



Kwaliteitsbeeld
2025

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Bouwsteen 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
Bouwsteen 2: Ervaringen van cliënten	11
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	15
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	23
Reflecties	30
Slot	31



Voorwoord

Bij Linc naar Zorg draait het om mensen. Dat klinkt misschien vanzelfsprekend, maar in de praktijk vraagt het elke dag opnieuw om aandacht. Zeker in een zorglandschap dat continu verandert. Daarom blijven we steeds teruggaan naar de kern: wie zit er tegenover ons en wat heeft diegene nodig om verder te kunnen.

In dit kwaliteitsbeeld kijken we terug op 2024–2025. Een periode waarin we zijn gegroeid en waarin we stappen hebben gezet in onze organisatie en in de manier waarop we zorg bieden. Maar wat het meest is bijgebleven, zit niet in plannen of systemen. Het zit in het dagelijks contact. In kleine momenten waarin een cliënt zich gezien voelt. Daar ontstaat kwaliteit.

De uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek en het cliënt-ervaringsonderzoek laten dat ook zien. Bevlogen medewerkers maken het verschil. Tegelijk laten de resultaten zien waar het beter kan. Die signalen nemen we serieus. We hebben ze vertaald naar concrete stappen, zoals het verbeteren van woon- en werkomgevingen en het verder versterken van onze teams.

Ook binnen de organisatie hebben we gebouwd aan de toekomst. Het meerjarenbeleidsplan 2025–2028 is samen tot stand gekomen. Niet vanachter een bureau, maar in gesprek met elkaar. Het helpt ons om koers te houden, met blijvende aandacht voor mensgericht werken en ruimte voor professionals.

We kijken vooruit met vertrouwen. De komende jaren bouwen we verder op wat er staat. We investeren in leiderschap, in het slimmer organiseren van zorg en in goede samenwerking rondom de cliënt. Zodat we blijven doen wat nodig is, op een manier die past bij de mensen met wie we werken. In dit kwaliteitsbeeld kijken we daarom niet alleen terug, maar ook vooruit naar de periode 2026–2028. We maken zichtbaar waar we naartoe willen en welke stappen we daarin gaan zetten.

Samen met cliënten, medewerkers en partners blijven we bouwen. Aan een organisatie die dichtbij blijft, die ruimte geeft en die mogelijkheden ziet. Juist voor mensen die te vaak ‘nee’ hebben gehoord, willen wij er zijn met een oprecht en onderbouwd ‘ja’.

