

Kwaliteitsbeeld Volwassenenzorg 2025



Inhoudsopgave

Kwaliteitsbeeld Volwassenenzorg 2025

Inleiding	2
1. Intern beraad Volwassenenzorg	3
2. Volwassenenzorg bij Ambiq	5
3. Kwaliteitsbeeld Volwassenenzorg: de bouwstenen	6
3.1 Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele persoon	7
3.2 Bouwsteen 2: Cliëntervaringen en participatie	16
3.3 Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	23
Overzicht successen en ontwikkelpunten	27

Inleiding

Dit kwaliteitsbeeld beginnen we met een terugblik op het intern beraad 2025.

Elk jaar organiseren we een intern beraad voor bewoners, medewerkers, leden van OR, Raad van Toezicht en cliëntenraad om de voortgang toe te lichten op verbeteracties die we hebben afgesproken én op een interactieve manier informatie te verzamelen voor kwaliteitsverslagen.

Het intern beraad is onderdeel van de kwaliteitscyclus van Ambiq:



Na een korte beschrijving van Ambiq volgt een uitwerking van de bouwstenen van het *Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg*.

De uitwerking betreft per bouwsteen een beschrijving van het algemeen beeld, een opsomming van successen in 2025 en een opsomming van ontwikkelpunten voor de periode 2026-2028.

De externe visitatie staat gepland in het najaar van 2026. De uitkomsten van deze visitatie bespreken we samen met de voortgang van het intern beraad met onze overleg- en adviesorganen (de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht) ook in het najaar van 2026.

Van dit kwaliteitsbeeld is ook een [bewonersversie](#) opgesteld. Daarnaast is van het interne beraad dat we 2 maart 2026 hebben gehouden een [fotoverslag](#) beschikbaar.

1. Intern beraad Volwassenenzorg

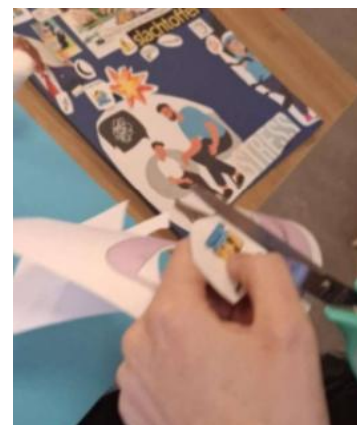
Elke twee jaar wordt door Ambiq een kwaliteitsbeeld Volwassenenzorg opgesteld. Doel hiervan is inzicht te geven aan bewoners, verwanten en andere betrokkenen over wat er goed gaat en wat er beter kan binnen onze Volwassenenzorglocaties.

Elk jaar organiseren we een intern beraad voor bewoners, medewerkers, leden van OR, Raad van Toezicht en cliëntenraad om de voortgang toe te lichten en op een interactieve manier informatie te verzamelen voor het kwaliteitsbeeld.

Op 2 maart 2026 was het intern beraad 2025. Dit beraad stond in het teken van leefstijl. Na een korte introductie door de directeur Zorg werd in kleine groepjes gewerkt aan de thema's **Voeding, Bewegen en Ontspanning & Slapen**.



Op posters is de situatie van nu en de gewenste situatie gevisualiseerd. Deze posters zijn verwerkt tot een boekje dat op elke locatie aanwezig is. Daarnaast heeft elke locatie een kletsspot meegekregen met vragen over leefstijl. Dit zijn vragen voor cliënten/ bewoners en kan gebruikt worden in een bewonersoverleg, of in een begeleidingsgesprek.



Onderstaande punten uit het intern beraad worden naast het boekje met de posters gebruikt tijdens bespreking van leefstijlthema's met het team en met de bewoners.

Voeding

Op het gebied van voeding wordt aangegeven dat er behoefte is aan meer gezonde en toegankelijke opties, zoals fruit en verse groente (bijvoorbeeld komkommer en tomaat). De beschikbaarheid hiervan verschilt per locatie: soms is fruit vrij toegankelijk, op andere plekken alleen op verzoek. Extra groente bij ontbijt, lunch en tussendoor wordt als wenselijk gezien. Bewoners ervaren weinig variatie in het eten. Gerechten bestaan regelmatig uit aardappelen of pasta. Er is vraag naar meer afwisseling met bijvoorbeeld salades en verse soepen. De manier waarop bewoners kunnen meedenken over de menu's verschilt per locatie, wat ook invloed heeft op de ervaren keuzevrijheid. Daarnaast bestaat er interesse in meer begrijpelijke informatie over gezonde voeding, zoals welke voedingsmiddelen bijdragen aan een gezond eetpatroon en waarom bepaalde voedingsstoffen belangrijk zijn.

Bewegen

Wandelen is veruit de meest voorkomende vorm van bewegen die wordt genoemd. Dit gebeurt vaak zelfstandig, soms met muziek, en in sommige gevallen met een vriend(in). Andere genoemde vormen van beweging zijn zwemmen en voetballen. De behoefte aan ondersteuning verschilt: sommige bewoners ondernemen activiteiten liever zelfstandig, terwijl anderen juist baat hebben bij externe motivatie, zoals herinneren, samen gaan of kortdurende aansturing.

Behoeft aan motivatie komt regelmatig naar voren. Niet altijd is duidelijk hoe deze motivatie intern gevonden kan worden; soms helpt juist een prikkel van buitenaf. Er is interesse in het verkennen van nieuwe sportmogelijkheden zoals hockey, paardrijden, dansen en volleybal. Voor een sportdag worden slagbal, atletiek, boksen en een obstakelrun als opties genoemd.

Ontspanning & Slapen

Voor ontspanning worden activiteiten als lezen, spelletjes, vissen en tv-kijken als prettig ervaren. Er is daarnaast wens voor meer variatie in ontspanningsmomenten, bijvoorbeeld door vaker gezamenlijke uitjes te organiseren. Rond slapen wordt genoemd dat een rustige omgeving, voorspelbaar dagritme en prikkelarme afsluiting van de dag helpend kunnen zijn. Duidelijke structuren en voldoende momenten van ontspanning voorafgaand aan de nacht dragen bij aan een beter slaapritme.



2. Volwassenenzorg bij Ambiq

Bij Volwassenenzorg streven we ernaar dat onze bewoners rust en stabiliteit ervaren in hun leven. Dat zij geheel hun eigen plek hebben en daarbij het gevoel hebben een zinvol bestaan te leiden met een dag invulling die past binnen hun mogelijkheden. Ambiq helpt haar bewoners met een uitgebreid zorgaanbod op het gebied van dagbesteding en wonen in een omgeving die aansluit bij de bewoners. Het ervaren van geluk, ontplooiing, ontwikkeling en een menswaardig bestaan zijn kernbegrippen voor de Volwassenenzorg van Ambiq.

