

	Kwaliteitsverslag	
	Versiedatum: 28 april 2026	Pagina 1 van 6

Kwaliteitsverslag 2025

1. Basis van de organisatie

Freeway Zorg biedt 24-uurszorg aan (jong)volwassenen vanaf 18 jaar met een licht verstandelijke beperking, vaak in combinatie met psychiatrische en/of verslavingsproblematiek. De zorg wordt geboden binnen de kaders van de Wlz en Wmo, met aandacht voor zowel beschermd wonen als specialistische begeleiding.

In Almere wonen 39 cliënten verdeeld over vijf groepen en 12 woningen, waar structuur, veiligheid en persoonlijke ontwikkeling centraal staan. In 2025 betreft dit gemiddeld 24 Wlz-clieñten en 15 Wmo-clieñten. Daarnaast nemen drie externe Wlz-clieñten en één Wmo-clieñt deel aan de dagbesteding.

Binnen een stabiele woon- en leefomgeving wordt gewerkt aan herstel, zelfstandigheid en het versterken van vaardigheden, afgestemd op de mogelijkheden van iedere cliënt.

Zorgvisie:

Freeway Zorg biedt persoonsgerichte en herstelondersteunende zorg, gericht op ontwikkeling, stabiliteit en participatie. De ondersteuning vindt plaats in een veilige, huiselijke en voorspelbare omgeving. Kernwaarden zijn:

- Eigen regie
- Veerkracht
- Gelijkwaardigheid
- Participatie
- Zingeving

De missie luidt: “Een voorspelbare en kleinschalige omgeving waarin eigen regie en (eigen) ontwikkeling centraal staat voor client en medewerker.”

2. Bouwsteen 1 – Zorgproces rond de cliënt

Het zorgproces is cyclisch ingericht volgens de PDCA-methodiek.

Zorgplanning en uitvoering

- Binnen 6 weken na start: individueel zorgplan opgesteld.
- Halfjaarlijkse evaluatie, jaarlijkse herziening.
- Wekelijkse SOAP rapportage op doelen.
- Gebruik van afsprakenbladen en signaleringsplannen.
- Multidisciplinaire overleggen en individuele gesprekken.

Clieñten worden actief betrokken en aantoonbaar betrokken bij alle fasen van hun zorgproces. Vanaf de start van de begeleiding wordt de cliënt meegenomen in het opstellen van het zorgplan, waarbij persoonlijke doelen, wensen en ondersteuningsbehoeften gezamenlijk worden besproken en

	Kwaliteitsverslag	
	Versiedatum: 28 april 2026	Pagina 2 van 6

vastgelegd. Deze doelen worden geformuleerd in begrijpelijke taal en zoveel mogelijk in de ik-vorm, zodat ze herkenbaar en eigenaarschap bevorderend zijn voor de cliënt.

Gedurende het traject blijft de cliënt betrokken bij de evaluatie en bijstelling van de zorg. Minimaal halfjaarlijks vinden er zorgplanevaluaties plaats waarin samen wordt teruggekeken op de voortgang, het welbevinden en de bereikte resultaten. Als de situatie van de cliënt daar aanleiding toe geeft, worden evaluaties eerder gepland. De uitkomsten van deze gesprekken leiden, waar nodig, tot aanpassing van doelen of de wijze van begeleiding.

Ook in de dagelijkse begeleiding speelt cliëntbetrokkenheid een centrale rol. Afsprakenbladen en signaleringsplannen worden in samenspraak opgesteld en waar nodig aangepast, zodat deze blijven aansluiten bij de actuele situatie en behoeften van de cliënt. Op deze manier wordt de cliënt continu betrokken bij de praktische invulling van de ondersteuning en het eigen dagelijks functioneren.

Wanneer er sprake is van besluiten die invloed hebben op de vrijheid of veiligheid van de cliënt, wordt zorgvuldig gehandeld volgens de kaders van de Wet zorg en dwang (Wzd). In dergelijke situaties wordt de cliënt actief geïnformeerd over de aard en noodzaak van de maatregel en wordt, waar mogelijk, instemming gevraagd. De cliënt wordt ook gewezen op zijn of haar rechten, waaronder de mogelijkheid tot bezwaar of het aanvragen van een second opinion.