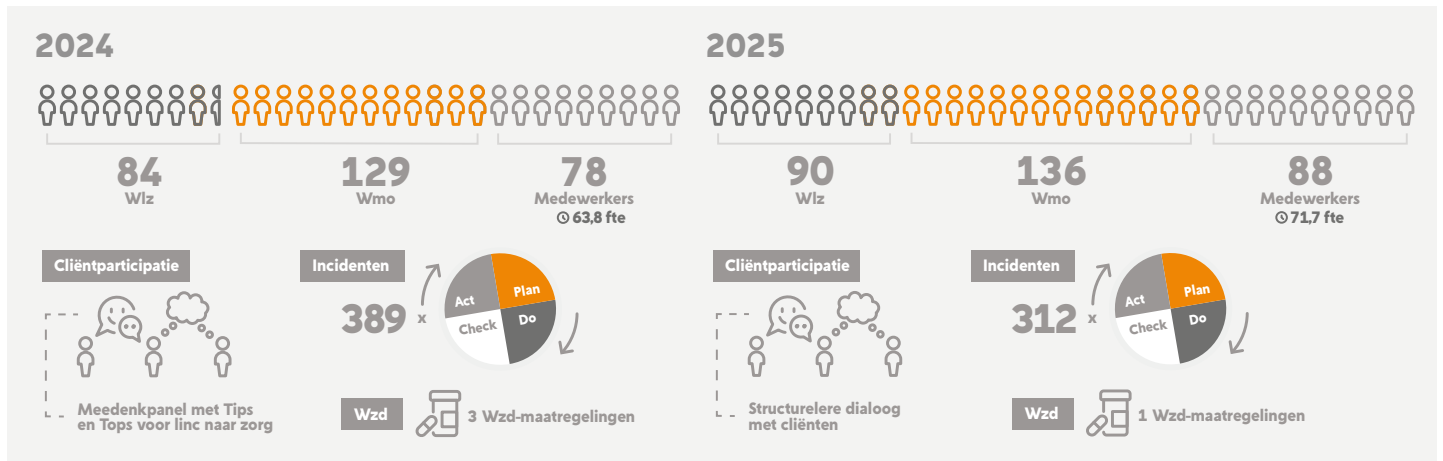
Tsjerk





Linc naar Zorg in cijfers

Onderstaand overzicht laat de belangrijkste cijfers zien over 2024 en 2025. Ze geven inzicht in de ontwikkeling van Linc naar Zorg en maken belangrijke thema's rondom kwaliteit en veiligheid concreet. Ze zijn de basis voor het kwaliteitsbeeld dat in de volgende hoofdstukken wordt uitgewerkt.



Kwaliteitsbeeld

In het contact tussen cliënt en coach, in de ruimte om te leren en in de keuzes die we als organisatie maken, wordt zichtbaar wat goede zorg betekent.

In dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe de kwaliteit van zorg en ondersteuning binnen Linc naar Zorg zich in de periode 2024–2025 heeft ontwikkeld. Tegelijk kijken we vooruit naar 2026–2028: welke ontwikkelingen willen we vasthouden, waarin willen we verder groeien en wat vraagt nog extra aandacht?

Het kwaliteitsbeeld volgt de bouwstenen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. Per bouwsteen brengen we in beeld wat we zien in de praktijk, wat we daarvan leren en welke richting we voor de komende jaren kiezen. Zo ontstaat een duidelijk beeld van kwaliteit in ontwikkeling en van de manier waarop wij bij Linc naar Zorg samen het verschil maken.



Bouwsteen 1

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen Linc naar Zorg is persoonsgerichte zorg niet alleen een methodiek, maar is het de kern van ons mensbeeld. Wij kijken naar de mens achter de indicatie. Kwetsbaarheid wordt niet gezien als beperking, maar als uitnodiging tot verbinding en ontwikkeling. Onze maatschappelijke opdracht is om samen met mensen deuren te openen die eerder gesloten leken.

Het individuele zorgproces begint daarom niet bij het zorgaanbod, maar bij het verhaal van de mens. Wat geeft betekenis? Wie zijn belangrijke anderen? Wat is eerder gebeurd? Welke stap helpt nu verder? We zoeken samen naar de juiste sleutel om beweging mogelijk te maken en perspectief te creëren.

De begrippen verbinden, ontwikkelen en ondernemen zijn daarbij geen abstracte kernwaarden, maar richtinggevende principes in het dagelijkse handelen. Zij vormen samen met de presentiebenadering en oplossingsgericht werken het kompas voor het zorgplan en voor de manier waarop zorg, wonen en begeleiding worden ingericht. Hoewel deze visie op persoonsgerichte zorg pas in 2025 is geformuleerd, werden in 2024 al concrete stappen gezet in deze richting. In de volgende paragraaf wordt hierop teruggeblikt.

Terugblik 2024 - 2025

In de periode 2024–2025 is binnen deze bouwsteen veel in beweging gezet om de kwaliteit van zorg en ondersteuning voor cliënten verder te versterken. Dit is terug te zien in verschillende onderdelen van het zorgproces: van de manier waarop het volledige beeld van cliënten in kaart wordt gebracht, tot de manier waarop wonen, begeleiding en digitale ondersteuning samenkomen. Ook het zorgvuldig omgaan met onvrijwillige zorg blijft een belangrijk aandachtspunt. In de volgende paragrafen wordt per thema toegelicht welke stappen zijn gezet en welke effecten dit heeft gehad voor cliënten.