Bewoners mogen zijn wie ze zijn en hoeven niet te veranderen omdat 'men' dat van hen vraagt. Begeleiders laten de bewoner eigen regie voeren door naast hen te staan, de omgeving aan te passen aan de bewoner en samen te werken aan een individueel plan. Daarin nemen ze ook alledaagse vraagstukken mee.

Doelgroep

De zeven locaties van Volwassenenzorg bieden een woonplek en dagbesteding aan bewoners met de hogere ZZP- VG-, LVG- en GGZ-indicaties en ook aan justitiabelen binnen het perceel regionale verblijfszorg.

Bewoners kunnen in principe de rest van hun leven verblijven binnen onze Volwassenenzorg. Hierbij wordt gezamenlijk gekeken wat de meest passende locatie is.

Aantal bewoners in 2025 per locatie:

Erve Woldhuis	12
Erve Klein Leferink	12
Erve 't Middelhoes	15
Erve Holland	15
Erve Nienenhoek	20
Erve Langewijk	8
Erve De Eik	11



3. Kwaliteitsbeeld Volwassenenzorg: de bouwstenen

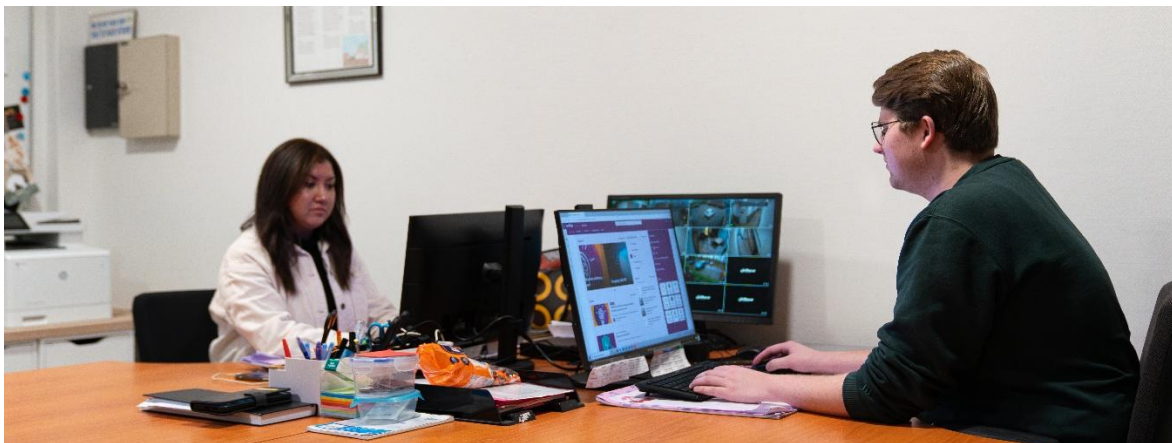
Kwaliteit en kwaliteitsverbetering zijn belangrijke waarden binnen de gehandicaptenzorg. Daarom werken we met een Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 - 2028 die van, door en voor de hele gehandicaptenzorg is.

Het kwaliteitskompas bestaat uit vier bouwstenen:

- Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon
- Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking
- Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling
- Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

In de volgende paragrafen staat beschreven hoe Ambiq invulling geeft aan de bouwstenen. We beschrijven per bouwsteen:

- Zo willen we werken
- Algemeen beeld onderbouwd met cijfers
- Opsomming van successen en ontwikkelpunten



3.1 Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele persoon

Deze bouwsteen beschrijft hoe wij het zorgproces binnen de Volwassenenzorg vormgeven. Daarbij laten we zien hoe wij dit proces inzichtelijk maken voor onze bewoners en hoe wij hen ondersteunen om invloed uit te oefenen en regie te voeren.



Zo willen we werken

- Met onze expertise sluiten we aan bij de vraag van de bewoner. Hierbij hebben we ook aandacht voor een gezonde leefstijl
- Er is een goede balans voor bewoners tussen veiligheid en vrijheid om zelf keuzes te maken
- Iedere bewoner heeft een begeleidingsplan op maat en kan deze inzien in Jouw Omgeving
- Het plan evalueren we elk half jaar samen met de bewoner en stellen we bij wanneer nodig (minimaal één keer per jaar)
- Bewoners begeleiden we in het maken van eigen keuzes. Waar mogelijk samen met verwanten
- We willen leren van incidenten en borgen zo onze kwaliteit van zorg.

Algemeen beeld

Project Volwassenenzorg

In 2023 is het project Volwassenenzorg gestart. In 2023 en 2024 is binnen de projectgroep gewerkt aan het ontwikkelen van een meer eenduidige werkwijze en aan het verbeteren van processen binnen de Volwassenenzorg.

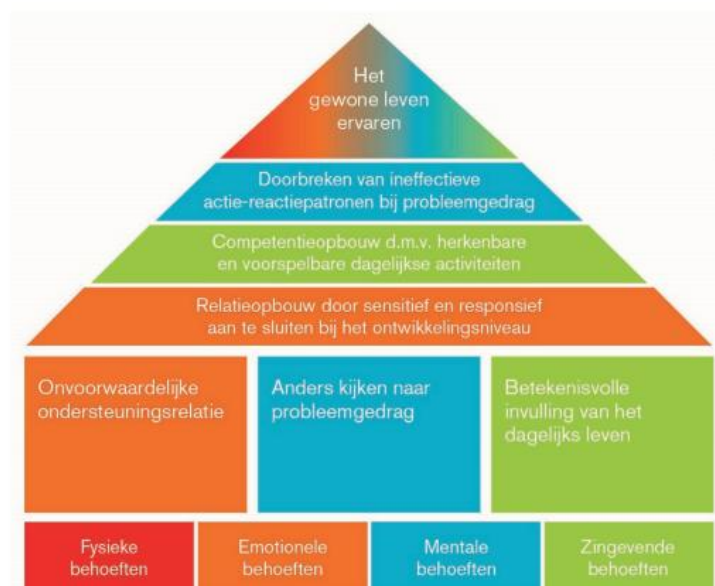
Het project is gericht op het versterken van samenhang tussen de zeven locaties van Ambiq Volwassenenzorg, vanuit een gedeelde visie en heldere uitgangspunten voor de inrichting van zorg en ondersteuning. Daarmee werken we toe naar meer duidelijkheid in werkwijzen, zeggenschap en toegepaste methodieken, passend bij de wensen en behoeften van bewoners.



