzame gezondheid van medewerkers. Daarbij keken we kritisch naar hoe onze samenwerking met belangrijke partners verloopt en hoe die zich verhoudt tot wet- en regelgeving, zoals de Wet verbetering poortwachter. Conclusie: we werkten goed samen, maar lieten ons soms teveel leiden door termijnen en ‘vinkjes’, terwijl onze eigen oplossingsgericht (vitaliteitsvisie) juist vraagt om maatwerk en inhoud.”

“Effectieve begeleiding gaat om de méns, niet om de vinkjes”, legt arbeidsdeskundige Mieke Rijnbout uit. “Talent stuurt op de inhoud: wie zit er voor je, wat heeft die persoon nu nodig?” vult bedrijfsarts Gerald Bonnemayers aan.

Onze visie: veiligheid, maatwerk en eigen regie

Preventie begint vóór ziekte. Dat betekent tijdig schakelen, signalen oppakken en het gesprek aangaan ook als er nog geen diagnose is. Een gezonde werkplek zit niet in een skippybal of een fruitschaal, maar in vertrouwen, mentale veiligheid en een cultuur waarin je open kunt zeggen dat het even niet gaat. Het vraagt om een omgeving waarin emoties en gevoelens bespreekbaar zijn, voor medewerker én leidinggevende. Het vraagt om maatwerk, omdat ieder mens uniek is en protocollen nooit leidend mogen zijn. Het vraagt om leiderschap dat veiligheid biedt, zodat medewerkers zich vrij voelen om signalen te delen. En het vraagt om eigen verantwoordelijkheid en regie, waarbij we samen kijken naar wat wél kan en welke aanpassingen helpen. “Een vitale werkplek begint met veiligheid. Niet met fruitmanden, maar met durven zeggen dat het even niet gaat,” benadrukt het team. Of zoals zij het zelf zeggen: “je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden.”

Wie maken dit mogelijk? Het vitaliteitsteam van Talent

Achter deze visie staat een betrokken team van in- en externe professionals dat als één geheel samenwerkt. Gerald Bonnemayers, bedrijfsarts bij Zorg van de Zaak, brengt rust en deskundigheid en zorgt dat medische vragen goed worden ingeschat en opgevolgd. Mieke Rijnbout, arbeidsdeskundige, vertaalt belastbaarheid naar praktische oplossingen op de werkvloer en adviseert over werkhervatting.

Als terugkeer binnen Talent niet haalbaar is, komen re-integretatiecoaches Eve Saparuwe en Christel Hataney van Hallo Collega in beeld. Zij helpen medewerkers om nieuwe mogelijkheden buiten de organisatie te ontdekken, met oog voor persoonlijke groei en balans. Nina Graft en Linda Erren van P&O zijn de spil, zij zorgen dat alles bespreekbaar blijft, stemmen af tussen de disciplines en bewaken de samenhang met het vitaliteitsbeleid en de juridische koers. Samen kijken al deze in- en externe collega’s naar wat iemand wél kan en hoe werk daarop kan worden aangepast binnen én buiten Talent. Hun aanpak is persoonsgericht, oplossingsgericht en altijd met oog voor zowel medewerker als organisatie.

Het team ziet ook verschillen tussen generaties. Oudere medewerkers voelen zich vaak verantwoordelijk en gaan te lang door, terwijl jongere medewerkers sneller grenzen aangeven. Cruciaal is dat iedereen, jong of oud, ondersteund wordt en in dialoog blijft, zodat balans wordt behouden. Het team wil één ding meegeven aan medewerkers en professionals: “maak zorgen bespreekbaar, en doe dat zo vroeg mogelijk. Of het nu om werk of privé gaat, openheid helpt om samen oplossingen te vinden die energie geven en functioneren ondersteunen. Wanneer medewerkers in balans zijn, profiteert niet alleen de medewerker zelf, maar ook de Talenten, het team en de hele organisatie mee.” Bij Talent staat welzijn en vitaliteit centraal, en dat zie je terug in de werkwijze van Gerald, Mieke, Eve, Christel, Nina en Linda.

Hoofdstuk 1
Informatie over

MTO

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) wordt jaarlijks afgenomen bij alle medewerkers van Talent. We doen dit door het aangaan van dialogen met elkaar en het hebben van een open houding naar elkaar. Een uitgebreide, geanonimiseerde vragenlijst is hierbij geen passend instrument. De tool Mentimeter wordt ingezet om het MTO af te nemen en de resultaten op te slaan.

Waar wordt een medewerker nu blij van en hoe kunnen we dat behouden? Maar ook, waar zit de ruimte voor verbetering en hoe kunnen we dat bewerkstelligen. Daarbij heb je jezelf nodig als medewerker, je team en de organisatie. Bij de gekozen vorm is rekening gehouden met het feit dat een dialoog model per definitie niet anoniem is, in tegenstelling tot een vragenlijst. Dat is ook juist de kracht van het dialoog model. Talent wil juist kunnen inzetten op verbetering en ondersteuning van iedere medewerker.

Een anonieme uiting van ontevredenheid past niet bij de visie van Talent, waarbij het juist gaat om in gezamenlijkheid werken aan onderwerpen als plezier in je werk en vitaliteit. De resultaten zijn onderdeelvan de Talentbrede kwaliteitsmanagementcyclus. Ze zijn opgenomen in de kwartaalrapportages kwaliteit en veiligheid en waar nodig zijn de resultaten de basis voor eventuele acties en verbeterplannen.

In totaliteit hebben 218 medewerkers deelgenomen aan het MTO. Uit de resultaten is gebleken dat het gemiddelde tevredenheidscijfer van medewerkers een 7,7 bedraagt. 156 medewerkers scoren een 8 of hoger. Net zoals voorgaande jaren zijn medewerkers het meest tevreden over hun collega's, de vrijheid die zij ervaren om hun werk zelf in te richten en de ervaren werksfeer.



Hoofdstuk 1
Informatie over

De thema's die genoemd zijn door medewerkers waarover zij het meest tevreden zijn binnen Talent zijn:

Collega's (n=74)	Samenwerking met TM (n = 11)
Vrijheid (n = 64)	Ruimte voor verbeteringen/ontwikkeling (n = 10)
Werksfeer (n = 59)	Gehoord en/of gezien voelen/feedback (n = 9)
Samenwerking (n = 39)	Werken met Talenten/doelgroep (n = 9)
Flexibiliteit (n = 36)	
Toegankelijk/open/laagdrempelig (n= 31)	Werkzaamheden (n = 7)

Planning/agenda/rooster (n = 26)	Zelfstandigheid (n = 6)
Communicatie (n = 22)	Organisatie (n = 6)
Eigen inbreng/meedenken (n = 20)	Visie (n = 6)
Betrokkenheid (n = 20)	Arbeidsvoorwaarden (n = 6)
Ontwikkelingsmogelijkheden (n = 16)	Afwisseling (n = 4)
Planning/agenda/rooster (n = 26)	Zelfstandigheid (n = 6)
Vertrouwen (n = 15)	Themabijeenkomst (n = 4)
Oplossingsgericht werken (n = 14)	

Medewerkers noemen de volgende punten op waar zij ruimte zien voor verbetering: verbeteren in communicatie binnen het team, onder andere door met elkaar te sparren, elkaar te vinden, bij elkaar in te checken en elkaar feedback te geven. Daarnaast zou een aantal medewerkers zich graag nog verder willen ontwikkelen en/of willen doorgroeien. Ook kwam naar voren dat een aantal medewerkers graag wat meer aandacht zou willen besteden aan vitaliteit, denk aan een betere werk-privé balans, dingen accepteren, openstaan voor nieuwe dingen, reflecteren en een positievere blik hebben.

Het systeem waarmee we de tevredenheid meten onder medewerkers voldoet. Voor 2026 zullen we dit eveneens hanteren, eventueel met een aantal kleine aanpassingen.

Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

Medenzeggenschap medewerkers
Binnen Talent is medezeggenschap niet ingericht met de formele verplichting als basis, maar een bewuste keuze die past bij onze visie op samenwerken. We geloven in een relatie tussen organisatie en medewerkers die gebaseerd is op wederkerigheid, gelijkwaardigheid en vertrouwen. Medewerkers mogen van Talent verwachten dat zij een aantrekkelijke werkgever treffen waar zij met plezier en voldoening kunnen werken. Tegelijkertijd verwachten wij dat medewerkers met overtuiging, deskundigheid en oplossingsgerichtheid bijdragen aan de begeleiding van Talenten.

Om écht te kunnen inspelen op de vraag van Talenten en hun belangrijke ander, hebben medewerkers eigenaarschap en regelvermogen nodig.

Daarom kiest Talent bewust voor interactieve medezeggenschap in plaats van een traditionele ondernemingsraad. Deze vorm sluit beter aan bij onze cultuur, waarin medewerkers actief meedenken, meepraten en meebeslissen over de ontwikkeling van de organisatie.

De medezeggenschap is georganiseerd via de sociocratische kringmethodiek (SKM), aangevuld met een systeem van afvaardiging. Elk team heeft een eigen afgevaardigde, die samen met andere afgevaardigden de regio vertegenwoordigt. Vanuit de regio's worden vertegenwoordigers gekozen die deelnemen aan het teammanagersoverleg. Vanuit daar schuiven twee afgevaardigden aan bij het managementteam, en één afgevaardigde neemt deel aan het overleg met de Raad van Commissarissen.

Deze structuur is sinds 2018 volledig ingebed en wordt jaarlijks verder verfijnd. In 2023 heeft Talent van de SER een ontheffing ontvangen voor het voeren van een ondernemingsraad voor een periode van vijf jaar met als alternatief de SKM. De SER heeft hiermee bevestigd dat de SKM-structuur een volwaardige en goed ingebedde vorm van medezeggenschap is. Daar zijn we trots op.

Ook in 2025 heeft deze manier van medezeggenschap haar waarde opnieuw bewezen. Bij de uitrol van een CAO-wijziging en de totstandkoming van een bijbehorende interne regeling rondom de bekostiging van de slaapdiensten is zorgvuldig en in meerdere gremia overleg gevoerd.

De afgevaardigden hebben hierin hun rol binnen de sociocratische structuur op professionele wijze ingevuld.