Integratieve beeldvorming

Integratieve beeldvorming is de manier waarop Linc naar Zorg persoonsgerichte zorg concreet vormgeeft. Niet alleen de hulpvraag staat centraal, maar het volledige verhaal van de cliënt: achtergrond, netwerk, patronen, ontwikkelmogelijkheden en het sociaal-emotionele functioneren. Linc heeft geïnvesteerd in trainingen gericht op emotionele ontwikkeling, waarin medewerkers leren hoe de inzichten uit de Schaal voor Emotionele Ontwikkeling (SEO) kunnen worden gebruikt om de begeleiding af te stemmen op het sociaal-emotionele niveau van de cliënt. Dit helpt ons om beter te zien hoe een cliënt zich voelt, met emoties omgaat en contact maakt met anderen. Zo krijgen we een completer beeld van de persoon achter de indicatie en kunnen we de zorg beter laten aansluiten op wat voor hem of haar belangrijk is.

Sinds 2023 is deze manier van werken steeds meer onderdeel van ons dagelijks werk. In 2024–2025 hebben we dit verder versterkt door plannen en evaluaties vast te leggen in het cliëntdossier ONS. Dat helpt teams om samen met de cliënt keuzes te maken en om goed te zien wat iemand nodig heeft om verder te komen. De volgende stap is om dit overal binnen de organisatie op dezelfde manier te doen.



Gewoon Wonen

Gewoon Wonen laat zien hoe wonen in de wijk en ondersteuning door het team samenkomen om persoonsgerichte zorg te bieden. Cliënten wonen in hun eigen huis en leefomgeving en ontvangen begeleiding op maat, afgestemd op hun persoonlijke behoeften, mogelijkheden en ontwikkeldoelen. Daarbij staan autonomie, welzijn en persoonlijke ontwikkeling centraal. Deze werkwijze sluit aan bij de Houvast-aanpak, waarin niet de indicatie of het systeem leidend is, maar het leven van de cliënt. Vanuit gedeelde waarden zoals vertrouwen, eigen regie en mensgericht werken, en met inzet van werkwijzen binnen de presentiebenadering en het oplossingsgericht werken, wordt steeds gekeken naar wat voor de cliënt helpend is.

Sinds 2023 zijn voor Gewoon Wonen duidelijke doelen geformuleerd:

- verdere ontwikkeling van de ondersteuning,
- groei van het aantal cliënten,
- versterking van het team en het verder uitbouwen van methodieken en werkwijzen.

In de afgelopen periode is hierin zichtbaar vooruitgang geboekt. Het aantal Wlz-clieñten binnen Gewoon Wonen is gegroeid. Waar de ondersteuning eerst vooral in de regio Den Bosch werd geboden, is Gewoon Wonen sinds 2024 ook actief in Tilburg. Tegelijk is het team stabiel geworden en beter op elkaar afgestemd, waardoor meer cliënten op een persoonsgerichte manier begeleid kunnen worden.



“Ze doen wat nodig is en gaan uit van wat ik wil”



Gilbert, 58

Lees het hele verhaal



De Houvast-aanpak geeft richting aan onze ondersteuning. Niet in een groep, maar in de eigen woning en wijk van de cliënt. De begeleiding sluit aan op het dagelijks leven. Medewerkers kijken steeds wat nodig is, geven ruimte voor eigen regie en zoeken samen met de cliënt naar wat werkt.

Waar mogelijk plannen we vooruit, maar we zijn er ook op onverwachte momenten. Plannen en afspraken verwerken we in ONS, zodat er overzicht en duidelijkheid is. Deze werkwijze vraagt om blijvende aandacht. Niet om meer regels, maar om werken vanuit dezelfde visie en goed beschrijven wat helpt. Zo borgen we kwaliteit en continuïteit, ook als we groeien en uitbreiden naar nieuwe regio's.