In 2025 is, mede door personele wisselingen, opnieuw gekeken naar de meest passende inrichting van de projectaansturing. Daarbij is verkend hoe de voortzetting van het project duurzaam belegd kan worden, zodat verdere uitwerking in samenhang met de reguliere aansturing van de Volwassenenzorg kan plaatsvinden. Ondertussen zijn relevante thema's en verbeterpunten uit het project waar mogelijk verder opgepakt binnen de bestaande overleggen. In het centrale overleg Volwassenenzorg blijven inhoudelijke ontwikkelingen en bedrijfsvoering structureel onderwerp van gesprek, waarmee de doorontwikkeling van de Volwassenenzorg ook in 2025 is voortgezet.

Keuze voor Triple-C

In 2025 hebben wij vanuit de visie op Volwassenenzorg de keuze gemaakt voor de implementatie van de methodiek Triple-C. Triple-C sluit aan bij onze visie op onvoorwaardelijke begeleiding en het opbouwen van een betekenisvolle relatie met onze volwassen cliënten. Deze methodiek biedt medewerkers houvast in het dagelijks werk, een gezamenlijke taal en ondersteuning bij morele afwegingen. Eind december ontvingen we op basis van het opgestelde implementatieplan een ZonMw-subsidie die ter ondersteuning van de implementatie van Triple-C is toegekend.



Bron: Een beetje Triple-C werkt niet – Dick van de Weerd – 2021)

Begeleidingsplan en risico-inventarisatie

Voor iedere bewoner wordt een individueel begeleidingsplan opgesteld, dat minimaal eens per jaar met de bewoner wordt geëvalueerd. Bij het ontwikkelen en actualiseren van het plan sluiten we aan bij de persoonlijke ondersteuningsbehoeften, wensen en doelen van de bewoner. Hierbij streven we ernaar het plan in begrijpelijke taal en zo toegankelijk mogelijk te formuleren, zodat het voor de bewoner zelf goed leesbaar en herkenbaar is.

Het begeleidingsplan vormt samen met het afsprakenblad, de risico-inventarisatie en de Krachtenwijzer (zelfredzaamheidsmatrix) een actueel en volledig beeld van het functioneren van de bewoner en van de begeleiding die wordt geboden. De halfjaarlijkse evaluatiemomenten dienen hierbij als vaste ijkpunten. Tijdens deze evaluaties beoordelen we alle dossieronderdelen op actualiteit, relevantie en volledigheid. Waar nodig worden deze documenten aangepast. Het begeleidingsplan wordt minimaal één keer per jaar geactualiseerd; de overige onderdelen worden bijgewerkt wanneer veranderingen in de situatie van de bewoner dit noodzakelijk maken. Hiermee borgen wij een continue en methodische cyclus van plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen.



Voor bewoners bij wie één evaluatie per jaar volstaat, wordt dit expliciet vastgelegd in het begeleidingsplan. Daarnaast worden de voortgang en inhoud van de plannen regelmatig besproken tijdens teamvergaderingen.

De dagelijkse rapportage sluit zo veel mogelijk aan bij de in het plan geformuleerde doelen, zodat zichtbaar is in hoeverre deze doelen verankerd zijn in de dagelijkse praktijk. Tijdens deze besprekingen bewaken we eveneens of de gestelde doelen actueel, relevant en haalbaar blijven.

Het belang van deze methodische werkwijze en de wijze waarop deze wordt toegepast, is minimaal eenmaal per jaar een vast onderwerp binnen de teamvergaderingen. Hierdoor wordt de kwaliteit en consistentie van de begeleiding structureel bewaakt en versterkt.

Cliëntenportaal Jouw Omgeving

Binnen Ambiq maken we gebruik van Jouw Omgeving als cliëntenportaal. In dit portaal kunnen bewoners zelf informatie inzien en hierop reageren. Bewoners hebben daarnaast de mogelijkheid om derden, zoals ouders of andere naasten, leesrechten te verlenen zodat zij kunnen meelesen.

In Jouw Omgeving wordt gebruikgemaakt van de Krachtenwijzer. Deze ondersteunt met name bewoners die zich verder willen ontwikkelen en gebaat zijn bij een stimulerende, inzichtelijke manier van werken. De Krachtenwijzer biedt begeleider en bewoner gezamenlijk een overzichtelijk beeld van de gewenste en benodigde stappen binnen de verschillende levensdomeinen. Daarnaast draagt deze methodiek bij aan het activeren en betrekken van het sociale netwerk bij de ondersteuning van de bewoner.



Gezonde leefstijl

Binnen de Volwassenenzorg is in de afgelopen jaren structureel meer aandacht gekomen voor het bevorderen van een gezonde leefstijl. De Ambiq-brede visie op leefstijl is vastgesteld en vormt de basis voor bewustwording bij zowel bewoners als medewerkers. Doel is bewoners inzicht te geven in de impact van leefstijl op hun fysieke en mentale welzijn, door kennisoverdracht te combineren met praktische ervaringen.

Sinds 2021 wordt deze ontwikkeling ondersteund door de werkgroep Leefstijl, waarin medewerkers uit zowel jeugd- als volwassenenzorg participeren. De werkgroep komt periodiek bijeen om thema's uit te werken, kennis en ervaringen te delen en knelpunten te bespreken. Aanvullend vinden er product- en locatieniveau-overleggen plaats, waardoor gerichter kan worden aangesloten op de praktijk en teams meer bewust worden van hun voorbeeldrol en de invloed van omgevingsfactoren. De implementatie van de visie krijgt concreet vorm door inzet van de leefstijlcoach, die betrokken is bij verschillende zorgproducten en implementatieduo's.

Ondersteunende middelen, zoals gesprekstoels ('kletsboten') en de gezondheidsapp B-appy, helpen om het gesprek met bewoners toegankelijker te maken. In 2026 wordt extra impuls verwacht door inzet van een stagiaire en verdere betrokkenheid van de leefstijlcoach bij het ophalen van behoeften en het stimuleren van kleine, haalbare gedragsveranderingen bij bewoners.

Ervaringsverhaal De kletsbot



Tijdens recente bewonersvergaderingen is een aanvullende werkvorm ingezet in de vorm van een zogeheten kletsbot: een pot met kaartjes waarop vragen staan over thema's als slapen, bewegen, vrije tijd, energie, vriendschap en ontspanning. Deze vorm bleek een waardevolle aanvulling op de bestaande werkwijze.

Het gebruik van de kletsbot bracht een open en ontspannen gesprek op gang. Bewoners reageerden spontaan op de vragen, luisterden actief naar elkaar en herkenden zich in elkaars ervaringen. Hierdoor ontstond ruimte voor onderwerpen die in reguliere overleggen minder snel aan bod komen. De afwisseling en laagdrempelige insteek droegen bij aan een prettige en betrokken sfeer.

