

KWALITEITSVERSLAG LANGDURIGE ZORG 2026

Feinier van Pijzel



KWALITEITSKADER WOONZORG VEEL OVEREENKOMSTEN MET ART MONITOR

KLK VOOR MEER INFORMATIE OP DE ILLUSTRATIES



VEEL OVEREENKOMST MET ART MONITOR O METING



RESULTATEN ART KLINIEK EN ART WIJK



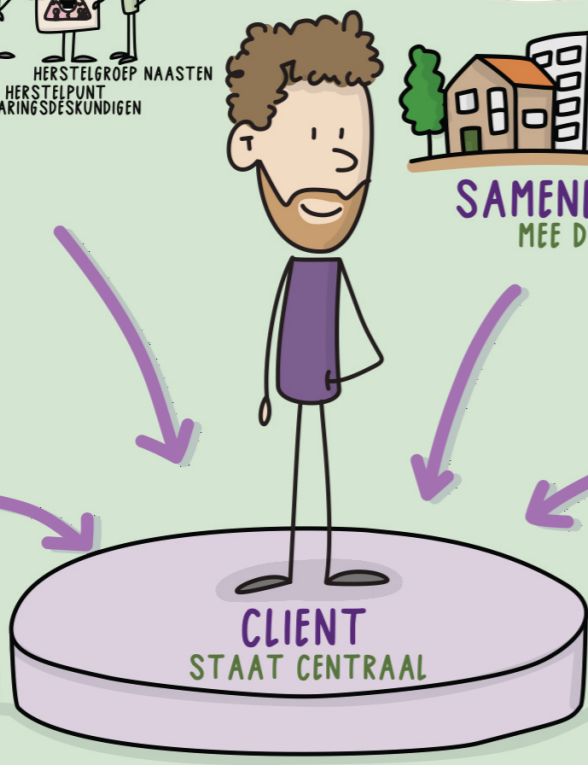
TOETSINGSKADER LANGDURIGE GGZ VAN DE INSPECTIE GEZONDHEIDSZORG EN JEUGD (IGJ)



KWALITEIT VEILIGHEID VERBETEREN VAN DE ZORG



PROFESSIONALS VEILIG EN RESPECTVOL WERKEN



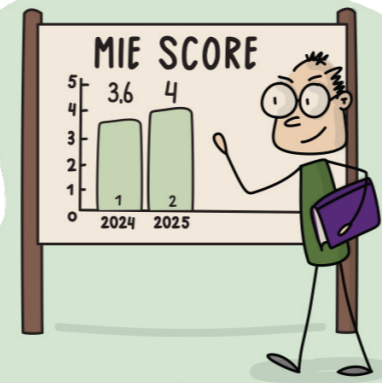
5 PIJLERS



SAMENLEVING MEE DOEN



NAASTEN ACTIEF BETROKKEN BIJ DE ZORG



INVESTEREN IN ERVINGSDSKUNDIGHEID

TERUGBLIK



WERKCONFERENTIE ART IN DE KLINIEK



MANAGER BEHANDELZAKEN ART IN DE WIJK



ALLE ART LOCATIES ART MONITOR AFGENOMEN

- ✓ HOSTEL ZWANENHUIS
- ✓ ART HAARSTEEG
- ✓ ART DEN BOSCH ZUIDOOST
- ✓ ART VAN HOBESTRAAT
- ✓ ART ROSMALEN
- ✓ ART SCHIJNDEL



START PROJECT MASTERPLAN ART IN DE WIJK



GEBASEEERD OP UITKOMSTEN ART AUDITS

"HANDEN EN VOETEN AAN ART"



VOORUITBLIK



ART IN DE KLINIEK

MASTERPLAN ART IN DE WIJK

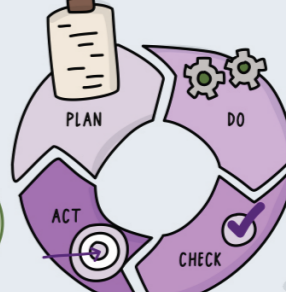
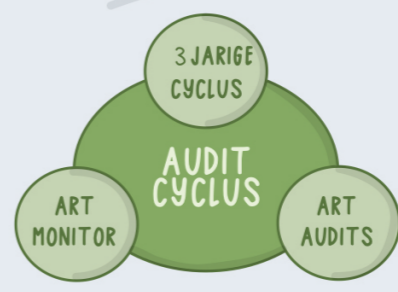
INZETBAAR ANDERE (LANDELIJKE) ORGANISATIES



