

Omega
GROEP



Kwaliteitsbeeld 2025

... het gaat om wie je bent

INHOUDSOPGAVE



Voorwoord



In dit kwaliteitsbeeld 2025 nemen we u mee in de weg die cliënten samen met ons afleggen: van het eerste contact tot aan de afronding van de ondersteuning. Het laat zien hoe we in 2025 hebben gewerkt aan zorg waarin mensen zich echt gezien voelen.

Zorg begint met een warm welkom. Onze zorgadviseurs kijken naar de mens achter de vraag en denken mee over ondersteuning die echt past bij iemands leven en mogelijkheden. Dat zorgt voor vertrouwen vanaf het eerste gesprek.

In de dagelijkse ondersteuning zien we hoe kleinschalig werken, rust en persoonlijke aandacht cliënten helpen om zich te ontwikkelen. Locaties zoals Paperclip laten dit goed zien. De waardering van 8,3 uit het cliënt-ervaringsonderzoek bevestigt de betrokkenheid van onze medewerkers.

Meedoen in het dagelijks leven draagt bij aan een goede kwaliteit van leven. De verhalen van Henk en Matthieu laten zien hoe ontmoetingen en activiteiten zorgen voor plezier, zelfvertrouwen en verbinding. Ook wanneer de ondersteuning verandert of wordt afgerond, blijven we betrokken. Juist in deze momenten maken kleine en menselijke gebaren een groot verschil.

Blijven leren en verbeteren vormt de basis van ons werk. In 2025 hebben we verder gewerkt aan duurzaam en gezond werken, interne audits, team-reflecties en een meer samenhangende aanpak van leren en ontwikkelen. Daarnaast hebben we gewerkt aan het meerjarenbeleidsplan 2026–2028. Thema's als deskundigheid, meedoen in de samenleving en duurzaam inzetbare medewerkers zijn hierin stevig verankerd.

Ik ben trots op wat we samen hebben bereikt. Dank aan alle cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers voor hun vertrouwen en inzet. Samen blijven we bouwen aan een weg waarin ieder mens zich gezien en gehoord voelt.

Hans Hersevoort
Bestuurder

IN ZORG KOMEN

De weg naar zorg begint vaak met vragen en onzekerheid. Cliënten willen weten waar ze terechtkomen en of er echt naar hen wordt geluisterd. In dit hoofdstuk laten we zien hoe Omega Groep een warm en duidelijk welkom biedt vanaf het eerste contactmoment. Het draait om gezien worden vanaf het begin.



Je voelt je welkom vanaf het eerste moment

Wanneer iemand kiest voor zorg, is dat vaak een spannende stap. Vragen als “Waar kom ik terecht?” en “Wie vangt me op?” spelen dan door het hoofd. Bij Omega Groep doen we er alles aan om die onzekerheid weg te nemen. Zorgadviseur Diny Bakker vertelt hoe Omega Groep ervoor wil zorgen dat iedereen die bij Omega Groep komt wonen zich gezien en welkom voelt.

Het gaat om wie je bent

“Bij Omega kijken we niet naar het label dat iemand heeft gekregen,” vertelt Diny. “We kijken naar de mens zelf. Wie ben je, wat heb je nodig en waar pas je het beste?” Dat betekent dat cliënten niet automatisch worden ingedeeld op basis van de indicatie die zij hebben gekregen, maar dat er wordt gekeken naar wat écht passend is. Hierdoor kunnen we zorgvragen met meerdere grondslagen breed beantwoorden.

“We kijken niet naar het label, maar naar de mens. Dat maakt het verschil.”