Zij hebben actief bijgedragen aan de dialoog en wisten verschillende belangen zorgvuldig te wegen, met oog voor zowel het perspectief van collega's als het organisatiebelang. Daarmee is invulling gegeven aan de principes van gelijkwaardigheid, transparantie en gezamenlijke besluitvorming.
De ruimte voor inspraak en dialoog, zoals deze binnen Talent is ingericht, is hierbij aantoonbaar tot haar recht gekomen en heeft bijgedragen aan breed gedragen besluitvorming.

We blijven investeren in zichtbaarheid, betrokkenheid en eigenaarschap, zodat medewerkers op alle niveaus kunnen bijdragen aan een gezonde, innovatieve en toekomstbestendige organisatie. Interactieve medezeggenschap blijft daarmee een essentieel onderdeel van wie we zijn en hoe we samen werken aan kwaliteit, vitaliteit en groei.



Hoofdstuk 1
Informatie over Talent

Teamreflectie

Bij Talent hebben we als algeheel doel het verbeteren van het welbevinden van onze Talenten. Om dit te kunnen bereiken is het nodig om te reflecteren op onze zorg. Waarbij we onze begeleiders vragen om afstand te nemen van wat nu niet nuttig is, verbindingen te zoeken tussen krachtbronnen binnen Talent en energie te stoppen in positieve begeleiding. Wat gaat er goed binnen de door ons geboden zorg en welke ontwikkelpunten liggen er nog voor het team? In aansluiting op het instrument de Mentimeter dat we inzetten voor het MTO, zetten we vanaf 2024 dit ook in voor teamreflecties. In de teamreflectie is de teammanager gespreksleider.

Door middel van vooraf geformuleerde vragen wordt er als volgt gereflecteerd:

-Wat is voor ons team een voorbeeld van een succeservaring uit de afgelopen drie maanden?
-Wat zijn de drie belangrijkste krachten van ons team?
-Wat is ieders bijdrage aan deze krachten?
-Van welke drie punten kunnen wij als team nog leren?
-Welke actiepunten of doelen koppelen we hieraan?
-Wat kan ik hier zelf in bijdragen?
-Wat kan het team hierin bijdragen?
-Wat kan de organisatie hierin bijdragen?



De vragen stimuleren dat je nadenkt over je eigen handelen en je handelen als team. Daarnaast evalueer je ook door te kijken wat er beter kan. De input van de teamreflecties is aan de teams zelf. Van de teamreflectie wordt 1 keer per jaar verslag gemaakt. Reflectie vindt echter continue plaats binnen de teams.

De resultaten van de teamreflecties van 2025 staan verderop in het verslag. Voor de SKJ geregistreerde medewerkers zijn extra reflectie momenten georganiseerd. Er is zorg gedragen dat zij jaarlijks aan de minimale aantal uren reflectie komen die zij nodig hebben voor hun registratie.

Vertrouwenspersoon

Talent heeft een externe medewerker vertrouwenspersoon aangesteld. Medewerkers kunnen hier met vragen terecht die ze om welke reden dan ook liever niet met een collega of leidinggevende willen bespreken. Medewerkers zijn op de hoogte van deze mogelijkheid. Tijdens de kwartaalgesprekken kwaliteit en veiligheid wordt hiernaar gevraagd. Het is belangrijk om medewerkers bewust te blijven maken en te blijven benoemen dat ze bij een (externe) vertrouwenspersoon terecht kunnen indien daar behoefte aan is. In de wekelijkse nieuwsbrief wordt hier dan ook een aantal keer per jaar aandacht aan gegeven. In 2025 is er 1 melding geweest bij de vertrouwenspersoon.

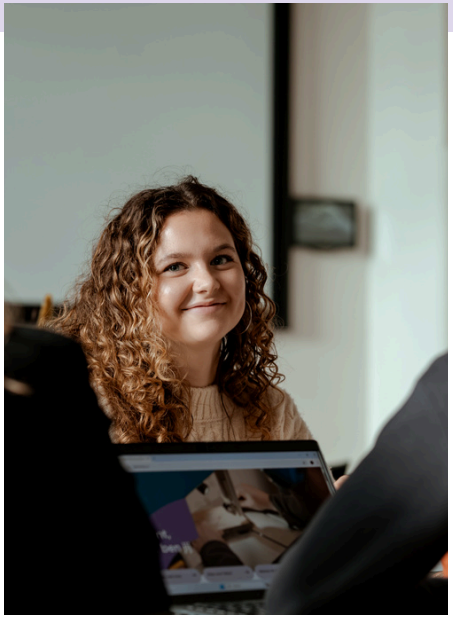
Talentacademie

Teamreflectie

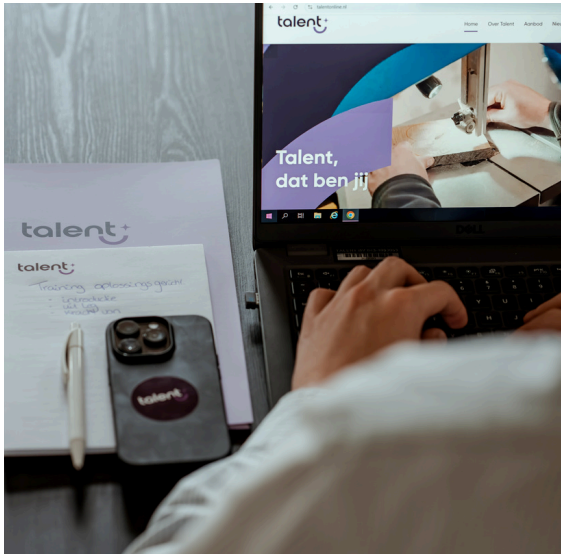
Talent heeft een Talentacademie, een opleiding- en ontwikkelingsbeleid voor medewerkers. Om goed inzetbaar te blijven op de arbeidsmarkt, is het belangrijk dat mensen zich blijven ontwikkelen. We zetten in op de kracht van de keuze, medewerkers kiezen zelf uit het aanbod in afstemming met hun teammanager. Het motto van de Talent Academie is "Kennis delen, leren mét en ván elkaar". Eigen regie en eigen initiatief is waar we in geloven! In 2024 is de basis gelegd voor het nieuwe inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Een van de speerpunten in 2025 was het vernieuwen van ons onboardingsprogramma en dit is dan ook afgelopen jaar in de praktijk gebracht.

We hebben met veel enthousiasme gewerkt aan het ontwikkelen van een passende online leeromgeving voor onze medewerkers. Een omgeving die niet alleen gebruiksvriendelijk en overzichtelijk is, maar die we ook zelf kunnen vullen met eigen content. Zo is er een platform ontstaan waarin medewerkers zichzelf herkennen, onze cultuur zichtbaar is en waarin we onze "eigen saus" kunnen gieten over bestaande e-learnings. In deze omgeving kunnen medewerkers ook hun inwerkprogramma doorlopen. We ontwikkelden de "Talent in je Pocket Guide", een broekzakformaat boekje met heldere informatie en levendige verhalen van collega's. Daarnaast ontwikkelden we een overzichtelijk programma met een mix van fysieke bijeenkomsten en online trainingen.

Nieuwe collega's krijgen een "buddy" en kunnen via de online omgeving in hun eigen tempo kennismaken met processen en systemen, terwijl fysieke momenten ruimte bieden voor interactie en verbinding. Voor 2026 zal de focus liggen op het nog verder uitbreiden van de online Talentacademie. Samen blijven we bouwen aan een inspirerend leerplatform dat aansluit op de behoeften van vandaag en morgen.







Hoofdstuk 2
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond het individuele Talent

2.1 Oplossingsgericht zorgproces

Onze begeleiders werken samen met het Talent en diens belangrijke ander om oplossingen te vinden voor problemen en hulpvragen. We maken een duidelijk onderscheid tussen een beperking en een probleem: bij een beperking is acceptatie noodzakelijk, terwijl bij een probleem gezamenlijk naar mogelijke oplossingen kan worden gezocht. We bieden persoonsgerichte ondersteuning door het individuele Talent centraal te stellen en in te spelen op de specifieke behoeften. Dit vereist een flexibele werkwijze van de begeleiders.

Begeleiders voeren gesprekken met het Talent over de toekomst en stellen samen doelen op die het Talent graag zou willen bereiken.

Deze doelen worden vastgelegd in Pluriform, ons Elektronisch Talenten Dossier (ETD). In Pluriform wordt ook gerapporteerd over de voortgang van deze doelen, waarbij altijd de nadruk ligt op de krachten en mogelijkheden van het Talent. Zowel Talenten als hun wettelijk vertegenwoordiger kunnen deze gegevens in het Talentportaal inzien en bijhouden. Dit biedt hen een digitale omgeving waarin ze hun voortgang kunnen volgen.

In onze oplossingsgerichte benadering bieden wij geen kant-en-klare oplossingen, maar ondersteunen en stimuleren wij talenten om zelf met oplossingen te komen. We zetten de Talenten in hun eigen kracht en bevorderen hun zelfredzaamheid. Samen met het Talent en/of diens ouders, opvoeders, familieleden en kennissen (de belangrijke ander) zoeken we naar oplossingen voor problemen en hulpvragen.

Onze benadering is positief en respectvol, met de nadruk op het benutten van mogelijkheden en hulpbronnen. We helpen het Talent en diens systeem om concrete, haalbare en werkbare doelen te bereiken door middel van een individueel begeleidingsplan, het plan van aanpak, dat in Pluriform wordt vastgelegd.

Tegelijkertijd werken we continu aan het verbeteren van sociale vaardigheden en het vergroten van de ik-sterkte. We doen dit door actief samen te werken aan zowel gezamenlijke als individuele doelen, zoals samenwerken, uitdagingen aangaan, omgaan met regels en structuren, weerbaarheid, gedragsregels, verantwoordelijkheid en zelfstandigheid. Hierbij maken we gebruik van het DKW-model (Doel, Krachtbron, Waardering), dat ons helpt om de juiste koers te bepalen.

Zonder duidelijke doelen kunnen we samen met het Talent niet gericht werken aan de gewenste resultaten. Krachtbronnen zijn de motor van verandering, en waardering is essentieel om deze krachtbronnen te activeren en de werkrelatie tot een succes te maken.



Hoofdstuk 2
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond het individuele Talent

2.2 Planmatig werken

Binnen Talent wordt er planmatig gewerkt. Dit betekent dat we doelgericht aan het ontwikkelen van vaardigheden werken. Hiervoor maken we gebruik van een cyclisch plan. Dit is gebaseerd op het PDCA model en op het D-K-W model.