De bijeenkomst kende een hoge mate van betrokkenheid en duurde langer dan gebruikelijk, zonder verlies van aandacht of energie. Bewoners voelden zich uitgenodigd om deel te nemen en hun perspectief te delen, waardoor het gesprek voor iedereen toegankelijk bleef.

Deze aanpak heeft geleid tot meer onderlinge verbinding en waardevolle inzichten in wat er speelt binnen de groep. De ervaring laat zien dat variatie in werkvormen kan bijdragen aan verdieping en betrokkenheid van een bewonersvergadering.

Bewonersvergaderingen

Op locaties worden bewoners actief betrokken bij onderwerpen die hun dagelijks leven raken, zoals de inrichting van de leefomgeving, maaltijden, activiteiten en daginvulling. Dit gebeurt onder meer via bewonersvergaderingen en door het laagdrempelig ophalen van ideeën en signalen. In 2025 is er in deze vergaderingen nadrukkelijker aandacht gekomen voor eigen regie en de balans tussen vrijheid en veiligheid door de toevoeging van de Wet zorg en dwang (Wzd) als vast agendapunt. Ook sluit de Wzd vertrouwenspersoon vaker aan bij deze vergaderingen om signalen op te halen en thema's bespreekbaar te maken.

Onvrijwillige zorg

Binnen Ambiq voeren wij het beleid dat wij geen onvrijwillige zorg toepassen, tenzij het echt niet anders kan. Ons beleid sluit daarbij goed aan bij het uitgangspunt van de Wet zorg en dwang (Wzd): 'Nee, tenzij'. Dit wil zeggen dat onvrijwillige zorg niet mag worden toegepast tenzij er sprake is van een ernstig nadeel voor de bewoner of zijn omgeving. Alle medewerkers volgen de Wzd e-learning op ons leerportal Wijzer. Wanneer wij toch onvrijwillige zorg inzetten doen wij dit volgens het stappenplan Wzd met behulp van onze Wzd functionaris. Dit is in overleg met de bewoner en voor een zo kort mogelijke periode. Hierin is het van belang dat de bewoner voldoende snapt waarom een maatregel nuttig kan zijn. Daarnaast is het gevoel van eigen regie hierin belangrijk.



Wzd commissie, functionarissen en taakhouders

Een belangrijk onderdeel van de Wzd is het reflecteren op de inzet van onvrijwillige zorg en het leren omgaan met de balans tussen vrijheid en veiligheid. De Wzd-commissie speelt hierin een centrale rol door het volgen van landelijke en interne ontwikkelingen en door het opstellen en actualiseren van beleid, procedures, werkinstructies en hulpmiddelen. Daarnaast is de opdrachtformulering opnieuw vastgesteld en adviseert de commissie proactief op alle niveaus binnen de organisatie, zodat we zorgvuldig en verantwoord omgaan met situaties waarin onvrijwillige zorg aan de orde is.

In de Wzd-commissie zit een Wzd-arts die lid is van de Wzd-commissie en meedenkt op casusniveau. Waar nodig wordt de Wzd-arts ook binnen het stappenplan Wzd ingezet. Naast de Wzd-commissie heeft Ambiq drie Wzd-functionarissen en hebben alle intramurale behandellocaties, waaronder ook de volwassenlocaties, een Wzd-taakhouder. Zij ondersteunen bij vragen rond onvrijwillige zorg. Om de samenhang te bewaken is in 2025 een Wzd-coördinator aangesteld die op den duur weer uit gefaseerd zal worden wanneer de bestaande structuren voldoende zijn geborgd.

Wzd-audits en leren binnen teams

In 2025 zijn we gestart met Wzd-audits op alle intramurale locaties. Deze audits leveren waardevolle inzichten op in de toepassing van de Wet zorg en dwang (Wzd) en laten zien hoe teams omgaan met dilemma's tussen vrijheid en veiligheid. Omdat de opbrengst groot is, worden de audits vanaf 2026 vier keer per jaar uitgevoerd op alle intramurale locaties. Daarbij kijken we niet alleen toetsend ("voldoen we aan wet- en regelgeving?"), maar ook lerend ("wat kunnen teams van elkaar overnemen?"). Zo bevorderen we een veilige en reflectieve werkcultuur.

Naast de Wzd-audits is ook ingezet op verdieping en borging, onder meer via moreel beraad en retrospectieve analyses.

Medicatiecommissie

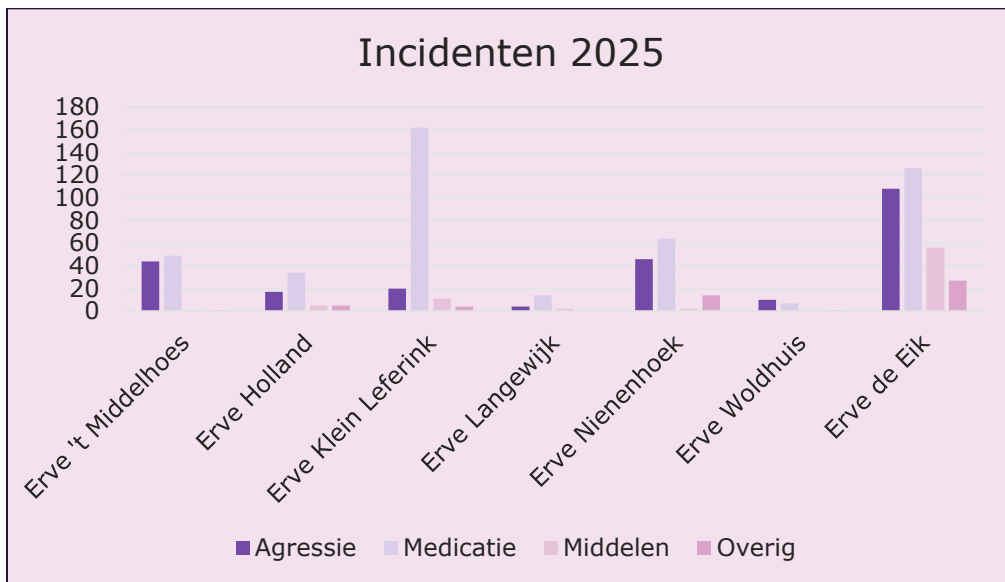
In 2025 is gestart met een medicatiecommissie. De medicatiecommissie helpt Ambiq bij het systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. De commissie heeft als doel het waarborgen van de veiligheid, effectiviteit en kwaliteit rondom medicatiegebruik in de organisatie. Dit doen zij door locaties te adviseren over opslag, beheer en toediening, bewaken van de naleving van wet- en regelgeving en vertaling van wijzigingen naar intern beleid. Daarnaast rapporteert de commissie periodiek over medicatieveiligheid en communiceert zij beleidswijzigingen binnen de organisatie. Tot slot betreft zij cliënten bij het medicatieproces via de cliëntenraad.