ART IN DE WIJK

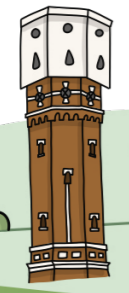
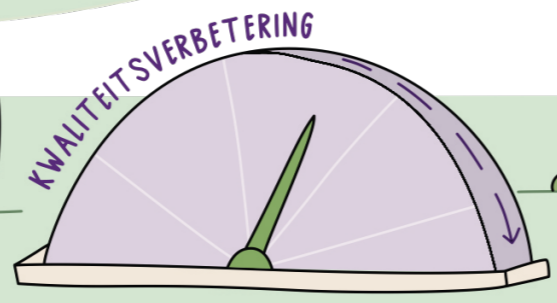


ART MONITOR WIJK AFGENOMEN



BETREKEND DOOR: HIDE JOLIS - BETREKENS VERLEVER

VOLGENDE STAPPEN NAAR



Kwaliteitskader 'Woonzorg in de langdurige GGz'



Benieuwd naar onze plannen?

Dit is ons **tweede kwaliteitsverslag** voor de periode **2025–2026–2027**. We kijken terug op het vorige kwaliteitsverslag, dat ook te vinden is op onze website. We laten zien wat we hebben geleerd en wat dit heeft betekend voor de zorg en ondersteuning.

Een kwaliteitsverslag maken we niet één keer. Het hoort bij een **doorlopend leerproces**. Met interne audits en tussentijdse evaluaties staan we regelmatig stil bij wat goed gaat en wat beter kan. Zo blijven we onszelf verbeteren en bouwen we verder aan zorg die past bij het leven van mensen.

Wat is het Kwaliteitskader langdurige zorg?

Het kwaliteitskader beschrijft wat **goede zorg** is voor mensen die langdurig ondersteuning nodig hebben. Het gaat om zorg die aansluit bij wie jij bent en hoe jij wilt leven.

Dat betekent:

- **Cliënten staan centraal:** wensen, behoeften en kwaliteit van leven zijn het uitgangspunt.
- **Samen beslissen:** cliënten en naasten denken mee over de zorg en ondersteuning.
- **Aandacht voor het dagelijks leven:** naast zorg is er oog voor welzijn, veiligheid en een prettige invulling van de dag.
- **Blijven leren en verbeteren:** ervaringen van cliënten en naasten worden gebruikt om de zorg steeds verder te ontwikkelen.

Het kwaliteitskader helpt ons om samen te werken aan zorg die past bij het leven van mensen.

Ons kwaliteitsverslag: beeld en verhaal

We vinden het belangrijk dat dit verslag **makkelijk te begrijpen en prettig om te bekijken** is. Daarom hebben we niet gekozen voor een dik rapport, maar voor een vorm met **tekeningen en bijbehorende teksten**. De tekeningen laten zien waar we voor staan en hoe we werken aan herstel. De teksten leggen dit op een duidelijke manier uit.

Cliënten en naasten gaven aan dat deze aanpak helpt om informatie beter te begrijpen. Daarom hebben we deze vorm ook gebruikt om de visie van de cliëntenraad zichtbaar te maken.

Deze manier van werken past bij onze visie: **zorg is mensenwerk**. Verhalen en beelden zeggen vaak meer dan cijfers alleen.

Samen in gesprek

Het kwaliteitsverslag is vrij toegankelijk via onze website. Iedereen kan het bekijken: cliënten, naasten, professionals en andere betrokkenen. We hopen dat het uitnodigt tot gesprek en laat zien hoe we samen werken aan zorg die aansluit bij het leven.

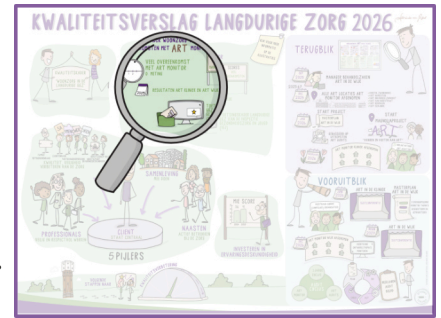
Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige GGz en ART-monitor: één gezamenlijk verhaal

Bij Reinier van Arkel gebruiken we verschillende manieren om te kijken hoe de zorg wordt ervaren en waar we kunnen verbeteren. Twee belangrijke hulpmiddelen zijn het **Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige GGz** en de **ART-monitor**.