1 Plan (inventariseren)

De plan fase bestaat uit het in kaart brengen van de wensen en hulpvragen van het Talent. Dit kan bijvoorbeeld gericht zijn op groei, herstel, verbetering of stabilisatie van zelfredzaamheid. Middels het oplossingsgerichte PVA stel je individuele doelen op die weergeven hoe je bovenstaande wil bereiken en aanpakken.

2 Do (Uitvoeren)

In de do fase voeren we de begeleiding uit zoals die is opgesteld in het PVA. De PB houdt hier toezicht op, middels de bijgehouden dagrapportages.

3 Check (Evaluatie)

In de checkfase evalueer je de gestelde doelen en afspraken in het PVA. De PB is verantwoordelijk voor de tijdige evaluatie van het PVA (minimaal 1 keer per half jaar).

4 Act (Stel bij)

Wanneer doelen behaald zijn, worden deze positief afgesloten. In overleg met alle betrokkenen wordt besproken hoe successen gevierd worden. Indien de resultaten afwijken van wat was beoogd, wordt in overleg met alle betrokkene datgene wat niet volgens plan werkt opnieuw aangepast. Je komt dan weer in de Plan fase terecht.



Hoofdstuk 2
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond het individuele Talent

D-K-W model

Uitermate bruikbaar is de koppeling tussen de begrippen Doel, Krachtbron en Waardering.

Zonder **doel** kan je samen met het Talent de weg er naar toe niet vinden.
Zonder **krachtbronnen** steekt er geen kracht in de motor van verandering.
Zonder **waardering** te hebben én te uiten, activeer je de krachtbronnen van het Talent niet en schiet de turbo in de werkrelatie niet aan.



Op basis van het individuele gesprek met het Talent en diens belangrijke ander, evenals de kennis en professionaliteit (deskundigheid) van de medewerker in combinatie met de intuïtie van de persoonlijk begeleider, wordt een inschatting gemaakt van de risicoaspecten van het Talent. Daarnaast wordt de zelfredzaamheidmatrix ingezet voor de risico- en veiligheidsinschatting op individueel niveau. Deze fasen vormen het handvat voor de begeleider tijdens het eerder genoemde dialoog. Wij zijn ervan overtuigd dat, door de combinatie van deskundigheid, kennis en de intuïtie van de begeleider, samen met het teamverband in dialoog met het Talent en de belangrijke ander, een betere persoonlijke afweging van gezondheidsrisico's kan worden gemaakt dan wanneer uitsluitend met geïnstitutionaliseerde matrixen wordt gewerkt. We willen er altijd voor waken dat voorgeschreven methodieken, kaders of systemen ervoor zorgen dat de begeleider zijn of haar eigen intuïtie niet meer vertrouwd.

Hoofdstuk 2
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond het individuele Talent

2.3 Vertaling naar de praktijk

Het zorgproces bij Talent begint met de intake. Tijdens dit proces inventariseren we samen met het Talent en de belangrijke ander de beperkingen en problemen, waarbij we vooral geïnteresseerd zijn in de situaties waarin het probleem zich minder of niet voordoet. We beschouwen het probleem als een wens voor verandering. Dit betekent niet dat het probleem niet voldoende aandacht verdient! Vanaf dit punt bekijken we welke zorg het Talent nodig heeft, wat het meest passend is en starten we snel met de benodigde stappen. We werken op basis van de interesses en talenten van het Talent. Vanuit deze visie hebben we een praktisch en interactief programma ontwikkeld voor elk individueel Talent, waarbij we zorgen voor een gepersonaliseerde ervaring. Dit geldt zowel voor het Talent als voor de belangrijke ander, en we betrekken bijvoorbeeld ook de regio, buurt en lokale ondernemers. Dit gebeurt bijvoorbeeld via onze dagbestedingslocaties binnen bedrijfscatering, zoals Thomas Regout, of kleinschalig wonen in de wijk.

Het Talent heeft altijd zoveel mogelijk regie over zijn eigen leven, en wij bieden ondersteuning waar nodig, bijvoorbeeld bij het nemen van belangrijke beslissingen. Voorafgaand aan de intake wordt ingeschat welke zorg nodig is. Tijdens de intake worden verschillende locaties binnen en buiten Talent bezocht, waarbij we kijken naar wat nodig is voor het welzijn van het Talent. In overleg met het Talent en de belangrijke ander, en afhankelijk van de zorgvraag, wordt de keuze gemaakt voor een specifieke vorm van begeleiding en/of locatie.

In het plan van aanpak wordt samen met het Talent informatie vastgelegd over doelen, krachtbronnen, gezondheidsrisico's en ondersteuningsbehoeften. Ook worden er duidelijke werkafspraken gemaakt en wordt er aandacht besteed aan alle belangrijke domeinen in het leven van het Talent. Talent streeft naar algemeen welbevinden en gaat ervan uit dat het gevoel van nodig zijn essentieel is voor dit welbevinden. Dit wordt vormgegeven in de dagelijkse dingen in het leven, zoals nodig zijn op de dagbesteding, gewenst zijn in een vrijetijdsactiviteit of geliefd zijn door de belangrijke ander.

We gaan ervan uit dat elk Talent uniek is en een eigen benadering heeft van wat werkt. Daarom kunnen wij geen zorg bieden zonder de belangrijke ander. De belangrijke ander kan bijvoorbeeld ouders, mantelzorgers, familieleden of zelfs de buurvrouw zijn. We leveren transparante zorg in overleg met het Talent en de belangrijke ander, en vragen hen al tijdens de intake, en zeker ook gedurende het zorgtraject, wie voor hen de belangrijke ander is.

Binnen ons oplossingsgerichte werkproces gaan we uit van de individualiteit van ieder Talent en vermijden we stigma's, hokjes of etikettering. Zoals vaak binnen een gezinssituatie, heeft ieder kind of ieder mens zijn eigen recept. Binnen Talent geven we dit vorm in een op maat gemaakt traject, dat we vastleggen in het plan van aanpak. In dit plan van aanpak vertalen we dromen naar concrete doelen en vaardigheden die nog geleerd moeten worden. Doelen dienen als richtpunten in de oceaan; zonder doelen zouden we stuurloos zijn. De vertaling naar vaardigheden maakt een doel concreet en zorgt ervoor dat we in eenvoudige taal kunnen uitleggen wat nodig is om het doel te bereiken.



Hoofdstuk 2
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond het individuele Talent

Vanuit oplossingsgericht denken hanteren we twee soorten begeleiding: goede en slechte begeleiding. Het Talent bepaalt zelf wat deze begrippen voor hen betekenen. Taal is een essentieel middel om een dialoog op gang te brengen en problemen en gewenste oplossingen te verwoorden. Voor mensen met cognitieve beperkingen, waarbij verbaal uiten niet mogelijk is, wordt er op een praktische manier gewerkt en wordt er vertrouwd op de intuïtie van de persoonlijk begeleider. Samen met de ouders of de belangrijke ander, die vaak precies weten wat een Talent nodig heeft, wordt bepaald wat werkt en wat niet. En wat werkt, moet meer van gedaan worden!

2.4 Digitale zorgtool

Binnen Talent werken we dagelijks met Talenten met uiteenlopende ondersteuningsvragen. Om medewerkers te ondersteunen bij het zorgvuldig en gestructureerd doorlopen van het zorgproces, is deze zorgtool ontwikkeld. De tool biedt een duidelijk overzicht van alle stappen die een casus doorloopt: vanaf het moment van aanmelding tot aan de afsluiting van het traject. Daarnaast geeft de tool inzicht in de verantwoordelijkheden van de begeleider gedurende het gehele proces.

Het doel van deze tool is om medewerkers houvast te bieden in het werkproces, de kwaliteit van zorg te waarborgen en transparantie te creëren binnen de organisatie.

Doel van de zorgtool

De zorgtool is ontwikkeld als praktisch ondersteuningsmiddel voor medewerkers. Door middel van een visueel en gestructureerd overzicht maakt de tool inzichtelijk:

-Hoe een aanmelding van een Talent of casus bij Talent binnenkomt

-Welke stappen vervolgens worden doorlopen binnen het zorgproces

-Wie op welk moment verantwoordelijk is voor bepaalde handelingen

-Wat de rol en verantwoordelijkheden zijn van de begeleider

-Wanneer en op welke manier een casus wordt afgesloten

Door dit proces helder weer te geven, helpt de tool medewerkers om consistent te werken volgens de afspraken en procedures van Talent.

Hoofdstuk 2
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond het individuele Talent

Het proces van aanmelding tot afsluiting

1. Aanmelding van een casus

Het proces start wanneer een aanmelding bij Talent binnenkomt. Deze aanmelding kan afkomstig zijn van verschillende verwijzers, zoals gemeenten, zorginstanties, samenwerkingspartners of vanuit het netwerk van het Talent zelf.
Tijdens deze fase wordt de aanmelding geregistreerd en wordt beoordeeld of de ondersteuningsvraag past binnen het aanbod van Talent.

2. Intake en eerste beoordeling

Wanneer de aanmelding passend lijkt, volgt een intakefase. In deze fase wordt informatie verzameld over het Talent, de hulpvraag en de huidige situatie. Het doel van de intake is om een goed beeld te krijgen van de ondersteuningsbehoefte en te bepalen welke vorm van begeleiding het meest passend is.
De intaker speelt hierin een belangrijke rol door actief informatie te verzamelen, contact te onderhouden met betrokken partijen en de hulpvraag helder te formuleren.

3. Start van de begeleiding

Na de intake wordt besloten of de begeleiding wordt opgestart. Wanneer dit het geval is, wordt de casus officieel geopend en start het begeleidingstraject.
De begeleider stelt samen met het Talent doelen op en werkt aan een plan van aanpak. Hierin wordt beschreven:

-Welke doelen het Talent wil bereiken
-Welke ondersteuning Talent biedt
-Hoe de begeleiding wordt vormgegeven
-Welke stappen nodig zijn om vooruitgang te boeken

Hoofdstuk 2
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond het individuele Talent

4. Uitvoering van de begeleiding

Tijdens deze fase vindt de daadwerkelijke begeleiding plaats. De begeleider ondersteunt het Talent bij het behalen van de gestelde doelen en monitort de voortgang van het traject.

