



kwaliteitsbeeld 2025

De samenvatting

Inhoudsopgave

De samenvatting

3

Talent Facts

4

Wat beweegt Talent?

5

Wat vinden onze Talenten?

10



kwaliteitsrapport 2025

De samenvatting

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 tegenzitten 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.

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

15 stagiaires

272 medewerkers

2025

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

Wat beweegt Talent?

Voor wie doen we dit?

Binnen Talent bieden we groepsbegeleiding en groepsbehandeling, individuele begeleiding, dagbesteding, logeren en woonbegeleiding vanuit de WLZ, WMO en Jeugdwet. Deze begeleiding wordt onder andere geboden aan kinderen, jeugdigen, (jong)volwassenen en/of ouderen met gedragen/of psychische problemen en/of een (licht) verstandelijke beperking.

Dit kwaliteitsrapport beschrijft de stappen die wij in 2025 hebben gezet met betrekking tot kwaliteit en veiligheid, een evaluatie van deze stappen, de gebruikte instrumenten, een evaluatie van deze instrumenten, de uitkomsten en de verbeteracties die we meenemen in 2026.



Wat hebben we in 2025 allemaal gedaan:

- Vanuit de ISO certificering blijkt dat we al jaren een goed werkende PDCA-cyclus hebben binnen Talent. Deze zit geborgd in meerdere processen die te maken hebben met kwaliteit. Processen verbeteren is een uitdaging, maar iets wat goed is ook zo behouden is vaak nog harder werken. Voor 2025 lag de focus voornamelijk op het verankeren van het gedachtegoed van Talent en het oplossingsgericht werken, onder andere binnen het het onboardingsproces. Ook stond in 2025 vitaliteit op het programma om op verschillende manieren onder de aandacht te brengen.
- 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.
- De systematiek van interne audits werkt naar tevredenheid. Ook de combinaties binnen het team van interne auditoren is goed in balans. Waar nog winst valt te halen is het opvolgen van eventuele actiepunten uit de interne audits. Deze worden besproken in de kwartaalgesprekken tussen de beleidsmedewerker en de teammanager. De daadwerkelijke opvolging van eventuele aandachtspunten mag nauwgezetter.
- Talent is ISO 9001 gecertificeerd. In 2025 heeft het tweede jaar van de drie jarencyclus plaatsgevonden. 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. Dit betrof onvoldoende monitoring van het voorraadbeheerproces. Deze minor wordt in 2026 opgevolgd en afgerond.
- 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 Vetrinet/Paraat. Voor de hoofdlocatie is bewust gewacht met het uitvoeren van de RI&E, aangezien daar nog een verbouwing plaatsvond.
- De systematiek waarin we de BedrijfsNoodOrganisatie (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.

Wat hebben we in 2025 allemaal gedaan:

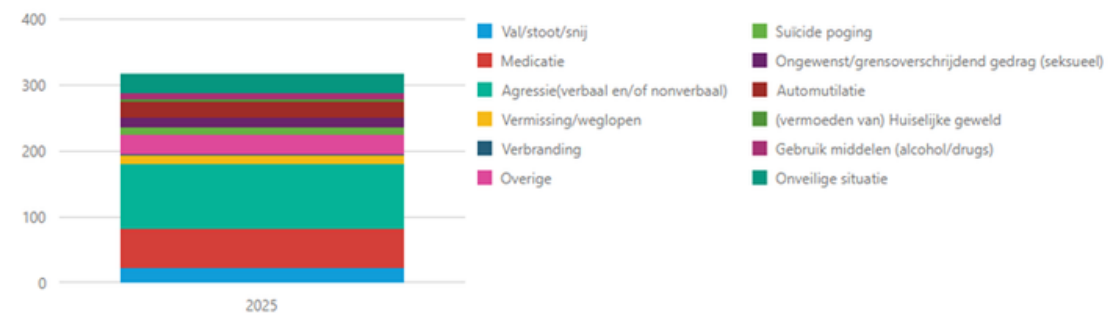
- Privacy en de zaken daaromheen vragen continue aandacht. Dat betekent dat je nooit klaar bent op dit onderwerp. Zo komen er nieuwe partijen bij waarmee je een verwerkersovereenkomst moet sluiten en ook het verwerkingsregister vraagt om bijgehouden te worden. Voor 2025 stond informatiebeveiliging geprioriteerd om hier beleid op te maken en uitvoering aan te geven. Het interne systeem dat is opgebouwd op dit onderwerp volstaat. Dit zal verder worden opgepakt in 2026.
- Bij Talent hebben we een Talentenraad. De Talentenraad is een onafhankelijk en zelfstandig medezeggenschapsorgaan dat zich inzet voor alle Talenten. Deze raad bestaat uit Talenten en heeft advies- en instemmingsrecht. De Talentenraad wordt ondersteund door een coach.