Tijdens het werken met deze instrumenten merkten we de afgelopen jaren dat ze veel met elkaar te maken hebben en elkaar goed aanvullen. De ART-monitor helpt teams om samen te kijken hoe herstelondersteunend zij in het dagelijks leven werken. Het Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige GGz geeft daarbij een breder beeld van hoe goede woonzorg is georganiseerd.

We gebruiken daarnaast ook het **toetsingskader langdurige GGz van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)**. Dit kader helpt ons om te blijven letten op kwaliteit, veiligheid en goede samenwerking met cliënten en naasten.

Door de overeenkomsten tussen deze kaders te benutten, kunnen we ervaringen en inzichten met elkaar verbinden. Zo blijven we de zorg stap voor stap verbeteren, met oog voor wat cliënten en naasten belangrijk vinden: Goede zorg die past bij het leven van mensen, met aandacht voor vijf pijlers (cliënten, naasten, professionals, samenwerken, samenleven).



Vijf pijlers

Pijler 1 – Cliënten

Bij **Reinier van Arkel** staat de **cliënt centraal**, samen met de mensen die belangrijk voor hem of haar zijn. Het gaat om eigen keuzes, persoonlijke hersteldoelen en zo veel mogelijk **regie over het eigen leven**.

Cliënten bespreken samen met professionals welke ondersteuning past bij hun wensen en mogelijkheden. Wanneer cliënten vragen hebben of ondersteuning nodig hebben om hun stem te laten horen, kunnen zij terecht bij de **patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)**.

We vinden het belangrijk dat de zorg plaatsvindt binnen een **veilige zorgrelatie**. Dat betekent dat cliënten zich gerespecteerd, serieus genomen en beschermd voelen. Er is aandacht voor duidelijke afspraken, professioneel handelen en het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag.

Daarnaast hechten we veel waarde aan een **gezonde woon- en leefomgeving**. De woonplek moet veilig, schoon en prettig zijn, met aandacht voor rust, structuur en welzijn. Een omgeving waarin mensen zich zo veel mogelijk thuis voelen en ruimte ervaren om te herstellen en zich te ontwikkelen. We hanteren een rook-vrij beleid.

Ook vinden we het belangrijk om te weten **hoe cliënten de zorg ervaren**. Daarom meten we regelmatig de tevredenheid en vragen we naar ervaringen. Met deze feedback leren we wat goed gaat en wat beter kan, zodat de zorg steeds beter aansluit bij wat cliënten en naasten nodig hebben. Tijdens de ART-monitor spreken we niet alleen met medewerkers, maar ook met cliënten, omdat hun ervaringen belangrijk zijn om samen te kijken wat goed gaat en wat beter kan.

Pijler 2 – Naasten

Naasten spelen een belangrijke rol in het leven en herstel van cliënten. **Familieleden, partners, vrienden en andere betrokkenen** kennen de cliënt vaak goed en kunnen **steun, herkenning en continuïteit** bieden. Daarom vinden we het belangrijk dat naasten zich **welkom, gehoord en betrokken** voelen.

Naasten worden **actief betrokken bij de zorg**, bijvoorbeeld door aanwezigheid bij **ZAG-gesprekken** (zorgafstemmingsgesprekken), waarin samen wordt gekeken naar wat goed gaat en wat nodig is. Zo ontstaat er ruimte om zorgen te delen, vragen te stellen en samen mee te denken over passende ondersteuning.

Naast persoonlijk contact is er ook aandacht voor informatie en leren. Naasten worden geïnformeerd via nieuwsbrieven en kunnen gebruikmaken van een **cursus- en themabijeenkomstenaanbod**, waarin onderwerpen aan bod komen zoals **omgaan met psychische kwetsbaarheid en grenzen stellen**.

Via de **familie- en betrokkenenraad** kunnen naasten meedenken over **beleid en verbeteringen**. Daarnaast wordt **familie-ervaringsdeskundigheid** steeds verder ontwikkeld, zodat de ervaringen van naasten ook worden ingezet om de zorg te verbeteren.

Bij het afnemen van de **ART-monitor** gaan we ook in gesprek met **naasten**, zodat hun ervaringen en perspectieven worden meegenomen bij het verbeteren van de zorg.

Pijler 3 – Professionals

Professionals werken elke dag samen met cliënten en naasten aan herstel en welzijn. Zij luisteren, denken mee en zoeken samen naar wat helpt in het dagelijks leven. Daarbij blijven zij zich **ontwikkelen**, zodat de zorg goed aansluit bij wat cliënten en naasten nodig hebben.