Belangrijke taken van de begeleider in deze fase zijn onder andere:

-Het onderhouden van contact met het Talent

-Het uitvoeren van begeleidingsgesprekken

-Het vastleggen van voortgang en belangrijke ontwikkelingen

-Het signaleren van veranderingen in de situatie van het Talent

-Het afstemmen met betrokken instanties of samenwerkingspartners

De zorgtool helpt medewerkers om overzicht te houden over deze stappen en zorgt ervoor dat belangrijke onderdelen van het proces niet worden vergeten.

5. Evaluatie van het traject

Gedurende het traject en aan het einde van een begeleidingstraject wordt geëvalueerd of de gestelde doelen zijn behaald en of de begeleiding nog passend is.

Tijdens een evaluatie wordt gekeken naar:

-De voortgang van het Talent

-De effectiviteit van de geboden ondersteuning

-Eventuele aanpassingen in het plan van aanpak

De begeleider heeft hierin een signalerende en rapporterende rol.

6. Afsluiting van de casus

Wanneer de doelen zijn bereikt of wanneer begeleiding niet langer nodig of passend is, wordt de casus afgesloten. Dit gebeurt in overleg met het Talent en eventueel betrokken partijen.

Bij de afsluiting worden onder andere de volgende stappen genomen:

-Het afronden van de rapportage

-Het vastleggen van de resultaten van het traject

-Het informeren van betrokken partijen

-Het administratief afsluiten van de casus

Hoofdstuk 2
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond het individuele Talent

De Rol en verantwoordelijkheden van de begeleider

begeleider speelt gedurende het hele traject een centrale rol. Binnen de zorgtool wordt duidelijk weergegeven welke verantwoordelijkheden bij de begeleider liggen.

De belangrijkste verantwoordelijkheden zijn:

-Het zorgvuldig oppakken van een toegewezen casus

-Het onderhouden van contact met het Talent en betrokken partijen

-Het opstellen en uitvoeren van een plan van aanpak

-Het monitoren van de voortgang en het signaleren van veranderingen

-Het correct vastleggen van informatie in het dossier

-Het tijdig evalueren en afsluiten van een traject

Door deze verantwoordelijkheden inzichtelijk te maken, ondersteunt de tool medewerkers bij het professioneel en gestructureerd uitvoeren van hun werkzaamheden.

Gebruik van de zorgtool

De zorgtool is bedoeld als naslagwerk en ondersteuning in het dagelijkse werk. Medewerkers kunnen de tool gebruiken om:

-Snel inzicht te krijgen in het verloop van een casus

-Te controleren welke stappen nog moeten worden genomen

-Hun rol en verantwoordelijkheden binnen het proces te verduidelijken

De tool draagt daarmee bij aan eenduidig werken binnen Talent en helpt om de kwaliteit van zorg voor de Talenten te waarborgen.

Tot slot

Deze zorgtool is ontwikkeld om medewerkers te ondersteunen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden en om het casusproces binnen Talent overzichtelijk en transparant te maken. Door het gebruik van de tool wordt het voor begeleiders duidelijk welke stappen er binnen een traject worden doorlopen en welke verantwoordelijkheden daarbij horen.

Hoofdstuk 3
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van onze Talenten

Sinds 2020 meten we de tevredenheid van onze Talenten met het instrument Dit Vind Ik Er Van! Hiermee brengen we tijdens ieder evaluatiemoment de ervaringen van Talenten met de geboden ondersteuning in beeld. Het instrument is volledig geïntegreerd in Pluriform en wordt door de betrokken begeleiders afgenomen bij alle Talenten, ongeacht of zij een WLZ-, Wmo- of Jeugdwet-indicatie hebben.

Dit Vind Ik Er Van! sluit nauw aan bij onze oplossingsgerichte manier van werken. Voor medewerkers voelt het daardoor als een natuurlijke manier om het gesprek te voeren. De kracht van het instrument ligt in het feit dat het Talent bepaalt waar het gesprek over gaat.

Het is geen afvinklijst, maar een hulpmiddel om samen betekenisvolle thema's te verkennen. Net als bij het MTO kiezen we bewust voor een dialoogmodel, omdat we geloven dat kwaliteit ontstaat in het gesprek met de ander.

Niet ieder Talent kan dit gesprek zelf voeren. Daarom kent Dit Vind Ik Er Van! drie varianten:

Ik Vertel – de begeleider gaat rechtstreeks in gesprek met het Talent.

Ik Zie en Vertel – de begeleider spreekt met de (wettelijk) vertegenwoordiger.

Ik Toon – bij Talenten voor wie taal geen passend middel is, wordt gewerkt met beeldmateriaal en observatie, waarbij het gedrag en de reacties van het Talent richting geven aan het gesprek.

De uitkomsten van deze gesprekken kunnen leiden tot aanpassingen in het individuele zorgproces of op team- en organisatieniveau. Daarmee vormt het instrument een belangrijk onderdeel van onze PDCA-cyclus. De inzichten worden gebruikt in teamreflecties en kunnen worden meegenomen in jaarplannen. Talenten geven immers zelf aan wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is – en dat is precies de informatie die nodig is om te blijven leren en ontwikkelen.

De resultaten

In totaal is de meting 'Dit Vind Ik Ervan!' 447 [SB1] keer ingevuld. Hierbij is het van belang te benoemen dat in de onderstaande resultaten altijd wordt gesproken van het totale aantal ingevulde vragenlijsten, en niet over het aantal unieke Talenten. Dit heeft te maken met het feit een deel van de Talenten meerdere keren deelgenomen heeft aan de meting gedurende 2025.

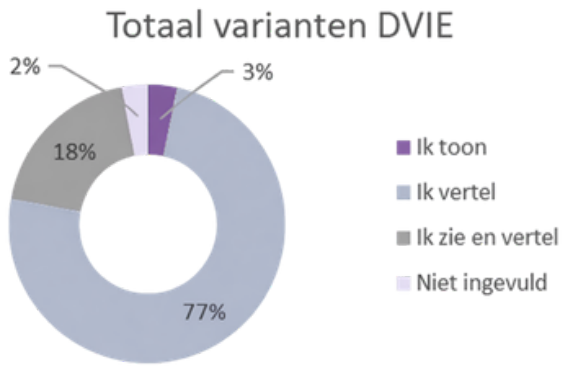
De meting 'Dit Vind Ik Ervan!' is in totaal 447 keer afgenomen, waarvan 273 keer (73%) bij mannen en 174 keer (27%) bij vrouwen. 'Ik Vertel' is 343 keer afgenomen (77%), 'Ik Toon' 13 keer (3%) en 'Ik Zie en Vertel' 82 keer (18%). Bij 9 afnames (2%) is de gebruikte variant niet genoteerd.

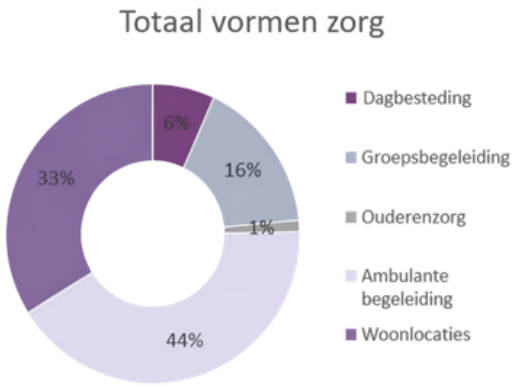
Bij ouderenzorg wordt 'Dit Vind Ik Ervan!' ook afgenomen. [SB1]Ook hier schrik ik van. Dus bij alle andere talenten is dit vind ik ervan niet afgenomen?

Een deel van de resultaten is verwerkt in Pluriform en dus meegenomen in de totaalscores. Een ander deel is apart, via vragenlijsten op papier, afgenomen en dus niet meegenomen in de totaalscores.



Welke vorm van hulp en ondersteuning bij Talent?





Welke vorm van financiering binnen Talent?

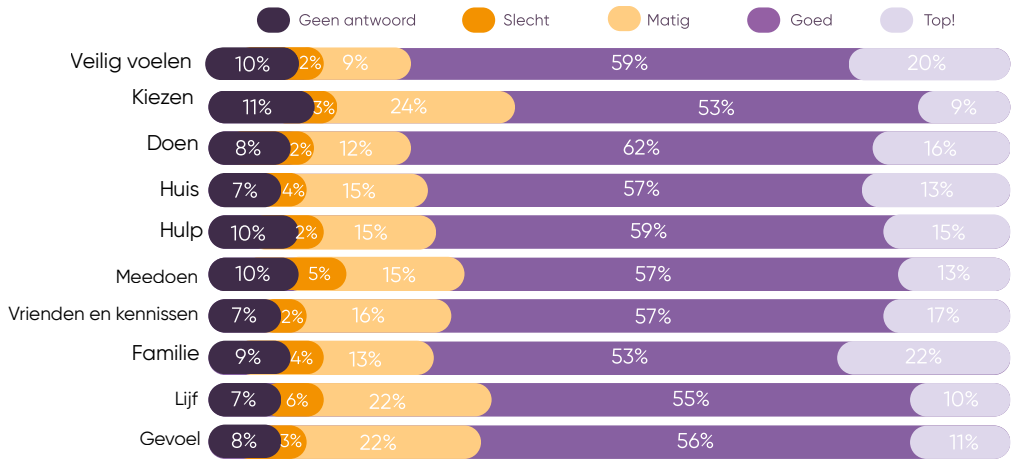
De huidige vorm van financiering die geregistreerd staat bij de Talenten die hebben deelgenomen aan **'Dit Vind Ik Ervan'**, is hier weergegeven.

WLZ – PGB:	29 (6%)[1]
WLZ – ZIN:	125 (28%)
WMO – ZIN:	138 (31%)
JW – ZIN:	148 (33%)
Onderaannemer:	6 (1%)
Niet ingevuld:	1 (0%)

Deze percentages zijn afgerond.

Hoofdstuk 3
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van onze Talenten

Totaalscore



Algemene resultaten

De cijfers in het diagram geven aan hoeveel Talenten (=N) de desbetreffende ervaring score hebben gegeven. Het gaat niet om unieke aantallen aangezien een deel van de Talenten meerdere keren heeft deelgenomen aan de meting gedurende 2025. De kleuren representeren elk een antwoordcategorie. De percentages van de ervaring scores zijn per categorie ‘Top!’, ‘Goed’, ‘Matig’ en ‘Slecht’ gepresenteerd in het volgende onderdeel van het rapport. Er is ook genoteerd hoeveel Talenten bij een thema ‘Geen antwoord’ hebben gegeven. Per thema is verder nog genoteerd hoeveel Talenten hebben aangegeven dat ze graag verandering hierin willen en welke thema’s belangrijk zijn voor het Talent.

