

Omega
GROEP



Kwaliteitsbeeld 2025

Versie voor cliënten

... het gaat om wie je bent

INHOUDSOPGAVE



Voorwoord



In dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe wij samen met onze cliënten werken aan goede zorg. Dat begint bij het eerste contact en gaat door in de dagelijkse ondersteuning. Ook als de zorg verandert of stopt, blijven we betrokken. In 2025 hebben we gewerkt aan zorg waarin cliënten zich gezien en gehoord voelen.

Goede zorg begint met een warm welkom. Onze medewerkers luisteren naar het verhaal van onze cliënten en kijken naar wat bij hen past. Dat geeft vertrouwen vanaf het eerste gesprek.

In de dagelijkse ondersteuning zijn rust, vaste medewerkers en persoonlijke aandacht belangrijk. Dit helpt cliënten om zich veilig te voelen en zich te ontwikkelen. Uit onderzoek blijkt dat cliënten onze zorg waarderen met een 8,3.

Meedoen in het dagelijks leven vinden we belangrijk. De verhalen van Henk en Matthieu laten zien hoe activiteiten en ontmoetingen zorgen voor plezier, zelfvertrouwen en contact met anderen.

We blijven leren en verbeteren, zodat de zorg steeds beter wordt. We zijn trots op wat we samen hebben bereikt en bedanken alle cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers voor hun vertrouwen en hun inzet. Samen blijven we werken aan zorg waarin ieder mens zich gezien en gehoord voelt.

Hans Hersevoort
Bestuurder

IN ZORG KOMEN

De start van zorg kan spannend zijn. Nieuwe cliënten willen weten waar zij terechtkomen en of er naar hen wordt geluisterd.

Dit hoofdstuk laat zien hoe Omega Groep vanaf het eerste contact een warm en duidelijk welkom geeft. Elke cliënt wordt vanaf het begin gezien en gehoord.



Bij Omega Groep voel je je welkom

Zorg kiezen is spannend, vooral als je een woonplek zoekt. Zorgadviseur Diny Bakker vertelt hoe wij er binnen Omega Groep voor zorgen dat iedereen zich gezien en welkom voelt. “Bij Omega Groep doen we er alles aan om je gerust te stellen. We kijken naar jou als mens. Wat heb je nodig en past dat bij een locatie?”

Het eerste contact moet goed voelen. “Bij ons kun je gewoon bellen. We reageren snel en denken mee, ook als we zelf geen plek hebben.”

Vaak nodigen we de cliënt uit voor een gesprek. We laten foto's zien van locaties en beantwoorden vragen. “Zo leer je ons kennen en voel je je gehoord.”

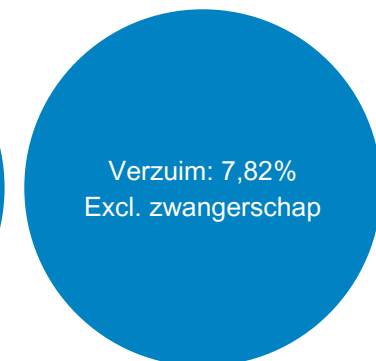
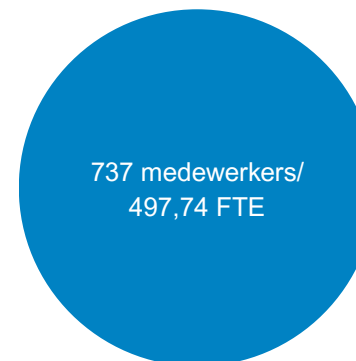
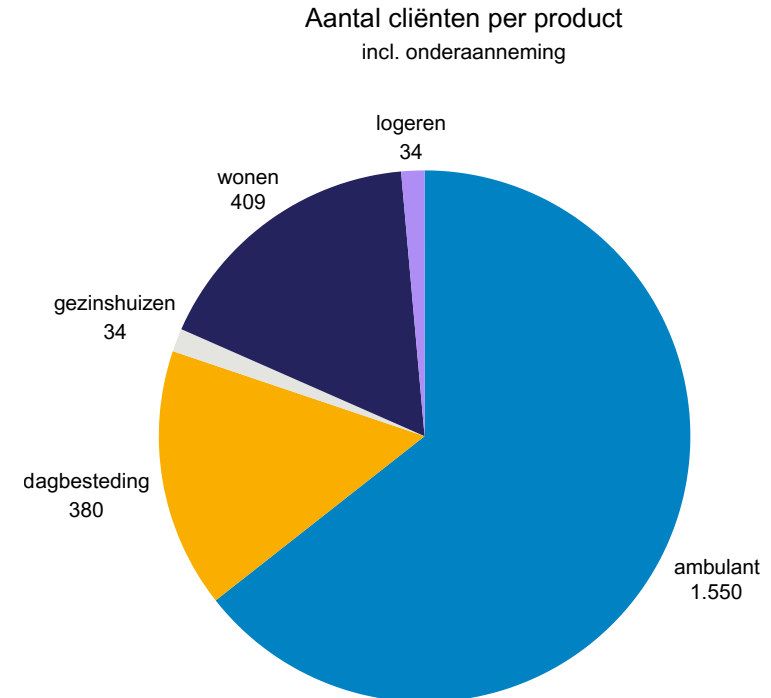