Daarnaast hebben cliënten op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) recht op inzage in hun dossier. Freeway Zorg hebben vanwege hun beperking en risico dat hiermee gepaard geen direct toegang tot hun gegevens maar zijn geïnformeerd dat zij de mogelijkheid tot inzage in hun dossier hebben en tot het doen om correcties of aanvullingen. Transparantie in rapportages en dossiervoering vormt hierbij een belangrijk uitgangspunt.

Tot slot worden cliënten geïnformeerd over hun rechten binnen de Wmo en Wlz, waaronder de klachtenregeling en mogelijkheden tot medezeggenschap. Zij worden gestimuleerd om hun ervaringen te delen, onder andere via cliënttevredenheidsonderzoeken en periodieke bewonersoverleggen. Op deze wijze wordt de stem van de cliënt structureel meegenomen in zowel de individuele zorg als in de verdere ontwikkeling van de organisatie.

Ook verwanten worden betrokken wanneer zij wettelijk vertegenwoordiger zijn of op verzoek van de cliënt.

Samenwerking en methodiek

- Samenwerking met ketenpartners en deskundigen.
- Herstelondersteunende zorg (HOZ-beleid).
- Focus op mogelijkheden en talenten van cliënten.

Ontwikkelingen en aandachtspunten

- Toenemende complexiteit van zorgvraag (LVB + GGZ + verslaving)
 - In 2025 inzet van zzp'ers voor continuïteit en inzet gekwalificeerd personeel.
- In 2026 focus op:
 - Meer vaste medewerkers

	Kwaliteitsverslag	
	Versiedatum: 28 april 2026	Pagina 3 van 6

- Behoud en aantrekken gekwalificeerd personeel

Personeelssamenstelling (november 2025):

In november 2025 wordt de zorg binnen Freeway Zorg gedragen door een divers en betrokken team. In totaal zijn er 16 medewerkers in loondienst die samen de basis vormen van de dagelijkse begeleiding en continuïteit. Daarnaast versterken 12 zzp'ers het team met extra inzet en flexibiliteit, zodat de zorg altijd kan aansluiten op de behoeften van de cliënten.

Ook is er ruimte voor ontwikkeling en betrokkenheid van buitenaf. Vier vrijwilligers leveren een waardevolle bijdrage aan het dagelijks leven op de locaties. Daarnaast zijn er zeven stagiaires aanwezig die binnen de organisatie leren en ervaring opdoen, en zo meebewegen in de praktijk van de zorg. Samen vormen zij een combinatie van ervaring, ondersteuning en groei binnen de organisatie.

3. Bouwsteen 2 – Cliëntervaringen

Cliëntervaringen worden structureel gemeten en gebruikt voor verbetering.

Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

- Uitgevoerd in 2024 (Ipsos Facto).
- Respons: ±90% (30 respondenten).
- Overwegend tevreden cliënten.

Sterke punten:

- Tevredenheid over begeleiding.
- Positieve waardering dagbesteding.

Verbeterpunten:

- Bekendheid met afspraken.
- Inzicht in rechten en plichten.

Er wordt onderzocht of een alternatieve meetmethode beter aansluit bij de doelgroep.

Wmo-evaluaties

Jaarlijks tijdens zorgplanbesprekingen via korte vragenlijst, gericht op:

- Welbevinden.
- Ervaren ondersteuning.
- Veiligheid.
- Woonbeleving.
- Persoonlijke wensen.

	Kwaliteitsverslag	
	Versiedatum: 28 april 2026	Pagina 4 van 6

Ervaringen van cliënten

- “Ik ben tevreden... fijne begeleiding.”
- “Fijne begeleiding en schone leefomgeving.”

4. Bouwsteen 3 – Professionele ontwikkeling

Teamontwikkeling

- Twee teamleiders.
- Maandelijks teamoverleggen.
- Supervisie voor drie van de vier teams (met externe begeleiding) opgestart.
- Casuïstiekbesprekingen.