Waar kom je terecht: organisatiecijfers

Direct bereikbaar en persoonlijk contact

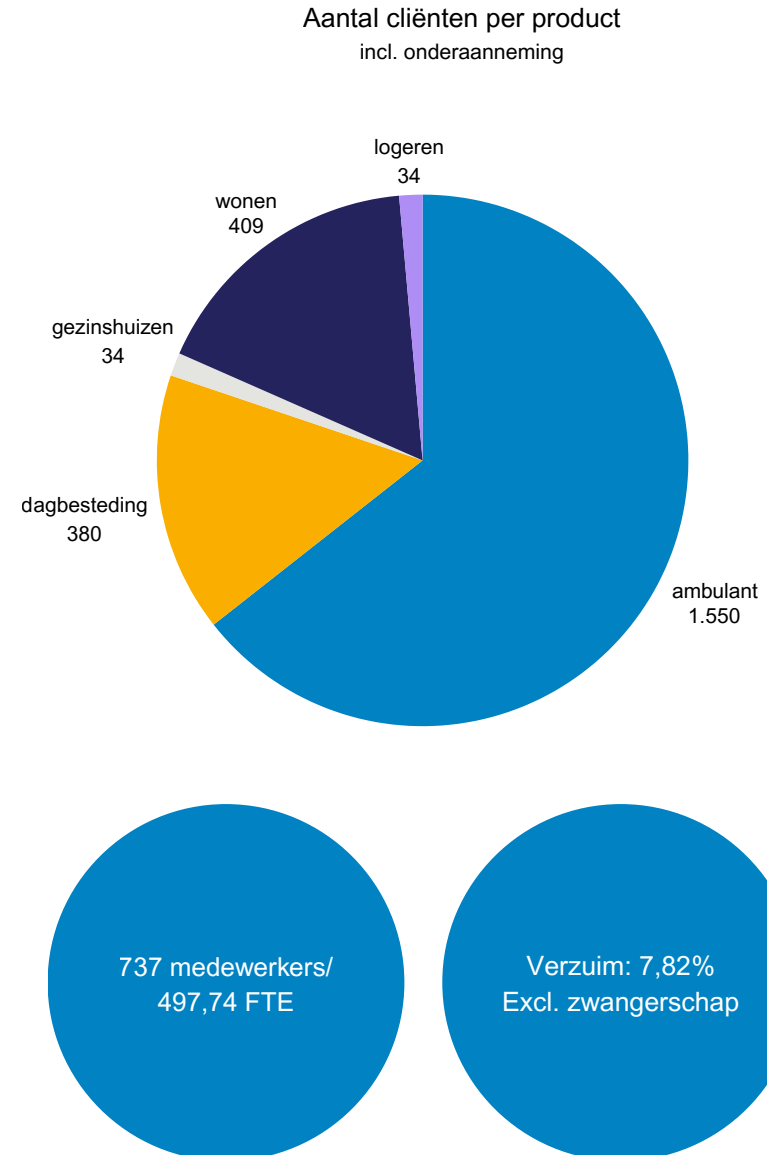
Het eerste contact moet goed voelen. “Bij ons kun je gewoon bellen. We reageren snel, meestal binnen dezelfde week. E-mail proberen we snel te beantwoorden. Dat lijkt misschien vanzelfsprekend, maar dat is het niet overal,” zegt Diny. “En zelfs als we zelf geen plek hebben, denken we mee over alternatieven. We willen altijd helpen.”

Ontmoeten, erkennen, ondersteunen

Omega Groep biedt verschillende vormen van zorg en ondersteuning, zoals wonen, ambulante begeleiding, dagbesteding, gezinshuizen en behandeling. Een informatief gesprek kan ondersteunend zijn om de keus te maken welke zorg het meest passend is. In zo'n gesprek laten we zien wat Omega Groep kan betekenen. “Bij wonen, bijvoorbeeld, laten we een fotoboek zien waarin je op beeld kunt kennismaken met onze woonlocaties. We moedigen cliënten en hun netwerk aan om vragen te stellen. Zo ontstaat een open gesprek en voelen mensen zich gehoord.” Die eerste ontmoeting is meer dan kennismaken: het is een erkenning van wie iemand is en wat hij nodig heeft.

Samen op weg

Tijdens deze gesprekken draait het om wederzijds ontmoeten. Cliënten worden uitgenodigd om te vertellen wie ze zijn en wat zij nodig hebben om prettig te kunnen wonen of begeleiding te ontvangen. Tegelijk is Omega duidelijk over wat zij wel en niet kan bieden. “Samen oplopen is voor ons belangrijk. Dat betekent samenwerken, luisteren naar elkaar en elkaar aanspreken als het nodig is,” zegt Diny. “Het leven is niet maakbaar,” zegt Diny. “Soms verandert er iets onderweg. Dan kijken we opnieuw.” Die zorgvuldigheid zorgt ervoor dat cliënten vooral een plek krijgen waar ze zich welkom en gezien voelen. “Als mensen na een kennismaking terugkomen en zich willen aanmelden, weten we: dit voelt goed, voor beide kanten.”



DAGELIJKSE ONDERSTEUNING

Wanneer cliënten bij Omega wonen of begeleiding krijgen, staat de dagelijkse ondersteuning centraal. In dit hoofdstuk laten we zien hoe we samen werken aan kwaliteit van leven, met aandacht voor veiligheid, autonomie en professionele zorg.



Paperclip: een rustige plek met werk dat past

In Westenholte in Zwolle ligt Paperclip, een kleinschalige dagbestedingslocatie van Omega Groep. Het is een plek met rust, structuur en passende werkzaamheden, waar cliëntmedewerkers zich welkom en gezien voelen. 'Ons werk is van waarde en dat mag gezien worden', vertelt zorgcoördinator Melinde Helfferich. 'Hier draait alles om persoonlijke begeleiding en een veilige, prikkelarme omgeving.' In de ruimte hangt een rustige, overzichtelijke sfeer.



Hannelore werkt inmiddels twee jaar bij Paperclip. 'Het inpakken van pakketten vind ik het leukst. Ik hou ervan dat het netjes is, dat alles klopt. Daar voel ik me verantwoordelijk voor. Hier kijken ze naar wat jij kan en wil. Dat vind ik heel fijn.'