Waar kom je terecht: organisatiecijfers

Bij Omega Groep werken we samen. We bespreken wat de cliënt nodig heeft en wat wij verwachten. Zo bouwen we een relatie.

Onze zorg begint met een warm welkom en met aandacht. Iedereen verdient het om zich thuis te voelen vanaf het eerste moment.

“Bij Omega Groep doen we er alles aan om je gerust te stellen. We kijken naar jou als mens. Wat heb je nodig en past dat bij een locatie?”



DAGELIJKSE ONDERSTEUNING

Als cliënten bij Omega Groep wonen of begeleiding krijgen, draait het om goede dagelijkse ondersteuning.

Dit hoofdstuk laat zien hoe samen wordt gewerkt aan een fijn en veilig leven. Er is aandacht voor eigen keuzes, veiligheid en professionele zorg.



Paperclip: een fijne plek om te werken

In de wijk Westenholtte in Zwolle ligt Paperclip, een rustige dagbestedingsplek waar mensen zich welkom voelen. Er is geen haast en geen druk. Iedereen kan in zijn eigen tempo werken.

Bij Paperclip doen cliëntmedewerkers verschillende soorten werkzaamheden. Soms gaat het om producten maken, en soms om opdrachten voor bedrijven, zoals pakketten inpakken, nieuwsbrieven vouwen of etiketten plakken. Er is altijd werk dat past bij wat iemand kan en fijn vindt om te doen.



“Bij Paperclip gaat het om persoonlijke begeleiding,” vertelt zorgcoördinator Melinde Helfferich. “We kijken samen wat bij iemand past. Het belangrijkste is dat mensen zich veilig voelen en kunnen groeien.”

De sfeer is rustig en vertrouwd. Cliëntmedewerkers voelen zich gezien en merken dat hun werk waarde heeft. Dat geeft plezier en trots. Paperclip is meer dan dagbesteding: het is een plek waar je je thuis kunt voelen.

“Bij Paperclip gaat het om persoonlijke begeleiding.”



Klachten en cliëntvertrouwenspersoon

Quasir - CVP Wet zorg en dwang (Wzd)