Incidentmeldingen

Ambiq evalueert en bespreekt de kwaliteit en veiligheid van zorg mede aan de hand van incidentmeldingen. Medewerkers worden gestimuleerd om incidenten te melden, zodat situaties zorgvuldig kunnen worden beoordeeld en besproken. Een gemeld incident wordt beoordeeld door de clustermanager en vervolgens op teamniveau besproken.

De incidentmeldingen over 2025 laten zien dat, net als in voorgaande jaren, agressie- en medicatie-incidenten het vaakst voorkomen. Daarnaast is een toename zichtbaar in meldingen rondom middelengebruik. De overige categorieën blijven grotendeels stabiel. Verschillen tussen locaties hangen samen met de complexiteit van de doelgroep en de mate waarin melden is ingebed in de dagelijkse werkwijze.



Ambiq werkt continu aan het verbeteren van kwaliteit en veiligheid. Door incidenten zorgvuldig te onderzoeken, structureel te reflecteren op ons handelen en toezichtsignalen serieus te nemen, versterken we stap voor stap onze zorg. In 2025 heeft Ambiq deze leerbeweging verder verdiept. De periode van verscherpt toezicht werkte daarbij als aanjager: bestaande initiatieven zijn versneld én structureel geborgd. Zo zijn retrospectieve analyses, intervisie en moreel beraad vast onderdeel geworden van reflectie in teams, en worden interne audits nadrukkelijker als lerend instrument ingezet. Daarnaast is een monitoringsstructuur ontwikkeld die signalen, analyses en verbeteracties bundelt en vanaf 2026 organisatiebreed wordt toegepast. Hiermee ontstaat een organisatie die bewuster, consistent en meer samenhangend leert, met merkbare effecten in de dagelijkse praktijk.

Successen 2025



We hebben gekozen voor Triple C en de subsidie hiervoor is toegekend.

Het nieuwe aanmeldproces t.b.v. betere matching en snelle doorlooptijd is geïmplementeerd.

Er is extra aandacht voor onvrijwillige zorg.

De medicatiecommissie is gestart.

Leerbijeenkomsten; moreel beraad en retrospectieve analyses zijn gestart.

Ontwikkelpunten 2026-2028



De productbeschrijving Volwassenenzorg wordt in 2026 afgerond.

Triple C wordt geïmplementeerd.

Het proces in- en doorstroom wordt in 2026 geïmplementeerd.

Er is extra aandacht voor onvrijwillige zorg door meer audits.

Leefstijl wordt vanaf 2026 één van de expertthema's van Ambiq.



‘Hier mag je echt zijn wie je bent. Begeleiders kijken heel erg naar een cliënt zelf!’

[LEES MEER](#)



3.2 Bouwsteen 2: Cliëntervaringen en participatie

In deze paragraaf beschrijven we de ervaringen van bewoners, mogelijkheden voor eigen regie en wat we doen om bewoners invloed te geven op de gang van zaken op de locaties.



Zo willen we werken

- We staan naast de bewoner en bieden altijd ruimte voor eigen regie en zeggenschap.
- Waar mogelijk betrekken we het netwerk van de cliënt.
- Ieder jaar doen onze bewoners mee aan het leefklimaatonderzoek en betrekken we hen bij het opstellen van verbeterplannen.
- We werken met ervaringsdeskundigen.
- Onze bewoners zijn vertegenwoordigd in de cliëntenraad.

Algemeen beeld

Ruimte voor eigen regie

Volwassenen willen, begrijpelijkerwijs, regie voeren over hun eigen leven. Binnen Ambiq – Volwassenenzorg krijgen bewoners ondersteuning in het (leren) inrichten van hun leven op de manier die zij voor ogen hebben om daarmee een bij hen passende, voor hen maximaal ervaren autonomie op de verschillende levensgebieden te bereiken. Deze vorm van begeleiden helpt de bewoner positief naar zichzelf te kijken en het gevoel van eigenwaarde te vergroten.

De persoonlijke behoeften van de bewoner staan altijd centraal. Tijdens de planbesprekingen zijn de wensen en behoeften van de bewoner dan ook ons uitgangspunt van de in te zetten zorg. Deze worden voorafgaand besproken tussen de bewoner en de persoonlijk begeleider. De persoonlijk begeleider is een teamlid dat specifiek contactpersoon en procesbewaker is voor een bewoner en ook samen met de gedragswetenschapper het begeleidingsplan opstelt.



Vervolgens ondersteunt de persoonlijk begeleider de bewoner om zijn wensen en behoeften kenbaar te maken in de planbespreking. Samen wordt besproken wat haalbare doelen zijn voor het komende half jaar en wie daarin welke ondersteuning biedt. Daar waar wenselijk wordt het betrokken netwerk betrokken. De Krachtenwijzer is hierin ons uitgangspunt. Daarin komt ook naar voren of en op welke manier de bewoner ondersteuning behoeft in het behalen van zijn doelen.

“Siempje krijgt een nieuw maatje: hartverwarmende betrokkenheid bij Erve Woldhuis.”

[LEES MEER](#)



Zeggenschap

Wat Ambiq belangrijk vindt is dat bewoners zich thuis voelen op hun woonplek. Vanuit deze visie worden bewoners betrokken in hoe het op een locatie gaat en is er inspraak waar mogelijk. Dit is al vanaf de eerste kennismaking met en bij Ambiq.

Op alle locaties is er zeggenschap over wat er gegeten wordt tijdens gezamenlijke maaltijden, de inrichting van huis en tuin, de invulling van dagbesteding (werkzaamheden) en het organiseren van groepsactiviteiten. Ook zijn er op de locaties bewonersvergadering die passend bij de wensen van de bewoners ingevuld worden. Bewoners geven bijvoorbeeld aan wensen te hebben ten aanzien van inrichting in de woonkamer, welke activiteiten hen aanspreken maar ook ten aanzien van begeleiding.

Ervaringsdeskundigen en leden cliëntenraad

Ambiq zet op verschillende manieren ervaring en ervaringskennis van cliënten in binnen veranderingstrajecten en verbeterprocessen in de organisatie. De visie hierop en de afspraken hierover zijn terug te vinden in het beleid rondom cliëntparticipatie en de medezeggenschap van cliënten. Ook bewoners van Volwassenenzorg kunnen zitting hebben in de cliëntenraad. In 2025 heeft de cliëntenraad input geleverd voor de strategische visie 2026-2030.



