



Kwaliteitsverslag Tragel

2024

Beleidsverklaring Tragel ‘het gewone leven ervaren’

Ons Intern Kompas

“Tragel ondersteunt bewoners en cliënten bij het meedoen in de maatschappij. Zij hebben zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven, met de betrokken medewerkers van Tragel naast zich. In een zorgplan geven de bewoners/cliënten samen met hun vertegenwoordigers en begeleiding van Tragel vorm aan kwaliteit van zorg. In het zorgplan staan de afspraken die we met elkaar maken om samen tot het beste resultaat te komen. In het plan is er aandacht voor wonen, ondersteuning, behandeling en activering om naar vermogen mee te doen in de samenleving.

In de veilige omgeving van Tragel kunnen bewoners/cliënten zich ontwikkelen op een manier die bij hen past. We gaan daarbij uit van het eigen kunnen en de behoeften van de bewoners/cliënten. Daarbij stimuleren we zoveel mogelijk zelfstandigheid en waar dat nodig is met steun van professionals en mensen uit het (sociale) netwerk rond de cliënt. Zo geven we invulling aan Samen doen. Onze zorgvisie is gebaseerd op de grondhouding Triple-C. Hierbij staat de cliënt centraal met begeleiding en behandeling volledig gericht op het vervullen van de fysieke, mentale en zingevende basale levensbehoeften. De drie C's staan voor Cliënt, Coach en Competentie. Triple-C richt zich op het ervaren van het gewone leven.

Medewerkers in de zorg, professionals in de zorg en ondersteuning bouwen samen aan een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie met bewoners/cliënten. Van daaruit hebben bewoners/cliënten kansen en uitdagingen, verantwoordelijkheden en ruimte voor eigen initiatief. Bewoners/Cliënten krijgen zo meer succeservaringen, meer zelfvertrouwen en ontwikkelen zich verder.“

Bovenstaande beleidsverklaring lezend, moeten we ons ervan bewust zijn dat er verschillende invalshoeken zijn, kijkend naar bewoners/cliënten en de organisatie als geheel, in alle facetten.

Meedoen in de maatschappij en een goed leven is niet voor iedereen hetzelfde. Het gaat in de kern om een betekenisvol leven, wat we voor iedereen willen. Voor de één is dat volledig meedoen in de maatschappij, voor de ander gaat het juist om wat haalbaar is. Dit geldt ook voor zelfstandigheid. Voor elke bewoner/cliënt kijken we naar de ontwikkelmogelijkheden.

Het motto van Tragel is ‘Samen doen’ en gaat over professionaliteit en deskundigheidsbevordering. Tragel werkt aan een open cultuur, waarin we het écht samen doen. Niet alleen in moeilijke, zware tijden, maar elke dag vanuit de grondhouding Triple-C. Samenwerking tussen alle disciplines is de sleutel tot een kwaliteitsvolle organisatie.

Ook voor medewerkers

In het algemeen constateren we dat dit beeld gericht is op (de zorg en ondersteuning voor) de bewoners/cliënten. We beseffen ons des te meer, ook in tijd van personeelskrapte, dat we onze medewerkers hard nodig hebben en er zonder begeleiders geen zorg kan worden geboden. Vanuit de grondhouding Triple-C kunnen we ook naar onze medewerkers kijken: wat hebben zij nodig om hun werk goed te kunnen doen? Hiermee komt als vanzelfsprekend het eigenaarschap voor kwaliteit en veiligheid bij de teams te liggen.

Landelijk Kwaliteitskompas GHZ (2023-2028)

Basis voor de kwaliteit van zorg

1



Bouwsteen 1: zorgproces rond de individuele persoon

De Triple-C methode biedt Tragel waardevolle inzichten in de samenwerking binnen de driehoek van zorgcoördinator, gedragsdeskundige en clustermanager, met specifieke aandacht voor onvoorwaardelijke begeleiding, een betekenisvolle daginvulling en de kwaliteit van rapportage, overdracht en randvoorwaarden. In 2024 is gestart met het project 'Optimalisatie ONS', gericht op het verbeteren van de ondersteunende processen in de zorg.