Een zinvolle daginvulling

Paperclip biedt op dit moment aan zestien cliëntmedewerkers een gestructureerde en zinvolle daginvulling. De werkzaamheden zijn breed: van het maken van producten voor relatiegeschenken en winkels tot opdrachten voor bedrijven, zoals pakketten inpakken, nieuwsbrieven vouwen en etiketten plakken. Zo is er altijd werk dat aansluit bij de mogelijkheden van de cliëntmedewerkers die aanwezig zijn.

Begeleiding die aansluit

Bij Paperclip staat persoonlijke begeleiding centraal. Het team ondersteunt vanuit rust, duidelijkheid en nabijheid. Tempo, stappen en opdrachten worden aangepast aan wat iemand nodig heeft, zodat cliëntmedewerkers succeservaringen opdoen en kunnen groeien in hun eigen tempo.

Meer dan dagbesteding

De kracht van Paperclip zit in kleinschaligheid en persoonlijke aandacht. 'Het is geen fabriek,' zegt Melinde. 'Hier draait het om veiligheid, vertrouwen en werk dat past bij de mens die voor je zit.' Cliëntmedewerkers komen tot rust, voelen zich gezien en ervaren dat ze iets waardevols bijdragen. Paperclip biedt daarmee meer dan dagbesteding: het biedt een plek waar mensen zich thuis kunnen voelen.