Medewerkers blijven leren en ontwikkelen door trainingen en cursussen over bijvoorbeeld de-escalerend werken, omgaan met medicatie en volgen van een gezonde leefstijl én door met collega's in gesprek te gaan. Tijdens intervisie en moreel beraad staan zij samen stil bij vragen of situaties die extra aandacht vragen, zodat zij zorg kunnen bieden die zorgvuldig en passend is. Zo blijven zij scherp, betrokken en in hun werk.

Binnen teams zijn ook **aandachtsfunctionarissen** actief, en is er aandacht voor belangrijke thema's zoals palliatieve zorg en vitaliteit. Zij zorgen voor extra kennis en aandacht, zodat cliënten en naasten zich goed ondersteund weten, ook in kwetsbare fases van hun leven.



Professionals zorgen voor een **veilig** en **respectvol** klimaat. Als er iets misgaat of als niet prettig wordt ervaren, wordt dit gemeld en besproken. Niet om te beschuldigen, maar om ervan te leren en de zorg te verbeteren.

Daarnaast gebruiken medewerkers het hulpmiddel 2 Days Mood om stil te staan bij hun eigen **werkbeleving** en **werkgeluk**. Door regelmatig te delen hoe het gaat, kunnen professionals beter voor zichzelf én voor cliënten en naasten blijven zorgen.



Pijler 4 – Samenwerken

Goede woonzorg ontstaat door **samenwerking**. Cliënt, naasten en medewerkers vormen samen een team. Door met elkaar in gesprek te blijven, sluiten begeleiding, behandeling en ondersteuning beter aan op wat iemand nodig heeft in het dagelijks leven.

Binnen Reinier van Arkel werken verschillende professionals en teams met elkaar samen, zodat zorg goed op elkaar aansluit. De **cliëntenraad** en **familiebetrokkenenraad** denkt mee over beleid en kwaliteit van zorg, zodat de ervaringen van cliënten en naasten structureel worden meegenomen bij belangrijke besluiten. **Familie-ervaringsdeskundigen** en **herstel- en ervaringsdeskundigen** sluiten aan bij de audits en maken een **vast onderdeel uit van onze interne auditpool**.

We werken samen met **andere zorginstellingen die specifieke expertise hebben**, bijvoorbeeld op het gebied van **verslavingszorg** en **zorg voor mensen met een verstandelijke beperking**. Zo zorgen we er ook voor dat cliënten de ondersteuning krijgen die het beste bij hun situatie past.

Daarnaast werken we **landelijk samen met andere organisaties en partners**. Deze samenwerking helpt ons om te blijven voldoen aan het Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige GGz en het bijbehorende toetsingskader van de IGJ.

Ook werken we samen rondom onze **ISO-certificering**. Daarmee blijven we aandacht houden voor **kwaliteit, veiligheid en het steeds verder verbeteren van de zorg**, in het dagelijks leven van cliënten en hun naasten.

We hebben een **breed opleidingsklimaat**, waarin ruimte is voor leren en ontwikkelen binnen verschillende beroepen. Dit doen we in **samenwerking met opleidingsinstellingen**.

Pijler 5 - Samenleving

Bij Reinier van Arkel kijken we verder dan alleen de woonplek. **Meedoen in de samenleving**, contact met anderen en een **zinnvolle invulling van de dag** zijn belangrijk voor herstel en welzijn van cliënten, en geven ook naasten vertrouwen en perspectief.

Daarnaast werken we samen met **gemeenten en andere partners** om te kijken naar **doorstroom en uitstroom**, passende woonvormen en mogelijkheden voor **dagbesteding, vrijwilligerswerk of (beschut) werk**. Zo ondersteunen we cliënten bij stappen richting meer zelfstandigheid en deelname aan de samenleving.

Investeren in ervaringsdeskundigheid

Ervaringsdeskundigheid is een belangrijk onderdeel van herstelgerichte zorg. Mensen met eigen ervaring met psychische kwetsbaarheid – en ook hun naasten – kunnen anderen ondersteunen met kennis die voortkomt uit het leven zelf. Om goed te volgen hoe wij dit doen, gebruiken we de **MIE-meting** (Monitoring Implementatie Ervaringsdeskundigheid).