Onderstaande tabel geeft de totale ervaring scores per thema weer. De ervaring scores van de varianten 'Ik Vertel', 'Ik Toon' en 'Ik Zie en Vertel' zijn in de resultaten bij elkaar opgeteld.

Hoofdstuk 3
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van onze Talenten

Overzicht per zorgsoort

Ambulante begeleiding

In totaal zijn er 334 Talenten die ambulante begeleiding ontvangen bij Talent. De meting 'Dit Vind Ik Ervan!' is in 2025 198 keer afgenomen binnen de zorgsoort ambulante begeleiding. Ook hierbij geldt dat niet gesproken wordt van 198 verschillende Talenten die de vragenlijst hebben ingevuld, omdat een deel van de Talenten meerdere keren heeft deelgenomen aan de meting gedurende 2025.

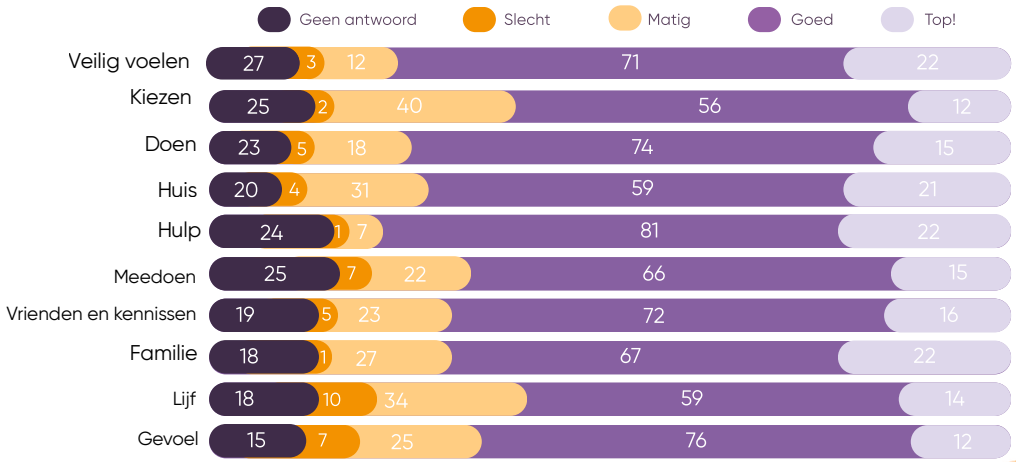
'Ik Vertel' is 151 keer afgenomen, 'Ik Toon' 2 keer en 'Ik Zie en Vertel' 37 keer.

Dagbesteding

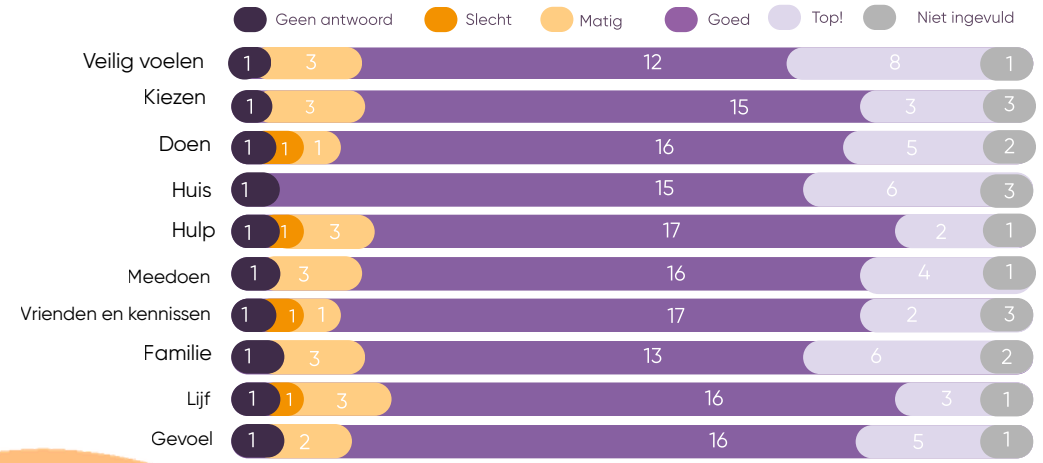
In totaal zijn er 67 Talenten die gebruik maken van dagbesteding bij Talent. De meting 'Dit Vind Ik Ervan!' is in 2025 25 keer afgenomen binnen de zorgsoort dagbesteding. Ook hierbij geldt dat niet gesproken wordt van 25 verschillende Talenten die de vragenlijst hebben ingevuld, omdat een deel van de Talenten meerdere keren heeft deelgenomen aan de meting gedurende 2025.

'Ik Vertel' is 13 keer afgenomen, 'Ik Toon' 3 keer en 'Ik Zie en Vertel' 9 keer.

Ambulant



Dagbesteding



Hoofdstuk 3
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van onze Talenten

Groepsbegeleiding

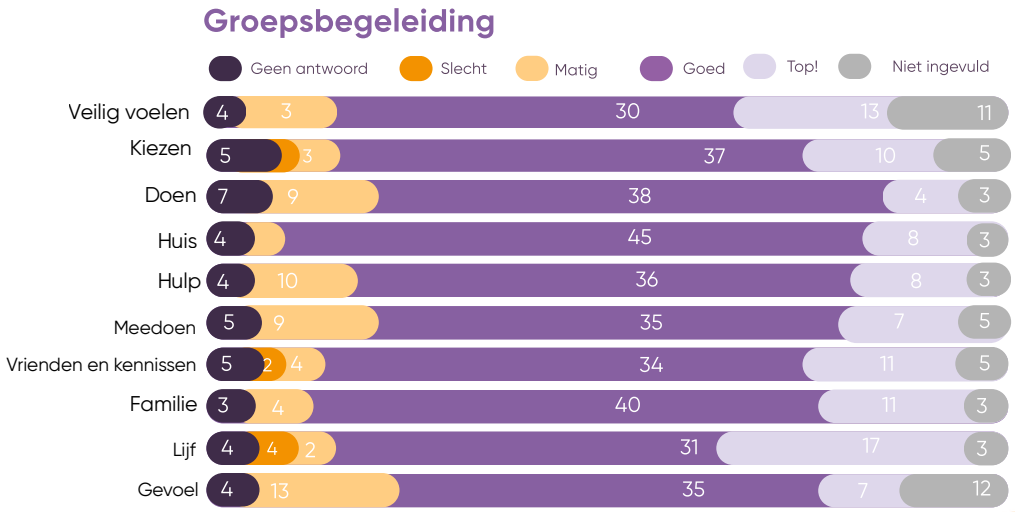
In totaal zijn er 215 Talenten die groepsbegeleiding ontvangen bij Talent. De meting 'Dit Vind Ik Ervan!' is in 2025 61 keer afgenomen binnen de zorgsoort groepsbegeleiding. Ook hierbij geldt dat niet gesproken wordt van 61 verschillende Talenten die de vragenlijst hebben ingevuld, omdat een deel van de Talenten meerdere keren heeft deelgenomen aan de meting gedurende 2025.

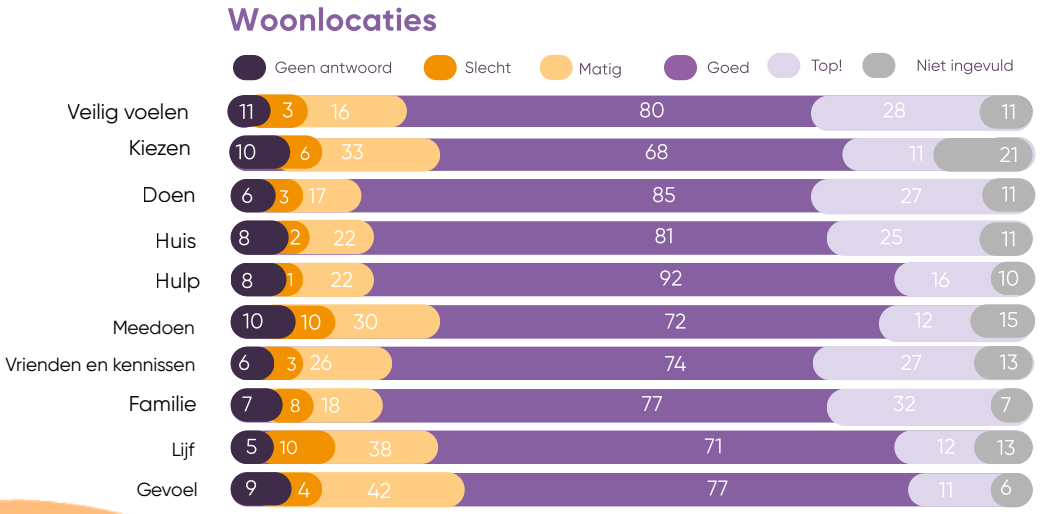
'Ik Vertel' is 38 keer afgenomen, 'Ik Toon' 3 keer, 'Ik Zie en Vertel' 19 keer en 1 keer is de dialoogvariant niet genoteerd.

Woonlocaties

In totaal zijn er 225 Talenten die verblijven op een woonlocatie van Talent. De meting 'Dit Vind Ik Ervan!' is in 2024 149 keer afgenomen binnen de zorgsoort wonen. Ook hierbij geldt dat niet gesproken wordt van 149 verschillende Talenten die de vragenlijst hebben ingevuld, omdat een deel van de Talenten meerdere keren heeft deelgenomen aan de meting gedurende 2025.

'Ik Vertel' is 132 keer afgenomen, 'Ik Toon' 2 keer, en 'Ik Zie en Vertel' 15 keer.