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

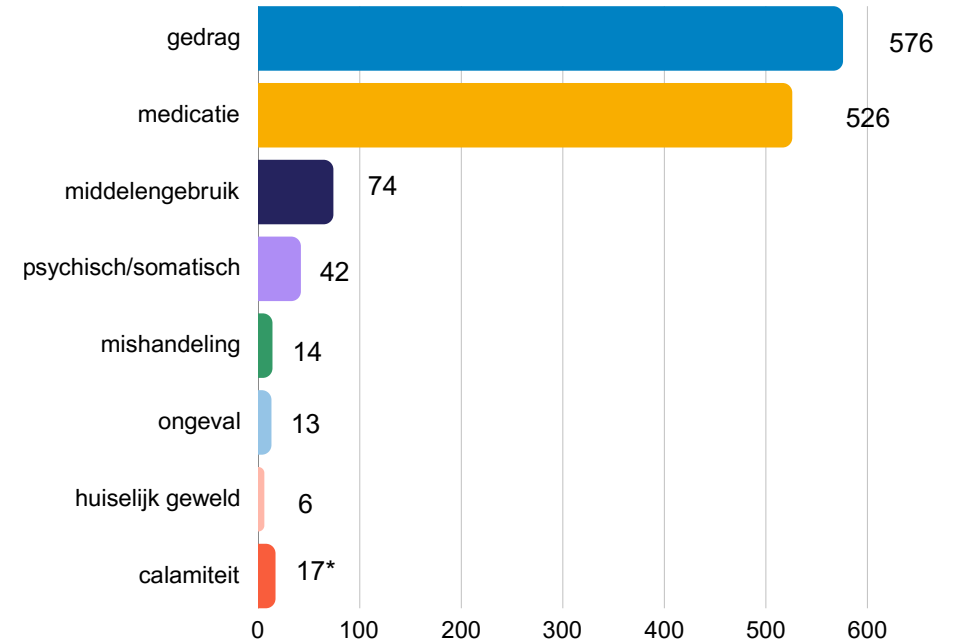
aantal vragen

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



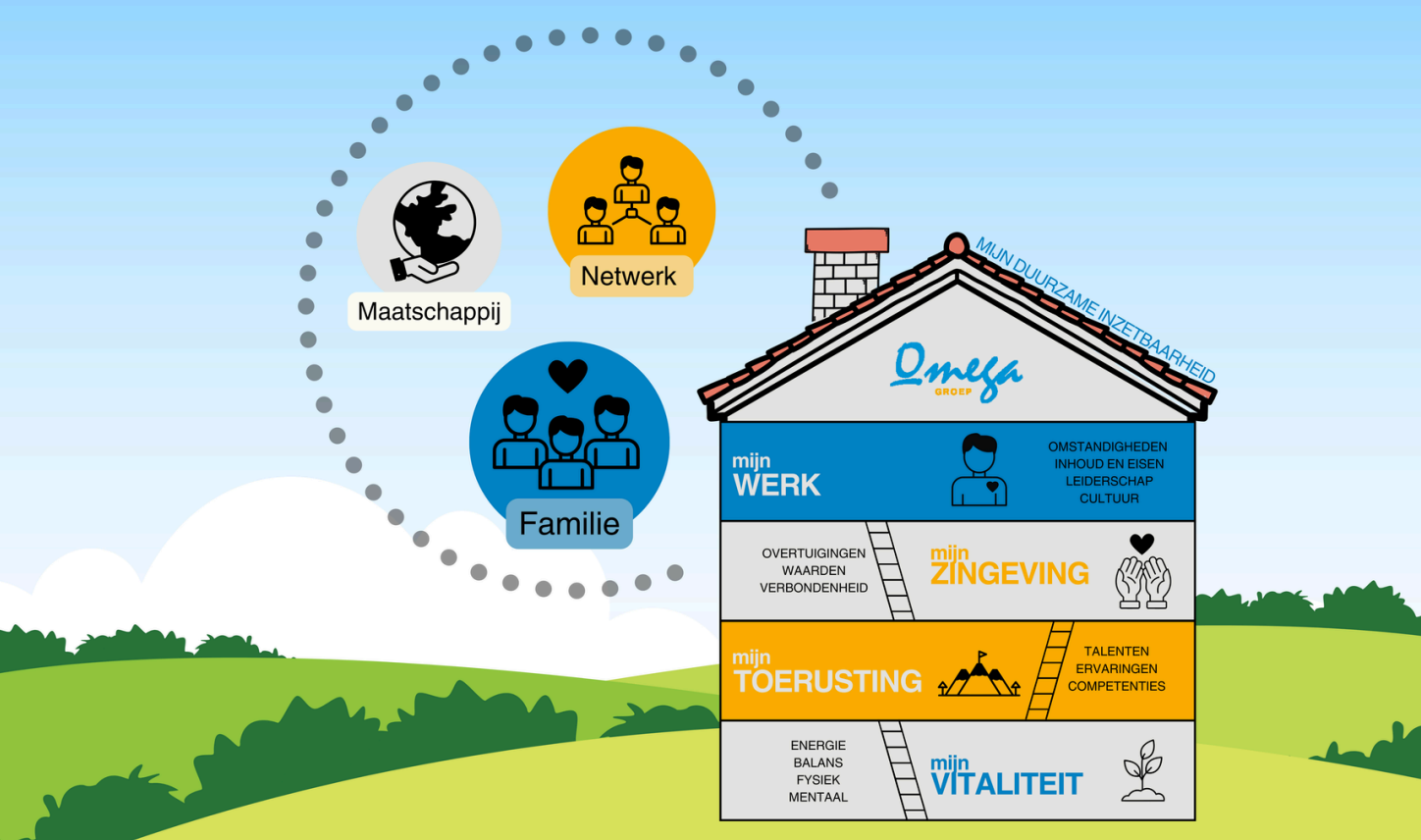
* 10 gemelde calamiteiten blijken geen calamiteiten te zijn volgens de definitie van de IGJ of toezichthouder, vaak betroffen deze situaties een lichamelijke aandoening of ongeval.

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.



Daarnaast is het medewerkerstevredenheids-onderzoek gekoppeld aan de verdiepingen van het Huis, waardoor we gericht inzicht krijgen in hoe medewerkers hun werk ervaren. Leidinggevenden volgden verschillende bijeenkomsten om het gesprek over inzetbaarheid verder te versterken.

Vooruitblik 2026

Duurzame inzetbaarheid is een belangrijk thema in het meerjarenbeleidsplan 2026–2028. De introductie van het Huis van Werkvermogen was het startpunt van een bredere ontwikkeling. In 2026 richten we ons op het uitbreiden van instrumenten die medewerkers ondersteunen met gerichte (preventieve) interventies, zowel op teamniveau als rondom specifieke thema's en

Huis van werkvermogen

Huis van Werkvermogen bij Omega Groep

Binnen Omega Groep werken we sinds 2025 met het Huis van Werkvermogen. Dit model helpt om duurzame inzetbaarheid inzichtelijk en bespreekbaar te maken. Het model laat zien wat medewerkers nodig hebben om gezond en met plezier te blijven werken: van vitaliteit en competenties tot zingeving, werkdruk en steun uit hun omgeving. Hoe beter deze onderdelen in balans zijn, hoe steviger het 'huis' staat.

Terugblik 2025

In 2025 hebben we duurzame inzetbaarheid stevig op de kaart gezet. Het Huis van Werkvermogen vormde de basis voor een jaarcampagne met onder andere infographics, complimentenkaarten, een animatie en de Kletsplot. Ook ontwikkelden we het inzetbaarheidsgesprek, waarmee medewerkers en leidinggevenden samen in gesprek gaan over wat iemand nodig heeft om inzetbaar te blijven.

doelgroepen. Daarnaast actualiseren we het verzuimbeleid en ontwikkelen we nieuwe regelingen voor rouw en ingrijpende gebeurtenissen. Zo bouwen we stap voor stap aan een stevig fundament voor duurzame inzetbaarheid binnen Omega Groep.

Wat merkt de cliënt hiervan?