Als de bestuurder belangrijke besluiten moet nemen die direct of indirect van invloed zijn op de zorg, dan vraagt hij de Talentenraad om advies. De Talentenraad mag ook ongevraagd advies geven. De Talentenraad maakt elk jaar een jaarverslag, zo ook over 2025. Dit is terug te leven op de website <https://talentonline.nl>. Er wordt gewerkt volgens een huishoudelijk reglement.

- 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! De incidentmeldingen worden besproken met de Talentenraad.

Het aantal MIT meldingen en de soorten meldingen in 2025

Totaal 316



Wat hebben we in 2025 allemaal gedaan:

- In 2024 is er geen klacht bij de klachtencommissie geweest. Er is geen klacht bij de landelijke geschillencommissie ingediend. De uitingen van ongenoegen worden met de individuele teammanager besproken. Er zijn 11 klachten behandeld door de klachtenfunctionaris in 2024. 1 klacht was nog afkomstig uit 2023. Een echte trend is niet te herkennen in de klachten. Zoals vaak in geval van klachten, ligt ook bij de klachten in 2024 de basis in communicatie, waarbij over en weer de verwachtingen niet duidelijk naar elkaar zijn geweest, waardoor ontevredenheid kan ontstaan. Alle klachten zijn ten tijde van het schrijven van dit Voortgangsbericht afgerond.
- De samenwerking met de VAL wordt jaarlijks geëvalueerd. De lijnen zijn kort en de communicatie verloopt naar ieders wens. Medicatie is en blijft een risicovol proces dat continue aandacht behoeft, aangezien de gevolgen van een medicatie incident vergaand kunnen zijn. Medicatie zorg binnen de Ouderenzorg valt onder het beleid van Talent. We zijn tevreden over hoe het medicatieproces is ingericht binnen Talent.
- In 2024 hebben voor het eerst ons vitaliteitsbudget uitgekeerd aan onze medewerkers. Dit heeft geresulteerd in veel enthousiasme onder medewerkers. We zijn tevreden over de beweging die we hebben ingezet als organisatie. In 2025 zullen we hier op meerdere vlakken verder aandacht aan besteden.
- In totaliteit hebben 197 medewerkers deelgenomen aan het MTO. Uit de resultaten is gebleken dat het algemene tevredenheidscijfer van medewerkers een 7,8 bedraagt. 152 medewerkers scoren een 8 of hoger. Net zoals vorig jaar zijn de medewerkers zijn het meest tevreden over hun collega's, de vrijheid die zij ervaren om hun werk zelf in te richten en de ervaren werksfeer. Medewerkers noemen de volgende punten op waar zij ruimte zien voor verbetering: verbeteren in communicatie binnen het team, dus in gesprek blijven met elkaar, feedback geven, openstaan voor hulp en overleggen, vanuit de organisatie meer context bieden waarom we de dingen doen zoals we ze doen, meer scholingen en cursussen aanbieden, nog meer investeren in teamuitjes.
- In 2023 hebben we de ontheffing voor het voeren van een ondernemingsraad ontvangen voor een periode van 5 jaar. De SER is overtuigd van de inbedding van de medezeggenschap van en door medewerkers middels de SKM methode. Wij zijn hier enorm trots op!! Ook in 2024 hebben we gezien dat deze manier van medezeggenschap werkt. Zo hebben we op deze wijze het vitaliteitsbudget geïntroduceerd, en hebben de SKM regio afgevaardigden een stem gehad in de nieuwe vorm van samenwerking met Hai-5.