2



Bouwsteen 2: Ervaring van mensen met een beperking

In 2024 is actief geïnvesteerd in de randvoorwaarden voor 'Dit vind ik ervan!', waaronder de integratie in systemen en trainingen door en voor begeleiders. Om het instrument in 2025 nog effectiever te kunnen inzetten, wordt het geëvalueerd op basis van de ervaringen tot nu toe en worden eventuele alternatieven verkend om de meerwaarde voor cliënten en begeleiders verder te vergroten.

3



Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

In 2024 is actief ingezet op deskundigheidsbevordering, met aandacht voor vaardigheden, kennis, houding, gedrag en weerbaarheid. Medewerkers zijn gestart met weerbaarheidstrainingen om beter om te gaan met uitdagende situaties. Tegelijkertijd is in samenwerking met Gors gestart met twee projecten gericht op zorgcontinuïteit: het 24-uursproject, dat inzet op nachtzorg en domotica, en Samen100%, waarin via dialoogbijeenkomsten een gezamenlijke visie op samenwerking met het netwerk wordt ontwikkeld. Beide initiatieven dragen bij aan duurzame inzetbaarheid en continuïteit van zorg.

4



Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Inzicht in kwaliteit ontstaat door het combineren van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens. De basis hiervoor wordt gevormd door onder andere audits, RI&E's, cliëntervaringsonderzoek, incidentmeldingen, inspecties, ontruimingsoefeningen en calamiteitenonderzoek. In 2024 is gestart met het genereren van managementinformatie om deze inzichten verder te verdiepen. Via resultaatgesprekken wordt actief gestuurd op kwaliteit en veiligheid, met ruimte voor reflectie en onderlinge uitwisseling tussen clustermanagers.

Landelijk Kwaliteitskader Forensische Zorg

Basis voor de kwaliteit van zorg bij DOOR

1



Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg

In 2024 is gewerkt aan het versterken van de samenhang in de begeleidingsvisie en de samenwerking tussen de onderdelen van de forensische zorg bij DOOR, met als doel een betere trajectvorming van beschermd wonen naar ambulante begeleiding. Door een toename van Wmo- en Wlz-cliënten stond het specialistisch karakter van de ambulante forensische zorg onder druk, wat aanleiding gaf tot hervorming samen met het Sociaal Domein. Daarnaast is geïnvesteerd in een veilig woon- en werkklimaat met de invoering van mobiele persoonsalarmering en eerder vernieuwd cameratoezicht.

2



Pijler 2: Forensisch vakmanschap

In 2024 heeft DOOR geïnvesteerd in de deskundigheid van medewerkers door functiedifferentiatie, de invoering van de rol van trajectcoördinator en gerichte opleidingsinspanningen. Nieuwe medewerkers volgen een forensische leerlijn als onderdeel van het inwerkplan, en er zijn stappen gezet om talent aan te trekken via zij-instroom en stageplaatsen. Deze initiatieven dragen bij aan betere coördinatie, doorstroom en borging van kwaliteit binnen de forensische zorg.

3



Pijler 3: Organisatie van zorg

In 2024 is Tragel succesvol gehercertificeerd voor de ISO 9001:2015-norm, geldig tot november 2027. Auditoren spraken hun waardering uit voor de positieve ontwikkeling binnen de organisatie, met nadruk op de zichtbaarheid van het bestuur en de bevologenheid van medewerkers. Interne audits, zoals die op de Triple-C-methodiek, boden waardevolle inzichten voor kwaliteitsverbetering en versterkten het visiegedreven werken in de teams.

4



Pijler 4: Samenwerking

In 2024 heeft DOOR verkend hoe de samenwerking in de keten verder te ontwikkelen. De daaropvolgende overleggen met ketenpartners met oog voor elkaars behoefte, taken en verantwoordelijkheden hebben geleid tot een verbeterde samenwerking. In 2025 zetten we deze koers voort.