In **2024** behaalden we bij deze meting een score van **3,6** (op een schaal van 5). In **2025** is deze score gestegen naar 4. Dit laat zien dat de inzet en professionalisering van ervaringsdeskundigheid binnen Reinier van Arkel zichtbaar is gegroeid.



De afgelopen periode is onder andere gewerkt aan:

- Het beter onder de aandacht brengen van het aanbod van **herstelacademies** bij cliënten. Dit gebeurt via een vernieuwde website én via de patient journey-app. Deze app helpt cliënten om overzicht te krijgen in hun zorg en ondersteuning, en laat zien welke activiteiten, trainingen en herstelmogelijkheden er zijn.
- Het verder ontwikkelen van **familie-ervaringsdeskundigheid**, zodat ook de ervaringen van naasten beter worden ingezet en ondersteund;
- Het vastleggen van duidelijke afspraken over de rol van ervaringsdeskundigen, onder andere in een protocol en functieprofielen.

De MIE-meting is in de afgelopen twee jaar uitgevoerd vanuit **het Herstelpunt** met ondersteuning van **Phrenos**, in het kader van een landelijk ontwikkelproject rondom ervaringsdeskundigheid.

Vanaf **2027** wordt deze meting **eens per drie jaar** intern bij Reinier van Arkel afgenomen en is zij **vast** onderdeel van onze **interne auditcyclus**. Zo zorgen we ervoor dat we blijven leren, verbeteren en de ervaringskennis van cliënten en naasten goed blijven benutten in de zorg.

Wat hebben we samen opgebouwd (2025 - medio 2026)

Terugblik:

De afgelopen periode hebben we samen belangrijke stappen gezet in het werken volgens ART.

Vanaf **januari 2025** zijn we in de kliniek actief aan de slag gegaan met wat we hebben geleerd uit de ART-monitoren die in **2024** zijn afgenomen. De resultaten hebben we in een **werkconferentie** gedeeld. Deze inzichten, en het invullen van format van het kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige GGz gebruiken we om de zorg verder te verbeteren. Daarbij zijn teams waar nodig **versterkt en aangevuld met de benodigde functies en expertise**, met inzet van **medewerkers in vaste dienst**. Zo kunnen cliënten en naasten rekenen op continuïteit, vertrouwen en ondersteuning, en krijgt herstelondersteunende zorg goed en duurzaam vorm in het dagelijks leven.



Vanaf **februari 2025** neemt Reinier van Arkel deel aan een landelijk onderzoek naar ART, uitgevoerd door het Amsterdam UMC (locatie VUmc). In dit onderzoek wordt gekeken hoe herstelondersteunende zorg in de praktijk werkt en hoe deze verder kan worden verbeterd. De ART-monitor helpt daarbij om ervaringen van cliënten, naasten en medewerkers mee te nemen.

In **september 2025** is een manager **behandelzaken ART** Wijk gestart. Dit gaf meer richting en samenhang in de ontwikkeling van herstelondersteunende zorg in de wijk.

In **december 2025** is op alle ART-woonlocaties in de wijk de ART-monitor afgenomen: Hostel Zwanenhuis, ART Haarsteeg, ART Den Bosch Zuidoost, ART Van Hobestraat, ART Rosmalen en ART Schijndel. Daarbij zijn ook cliënten en naasten gehoord, zodat hun ervaringen zijn meegenomen.

In **januari 2026** zijn twee belangrijke ontwikkelprojecten gestart:

- Het **Masterplan ART** in de wijk, gebaseerd op de uitkomsten van de ART-audits;
- Het project **'Handen en voeten aan ART'** op Magnolia, speciaal gericht op de seniorendoelgroep.

In het voorjaar van 2026 is de ART-monitor in de **kliniek** afgenomen op de volgende locaties: Lichtboog, Vijverhof, Magnolia, KIBW, Waterboog en het Trainingshuis. Ook hier zijn gesprekken gevoerd met cliënten, naasten en medewerkers.

In **mei 2026** zijn **20** nieuwe interne ART-auditors opgeleid, waarmee kennis, deskundigheid en borging binnen de organisatie verder zijn versterkt.

Vooruitblik: wat staat gepland en waar werken we naartoe?

In **juni 2026** delen we in de **kliniek** de opbrengsten van de ART-monitor en de ontwikkeltrajecten tijdens een slotbijeenkomst. Samen kijken we wat deze inzichten betekenen voor de dagelijkse zorg.