Wat hebben we in 2025 allemaal gedaan:

- Talent heeft beleid gemaakt over de Wet Zorg Dwang. Talent levert geen onvrijwillige zorg. Wij begeleiden Talenten en doen dit alles in samenspraak met het Talent en met de familie en/of vertegenwoordigers. De wet zegt dat er ook sprake is van onvrijwillige zorg, als de cliënt instemt met bepaalde vormen van zorg die vrijheidsbeperkend van aard zijn, namelijk bij: medicatie toediening voor gedragsbeïnvloeding, insluiting en beperking van de bewegingsvrijheid. Bij Talent dienen wij geen medicatie toe en wij maken geen gebruik van insluiting. Indien er een ernstige situatie voordoet waar een medewerker een Talent dient te beperken in de bewegingsvrijheid, gebeurt dit in het uiterste geval, alleen indien er sprake is van ernstig gevaar voor het Talent of de omgeving, en dienen eerst alle andere mogelijke alternatieven te zijn geprobeerd.

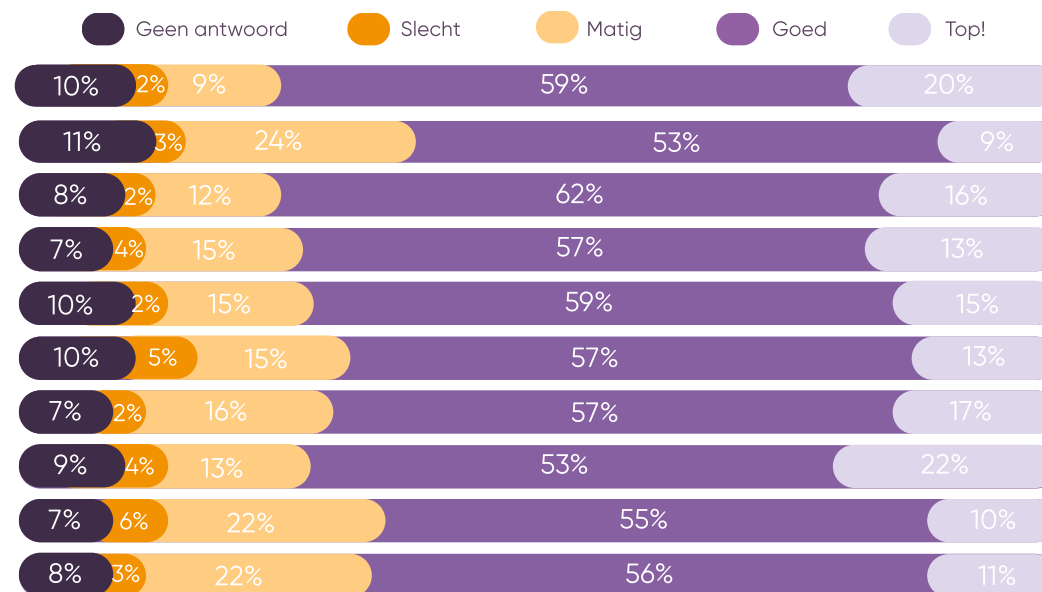
Hiervoor hebben wij een stroomschema ontwikkeld voor de medewerkers, waarin zij passende alternatieven kunnen terugvinden. Dit hulpmiddel is in het beleid over de WZD terug te vinden. In het beleid hebben wij duidelijk beschreven, en per categorie uitgesplitst, waarom de begeleiding die Talent verleent, niet onder de onvrijwillige zorg valt. In 2024 zijn 2 aandachtfunctionarissen WZD benoemd om teams te ondersteunen in het maken van de juiste afwegingen. In 2025 hebben zij herhalingscholingen gegeven aan alle medewerkers.



Wat vinden onze Talenten nu?

In totaal is de meting 'Dit Vind Ik Ervan!' 447 keer ingevuld.

Totaalscore



talent