0

aantal kwesties

0

aantal signalen

Quasir - klachtenfunctionaris en CVP

3

aantal klachten KF

0

aantal kwesties CVP

Jeugdstem - CVP jeugd

1

aantal signalen

29

aantal problemen

8

aantal klachten

1

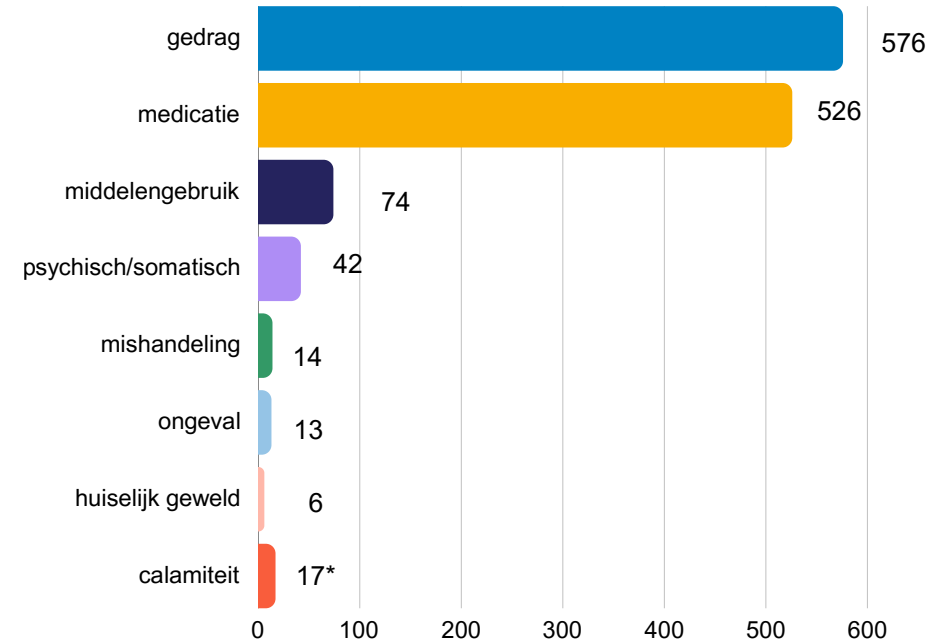
aantal vragen

Onvrijwillige zorg

Locatie	Aantal cliënten 2025	Aantal cliënten 2024
Klaverblad	13	9
Kamp	0	1
Menno Lutter	0	1
Nebo	1	1
Zeijerveen	Locatie is gestopt	3
Ambulant Groningen	0	1
Vos de Wael appartementen	0	2
Vos de Wael wonen	2	3
Componist	2	3
Cantate	1	1
Ossenweide	0	1
Wiekslag	2	1
WIZ	1	2
Esdoornlaan	1 (nieuwe locatie)	-
Trend	1	0
Totaal	24	29

Melding incident cliënt

Totaal 1271



* 10 gemelde calamiteiten blijken geen calamiteiten te zijn volgens de definitie van de IGJ of toezichthouder, vaak betroffen deze situaties een lichamelijke aandoening of ongeval.

Meldingen toezichthouder

9

Toezichthouder gemeente/ IGJ

Bij Omega Groep ontvangen 24 cliënten op 13 locaties onvrijwillige zorg. Dit zijn 5 cliënten minder dan in 2024. In de tabel hiernaast staat per soort onvrijwillige zorg hoeveel cliënten deze onvrijwillige zorg hebben ontvangen. Ook staat ter vergelijking het aantal cliënten in 2024 genoemd.