Investeren in duurzame inzetbaarheid betekent investeren in gezonde, gemotiveerde en deskundige medewerkers. Dat zorgt voor continuïteit in de zorg, meer rust en structuur in de dagelijkse ondersteuning en meer aandacht voor de cliënt. Wanneer teams beter samenwerken en werkdruk bespreekbaar is, ontstaat een prettige sfeer die direct voelbaar is voor cliënten.

SOCIAAL LEVEN EN PARTICIPATIE

Meedoen in de samenleving, contacten opbouwen en betekenisvolle activiteiten doen: dat hoort bij een fijn leven. Omega Groep ondersteunt cliënten bij het vinden van aansluiting, of dat nu gaat om ontmoetingen, dagbesteding of evenementen zoals het Omega Café en de OmegaRun.

Het verhaal van Henk en Matthieu laat prachtig zien hoe waardevol sociale participatie kan zijn.



Hoe Henk zijn plek vond bij Omega Groep

Henk woont bij Omega Groep en heeft een levendig sociaal leven. Hij werkt onder andere als vrijwilliger bij het COC en daarnaast speelt hij trompet bij Kleintje 11 Social Band, een Zwols blaas- en dweilorkest.

De kracht van ontmoeting: het Omega Café

Via een medebewoner kwam Henk terecht bij het Omega Café. Daar vond hij precies wat hij zocht: gezelligheid, gelijkgestemden en nieuwe sociale contacten. Deze ontmoetingen geven hem plezier én het gevoel dat hij erbij hoort.

Meedoen geeft vertrouwen

Henk deed ook mee aan de recruitmentfilm van de organisatie. Wat eerst spannend was, werd al snel leuk door de onderlinge sfeer en samenwerking. Door deel te nemen aan activiteiten voelt Henk zich gezien en gehoord. Iets wat direct bijdraagt aan zijn zelfvertrouwen. Hij is trots op de groei die hij heeft doorgemaakt in zelfstandigheid.



Eigen initiatief en betrokkenheid

Henk vindt het belangrijk om mee te denken over wat er binnen de organisatie gebeurt. Hij zou graag eens helpen bij het organiseren van een gezellig uitje. Dat laat zien dat participatie verder gaat dan alleen deelnemen: veel cliënten willen óók bijdragen, meedenken en initiatief nemen wanneer ze die ruimte krijgen.

Een boodschap aan anderen

Voor cliënten die nog twijfelen om mee te doen heeft Henk een duidelijke boodschap:

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

Samen in beweging: Matthieu verhaal over verbinding en participatie

Voor Matthieu, 30 jaar en woonachtig in Rouveen, is een actief en sociaal leven belangrijk. Overdag werkt hij bij Pro Fакtoor en in zijn vrije tijd gaat hij graag hardlopen, gamet hij of geniet hij van gezellige momenten met vrienden.

De OmegaRun: gezelligheid en uitdaging

Toen Matthieu hoorde over de OmegaRun, hoefde hij niet lang na te denken. Hardlopen doet hij al graag, maar samen rennen met anderen maakt het voor hem extra gezellig. De dag zelf werd een bijzondere ervaring: hij genoot van de sfeer én was verrast door hoe mooi de route was. Het hoogtepunt was zonder twijfel het moment dat Matthieu de run won. Hij voelde zich supertrots! Het was de eerste keer dat hij iets won, en de beker die hij mee naar huis mocht nemen maakte het extra speciaal. Deze overzinning gaf hem bovendien nieuwe motivatie om door te blijven trainen.





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

Meedoen maakt verbonden

Voor Matthieu betekent meedoen aan activiteiten veel meer dan alleen sporten. Hij vindt het “reuze gezellig” om samen met andere bewoners, cliënten en medewerkers iets te ondernemen. Het versterkt volgens hem de saamhorigheid en de onderlinge band. Die verbondenheid maakt dat hij nu al uitkijkt naar nieuwe activiteiten. Als er weer iets soortgelijks wordt georganiseerd, doet hij graag opnieuw mee.

Matthieu zijn woorden benadrukken wat voor hem het belangrijkste is: samen plezier hebben, jezelf uitdagen, anderen ontmoeten en onderdeel zijn van de groep.

EVALUATIE EN GROEI

Om goede zorg te blijven bieden, leren we voortdurend van ervaringen, onderzoeken en audits. In dit hoofdstuk presenteren we de belangrijkste inzichten uit 2025: van het cliëntervaringsonderzoek tot interne audits, teamreflecties en verbeterplannen.

We laten zien wat goed gaat en waar we mee aan de slag zijn gegaan, altijd met het doel om de kwaliteit van onze ondersteuning verder te versterken. Zo bouwen we stap voor stap aan een organisatie die leert, reflecteert en blijft groeien, samen met cliënten en medewerkers.





Teamreflectie

Samen reflecteren, samen groeien: hoe team Pittelo het anders aanpakte

Bij locatie Pittelo werd de jaarlijkse teamreflectie dit keer net iets anders vormgegeven. Clustermanager Christa Kaptein wilde meer ophalen dan een paar korte opmerkingen op een standaardformulier. “Ik dacht: hoe krijgen we échte input? Hoe zorgen we dat het team zich betrokken voelt?” vertelt ze.