Daarnaast zijn er ervaringsdeskundigen en ervaringsdelers, ook vanuit Volwassenenzorg, in dienst bij Ambiq. Zij hebben hier een op maat gemaakt opleidingstraject voor gevolgd en worden bijvoorbeeld ingezet om in gesprek te gaan met bewoners over verwachtingen en soms klachten die er zijn. In de organisatie zijn in 2025 voorbereidingen getroffen om de inzet van ervaringsdeskundigen nog verder te versterken en structureel te borgen, onder andere door het aanstellen van twee Zorgprofessionals met Ervaringsdeskundigheid die vanaf februari 2026 starten. Hiermee wordt de stem van cliënten duurzaam meegenomen in de doorontwikkeling van zorg en ondersteuning, zowel op beleidsniveau als in de dagelijkse praktijk.

Gezamenlijke activiteiten

Op alle locaties is aandacht voor gezamenlijke activiteiten. Op deze manier is er aandacht voor het verbeteren van onderliggende contacten tussen de bewoners door het doen van ontspannen en gezellige activiteiten. Niet elke bewoner heeft behoefte aan het deelnemen aan deze activiteiten, omdat de activiteit niet aanspreekt of omdat hij/zij meer op zichzelf is of een voorkeur heeft voor één op één contact.

**“Feestelijk jubileum:
Erve Langewijk
bestaat 10 jaar!”**

[**LEES MEER**](#)

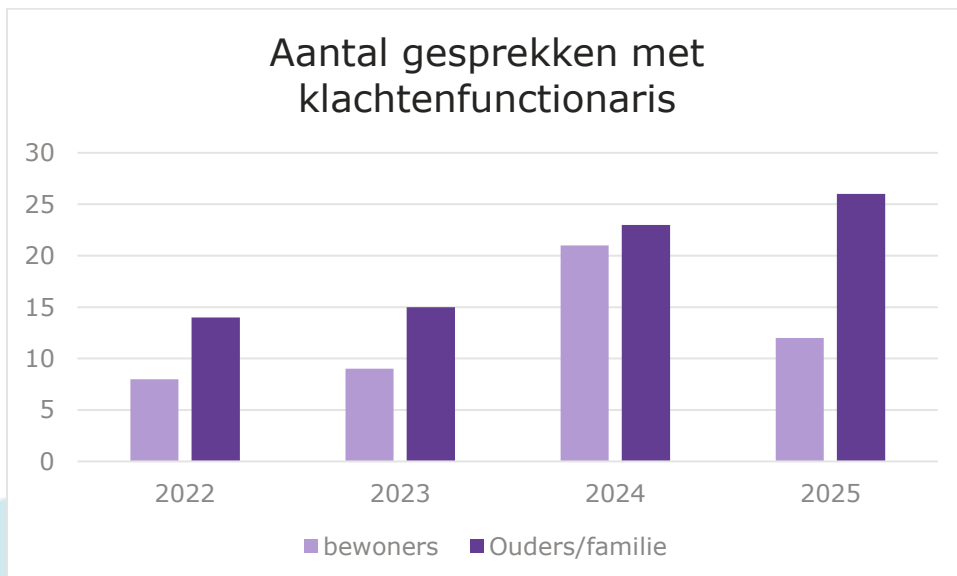
Vrijwilligers

Op een aantal locaties in Twente wordt er gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers om activiteiten te ondernemen met een of meerdere bewoners. Het is ondersteunend in het uitbreiden van de leefwereld van de bewoner omdat hun sociale kring over het algemeen beperkt is.



Klachten

In het proces van het oplossen van klachten hebben klachtenfunctionaris, leidinggevenden en medewerkers elk hun eigen rol, maar het doel is over het algemeen gelijk: het laagdrempelig oplossen van klachten, herstel van vertrouwen en verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening. De klachtenfunctionaris streeft waar mogelijk naar samenwerking met alle partijen op dit punt. De functie van klachtenfunctionaris is een wettelijke verplichting vanuit de WKKGZ.



Aard van de klachten door bewoners Volwassenenzorg

	2022	2023	2024	2025
Kritiek op bejegening door werkers	4	5	15	7
Onvrede over Ambiq	5	5	23	8
Behoefte aan luisterend oor	1	2	1	1
Vraag om informatie	5	4	4	2
Vraag m.b.t. persoonlijke problematiek	3	4	5	4
Middelengebruik (drank/drugs)	1	1	5	2
Totaal	19	21	53	24

In de tabel staat de omschrijving van de aard van de klachten. De totale som van de klachten komt uit boven het aantal cliënten dat de klachtenfunctionaris bezocht heeft. Dit wordt veroorzaakt doordat cliënten meerdere onderwerpen tegelijk kunnen aangeven. Veel klachten ontstaan door miscommunicatie en verwachtingen tussen medewerkers en cliënten, maar ook tussen medewerkers en ouders/familie.

Er is niet een specifiek onderwerp dat opvalt in vergelijking met voorgaande jaren. In een aantal gesprekken kwam naar voren dat het fijn is om aan herstel te kunnen werken door het gesprek te voeren en te kunnen benoemen hoe iets ervaren is en hoe we hiervan kunnen leren.

Adviezen vanuit de klachtenfunctionaris ter voorkoming van klachten zijn:

- Nabespreken van de klacht met betrokken mensen; wat had er anders gekund om dit in de toekomst te voorkomen (wat kunnen we ervan leren)
- Blijf met de cliënt in gesprek en overleg met elkaar; spreek verwachtingen naar elkaar uit
- Blijf in gesprek met ouders, betrek ze bij het maken van bepaalde afspraken, zodat je weet wat je van elkaar kunt verwachten.
- Biedt een luisterend oor, wat zegt de cliënt echt.
- Geef uitleg waarom bepaalde keuzes gemaakt worden, soms voelen cliënten zich tekortgedaan.
- Op voorhand contact opnemen als zaken niet goed verlopen zijn.
- Erkenning geven wanneer ouders/cliënten klagen.
- Alert zijn op privacy.
- Bewust zijn welk protocol van toepassing is en hiernaar handelen.