Kwaliteit in beweging bij Tragel



Tragel is een maatschappelijke organisatie in Zeeland die mensen met een beperking ondersteunt bij het leiden van een goed leven. Het werken aan kwaliteit van zorg is een vast onderdeel van het dagelijks handelen en dit kwaliteitsbewustzijn willen we verder versterken. Door zichtbaar te maken waar we voor staan, stimuleren we leren en verbeteren en sluiten we beter aan bij wat nodig is om goede zorg te bieden. Binnen Tragel werken we hierbij met zowel het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023–2028 als het Kwaliteitskader Forensische Zorg, die richting geven aan hoe we kwaliteit organiseren, meten en verbeteren.



In 2024 zijn hierin belangrijke stappen gezet. Het systeem voor kwaliteitsregistratie en reflectie wordt leidend in de opvolging van signalen, incidenten en verbeteracties. Tegelijkertijd wordt op organisatieniveau bekeken hoe we de kwaliteit van zorg integraal willen benaderen en hoe het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) daarin ondersteunend kan zijn. Door procesmatig te werken en aanvullende afspraken te maken, ontstaat er meer houvast en eigenaarschap in de praktijk. Om het eigenaarschap over kwaliteit echt bij de teams te laten landen, is goede ondersteuning essentieel. Heldere verwachtingen, ruimte voor ontwikkeling en passende keuzes per team vormen hierin de sleutel. Dit draagt niet alleen bij aan borging van kwaliteit, maar ook aan medewerkerstevredenheid, stabiliteit en continuïteit van zorg.



Binnen de forensische tak van Tragel – DOOR – is in 2024 parallel gewerkt aan verdere professionalisering. Er is uitvoering gegeven aan het jaarplan met aandacht voor deskundigheidsbevordering, versterking van de begeleidingsvisie, en het toekomstbestendig positioneren van forensische zorg. Deze lijn wordt in 2025 voortgezet, met aandacht voor inhoud én organisatorische toekomst.

Clïentenervaring

De gesprekken met cliënten laten zien dat velen zich over het algemeen tevreden en veilig voelen in hun woon- en leefomgeving. Ze geven aan blij te zijn met hun woning, zichzelf te kunnen zijn en vertrouwen te hebben in de begeleiding. Cliënten waarderen het contact met begeleiders, voelen zich gehoord en ervaren ruimte om eigen keuzes te maken in het dagelijks leven.



- Tegelijkertijd signaleren cliënten ook aandachtspunten. Er is behoefte aan meer gezamenlijke activiteiten, ondersteuning bij het invullen van vrije tijd en – in sommige gevallen – aan meer fysieke hulp, bijvoorbeeld bij het douchen. Ook worden zorgen geuit over onrust in gemeenschappelijke ruimtes of over de eigen gezondheid, zoals valrisico's of aanvallen.
- Verschillende cliënten benoemen hoe belangrijk werk, dagbesteding, sport en uitstapjes voor hen zijn. Ze halen plezier en structuur uit deze activiteiten en willen zich hierin verder ontwikkelen. Ook zelfstandigheid in het wonen wordt gewaardeerd: cliënten geven aan uit te kijken naar een eigen appartement, het leuk te vinden om te koken of hun woning gezellig te maken. Tegelijkertijd ervaren sommigen spanning bij veranderingen zoals verhuizing of nieuwe begeleiders.
- Familie en sociale contacten spelen een grote rol in het dagelijks leven. Cliënten voelen zich gesteund door hun ouders, broers of zussen en geven aan hoe belangrijk deze band voor hen is. Ook worden vriendschappen en het ontvangen of op bezoek gaan bij anderen als waardevol ervaren.
- De gesprekken maken duidelijk dat cliënten zich bewust zijn van hun wensen en mogelijkheden. Ze denken na over hun toekomst, willen graag invloed uitoefenen op hun eigen leven en hechten waarde aan verbinding, veiligheid en persoonlijke groei. Deze ervaringen bieden waardevolle aanknopingspunten voor het blijven verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning binnen Tragel.



Contact

Afdeling Kwaliteit en Innovatie



Kwaliteit@tragel.nl



www.tragel.nl



Sterredreef 50, 4567 BL Clinge

SAMEN **doen!**