Een persoonlijke aanpak

Op basis van het gebruikelijke formulier stelde Christa vier open vragen op. Die gingen over samenwerking binnen het team, samenwerking met cliënten, ondersteunende processen zoals ICT en planning, en ruimte voor overige opmerkingen. Alle teamleden vulden deze vragen individueel in en stuurden hun antwoorden naar Christa. “Iedereen nam de tijd om uitgebreid te reageren. Dat gaf ons veel meer inzicht dan normaal.” De antwoorden werden geanalyseerd en vervolgens besproken in twee teamvergaderingen. “We wilden niet alles in één sessie proppen. Ik wilde echt ruimte geven om te praten.”

Wat waren de uitkomsten?

De reflectie bracht een aantal duidelijke thema's naar voren. Er was behoefte aan meer open communicatie en onderling sparren, duidelijkheid over roosteren en flexibiliteit, betere afstemming van taken en verwachtingen, en kortere, efficiëntere vergaderingen. “Het team werkt al jaren samen, maar soms sluipen er patronen in die niet helpend zijn. Dit was een kans om dat bespreekbaar te maken.”

Aan de slag met vier punten

Het team koos vier verbeterpunten:

- Constructief sparren en feedback geven: afspraken maken om elkaar direct en respectvol aan te spreken.
- Roosteren en flexibiliteit: eerlijkere verdeling van werkdruk door invulling van open diensten, bijvoorbeeld bij ziekte.
- Taken en verantwoordelijkheden: open gesprekken over verschillen in werkwijze en duidelijke afspraken.
- Efficiënter vergaderen: gezamenlijke verantwoordelijkheid nemen om herhaling en lange discussies te voorkomen.

“Bij roosteren hebben we direct een concrete actie uitgevoerd: een extra invalkracht op locatie. Dat gaf meteen rust.”

Voortgang en bijsturing

Christa hield de vinger aan de pols. Na enkele maanden stuurde ze een herinneringsmail met de gemaakte afspraken en besprak de voortgang in een tweede teamvergadering. “Sommige punten vragen gewoon herhaling. Je kunt niet verwachten dat alles in één keer verandert.”

Wat leverde het op?

De resultaten zijn duidelijk merkbaar: meer rust en positiviteit in het team, betere samenwerking en begrip voor elkaars werkwijze en lagere werkdruk. “Cliënten merken dat misschien niet direct, maar een team dat goed samenwerkt straalt rust uit. Dat voel je.”

Hoe ervaart het team dit?

Volgens Christa is het grootste succes dat iedereen zijn mening durfde te geven. “Dat geeft vertrouwen. Het team zag dat de teamreflectie niet alleen een verplichting was, maar echt iets opleverde. Voor mij als clustermanager is het fijn om te zien dat we samen stappen zetten.”

Christa wil deze aanpak volgend jaar opnieuw gebruiken. “Het kost tijd, maar het levert zoveel op. Je haalt niet alleen informatie op, je versterkt ook het team.”

“Het team zag dat de teamreflectie niet alleen een verplichting was, maar echt iets opleverde.”

Cliëntervaringsonderzoek

Rapportcijfers



Respondenten: 463

In 2025 hebben wij onze cliënten uitgenodigd om mee te doen aan het cliëntervaringsonderzoek van Ipsos. In totaal vulden 463 cliënten de vragenlijst Cliënten aan het woord in. De uitkomst is iets om trots op te zijn: cliënten waarderen onze zorg gemiddeld met een 8,3. Deze waardering onderstreept de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers.

Sterke punten

Cliënten ervaren veel regie over hun dagelijks leven, zoals bij hun lichamelijke zorg en vrijetijdsbesteding. Begeleiders luisteren goed, ondersteunen bij het maken van keuzes en werken met duidelijke afspraken in het Mijn Omega Plan. Ook voelen cliënten zich veilig bij de dagbesteding en zijn het netwerk en de huisarts goed betrokken.

Verbeterpunten

Naast regionale verbeteracties pakken we een aantal punten organisatiebreed op:

- De bekendheid van de cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon vergroten.
- Cliënten beter informeren over wat begeleiders opschrijven in het dossier; dit is verbeterd ten opzichte van de vorige meting, maar blijft aandacht vragen.
- Onderzoeken of begeleiders meer tijd kunnen krijgen voor cliënten.



Reactie cliëntenraad op de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek

De cliëntenraad van Omega Groep heeft de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek besproken op woensdag 10 december 2025. Men is erg positief over de uitslag en de 8.3 die Omega Groep van cliënten heeft gekregen. De cliëntenraad herkent de drie thema's die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen en zijn blij om te zien dat deze punten ook weer terugkomen in het meerjarenbeleidsplan die per 1 januari 2026 ingaat.