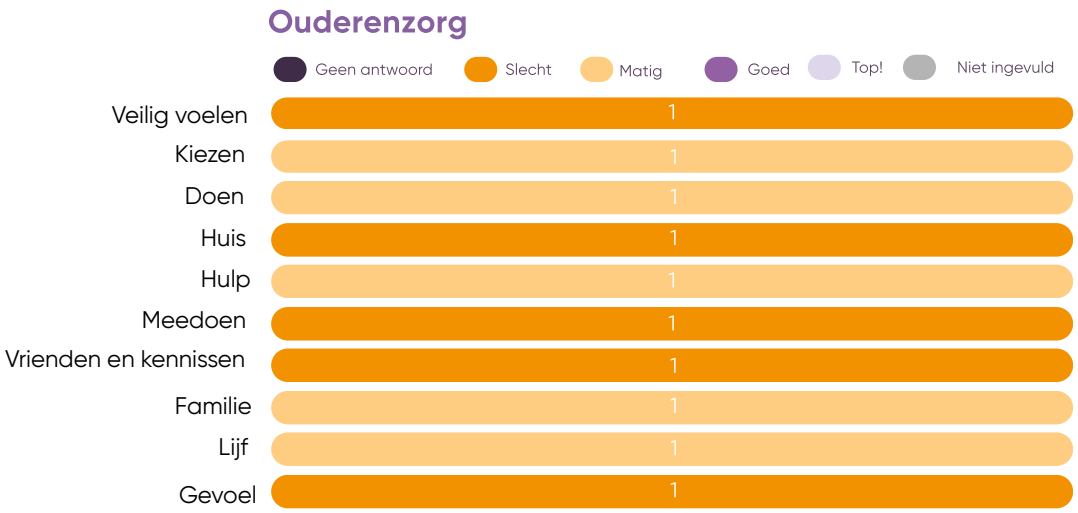




Hoofdstuk 3
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van onze Talenten

Ouderenzorg

In totaal zijn er 4 Talenten die zorg ontvangen bij Ouderenzorg Talent. De meting 'Dit Vind Ik Ervan!' is in 1 keer afgenomen binnen de zorgsoort ouderenzorg. "Ik Vertel' is 1 keer afgenomen.





Hoofdstuk 4
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling van onze medewerkers

Bouwsteen 3 van het Kwaliteitskompas richt zich op de professionele ontwikkeling van onze medewerkers. Reflectie vormt daarbij een belangrijk fundament, maar ook scholing, voortdurende ontwikkeling, de dialoog met elkaar en met de Talenten, het betrekken van professionals bij het beleid en het toepassen van beroepsstandaarden en beroepsregistraties zijn essentiële onderdelen van deze bouwsteen. In dit Kwaliteitsbeeld komen deze thema's terug in de hoofdstukken over de Talentacademie, de medezeggenschap van medewerkers en in bouwsteen 1, waar wordt beschreven hoe professionals de dialoog met Talenten vormgeven binnen het zorgproces.

Daarnaast organiseren we themabijeenkomsten waarin medewerkers die hetzelfde product of dezelfde dienst leveren met elkaar worden verbonden. Deze bijeenkomsten versterken vakmanschap, stimuleren kennisdeling en vergroten de onderlinge samenhang. De positieve ervaringen in 2024 maken dat we deze bijeenkomsten in 2025 verder uitbreiden en structureel blijven inzetten.

De jaarlijkse teamreflectie is een vast onderdeel van onze kwaliteitscyclus. De eerdere methode, gebaseerd op vaste thema's, sloot steeds minder aan bij de behoefte van medewerkers. Door de goede ervaringen met Mentimeter bij het MTO is deze digitale werkvorm in 2024 ook geïntroduceerd voor de teamreflecties. De vragen zijn binnen de teams beantwoord en vervolgens in dialoog besproken, waardoor medewerkers actief betrokken blijven bij het verbeteren van hun professionele omgeving en het versterken van hun vakmanschap.

1. Wat is voor ons team een voorbeeld van de afgelopen 3 maanden wat gezien wordt als een succeservaring?

Zorgsoort	Antwoorden
Wonen	In de afgelopen drie maanden hebben de teams binnen Wonen meerdere succeservaringen benoemd. Overkoepelend valt op dat teams, ondanks veranderingen en de toenemende complexiteit van de zorg, stabiel zijn gebleven en effectief hebben samengewerkt. Succeservaringen worden met name gezien in het versterken van het teamverband en het elkaar steunen in uitdagende situaties, het verbeteren van communicatie en overdracht tussen collega's, en het gezamenlijk oppakken van complexe casuïstiek, wat leidt tot gedragen oplossingen. Daarnaast is er meer structuur aangebracht in de begeleiding, wat bijdraagt aan rust en duidelijkheid voor zowel bewoners als begeleiding. Deze ervaringen laten zien dat de teams veerkrachtig zijn en in staat zijn om samen verantwoordelijkheid te dragen.
Leefhuizen	Binnen de leefhuizen wordt een sterk teamverband ervaren. Collega's vangen elkaar op, ook buiten diensttijd, en vullen elkaars diensten en agenda's soepel aan. De teams zijn grotendeels op sterkte, waardoor minder inzet van flex nodig is en er meer ruimte ontstaat voor aandacht voor de doelen van Talenten. Daarnaast zijn duidelijke stappen zichtbaar bij Talenten, zoals het maken van gezondere keuzes, minder weerwoord, meer zelfstandigheid en succesvolle uitstroom of terugkeer naar huis. De samenwerking wordt gekenmerkt door open communicatie, gezamenlijk sparren en snelle afstemming.

Hoofdstuk 4
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling van onze medewerkers

1. Wat is voor ons team een voorbeeld van de afgelopen 3 maanden wat gezien wordt als een succeservaring?

Zorgsoort	Antwoorden
Ambulant	Ambulante teams ervaren een sterke samenwerking en onderlinge steun. Collega's pakken casuïstiek samen op, denken actief mee wanneer iemand vastloopt en zijn laagdrempelig bereikbaar, wat bijdraagt aan het gevoel van één team, ondanks het vaak solistisch werken. Overleggen zijn inhoudelijk verdiept door meer inbreng van casuïstiek en kortere lijnen met andere disciplines. De bezetting en continuïteit zijn verbeterd door de instroom van nieuwe collega's en het goed kunnen vervangen bij verlof of ziekte. Dit resulteert in concrete vooruitgang bij Talenten, zoals het verlagen van indicaties, het behalen van doelen en stabiele lopende casussen.
Groepsbegeleiding	Binnen Groepsbegeleiding is sprake van sterke samenwerking en onderlinge steun. Teams trekken gezamenlijk op, stemmen de dagplanning af en bieden elkaar zichtbaar ondersteuning op de werkvloer. Er is meer eenduidigheid richting Talenten, onder andere door het werken met dezelfde doelenwanden per lokaal en het gezamenlijk vormgeven van activiteiten. Daarnaast wordt groei ervaren in kennis en werkplezier, onder meer door het uitwisselen van handvatten, de prettige begeleiding van stagiaires en een merkbaar positiever teamgevoel.
Dagbesteding	Bij Dagbesteding zijn belangrijke successen behaald op het gebied van veiligheid en kwaliteit. Zo zijn veiligheidseisen zowel intern als extern aangescherpt en is een ISO-audit succesvol doorlopen. Talenten spreken hun waardering uit en er zijn meerdere succesvolle werkopdrachten en passende dagbestedingen gerealiseerd. Daarnaast is er zichtbare ontwikkeling bij Talenten, waaronder groei bij mensen die eerder moeilijk konden aanhaken, en wordt een grotere groepsgrootte op een verantwoorde manier begeleid.
Ondersteunend	De ondersteunende teams laten een hoge uitvoeringskracht en continuïteit zien. Ad-hoc werkzaamheden worden snel en zorgvuldig opgepakt en ondanks de drukte blijft het werk gestaag doorgaan, met zichtbaar resultaat op locaties en gebouwen. Binnen het gedragskundig team is sprake van verdere professionalisering en meer rolhelderheid; hoofd- en bijzaken worden beter onderscheiden en nieuwe collega's zijn goed aangesloten. De samenwerking kenmerkt zich door een open houding, een prettige sfeer en onderlinge ondersteuning bij uitdagende casussen en verbetertrajecten.

Voorbeelden van succeservaringen van de afgelopen 3 maanden voor de teams zijn:

- Sterke samenwerking en onderlinge steun in alle teams
- Stabiele bezetting en continuïteit
- Zichtbare groei bij Talenten
- Professionalisering en kwaliteit
- Positieve teamcultuur

2. Waar zitten de krachten van het team?

Zorgsoort	Antwoorden
Wonen	De kracht van de teams binnen Wonen ligt vooral in de manier van samenwerken. Teams kenmerken zich door open en eerlijke communicatie, sterke onderlinge betrokkenheid en een positieve werksfeer waarin humor en relativering ruimte krijgen. Daarnaast tonen teams flexibiliteit en denken zij oplossingsgericht, waarbij er veel vertrouwen is in elkaar en in het benutten van ieders kwaliteiten. Deze krachten zorgen ervoor dat teams snel kunnen schakelen en gezamenlijk kunnen inspelen op veranderende zorgvragen.
Leefhuizen	Binnen de leefhuizen komt de kracht van de teams vooral tot uiting in de onderlinge samenwerking en het elkaar opvangen. Collega's werken vanuit vertrouwen aan een gezamenlijk doel en tonen collegialiteit in het dagelijkse werk. De communicatie is open en direct, met ruimte om te luisteren, transparant te zijn en laagdrempelig te sparren. Daarnaast wordt diversiteit binnen de teams als een duidelijke meerwaarde gezien, waarbij verschillende begeleidingsstijlen en persoonlijkheden elkaar aanvullen. Betrokkenheid, aanwezigheid en humor dragen bij aan een veilig en prettig werkklimaat.
Ambulant	Ambulante teams onderscheiden zich door sterke samenwerking en onderling vertrouwen. Collega's vangen elkaar op, dragen samen verantwoordelijkheid en zijn goed bereikbaar, wat bijdraagt aan het gevoel van één team, ondanks het vaak solistisch werken. De communicatie is open en toegankelijk, met aandacht voor luisteren, vragen stellen en transparant terugkoppelen. Kennis en ervaring worden actief gedeeld, waarbij verschillende achtergronden en expertisegebieden elkaar versterken. Diversiteit binnen het team wordt gezien als een pluspunt, met ruimte voor humor en relativering.