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

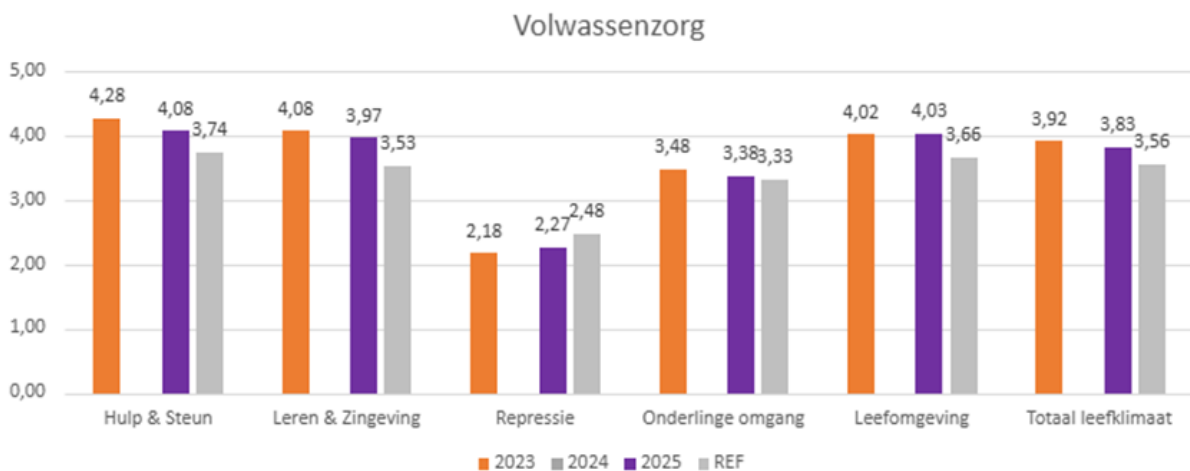
Naast de klachtenfunctionaris kent Ambiq een cliëntvertrouwenspersoon(CVP)Wzd. Deze heeft 27 bezoeken afgelegd. De CVP richt zich op vragen en klachten op het gebied van de inzet van onvrijwillige zorg. In 2025 is de CVP Wzd door 16 bewoners en 4 vertegenwoordigers benaderd. De bewoners en vertegenwoordigers hebben met de CVP gesproken over informatie, onvrede en klachten.

Cliënttevredenheidsonderzoek / Leefklimaatonderzoek

Ambiq vindt het belangrijk om te weten hoe tevreden bewoners zijn over de behandeling/begeleiding die zij van Ambiq krijgen.

Jaarlijks wordt daarom het leefklimaatonderzoek uitgevoerd op alle intramurale locaties van Ambiq. Dit onderzoek geeft op locatieniveau inzicht in het leefklimaat op de volgende schalen: ondersteuning, groei, repressie en sfeer.

Het leefklimaatonderzoek is in 2025 ingevuld op alle 7 volwassenlocaties met een respons van 73% van het aantal bewoners. De cijfers zijn sterk positief ten opzichte van de referentiegroep.



De resultaten zijn besproken met de bewoners en op basis hiervan is een concreet plan van aanpak opgesteld om waar nodig verbetering door te voeren.

In 2025 is verkend welke meetinstrumenten het beste aansluiten bij de verschillende doelgroepen. Vanaf 2026 wordt uit de VGN Waaier Cliëntervaringsinstrumenten voor de Volwassenenzorg 'Mijn Mening' ingezet. Aanvullend is vanuit SEJN (het Samenwerkingsverband Effectieve Jeugdhulp Nederland) in 2025 nagedacht over hoe we kunnen komen tot het goed benutten van clientervaringen binnen onze ambulante zorg. Wat dit betekent voor onze volwassenlocaties wordt in 2026 besproken.



Successen 2025



Mijn Mening is gekozen als instrument voor het meten van de cliënttevredenheid.

De visie op ervaringsdeskundigheid is vastgesteld.

De werving van twee zorgprofessionals met ervaringsdeskundigheid (ZME) (elk voor 5 uur per week) is gestart.

Ontwikkelpunten 2026-2028



Mijn Mening wordt vanaf 2026 jaarlijks ingezet bij alle volwassenenzorglocaties van Ambiq.

De zorgprofessionals met ervaringsdeskundigheid (ZME) starten in 2026 met de post-HBO en het maken van een implementatieplan.

We onderzoeken hoe we de Volwassenenzorg nog explicieter kunnen laten vertegenwoordigen in onze medezeggenschapsorganen.

We onderzoeken hoe we 'nog' meer gebruik kunnen maken van vrijwilligers.



3.3 Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling



Zo willen we werken

- We werken met goed functionerende en stabiele teams gevuld met vakbekwame en zelf reflecterende medewerkers die plezier hebben in hun werk.
- We zetten ons in om de beste vakmensen aan te trekken, te ontwikkelen en te behouden.
- Onze medewerkers leren samen en maken eigen keuzes.
- We kijken naar wat de medewerker nodig heeft om zijn talent goed te benutten.
- We blijven investeren in mooi werk voor betrokken én vakbekwame medewerkers om te zorgen voor goed functionerende teams.

Algemeen beeld

Werving

Tijdens het wervingsproces wordt veel aandacht besteed aan de inhoud van de doelgroep en getoetst of het beeld van de kandidaat hierbij klopt. Zo weet een medewerker van tevoren waar deze zich aan verbindt. Eén of meerdere diensten proefdraaien is ook een middel om te kijken of het beeld vanuit de sollicitatiegesprekken wederzijds kloppend en naar tevredenheid is. Door hier aan de 'voorkant' aandacht aan te besteden verkleinen we de kans dat een nieuwe medewerker uitstroomt omdat de doelgroep niet is wat hij of zij ervan verwacht had.

Door de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt bleef het aantrekken van nieuwe collega's in 2025 een uitdaging. Om dit te verbeteren is het wervings- en selectieproces efficiënter ingericht. De doorlooptijd is verkort, wat het proces effectiever en kansrijker maakt.

In mei ging de vernieuwde Werken bij Ambiq-website live. Na de livegang zijn gerichte campagnes gevoerd voor Werken bij Ambiq en specifiek voor gedragswetenschappers. Dit zorgde voor meer zichtbaarheid, groter bereik en een hogere instroom van sollicitanten.



Scholing 2025

Er zijn in 2025 verschillende trainingen aangeboden. Onder de verplichte trainingen vallen bijvoorbeeld BHV, Wzd, de-escalerend werken en trainingen in het kader van de implementatie van Triple-C. Daarnaast zijn er nog een aantal in-company trainingen waaraan deelgenomen kan worden. Aanvullend is op teamniveau aandacht geweest voor diverse onderwerpen door de eigen gedragswetenschapper of gastsprekers zoals psychiatrische problematiek en grensoverschrijdend gedrag. Binnen Ambiq kennen we een leerplatform (WIJZER) waar ook kennis over diverse onderwerpen te halen is. Dit leerplatform is voor alle medewerkers toegankelijk en heeft een groot aanbod aan trainingen, webinars, e-learnings, podcasts en meer. Ook ontwikkelt Ambiq hier eigen leerlijnen.

Expertthema's

Binnen Ambiq werken we met expertthema's: LvB, seksualiteit, trauma, gehechtheid, leefstijl, mediawijsheid en transitieleeftijd. Aan elk thema is een expertteam verbonden welke benadert kan worden voor consultatie en advies. Daarnaast draagt dit team zorg voor actuele kennisoverdracht en advies aan de organisatie over 'hun thema'.