Huis van werkvermogen

Huis van Werkvermogen bij Omega Groep

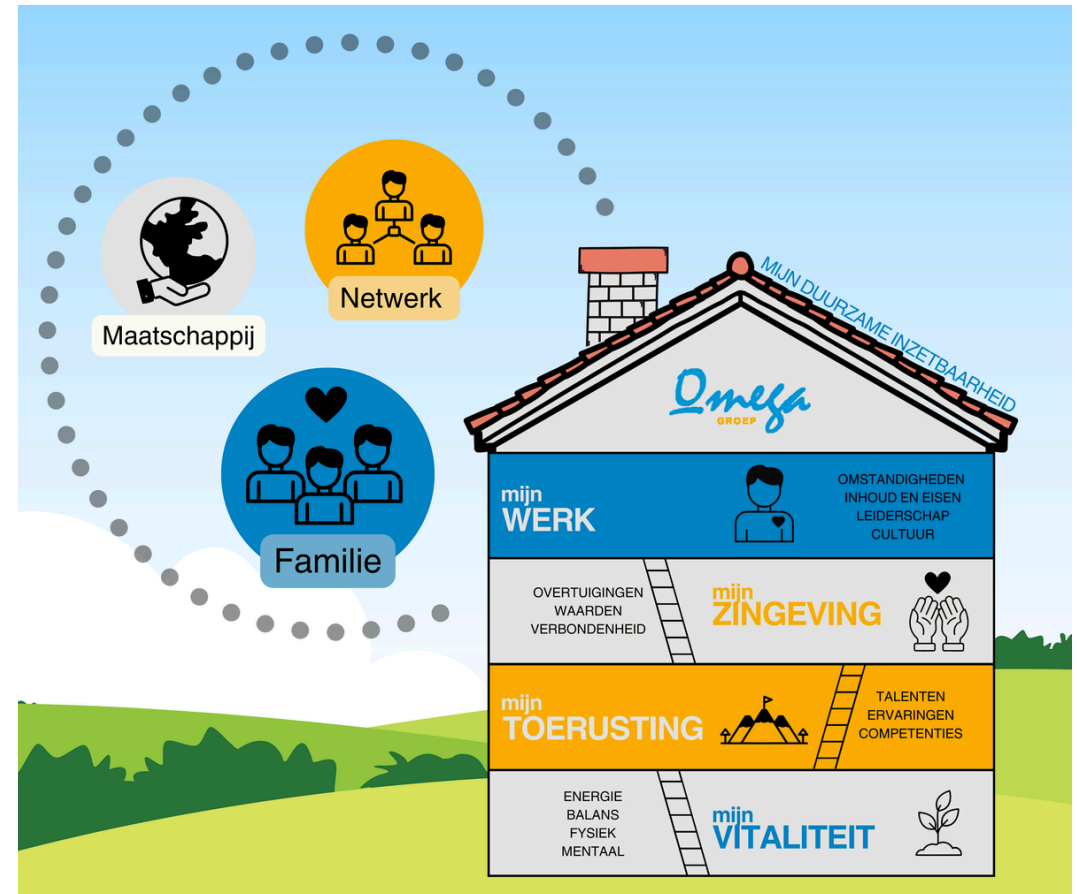
Bij Omega Groep gebruiken we het Huis van Werkvermogen. Dit model helpt ons om te kijken wat medewerkers nodig hebben om goed en met plezier te blijven werken. Het gaat bijvoorbeeld over gezondheid, kennis, motivatie, werkdruk en steun van anderen. Als deze onderdelen in balans zijn, voelen medewerkers zich beter en kunnen ze hun werk goed doen.

In 2025 hebben we veel aandacht besteed aan dit thema. We maakten filmpjes, kaarten en andere materialen om medewerkers te helpen hierover in gesprek te gaan. Ook bedachten we een nieuw gesprek: het inzetbaarheidsgesprek. Hiermee praten medewerkers en leidinggevenden samen over wat iemand nodig heeft om gezond en gemotiveerd te blijven.

In 2026 werken we verder aan dit onderwerp. Er komen meer hulpmiddelen om medewerkers te ondersteunen om gezond en met plezier te kunnen blijven werken. Ook passen we ons verzuimbeleid aan en maken we nieuwe regelingen voor rouw en ingrijpende gebeurtenissen.

Wat merkt de cliënt hiervan?

Medewerkers die goed in hun vel zitten, kunnen betere zorg geven. Ze hebben meer aandacht, rust en energie. Dat zorgt voor een prettige sfeer voor cliënten.



SOCIAAL LEVEN EN PARTICIPATIE

Meedoen in de samenleving en leuke activiteiten doen hoort bij een fijn leven. Omega Groep helpt cliënten bij contact met anderen, dagbesteding en activiteiten zoals het Omega Café en de OmegaRun.



Henk doet graag mee

Henk woont bij Omega Groep en heeft een actief leven. Hij werkt als vrijwilliger bij het COC. Ook speelt hij trompet bij Kleintje 11 Social Band, een gezellig muziekkorkest in Zwolle.

Een medebewoner vertelde Henk over het Omega Café. Toen Henk daar kwam, voelde het meteen goed. Hij vond er gezelligheid, mensen met wie het klikte en nieuwe vrienden. Deze ontmoetingen geven hem plezier en het gevoel dat hij erbij hoort.