2. Waar zitten de krachten van het team?

Zorgsoort	Antwoorden
Groepsbegeleiding	De kracht van Groepsbegeleiding ligt in de samenwerking, openheid en transparantie binnen de teams. Er wordt snel afgestemd, collega's ondersteunen elkaar actief en teams stralen eenheid uit richting Talenten. Daarnaast is er sprake van sterke kennisdeling en een goede mix van ervaring, waarbij jong en oud en verschillende expertises van elkaar leren. Creativiteit en professionaliteit gaan hand in hand: teams denken kritisch-inhoudelijk mee, organiseren actieve activiteiten en hanteren een positieve, oplossingsgerichte houding.
Dagbesteding	Binnen Dagbesteding wordt de teamkracht vooral gezien in de respectvolle en positieve teamcultuur. Respect, humor, samenhorigheid en gezelligheid worden veelvuldig genoemd. Teams tonen empathie, kennis en betrokkenheid, met aandacht voor Talent en het benutten van ieders kwaliteiten. Er wordt gewerkt met een vast team dat gezamenlijk overlegt en uitvoert. Daarnaast laten medewerkers een professionele houding zien: zij zijn gemotiveerd, nemen verantwoordelijkheid en hebben oog voor veilig werken en het behalen van resultaten.
Ondersteunend	De ondersteunende teams kenmerken zich door sterke samenwerking, inzet en een positieve mentaliteit. Medewerkers zijn hard werkend, zelfstandig en meegaand, en vormen samen één team waarin respect en onderlinge ondersteuning centraal staan. De communicatie en afstemming verlopen via korte lijnen, met veel onderling contact en een open luisterhouding. Daarnaast brengen teams diverse achtergronden en ervaringen samen, wat bijdraagt aan kennisoverdracht en een oplossingsgerichte aanpak bij beleids-, behandel- en ondersteuningsvraagstukken.

De krachten van de teams zijn: samenwerking, vertrouwen, open communicatie, diversiteit als kracht en professionaliteit.

3. Wat is ieders bijdrage heirin?

Zorgsoort	Antwoorden
Wonen	Iedere medewerker draagt op zijn of haar eigen manier bij aan de teamkracht binnen Wonen. Overkoepelend is zichtbaar dat medewerkers actief luisteren naar collega's en bewoners, verantwoordelijkheid nemen voor hun taken en afspraken nakomen. Collega's ondersteunen elkaar wanneer dat nodig is en staan open voor feedback en zelfreflectie. Daarnaast zetten medewerkers zich bewust in voor een positieve en veilige werksfeer. Door deze individuele bijdragen ontstaat een sterk collectief gevoel van eigenaarschap en gedeelde verantwoordelijkheid.
Leefhuizen	Binnen de leefhuizen laten medewerkers een proactieve en bereikbare houding zien. Zij nemen initiatief, pakken vragen van collega's snel op en zijn bereid door te pakken wanneer dat nodig is. Medewerkers bieden elkaar steun en vertrouwen, onder andere door laagdrempelige check-ins en het inzetten van humor waar passend. Afspraken worden nagekomen en nazorg vindt vaak plaats in het klein, bijvoorbeeld door na overleg kort af te stemmen. Daarnaast is er een open feedbackhouding, waarbij medewerkers actief feedback vragen, ontvangen en toepassen.
Ambulant	Ambulante medewerkers dragen bij door proactief en behulpzaam te zijn. Zij denken mee met collega's, delen tools en methodieken en brengen voorbeelden uit eigen casuïstiek in. De houding is open en reflectief: medewerkers stellen vragen, geven en vragen feedback en durven zich kwetsbaar op te stellen. Afspraken worden nagekomen, collega's zijn goed bereikbaar en na overleg vindt korte afstemming plaats, wat bijdraagt aan continuïteit en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

3. Wat is ieders bijdrage hierin?

Zorgsoort	Antwoorden
Groepsbegeleiding	Binnen Groepsbegeleiding leveren medewerkers hun bijdrage door actief te communiceren en af te stemmen. Situaties worden bespreekbaar gemaakt en na drukke momenten wordt samen gereflecteerd op wat goed ging en wat beter kan. Medewerkers luisteren naar elkaar, bouwen aan vertrouwen en gaan zorgvuldig om met feedback. Daarnaast tonen zij initiatief door tijd te maken voor vragen, mee te denken in werkgroepen en activiteiten, en bewust een stap terug te doen wanneer een collega met een Talent bezig is.
Dagbesteding	Medewerkers binnen Dagbesteding dragen bij door open te staan voor feedback en te werken vanuit een positieve werkmentaliteit. Zij ronden eigen projecten af, zetten hun kwaliteiten doelgericht in en benutten ervaringen vanuit verschillende invalshoeken. Daarnaast nemen zij betrokkenheid en verantwoordelijkheid richting Talenten en het team, wat bijdraagt aan continuïteit, kwaliteit en een prettige samenwerking.
Ondersteunend	Binnen de ondersteunende teams laten medewerkers een professionele basishouding zien, gekenmerkt door geduld, respect, betrokken inzet en het doen van wat nodig is. Zij versterken elkaar door taken van elkaar over te nemen, tijdig signalen af te geven en samen naar oplossingen te zoeken. Daarnaast delen medewerkers actief hun kennis en ervaring, brengen perspectieven vanuit verschillende achtergronden in en komen afspraken zorgvuldig na.

Bijdrages zijn:

-Verantwoordelijkheid nemen

-Open communiceren

-Elkaar ondersteunen

-Reflecteren en feedback gebruiken

-Initiatief tonen

Hoofdstuk 4
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling van onze medewerkers

4. Van welke drie punten kunnen wij als team nog leren?

Zorgsoort	Antwoorden
Wonen	Iedere medewerker draagt op zijn of haar eigen manier bij aan de teamkracht binnen Wonen. Overkoepelend is zichtbaar dat medewerkers actief luisteren naar collega's en bewoners, verantwoordelijkheid nemen voor hun taken en afspraken nakomen. Collega's ondersteunen elkaar wanneer dat nodig is en staan open voor feedback en zelfreflectie. Daarnaast zetten medewerkers zich bewust in voor een positieve en veilige werksfeer. Door deze individuele bijdragen ontstaat een sterk collectief gevoel van eigenaarschap en gedeelde verantwoordelijkheid.
Leefhuizen	Binnen de leefhuizen laten medewerkers een proactieve en bereikbare houding zien. Zij nemen initiatief, pakken vragen van collega's snel op en zijn bereid door te pakken wanneer dat nodig is. Medewerkers bieden elkaar steun en vertrouwen, onder andere door laagdrempelige check-ins en het inzetten van humor waar passend. Afspraken worden nagekomen en nazorg vindt vaak plaats in het klein, bijvoorbeeld door na overleg kort af te stemmen. Daarnaast is er een open feedbackhouding, waarbij medewerkers actief feedback vragen, ontvangen en toepassen.
Ambulant	Ambulante medewerkers dragen bij door proactief en behulpzaam te zijn. Zij denken mee met collega's, delen tools en methodieken en brengen voorbeelden uit eigen casuïstiek in. De houding is open en reflectief: medewerkers stellen vragen, geven en vragen feedback en durven zich kwetsbaar op te stellen. Afspraken worden nagekomen, collega's zijn goed bereikbaar en na overleg vindt korte afstemming plaats, wat bijdraagt aan continuïteit en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Hoofdstuk 4
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling van onze medewerkers

4. Van welke drie punten kunnen wij als team nog leren?

Zorgsoort	Antwoorden
Groepsbegeleiding	Consistente communicatie en aanspreken: helder, tactisch en eenduidig communiceren richting Talenten; elkaar in het moment ondersteunen en verschillen later bespreken. Structuur en duidelijke taakverdeling: afspraken en dagplanning zichtbaar houden, rollen expliciteren en vaker kort evalueren. Kennisverdieping en doorleren: handvatten delen en borgen, gericht sparren en stagiaires en beginnende collega's systematisch meenemen.
Dagbesteding	Eenduidigheid en aanspreekcultuur: op één lijn werken, elkaar tactisch aanspreken en elkaars kwaliteiten beter benutten. Veiligheid, machines en orde: veiligheidsinstructies verdiepen, apparaatuitleg borgen en aandacht voor orde en netheid. Structuur in casuïstiek en rapportage: meer verdieping in casuïstiek, een vast rapportageritme en structureel dagstart-overleg.
Ondersteunend	Communicatie en informatievoorziening: eenduidiger en proactiever communiceren over wie wat wanneer doet; werkzaamheden en afspraken zichtbaar maken. Structuur en planning: meer orde en netheid, duidelijke roosters en rolverdeling en een planmatig ingerichte werkbegeleiding. Methodisch werken en rolzekerheid: behandelmethodieken verdiepen, het behandelpad expliciteren en standvastig handelen binnen de eigen rol.

Punten waar de teams nog van kunnen leren zijn:

-Eenduidige communicatie

-Meer structuur en duidelijkheid

-Actieve feedbackcultuur

-Kennisdeling en methodisch werken

-Rolhelderheid en planmatig handelen

Hoofdstuk 4
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling van onze medewerkers

5. Welke actiepunten/doelen kunnen we hieraan koppelen?

Zorgsoort	Antwoorden
Wonen	- Eenduidige formats gebruiken voor overdracht, rapportage en overleg - Casuïstiek structureel plannen met duidelijke rollen - Afspraken en werkwijzen regelmatig evalueren - Feedback, reflectie en onderlinge steun actief stimuleren - Positieve bekrachtiging en successen zichtbaar benoemen
Leefhuizen	- Vast format en ritme voor overdracht en rapportage borgen - Casuïstiek structureel bespreken met theoretische onderbouwing - Feedback en waardering verankeren in vaste teamrituelen - Basisafspraken en Talent-specifieke afspraken zichtbaar maken
Ambulant	- Structuur aanbrengen in SKJ-, reflectie- en overlegmomenten - Duidelijke rolverdeling en afspraken over locatie-onderhoud - Kennisdeling en methodisch werken versterken - Successen en waardering structureel delen - Verbinding actief organiseren bij verhuizing of nieuwe locaties
Groepsbegeleiding	- Eenduidig communiceren en elkaar direct ondersteunen op de vloer - Dagplanning, taken en rollen zichtbaar en actueel houden - Regelmatig kort evalueren met duidelijke actieafspraken - Kennisdeling en doorleren structureel organiseren - Inwerk- en begeleidingslijn voor stagiaires en starters borgen
Dagbesteding	- Dagstart en dagafsluiting structureel inzetten - Eén lijn hanteren in communicatie en aanspreken - Veiligheid, orde en netheid consequent borgen - Vast ritme voor rapportage en casuïstiek hanteren - Duidelijke samenwerking met gedragsdeskundige organiseren
Ondersteunend	- Communicatie en werkzaamheden transparant en zichtbaar maken - Werkprocessen planmatig organiseren met duidelijke rollen - Orde, netheid en planning structureel borgen - Methodisch werken verdiepen en rolzekerheid versterken - Korte lijnen met teammanagers benutten voor snellere besluitvorming

Actiepunten/doelen die hieraan gekoppeld kunnen worden zijn:

-Eenduidige communicatie en rapportage

-Meer structuur en planmatigheid

-Sterke feedback- en aanspreekcultuur

-Kennisdeling en methodisch werken

-Rolhelderheid en professionele samenwerking

Eindconclusie

Over alle zorgsoorten heen laat de teamreflectie zien dat er een stevige basis ligt, met betrokken medewerkers, sterke samenwerking en duidelijke successen. De ontwikkelrichting is helder: meer structuur, eenduidigheid en ritme, gecombineerd met aandacht voor feedback, waardering en leren.