De cliëntenraad neemt zijn taak erg serieus en vindt het dan ook fijn om betrokken te zijn bij wat er speelt in de organisatie.

Leren en ontwikkelen

Sinds juli 2025 is Mirella Hoekman werkzaam als adviseur Leren en Ontwikkelen bij Omega Groep. In een half jaar tijd heeft zij een stevige basis gelegd voor een meer centrale en toekomstgerichte aanpak van scholing binnen de organisatie. "Er gebeurde al ontzettend veel," vertelt ze, "maar veel was versnipperd. Mijn eerste opdracht was om zichtbaar te maken wat er allemaal al is en hoe we dat beter kunnen bundelen."

Wat gebeurde er in 2025?

Het afgelopen jaar stond vooral in het teken van inventariseren, ordenen en richting bepalen. Omega Groep heeft een rijk aanbod aan trainingen, workshops en interne kennis. Teams organiseren veel zelf, vaak op basis van actuele thema's zoals autisme, agressie of specifieke zorgvragen. Dit laat betrokkenheid van de teams zien, maar maakt ook het lastig om overzicht te houden en kansen te benutten voor gezamenlijke ontwikkeling.

Daarnaast onderzocht Omega Groep hoe de organisatie stagiairs begeleidt en waar verbeterpunten liggen rondom beroepspraktijkvorming (BPV). Er werd een nieuw stageprogramma opgezet, met startbijeenkomsten voor stagiaires om hen kennis te laten maken met de organisatie én met elkaar. De opkomst mag nog groeien, maar de eerste reacties zijn enthousiast.

“Die visie wordt de kapstok voor alles wat we doen.”

Wat staat er op de planning voor 2026?

2026 wordt het jaar van bouwen en uitvoeren. De belangrijkste stap is het ontwikkelen van een duidelijke visie op leren. “Die visie wordt de kapstok voor alles wat we doen,” legt Mirella uit.

Vanuit die basis wordt gewerkt aan het opzetten van een centrale leeromgeving waarin trainingen, e-learning, workshops en interne expertise samenkomen. Daarnaast worden bestaande trainingen uitgebreid en nieuwe ontwikkeld, bijvoorbeeld op het gebied van medicatieveiligheid, een thema waar al onderzoek naar is gedaan.



Waarom is leren belangrijk voor medewerkers?

Volgens Mirella is het simpel: leren houdt medewerkers vitaal, gemotiveerd en professioneel. “Als mensen zich blijven ontwikkelen, voelen ze zich zekerder in hun werk. Dat geeft plezier en energie.” Door trainingen centraal te organiseren kunnen meer medewerkers deelnemen en ontstaat er meer samenhang in kennis en vaardigheden.

Wat merken cliënten hiervan?

Goed geschoolde medewerkers leveren betere en veiligere zorg. Dat klinkt logisch, maar het effect is concreet. Mirella noemt het voorbeeld van medicatietoediening: door trainingen te verbeteren en te verfijnen, wordt de kans op fouten kleiner en de kwaliteit hoger. “Cliënten merken dat medewerkers deskundig zijn, met aandacht werken en weten wat ze doen.” Daarnaast draagt een vitale, gemotiveerde medewerker direct bij aan een prettige sfeer. “Als iemand met plezier werkt, straalt dat door naar de cliënt.”

“Als mensen zich blijven ontwikkelen, voelen ze zich zekerder in hun werk. Dat geeft plezier en energie.”

Omega Groep staat aan de vooravond van een stevige professionaliseringsslag op het gebied van Leren en Ontwikkelen. Met een nog steeds groeiende organisatie, een duidelijke visie in ontwikkeling en een centrale aanpak van leren, wordt 2026 een jaar waarin leren en ontwikkelen écht vorm krijgt. Mirella kijkt ernaar uit: “Voor mijn gevoel begint het dan pas echt.”

Interne audits

Wat interne audits ons opleveren

Binnen onze organisatie voeren we jaarlijks interne audits uit. Deze helpen ons om scherp te blijven op kwaliteit, te zien wat goed gaat en waar we kunnen verbeteren. Een van de onderwerpen van de interne audit in 2025 was medicatieveiligheid.

Clustermanager Jacomijn vertelt wat de interne audit voor haar team en cliënten heeft opgeleverd.

“De audit heeft een mooie keten van verbeteringen in gang gezet.”

Na de audit besprak het team de medicatieprocedure en de aandachtspunten met elkaar. De taken werden verdeeld, waarbij de aandachtsfunctionarissen het voortouw namen. Dat leidde tot een mooie keten van verbeteringen. Zo werd het kantoor opnieuw ingericht met een grotere kast en een overzichtelijkere indeling, waardoor het prettiger werken is. Dit gaf energie en iedereen heeft hier de schouders onder gezet.