Henk deed zelfs mee aan de film van Omega Groep om nieuwe medewerkers te vinden. Dat vond hij eerst spannend. Maar door de fijne sfeer werd het al snel leuk. Door mee te doen aan activiteiten voelt Henk zich gezien en gehoord. Hierdoor krijgt hij meer zelfvertrouwen. Hij is trots op hoe zelfstandig hij is geworden.



Henk vindt het belangrijk dat cliënten kunnen meedenken. Hij zou het leuk vinden om te helpen bij het organiseren van een uitje. Zo laat hij zien dat meedoen niet alleen betekent dat je ergens bij bent, maar ook dat je kunt bijdragen en initiatief kunt nemen.

Voor cliënten die twifelen om mee te doen heeft Henk een duidelijke tip:

“Het is superleuk en gezellig. Je leert nieuwe mensen kennen of vrienden maken, en zo word je zelf ook socialer.”

Het verhaal van Matthieu

Matthieu is 30 jaar en woont in Rouveen. Hij vindt het belangrijk om actief te zijn en leuke dingen te doen met anderen. Overdag werkt hij bij Pro Fакtoor. In zijn vrije tijd gaat hij graag hardlopen, gamet hij of is hij gezellig met vrienden.

Toen Matthieu hoorde over de OmegaRun, wilde hij meteen meedoen. Hij houdt al van hardlopen, maar samen rennen met anderen maakt het nog leuker. Op de dag zelf genoot hij van de gezellige sfeer en hij vond de route erg mooi.

Het mooiste moment was toen Matthieu de run won. Hij voelde zich supertrots! Het was de eerste keer dat hij iets won. De beker die hij mee naar huis mocht nemen, maakte het extra speciaal. Deze overwinning geeft hem nu nog meer motivatie om te blijven trainen.





”Het is heel leuk, en meedoen is belangrijker dan winnen.”

Voor Matthieu betekent meedoen meer dan sporten alleen. Hij vindt het “reuze gezellig” om samen met andere bewoners, cliënten en medewerkers iets te doen. Het zorgt ervoor dat iedereen zich meer verbonden voelt. Daarom kijkt hij nu al uit naar de volgende activiteit. Als er weer iets wordt georganiseerd, doet hij graag weer mee.

Voor Matthieu gaat het vooral om samen plezier hebben, elkaar ontmoeten, jezelf uitdagen en onderdeel zijn van de groep.

EVALUATIE EN GROEI

We willen goede zorg bieden én blijven verbeteren. In dit hoofdstuk lees je wat we in 2025 hebben geleerd van onderzoeken, audits, teamreflecties en de ervaringen van cliënten.

We laten zien wat goed gaat en waar we nog aan werken. Zo bouwen we stap voor stap aan nog betere ondersteuning, samen met cliënten en medewerkers.





Teamreflectie

Samen werken aan een beter team

Bij locatie Pittelo heeft het team op een nieuwe manier nagedacht over samenwerken. Clustermanager Christa vroeg iedereen om vier vragen te beantwoorden:

- Hoe gaat het samenwerken in het team?
- Hoe gaat het samenwerken met cliënten?
- Hoe werken processen zoals planning en wat kan beter?

Iedereen schreef zijn ideeën op. Daarna bespraken ze dit in twee vergaderingen. Uit de antwoorden kwamen vier verbeterpunten:

- Beter overleggen en feedback geven
- Roosters eerlijk verdelen en flexibel zijn
- Duidelijke afspraken over taken
- Kortere vergaderingen

Het team ging meteen aan de slag. Er kwam bijvoorbeeld een extra invalkracht voor meer rust. Na een paar maanden keek Christa hoe het ging. Het resultaat? Meer rust, betere samenwerking en minder werkdruk. Cliënten merken dat het team nu nog prettiger samenwerkt.

Christa: “Het kost tijd, maar het is de moeite waard. Volgend jaar doen we dit weer.”

Cliëntervaringsonderzoek

Rapportcijfers

Omega Groep | Begeleiding wonen | Wonen | Begeleiding ambulant | Dagbesteding



Respondenten: 463

In 2025 hebben wij een cliëntervaringsonderzoek gehouden. Dat is een onderzoek waarbij wij vragen wat cliënten van onze zorg vinden. 463 cliënten deden mee. Zij gaven onze zorg een 8,3. Dat is een mooi resultaat en laat zien dat cliënten onze medewerkers waarderen.

