

# Kwaliteitsverslag 2026

## WAZ Ambulante Zorgverlening B.V.

### 1. Inleiding

**WAZ Ambulante Zorgverlening B.V.** biedt begeleiding en ondersteuning aan cliënten met een langdurige psychiatrische zorgvraag, vaak in combinatie met een verstandelijke beperking. Onze organisatie richt zich op mensen bij wie de reguliere zorg en ondersteuning om uiteenlopende redenen onvoldoende aansluiten bij hun specifieke behoeften. Wij geloven dat passende begeleiding verder gaat dan het bieden van zorg alleen. Daarom ondersteunen wij cliënten bij het versterken van hun zelfredzaamheid, het vergroten van hun eigenwaarde en het vinden van betekenis en zingeving in het dagelijks leven. Hierbij staat het zo volwaardig mogelijk deelnemen aan de maatschappij centraal.

WAZ Ambulante Zorgverlening B.V.; nader te noemen WAZ, is een zorgaanbieder die zich richt op individuele begeleiding.

WAZ beoogt door de gegeven begeleiding dat cliënten een groter ervaren krijgen in positieve gezondheid. Als organisatie bouwen we aan duurzame oplossingen, met oog voor betaalbare zorg. Wij beogen de zelfredzaamheid van onze cliënten te vergroten zodat de cliënten niet meer of minder afhankelijk zijn van (professionele) hulpverlening, waardoor de kosten voor de maatschappij doen afnemen. WAZ loopt niet weg voor innovatie, maar omarmt deze om zo te werken aan duurzame oplossingen voor toekomst.

---

### 2. Profiel van de organisatie

**Organisatie:** WAZ Ambulante Zorgverlening B.V.

**Doelgroep:**

WAZ Ambulante Zorgverlening B.V. richt zich op volwassenen vanaf 18 jaar met een langdurige of tijdelijke ondersteuningsvraag op verschillende levensgebieden. Onze doelgroep bestaat voornamelijk uit cliënten met psychiatrische problematiek, al dan niet in combinatie met een licht verstandelijke beperking (LVB), verslavingsproblematiek, autisme, ADHD, persoonlijkheidsproblematiek of een dubbeldiagnose. Daarnaast begeleiden wij cliënten die ondersteuning nodig hebben binnen een re-integratie- of resocialisatietraject.

Wij bieden begeleiding aan cliënten vanuit zowel een vrijwillig kader als een justitieel kader. De ondersteuning is gericht op het versterken van de zelfredzaamheid en het bevorderen van participatie in de maatschappij. Begeleidingsvragen kunnen betrekking hebben op uiteenlopende leefgebieden en gezondheidspatronen, zoals wonen, financiën, dagbesteding,

sociale relaties, mentale gezondheid en maatschappelijke participatie. Medische en verpleegtechnische handelingen maken geen onderdeel uit van ons zorgaanbod.

Onze dienstverlening is toegankelijk voor cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz-zin), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of een persoonsgebonden budget (PGB). Daarbij staat altijd de individuele hulpvraag van de cliënt centraal en stemmen wij de begeleiding af op diens mogelijkheden, wensen en doelen.

## **Visie**

Ieder mens heeft de (primaire) behoefte en de wens om regie te kunnen voeren over het eigen welbevinden en het eigen leven. Wij zijn ervan overtuigd dat iedereen dit op enige wijze ook kan. Wij ondersteunen kwetsbare mensen om te ervaren wat 'succes' voor hen betekent. Door hen te ondersteunen bij het maken van eigen keuzes en hier zelf invulling aan te geven.

Daarom streven wij ernaar een integrale rol te spelen in de zorg voor mensen door samenwerking met zorgpartners, het toepassen van de bewezen methoden en door onze medewerkers voortdurend te ondersteunen en te ontwikkelen. Ons uiteindelijke doel is het verbeteren van het leven van mensen en daarmee ook het dienen van het belang, waarden en normen van de gemeenschap.

## **Missie**

WAZ Ambulante Zorgverlening B.V. zet zich in voor een inclusieve samenleving waarin iedereen, ongeacht zijn of haar gezondheidssituatie, psychiatrische kwetsbaarheid, verstandelijke beperking of justitiële achtergrond, toegang heeft tot passende zorg en ondersteuning. Wij bieden hoogwaardige, persoonlijke en toegankelijke begeleiding in de eigen leefomgeving van de cliënt, met als doel de ervaren positieve gezondheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te vergroten.

Wij geloven dat ieder mens recht heeft op een betekenisvol bestaan en een nieuwe kans om volwaardig deel te nemen aan de samenleving. Daarom ondersteunen wij cliënten bij het ontwikkelen van vaardigheden, het versterken van hun eigen regie en het opbouwen van een stabiel en toekomstbestendig leven. Door intensieve samenwerking met cliënten, hun netwerk, zorgpartners en justitiële ketenpartners dragen wij bij aan herstel, resocialisatie en een veilige samenleving.

Als organisatie werken wij aan duurzame en betaalbare zorgoplossingen. Door de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten en hun afhankelijkheid van professionele hulpverlening waar mogelijk te verminderen, leveren wij niet alleen een positieve bijdrage aan het welzijn van de cliënt, maar ook aan de maatschappelijke kostenbeheersing en de kwaliteit van zorg op de lange termijn.

---

### 3. Pijler Cliënt

#### Wat ging goed?

- 95% van de cliënten beschikte over een actueel begeleidingsplan.
- Cliënten werden actief betrokken bij het opstellen van doelen. Deze worden samen gemaakt.
- Er werd gewerkt volgens herstelgerichte ondersteuning, Positieve gezondheid.
- Clienten en eventueel netwerk worden betrokken bij hun traject, kunnen en mogen actief reageren in hun dossier.