Hoofdstuk 5
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

In 2025 heeft er een externe audit plaatsgevonden in het kader van de ISO9001:2015 waaruit een aantal aandachtspunten naar voren zijn gekomen. Hier is veel aandacht aan besteed en deze aandachtspunten zijn opgepakt in 2025. We hebben afgelopen jaar weer veel tijd gestoken in het verder blijven ontwikkelen van ons kwaliteitssysteem. Dit systeem is goed ingebed waardoor er steeds meer mogelijkheden zijn om verschillende onderdelen verder te optimaliseren. Zo is in 2025 de vraagstelling van de teamreflectie opnieuw verfijnd en zijn de vragen in het MTO verder aangescherpt. We zijn steeds beter in staat de context helder te maken, zowel voor onze Talenten als voor onze medewerkers.

We zijn trots op ons kwaliteitshuis. Het kwaliteitssysteem bewijst in 2025 opnieuw zijn waarde, zoals in eerdere hoofdstukken beschreven. Toch blijft er natuurlijk altijd ruimte voor verbetering. Het behouden van de kwaliteit is soms uitdagender dan het verbeteren ervan. Precies hier liggen de uitdagingen voor de komende jaren: ervoor zorgen dat kwaliteitshuis in 2026 net zo stevig blijft staan als dat het nu doet. Dit is al een uitdaging op zich, vooral in de dynamische zorgwereld die we elke dag ervaren.



Externe visitatie

Op woensdag 20 mei 2026 vond de externe visitatie plaats bij Talent BV op locatie Hoog Frankrijk in Maastricht in het kader van het kwaliteitsbeleid conform het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023–2028. De visitatie werd uitgevoerd door een externe visitator, Giovanni Coenen, bestuurder van jeugdzorg organisatie Tobas. De visitatie bestond uit documentstudie, gesprekken met bestuur, medewerkers en cliëntenraad en een rondgang op locatie. Doel van de visitatie was het verkrijgen van inzicht in de wijze waarop Talent invulling geeft aan kwaliteitsbeleid, persoonsgerichte zorg en continue verbetering, alsmede de mate waarin deze uitgangspunten zichtbaar en merkbaar zijn in de dagelijkse praktijk.

De bevindingen van dhr. Coenen: De visitatie laat zien dat kwaliteitsbeleid en praktijk binnen Talent sterk met elkaar in lijn zijn. De visie op kwaliteit is herkenbaar in het dagelijks handelen van medewerkers, de samenwerking en de organisatiecultuur. Er is sprake van consistente uitvoering: beleid wordt niet alleen beschreven, maar zichtbaar toegepast in de begeleiding van cliënten en in de interne samenwerking. De inhoud van het kwaliteitsdocument werd niet slechts “herhaald” in gesprekken, maar bleek daadwerkelijk verankerd in houding, gedrag, samenwerking en werkwijzen. Er was zichtbaar sprake van congruentie tussen visie, uitvoering en beleving.

Tijdens de gesprekken werd uitvoerig stilgestaan bij de complexiteit van de doelgroep waarmee Talent werkt; over zowel de doelgroepen (overeenkomsten alsmede verschillen) tussen de WMO-doelgroep, WLZ-doelgroep en de -overgang JW-doelgroep 18-/18+. Medewerkers, directie en cliëntenraad benoemden op consistente wijze de specifieke risicofactoren die spelen bij jongeren en jongvolwassenen, waaronder bijv. psychosociale kwetsbaarheid, beperkte zelfredzaamheid en psychische belasting.

Uit de gesprekken bleek dat medewerkers zich bewust zijn van de impact van deze factoren op trajecten, motivatie en ontwikkelingsmogelijkheden van cliënten. Daarbij werd zichtbaar dat binnen Talent niet wordt gewerkt vanuit standaardisering, maar vanuit maatwerk en relationele afstemming. De visitatiecommissie constateerde dat risico’s niet uitsluitend worden geïnventariseerd, maar ook actief worden besproken in multidisciplinaire afstemming en dagelijkse begeleiding.

Een terugkerend thema betrof de spanning tussen enerzijds de beschikbare tijd binnen trajecten en anderzijds de ontwikkelbehoefte van cliënten. Zowel medewerkers als directie erkenden openlijk dat tijdsdruk (vanuit arrangementen van gemeenten) een structurele factor kan zijn binnen begeleidingstrajecten.

Positief werd vastgesteld dat deze spanning niet werd gebagatelliseerd. Integendeel: medewerkers gaven blijk van realiteitszin en professionele reflectie op de haalbaarheid van doelen en verwachtingen. Hierdoor ontstaat ruimte om niet uitsluitend “op output” te sturen, maar ook oog te houden voor duurzame ontwikkeling en welzijn van cliënten.



Externe visitatie

Tijdens de gesprekken werd eveneens stilgestaan bij motivatieproblematiek binnen de doelgroep. Zowel medewerkers als directie beschreven dat motivatie vaak fluctueert en soms zelfs volledig ontbreekt bij aanvang van trajecten. Of juist enorm aanwezig en zichtbaar is om het punt van zelfstandigheid (te) snel te bereiken. De visitatie liet zien dat Talent BV hierin nadrukkelijk werkt vanuit verbinding, vertrouwen en nabijheid. Medewerkers beschreven dat motivatie niet als voorwaarde voor begeleiding wordt gezien, maar juist als iets dat mede kan ontstaan binnen een veilige en stabiele begeleidingsrelatie. Dit alles vanuit een samenspel van analyse, diagnose en professioneel oordeel. Deze visie werd tijdens de rondgang bevestigd door de sfeer binnen de locatie en de wijze waarop medewerkers met cliënten omgaan.

Werkdruk werd door medewerkers herkenbaar en genuanceerd besproken. Daarbij werd zichtbaar dat het werken met een complexe doelgroep veel vraagt van professionals. Tegelijkertijd viel op dat medewerkers met overtuiging spraken over hun betrokkenheid bij de organisatie en hun werkplezier. In gesprekken kwamen onder meer naar voren: onderlinge steun tussen collega's, korte communicatielijnen, toegankelijkheid van leidinggevenden, ruimte voor professionele autonomie en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit. De visitatiecommissie constateerde een professionele cultuur waarin ruimte bestaat voor het bespreekbaar maken van dilemma's en belasting, zonder dat dit afbreuk doet aan betrokkenheid of motivatie.

Dagbesteding werd besproken als belangrijk onderdeel van ontwikkeling, structuur en maatschappelijke participatie van cliënten. Vanuit Talent wordt zichtbaar ingezet op betekenisvolle invulling van dagactiviteiten die aansluiten bij mogelijkheden, belastbaarheid en interesses van cliënten.

De voorzitter van de cliëntenraad gaf een helder beeld van de wijze waarop medezeggenschap binnen Talent wordt vormgegeven. Daarbij werd zichtbaar dat cliënten actief worden betrokken bij thema's die hen raken. Medezeggenschap krijgt binnen Talent concreet vorm via: structureel overleg, laagdrempelige communicatie, participatie in beleidsvorming, ruimte voor signalen en feedback en gezamenlijke reflectie op kwaliteit. Bijzonder positief werd vastgesteld dat medezeggenschap niet uitsluitend formeel georganiseerd is, maar ook zichtbaar aanwezig is in de dagelijkse omgangscultuur.

Het meetinstrument "Dit vind ik ervan" werd besproken als belangrijk instrument om ervaringen van cliënten systematisch zichtbaar te maken. De visitatiecommissie constateerde dat dit instrument niet uitsluitend wordt ingezet voor registratie of verantwoording, maar daadwerkelijk wordt gebruikt als middel voor dialoog en verbetering.

Tijdens de rondgang door het pand werd een omgeving aangetroffen die rust, structuur en toegankelijkheid uitstraalt. De fysieke omgeving sloot zichtbaar aan bij de behoeften van de doelgroep.

Daarnaast werd tijdens de rondgang bevestigd wat reeds uit de documentstudie en gesprekken naar voren kwam. O.a. dat medewerkers zichtbaar aanwezig en aanspreekbaar zijn, de omgangsvormen zijn respectvol en laagdrempelig, cliënten worden serieus genomen, er is aandacht voor veiligheid en welzijn en de organisatiecultuur is consistent met de beschreven visie. De rondgang versterkte daarmee het beeld dat kwaliteit binnen Talent niet uitsluitend op papier bestaat, maar daadwerkelijk wordt geleefd in de dagelijkse praktijk.

Externe visitatie

Conclusie

De visitatie bij Talent geeft een duidelijk positief beeld. Er is sprake van samenhang tussen beleid en uitvoering, professionele reflectie, open communicatie en cliëntgerichte ondersteuning, met voortdurende aandacht voor verbetering.

Opvallend is dat kwaliteit niet alleen zichtbaar is in processen en instrumenten, maar vooral merkbaar in de dagelijkse praktijk. Dit komt tot uiting in houding, bejegening, samenwerking en de betrokkenheid van medewerkers en andere gesprekspartners.

De visitatie kan daarom zowel inhoudelijk als organisatorisch als geslaagd worden beschouwd. De zorgvuldige voorbereiding, openheid en professionele dialoog hebben in belangrijke mate bijgedragen aan een betrouwbaar en constructief visitatieproces.

Talent laat hiermee zien op overtuigende wijze invulling te geven aan de uitgangspunten van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023–2028.








talent