Het Expertteam Transitieleeftijd is in 2025 gestart, als vervolg op het Project Transitieleeftijd. Het Expertteam zorgt voor een uniforme, toegankelijke en organisatiebrede aanpak voor jongeren van 16-23 jaar, door het centraal beschikbaar stellen van kennis en ondersteuning.

Inwerkreis

Tijdens de inwerkreis wordt nadruk gelegd op het bieden van duidelijkheid en houvast aan nieuwe medewerkers. Zo wordt sinds 2025 per kwartaal een introductiebijeenkomst georganiseerd, waarin nieuwe medewerkers kennis kunnen maken met de organisatie, belangrijke kaders leren, en waar ze terecht kunnen voor ondersteuning en vragen. Daarnaast is in 2025 meer duidelijkheid aangebracht in de rol en verwachtingen rondom BBL-leerlingen en zij-instromers, zodat teams beter weten wat zij kunnen verwachten en hoe zij deze collega's goed kunnen begeleiden en ondersteunen.



Medewerkersonderzoek

In 2025 heeft er een medewerkers onderzoek plaats gevonden. Het medewerkers onderzoek is onder alle medewerkers binnen Ambiq uitgezet. Uitkomsten:

Waar we trots op zijn



Teamdynamiek (sfeer, vertrouwen)

Focus op de bewoner binnen Ambiq

Ambiq als werkgever

Samenwerking binnen Ambiq

Visie en doelen

Cultuur

Aandachtspunten

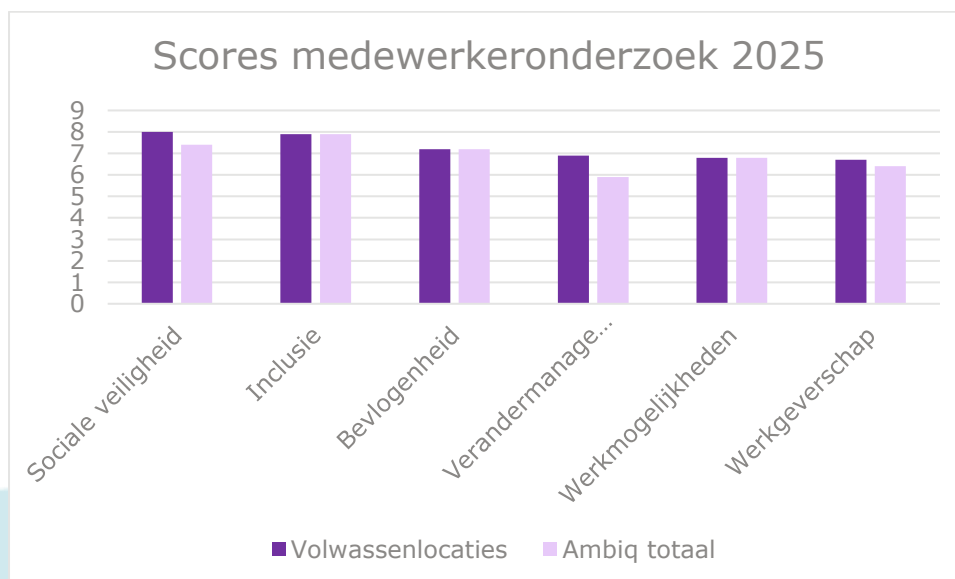


Het management weet wat er leeft op de werkvloer.

Ik heb het gevoel dat de samenwerking in mijn team en met andere teams goed verloopt.

Ambiq onderneemt voldoende actie op onveilige situaties.

Binnen Ambiq is een duidelijk proces rondom het nemen van.



Successen 2025



Het project 'Personele capaciteitsmanagement' is afgerond.

Interne en externe profilering van Volwassenenzorg is verbeterd door uitvoering van onze marketingstrategie.

De wervingscampagne is uitgevoerd.

Het Expertteam Transitieleeftijd is gestart.

De inwerkreis voor nieuwe medewerkers is verbeterd.

Alle medewerkers zijn getraind in de-escalerend werken.

Ontwikkelpunten 2026-2028



De kwaliteitscyclus wordt geïmplementeerd.

Alle medewerkers van de volwassenlocaties worden geschoold in Triple-C.

De marketingstrategie wordt verder ontwikkeld.

Het portfolio wordt verder ontwikkeld. Hiermee is duidelijk 'waar wij van zijn' en wat er nodig is om onze zorg duurzaam vorm te geven.

4. Overzicht successen en ontwikkelpunten

Successen 2025

We hebben gekozen voor Triple C en de subsidie hiervoor is toegekend.

Het nieuwe aanmeldproces t.b.v. betere matching en snelle doorlooptijd is geïmplementeerd.

Er is extra aandacht voor onvrijwillige zorg.

De medicatiecommissie is gestart.

Leerbijeenkomsten; moreel beraad en retrospectieve analyses zijn gestart.

Mijn Mening is gekozen als instrument voor het meten van de cliënttevredenheid.

De visie op ervaringsdeskundigheid is vastgesteld.

De werving van twee zorgprofessionals met ervaringsdeskundigheid (ZME) (elk voor 5 uur per week) is gestart.

Het project 'Personele capaciteitsmanagement' is afgerond.

Interne en externe profilering van Volwassenenzorg is verbeterd door uitvoering van onze marketingstrategie.

De wervingscampagne is uitgevoerd.

Het Expertteam Transitieleeftijd is gestart.

De inwerkreis voor nieuwe medewerkers is verbeterd.

Alle medewerkers zijn getraind in de-escalerend werken.

Ontwikkelpunten 2026-2028

De productbeschrijving Volwassenenzorg wordt in 2026 afgerond.

Triple C wordt geïmplementeerd.

Het proces in- en doorstroom wordt in 2026 geïmplementeerd.

Er is extra aandacht voor onvrijwillige zorg door meer audits.

Leefstijl wordt vanaf 2026 één van de expertthema's van Ambiq.

Mijn Mening wordt vanaf 2026 jaarlijks ingezet bij alle volwassenenzorglocaties van Ambiq.

De zorgprofessionals met ervaringsdeskundigheid (ZME) starten in 2026 met de post-HBO en het maken van een implementatieplan.

We onderzoeken hoe we de Volwassenenzorg nog explicieter kunnen laten vertegenwoordigen in onze medezeggenschapsorganen.

We onderzoeken hoe we 'nog' meer gebruik kunnen maken van vrijwilligers.

De kwaliteitscyclus (zie inleiding) wordt geïmplementeerd.

Alle medewerkers van de volwassenlocaties worden geschoold in Triple-C.

De marketingstrategie wordt verder ontwikkeld.

Het portfolio wordt verder ontwikkeld. Hiermee is duidelijk 'waar wij van zijn' en wat er nodig is om onze zorg duurzaam vorm te geven.