Wat gaat goed?

Cliënten hebben veel te zeggen over hun dagelijks leven. Begeleiders luisteren goed, helpen bij keuzes en werken met duidelijke afspraken in het Mijn Omega Plan. Ook voelen cliënten zich veilig bij de dagbesteding en krijgen zij goede steun van hun netwerk en huisarts.

Waar we aan gaan werken

- Meer bekendheid geven aan de cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon.
- Beter uitleggen wat begeleiders in het dossier schrijven.
- Kijken of begeleiders meer tijd kunnen krijgen voor cliënten.

Reactie cliëntenraad

De cliëntenraad van Omega Groep heeft op 10 december 2025 samen naar de uitkomsten van het onderzoek gekeken.

De raad is erg blij met de uitslag en met het cijfer 8,3 dat cliënten hebben gegeven.

De cliëntenraad herkent de drie onderwerpen uit het onderzoek. Zij vinden het fijn dat deze onderwerpen ook terugkomen in het nieuwe meerjaren-beleidsplan dat op 1 januari 2026 begint.

De cliëntenraad vindt het werk dat zij doet belangrijk. Daarom is het fijn dat zij wordt betrokken bij wat er gebeurt in de organisatie.



Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen bij Omega Groep

Mirella Hoekman werkt sinds juli 2025 als adviseur Leren en ontwikkelen. In 2025 keek zij vooral wat er al was en hoe het beter kon.

Teams regelen nu veel scholing zelf, maar dat is soms onoverzichtelijk. Ook is er in 2025 een nieuw programma voor stagiaires gestart, waardoor zij elkaar en de organisatie leren kennen.



“Als medewerkers zich blijven ontwikkelen, voelen ze zich zekerder. Dat geeft plezier en energie.”

In 2026 komt er een duidelijke visie op leren. Omega Groep wil één centrale plek maken voor trainingen, e-learning en workshops. Ook komen er nieuwe trainingen of worden trainingen vernieuwd, bijvoorbeeld over veilig omgaan met medicijnen. Goed geschoolde medewerkers maken minder fouten en werken met aandacht.

Mirella zegt: “Als medewerkers zich blijven ontwikkelen, voelen ze zich zekerder. Dat geeft plezier en energie. Dat straalt door naar de cliënt.”



Externe visitatie

Op bezoek bij Omega Groep

Op 20 januari 2025 kwam Zozijn bij Omega Groep op bezoek, dat heet de externe visitatie. Zozijn wilde zien hoe Omega Groep beleid maakt, projecten organiseert en verbeterplannen uitvoert. Omega Groep legde uit hoe bestaande onderwerpen worden gevolgd en dat nieuwe onderwerpen soms nog spontaan ontstaan.

Verder vertelde Omega Groep dat projecten nu verschillend worden aangepakt, maar dat er één vaste werkwijze komt. Ook liet Omega Groep zien hoe verbeterplannen worden gevolgd, bijvoorbeeld na audits of onderzoeken. Het was een bezoek waarin beide organisaties veel van elkaar leerden.

Interne audits

Wat interne audits ons opleveren

Ieder jaar gaan we bij onze locaties langs om te kijken wat goed gaat en wat beter kan. Dit noemen we een interne audit. In 2025 ging dit onder andere over medicatieveiligheid.

Clustermanager Jacomijn vertelt dat de audit haar team goed heeft geholpen. Het team besprak samen de werkafspraken rond medicatie en verbeterde het kantoor en de medicatiemappen. Ook zijn vragen met de apotheek opgelost. Cliënten merken dat zelfzorgmedicatie nu duidelijker en beter geregeld is.



DOORSTROMEN OF UIT ZORG GAAN

Verhuizen of uit zorg gaan is een grote stap voor cliënten. Dit hoofdstuk laat zien hoe Omega Groep deze overgang zorgvuldig begeleidt, met aandacht voor wat iemand nodig heeft en voor een warme overdracht.