5. Bouwsteen 4 – Inzicht in kwaliteit

Kwaliteitsmonitoring

Er vindt repeterend een kwartaalanalyse door de commissie plaats, bestaande uit teamleider en directie. In 2025 was er sprake van 14 MIC-meldingen en 7 RAI-meldingen.

Doel van deze commissie is het herkennen van patronen op client en teamniveau. De zorg aanpassen waar nodig en processen te verbeteren, ter voorkoming van herhaling.

Interne audits

In 2025 gecontroleerd op o.a.:

- Personeel.
- Zorgdossiers.
- Beleid.
- Wzd.
- Medezeggenschap.
- Klachtenregeling.

Externe audit (ISO 9001:2015)

Positieve beoordeling, certificaat geldig tot december 2026.

Sterke punten:

- Klantgericht werken.
- Risicobeheersing.
- Professionalisering.
- Systematisch werken.

	Kwaliteitsverslag	
	Versiedatum: 28 april 2026	Pagina 5 van 6

Belangrijke aandachtspunten

- Continuïteit van personeel.
- Dossievoering (SOAP-methodiek).
- Actualiteit en rapporteren op signaleringsplannen.
- Betrokkenheid cliëntenraad.

Verbetermaatregelen

- Scholing in SOAP.
- Minder inzet zzp'ers.
- Strengere controle diploma's en VOG.
- Dubbele verificatieprocedure.

Toezicht GGD

- Organisatie vrijwel volledig compliant.
- Geen aanleiding tot handhaving.
- Positief oordeel over verbetervermogen.

6. Reflectie en verbeteracties

Wat ging goed

- Structureel rapporteren op doelen.
- Actieve dagbesteding.
- Leren van incidenten.
- Investeren in deskundigheid.

Wat kon beter

- Personele bezetting (loondienst).
- Samenwerking met GGZ.
- Borging kwalificaties personeel.
- Consistentie in methodisch werken.

Verbeteracties 2026

- Consequente toepassing SOAP-methodiek.
- Beter rapportage op signaleringsplannen.
- Versterken personeelsbestand (loondienst).

	Kwaliteitsverslag	
	Versiedatum: 28 april 2026	Pagina 6 van 6

- Verdere professionalisering dossiervoering.
- Versterken cliëntmedezeggenschap.

7. Toekomst en ambities

Uitbreiding zorgaanbod – Baambrugge

In de zomer van 2026 opent Freeway Zorg in Baambrugge een nieuwe, landelijke woonlocatie voor 17 bewoners. De rustige, groene omgeving biedt een alternatief voor de stad en richt zich op structuur, veiligheid en een huiselijke sfeer met persoonlijke begeleiding.

Uitbreiding dagbesteding – vanaf mei 2026

De dagbesteding wordt uitgebreid met koken en bakken, een dagelijkse lunchvoorziening en creatieve activiteiten. Deze bieden bewoners structuur, praktische vaardigheden en ruimte voor ontspanning en ontwikkeling.

Ontwikkeldoelen

- Borgen wat goed gaat.
- Verdere aansluiting bij GGZ-kwaliteitskader.
- Scholing in verslavingszorg en psychiatrie.
- Scholing gericht op hechtingsproblematiek.
- Versterking methodisch werken.

Conclusie

Freeway Zorg biedt kwalitatief goede, persoonsgerichte en herstelondersteunende zorg aan een complexe doelgroep. De organisatie beschikt over een functionerend kwaliteitsmanagementsysteem en toont een sterk lerend vermogen.

Ondanks uitdagingen op het gebied van personele bezetting en methodisch werken, worden verbeteringen actief opgepakt en geborgd. Toezichthouders en auditors bevestigen dat Freeway Zorg in staat is om kwaliteit structureel te verbeteren.

Freeway Zorg staat voor veilige, betrokken en ontwikkelingsgerichte zorg, met blijvende focus op kwaliteit en groei.