#### Cliëntervaringen

Uit cliënttevredenheidsonderzoek kwam een gemiddelde score van **9**.

#### Positieve punten:

- Respectvolle bejegening.
- Goede bereikbaarheid van begeleiders.
- Duidelijke afspraken.
- Geen 8 tot 17 u mentaliteit.
- Goede kennis van de medewerkers. Ivm hulpvragen

#### Verbeterpunten:

- Cliënttevredenheidsonderzoek vereenvoudigd

#### Acties 2026

- Oog houden WLZ-zin cliënten evaluaties standaard uitvoeren.
- Kwaliteit hoog houden
- Groei monitoren.

## 4. Pijler Naasten

### Wat ging goed?

- Netwerk wordt betrokken indien cliënten dit wil bij de trajecten.
- Netwerk wordt betrokken wanneer client dit wilt bij de begeleidingsplannen.
- Netwerk kan geadviseerd worden hoe met bepaalde problematiek om te gaan.

### Verbeterpunten

- Netwerk betrekken bij de opstellen doelen tijdens de begeleiding.
- Onderzoeken of het netwerk van de cliënt behoefte heeft aan meer voorlichting over de specifieke situatie en ondersteuningsbehoeften van de cliënt.

### Acties 2026

- Ontwikkelen informatiepakket voor naasten.
- Onderzoeken is er behoefte aan meer voorlichting bij naasten ivm problematiek client.

## 5. Pijler Professionals

### Deskundigheid

In 2025 hebben medewerkers scholing gevolgd op het gebied van:

- Herstel ondersteunende zorg.
- Suïcidepreventie.
- Motiverende gespreksvoering.
- Meldcode Huiselijk Geweld.
- Leersessies gemeente 360 graden
- BHV
- Omgang met persoonlijkheidsstoornissen en co mobiliteit.

### Medewerkerstevredenheid

Gemiddelde score: **goed**

Positieve punten:

- Teamgevoel.
- Zelfstandigheid in het werk een eigen agenda plaats en tijd ongebonden.
- Dankzij onze platte organisatiestructuur hebben medewerkers een actieve stem in de ontwikkeling van de organisatie.

Verbeterpunten:

- Proberen de team cohesie in stand te houden ivm dat medewerkers erg individueel werken.
- Team processen bewaken

### Acties 2026

- Oog houden en zorgen voor team samenkomsten.
- Meer medewerkers individueel benaderen werk/privé balans blijft

## 6. Pijler Samenleving

### Participatie

Wij stimuleren cliënten om:

- Stimuleren onze cliënten, wat binnen hun vermogen ligt, deel te nemen aan laagdrempelige vrijwilligerswerk of dagbesteding.
- Sociale contacten op te bouwen. Bij buurthuizen wijkcentrums en of verenigingen

### Resultaten

- 60% van de cliënten neemt deel aan een vorm van dagbesteding.
- 35% heeft vrijwilligerswerk of een betaalde functie.
- 70% geeft aan meer regie te ervaren.

### Verbeterpunten

- Meer samenwerking met wmo voorzieningen.
- Meer aandacht voor digitale vaardigheden.
- Meer lokale voorzieningen in beeld brengen en dit na de client uitstralen.

## 7. Pijler Samenwerken

### Samenwerkingspartners

Wij werkten samen met:

- Zorgkantoren.
- Gemeenten.
- Huisartsen.
- GGZ-instellingen/verslavingszorg ea
- Bewindvoerders/mentoren/curatoren.
- Woningcorporaties.
- Justitie/politie/reclassering
- Veiligheidshuizen.
- Dagbestedingen
- Lokale maatschappelijke voorziening Vb buurthuis./ sport club
- Vrijgevestigde psychologen / psychiaters

### Resultaten

- Kortere lijnen met keten partners zodat dynamiek in de begeleiding sneller gecoupeerd worden.
- Betere afstemming rondom crisissituaties wat veel dynamiek oplevert.
- Onderling blijven netwerken

### Acties 2026

- Structureel evalueren overleg keten partners.
- Vastlegging van samenwerkingsafspraken wanneer nodig en wenselijk. Specifiek voor de client.
- Zonder client netwerken

## 8. Veiligheid

### Incidenten

| Soort incident   | Aantal |
|------------------|--------|
| Verbale agressie | 3      |
| Agressie         | 2      |
| Meldingen totaal | 5      |

Alle meldingen zijn onderzocht volgens het interne kwaliteitssysteem. En doorgenomen met betrokkenen en afgehandeld.

### Leren en verbeteren

- In het team bespreken en evalueren.
- Procedures bekeken en getoetst.
- Extra scholing georganiseerd wanneer dit nodig is

## 9. Conclusie

In 2025 heeft WAZ Ambulante Zorgverlening B.V. verdere stappen gezet in herstelgericht werken, cliëntparticipatie en samenwerking met ketenpartners. Cliënten beoordelen onze ondersteuning positief. Voor 2026 richten wij ons op verdere verbetering van familieparticipatie, maatschappelijke participatie en deskundigheidsbevordering van medewerkers. Doel is dat er gestaag groei is met het behouden van de kwaliteit en tevredenheid van de cliënten.

### Belangrijkste verbeterdoelen 2026:

1. Versterken van eigen regie van cliënten.
2. Verbeteren van netwerk- en familiebetrokkenheid.
3. Vergroten van participatiemogelijkheden.
4. Voortzetten van scholing en kwaliteitsontwikkeling.
5. Verbeteren van samenwerking binnen de zorgketen.

Dit kwaliteitsverslag vormt de basis voor ons continu proces van leren, verbeteren en het leveren van passende zorg.