In dezelfde periode zetten we in de **wijk** vervolgstappen. Binnen het **Masterplan ART** in de wijk kiezen we een paar **overkoepelende verbeterpunten** die extra aandacht krijgen, gebaseerd op wat cliënten, naasten en medewerkers hebben aangegeven.

Vanaf dat moment worden onze **interne auditors** ook ingezet bij ART-bezoeken aan andere organisaties in Nederland, zodat we kennis delen én blijven leren.

In **december 2026** vindt opnieuw een ART-meting in de **wijk** plaats. Daarmee bekijken we of de gekozen verbeteringen in de praktijk merkbaar zijn.

In **begin 2027** volgt een gezamenlijke **slotbijeenkomst** ART in de wijk, waarin we terugkijken op de ontwikkeling sinds de eerste metingen en vooruitkijken hoe we goede zorg blijven vasthouden.

Samen werken aan goede woonzorg

Bij **Reinier van Arkel** werken we stap voor stap aan zorg die past bij het leven van mensen met een langdurige psychische kwetsbaarheid. Dat doen we samen met cliënten, naasten, en medewerkers, met inzet van (familie)-ervaringsdeskundigheid als vast onderdeel van de zorg. We kijken regelmatig wat goed gaat en wat beter kan, zodat we de zorg blijven verbeteren én vasthouden wat werkt.



Wat hebben we geleerd?

In het afgelopen jaar zijn ART-audits uitgevoerd op verschillende **klinische afdelingen**. We zagen betrokken teams die cliënten goed kennen en veel aandacht hebben voor veiligheid, structuur en daginvulling. Cliënten en naasten worden gastvrij ontvangen en er is veel zorg en aandacht zichtbaar in het dagelijks leven.

Tegelijk kwamen er aandachtspunten naar voren, zoals het verder concreet maken van persoonlijke hersteldoelen, het structureel betrekken van naasten en het meer benutten van ervaringskennis. Deze inzichten gebruiken we om de zorg verder te versterken.

Ook alle **ART- woonlocaties** in de wijk zijn bevraagd met de ART-monitor. We zagen gemotiveerde teams die herstel steeds meer centraal stellen in het dagelijks contact. Daarnaast bleek er behoefte aan meer gezamenlijke afspraken en herkenbaarheid tussen teams, zodat cliënten op verschillende woonplekken vergelijkbare zorg ervaren.

Scholing van medewerkers

Een belangrijke ontwikkeling is dat **steeds meer medewerkers zijn geschoold in Triple C**, een begeleidings- en behandelmethodiek. De afkorting staat voor **Clïent – Coach – Competentie**. Deze scholing helpt hen om beter aan te sluiten bij wat iemand nodig heeft in het dagelijks leven. De manier van werken vanuit Triple C sluit goed aan bij herstelgericht werken volgens ART en helpt om cliënten en naasten beter te betrekken bij persoonlijke doelen en keuzes.

Wat wordt zichtbaar in 2026?

De uitkomsten van de ART-monitors worden besproken tijdens een gezamenlijke bijeenkomst. We laten zien welke verbeteringen zijn doorgevoerd zodat duidelijk wordt hoe de woonzorg zich verder ontwikkelt. Deze inzichten worden opgenomen in het kwaliteitsverslag.

Leren vasthouden wat goed is

In de periode daarna vergelijken we meerdere metingen, zowel in de kliniek als in de wijk. Zo zien we wat verbeteringen hebben opgeleverd en waar verdere aandacht nodig is. De ervaringen van cliënten en naasten spelen hierbij een belangrijke rol. We zorgen er ook voor dat werken met de ART-monitor een vast onderdeel blijft van hoe we kijken, leren en verbeteren. We kijken hoe de ART-monitor past bij andere kwaliteitsmetingen. Door deze op elkaar af te stemmen, houden we het begrijpelijk en duidelijk voor iedereen. Zo wordt kwaliteit geen eenmalige actie, maar onderdeel van het dagelijks werken. Vanaf **2027** worden de **ART-metingen** structureel onderdeel van onze manier van werken. Ze vinden dan eens per drie jaar plaats en zijn vastgelegd in onze kwaliteits- en verbetercyclus, zodat meten, leren en verbeteren blijvend met elkaar verbonden zijn.

Tot slot

Door te blijven luisteren, leren en samen ontwikkelen, bouwen we aan zorg die **mensgericht, herkenbaar en toekomstbestendig** is. Zo zorgen we samen voor woonzorg die aansluit bij wat cliënten en naasten belangrijk vinden.