Ook was er contact met de apotheek om een aantal vragen te verduidelijken. Alle medicatiemappen zijn geactualiseerd en alle toedienlijsten zijn volledig en kloppend gemaakt. Daarbij kwamen enkele foutjes in overzichten naar boven, die direct samen met de apotheek zijn opgelost.

Een concreet resultaat dat cliënten merken, is dat zelfzorgmedicatie nu beter geregeld is. Bij een aantal bewoners staat zelfzorgmedicatie nu op de toedienlijst, bij anderen is gecontroleerd of zij voldoende in huis hebben en of ze goed weten waarvoor ze welke medicatie kunnen gebruiken. Al met al geeft het een goed gevoel om dit weer goed op orde te hebben met elkaar.



Externe visitatie

In 2025 vond de externe visitatie met Zozijn plaats. Een kwaliteitsadviseur en een beleidsmedewerker van Zozijn kwamen hiervoor naar het hoofdkantoor van Omega Groep. Centraal stond de vraag hoe Omega Groep beleid maakt, projecten organiseert en verbeterplannen uitvoert en volgt.

Zozijn had dit thema ingebracht omdat het binnen hun organisatie ook speelt. Het gesprek begon met hoe Omega Groep beleid ontwikkelt. Voor bestaande onderwerpen werkt Omega Groep met evaluaties van kwaliteitsdocumenten, waaraan schrijvers gekoppeld zijn, tijdelijke werkgroepen en een feedbackpool. Nieuwe onderwerpen ontstaan vaker spontaan, afhankelijk van urgentie en beschikbare kennis.

Daarna ging het gesprek over projectmanagement. Omega Groep werkt nog niet met één vaste aanpak voor de hele organisatie. Het BOOG-project heeft wel een duidelijke structuur, terwijl andere projecten nog met eigen plannen werken. De wens is om toe te groeien naar één organisatiebreed format. Tot slot werd gekeken naar het uitvoeren en volgen van verbeterplannen. Omega Groep gebruikt hiervoor vaste formats zoals de prisma light-analyse en een uniform plan-van-aanpak.

De visitatie gaf Zozijn een helder beeld van de werkwijze binnen Omega Groep en bood ruimte om ervaringen uit te wisselen.

DOORSTROMEN OF UIT ZORG GAAN

Verhuizen naar een andere locatie of uit zorg gaan is een belangrijke stap voor cliënten. In dit hoofdstuk vertellen we hoe Omega Groep deze overgang zorgvuldig begeleidt.

We laten zien hoe we samen kijken naar wat iemand nodig heeft, hoe we zorgen voor een warme overdracht en hoe we betrokken blijven wanneer een cliënt een nieuwe stap zet. Continuïteit, afstemming en persoonlijke aandacht staan hierin centraal, zodat iedere overgang zorgvuldig verloopt.



Een zorgvuldige overdracht: continuïteit in elke stap

Verhuizen naar een andere locatie of helemaal uit zorg gaan: voor cliënten zijn dit ingrijpende momenten. Bij Omega Groep zorgen we ervoor dat deze overgang niet voelt als een breuk, maar als een zorgvuldig begeleide stap. Zorgadviseurs Diny Bakker en Hermien de Kimpe leggen uit hoe Omega Groep continuïteit en nabijheid waarborgt.

“We laten cliënten niet los. Ook bij een verhuizing of uitstroom blijven we betrokken.”

Doorstroom: samen kijken naar wat past

Soms verandert de zorgbehoefte van een cliënt. “Dan onderzoeken we samen wat nodig is,” vertelt Diny. “Is er meer nabijheid nodig? Past een andere locatie beter? We betrekken de cliënt, het netwerk en collega’s in dat gesprek. Het gaat niet alleen om een plek, maar om een omgeving waar iemand zich thuis voelt.”

Respectvolle en warme uitstroom

Soms is een verhuizing naar een andere organisatie nodig. “Dan doen we er alles aan om dat zorgvuldig te laten verlopen,” zegt Hermien. “We kijken mee naar vervolgplekken, gebruiken ons netwerk en blijven in contact met het cliëntsysteem. Het gaat om maatwerk: soms voeren we gesprekken met ouders, soms met de cliënt zelf. We willen dat iedereen zich gehoord voelt.”



Continuïteit en betrokkenheid

Continuïteit betekent meer dan een dossier overdragen. Het gaat om relaties. “We hebben voorbeelden waarin collega’s een cliënt letterlijk kwamen uitzwaaien op de dag van vertrek. Dat lijkt klein, maar het is groot in betekenis. Het laat zien dat we niet alleen zorg bieden, maar ook verbinding aangaan met elkaar,” benadrukt Hermien.

Waarom dit belangrijk is

Bij Omega Groep geloven we dat zorg niet stopt bij een deur. “We lopen een stukje mee, ook als iemand verder gaat,” zegt Diny. “Dat is onze visie: ontmoeten, erkennen en ondersteunen, in elke fase van het leven.”

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**.



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.