Zo verloopt elke verandering met duidelijke afstemming en persoonlijke aandacht.



Een zorgvuldige overstap

Verhuizen naar een andere plek of stoppen met zorg bij Omega Groep is een grote stap. Bij Omega Groep zorgen we dat dit rustig en goed verloopt. We blijven betrokken, ook als iemand vertrekt.

Als de zorgbehoefte verandert, kijken we samen wat past. Soms is een andere locatie beter. We bespreken dit met de cliënt, familie en collega's. Bij een kennismaking gaat vaak een vertrouwd gezicht mee. Dat geeft rust.

Soms is een verhuizing naar een andere organisatie nodig. Dan helpen we zoeken naar een goede plek. We blijven in contact en zorgen dat iedereen zich gehoord voelt.

Bij Omega Groep stopt zorg niet bij de deur. We lopen een stukje mee, ook als iemand verder gaat.



TERUGBLIKKEN...

Zijn de plannen afgerond in 2025 of lopen ze nog door in 2026?



Er worden **nieuwe teams en locaties** opgestart, waaronder team ambulante Twente en woonlocaties in Almere.



We gaan starten met **diagnostiek en behandeling**.



Een werkgroep richt zich op het thema '**Rookvrije zorg**'.



We worden geaudit voor de **uitbreiding van onze HKZ-certificering** met de Esdoornlaan en team ambulante Hardenberg.



Om duurzaam gezond werk te bevorderen, gaan we gebruikmaken van ons eigen **Huis van Werkvermogen**.



We gaan onderzoeken hoe we een **elektronische toedienregistratiesysteem voor medicatie** kunnen gaan inzetten.



Onder al onze cliënten wordt een onderzoek gedaan naar de **cliënttevredenheid**.

Cliëntenraad (CR)



- Werving nieuwe leden.
- Functie van de cliëntenraad wordt verder onder de aandacht gebracht bij bewoners.
- Locaties bezoeken.

Wet zorg en dwang (Wzd)



- We gaan onderzoeken hoe we omgaan met **onvrijwillige zorg bij jeugdigen en volwassenen zonder verstandelijke beperking**.
- We gaan de '**Frisse blik**' inzetten bij evaluaties van onvrijwillige zorg. De Frisse blik is iemand die meekijkt bij de evaluaties om te zien of er andere manieren zijn om ervoor te zorgen dat onvrijwillige zorg niet meer nodig is.
- We geven uitleg en training aan **ambulante teams**.



...EN VOORUITKIJKEN

Waar gaan we mee bezig in 2026?

Ook in 2026 hebben we weer verschillende onderwerpen waarmee we aan de slag gaan. We kunnen niet alles noemen, die staan in de verschillende jaarplannen. Hieronder noemen we er een aantal.

- De organisatie werkt volgens de **hernieuwde organisatiestructuur**.
- Binnen Omega Groep worden twee organisatiebrede projecten opgestart:
 - We gaan bezig met het borgen van de visie door het project 'De visie dichtbij'.
 - Met het project 'Contextueel gedachtengoed Omega Groep' verankeren we het contextuele gedachtengoed in de visie en de praktijk.
- Er worden **nieuwe teams en locaties** opgestart, waaronder de woonlocaties Zwartewaterallee in Zwolle, de Jokse in Leeuwarden en Erve Berchus in Hengelo.
- In mei is de driejaarlijkse externe audit voor onze **HKZ-hercertificering**.
- Wet zorg en dwang (Wzd):
 - We onderzoeken de **kennis van medewerkers** over onvrijwillige zorg en de Wzd.
 - We houden een **interne audit** over het thema onvrijwillige zorg.

REACTIE CLIËNTENRAAD OP KWALITEITSBEELD 2025

Het kwaliteitsbeeld is mooi opgeschreven en overzichtelijk qua layout. De mooie foto's worden gewaardeerd en de informatie in de tabellen is overzichtelijk.

Sommige onderwerpen zijn wel erg eenvoudig gehouden; daar staat tegenover dat het wel toegankelijk en leesbaar is. Daarmee is het geschikt voor een breed cliëntenpubliek.