Scan de QR-code hiernaast en lees meer over Gewoon Wonen

Digitale borging van het zorgproces

Digitalisering ondersteunt de persoonsgerichte zorg binnen Linc. We werken met ONS, waarin het zorgproces, afspraken en opvolging worden vastgelegd. Dit helpt medewerkers om methodisch te werken en draagt bij aan overzicht, continuïteit en transparantie in de ondersteuning van cliënten.

Via Caren Zorgt kunnen cliënten hun eigen dossier inzien. Het gebruik nam in 2025 toe: van 18 geactiveerde accounts in april (7,6% van alle cliënten) naar 33 in oktober (13,5%). Hoewel het gebruik nog beperkt is, laat deze stijgende lijn zien dat digitale inzage kan bijdragen aan transparantie en eigen regie.

Ook zijn in 2024 en 2025 stappen gezet om het zorgproces verder te digitaliseren. Er is een app ontwikkeld met als doel continu feedback van zowel cliënten als medewerkers te ontvangen op het zorgproces. In 2025 is de laatste pilot afgerond waarbij inzichten zijn opgehaald om de app vanaf 2026 door te ontwikkelen.

Terughoudendheid inzet Wet zorg en dwang

Binnen de WLZ-populatie is in de afgelopen twee jaar sprake van groei: van 84 cliënten in 2024 naar 90 cliënten in 2025. Tegelijkertijd bleef het aantal Wzd-maatregelen beperkt. In 2024 ging het om 3 maatregelen en in 2025 om 4 maatregelen. Daarmee gaat het in beide jaren om een klein deel van de cliënten.

Jaar	Aantal WLZ-clianten	Aantal Wzd-maatregelen	% WLZ met Wzd
2024	84	3	3,6%
2025	90	4	4,4%

De maatregelen die in 2025 zijn geregistreerd, hadden betrekking op cliënt specifieke situaties waarin sprake was van ernstig nadeel, zoals psychiatrische ontregeling, suicidaliteit of acute agressie. Het ging daarbij onder meer om het beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten, tijdelijk wonen op locatie in een noodsituatie en een eenmalige fixatie bij acute agressie.

Deze cijfers sluiten aan bij de visie van Linc naar Zorg dat onvrijwillige zorg alleen wordt toegepast als uiterste middel. Binnen het Wzd-beleid staat het uitgangspunt 'nee, tenzij' centraal: onvrijwillige zorg wordt in principe niet geboden, tenzij sprake is van ernstig nadeel en vrijwillige alternatieven onvoldoende blijken. Daarbij wordt steeds eerst gezocht naar passende alternatieven, wordt de situatie zorgvuldig geanalyseerd en vindt besluitvorming plaats in overleg met de cliënt, het netwerk en betrokken deskundigen, volgens het stappenplan.

Dat het aantal maatregelen beperkt is, betekent niet dat het thema minder aandacht vraagt. Juist bij een kleine groep cliënten met complexe problematiek is blijvende deskundigheid belangrijk. In 2025 is het Wzd-beleid geactualiseerd, beschikt Linc naar Zorg over twee Wzd-functionarissen en zijn teams geschoold in het herkennen, afwegen en zorgvuldig registreren van onvrijwillige zorg. Waar onvrijwillige zorg toch nodig is, wordt deze altijd tijdelijk ingezet, periodiek geëvalueerd en zorgvuldig vastgelegd, inclusief afspraken over afbouw.

Vooruitblik 2026 - 2028

In de periode 2026–2028 gaan we de persoonsgerichte zorg die we bieden, verder versterken:

Persoonsgericht én planmatig

In de periode 2026–2028 ligt de focus op het verder uniformeren en versterken van het zorgproces, zodat zorgplannen, risico-inventarisaties en evaluaties door iedereen op dezelfde manier worden toegepast en gericht bijdragen aan de ontwikkeling en ondersteuning van de cliënt.

Tegelijkertijd blijft de relatie tussen cliënt en begeleider de kern van de ondersteuning. Vertrouwen, betrokkenheid en menselijkheid vormen het uitgangspunt voor elke interactie. De uitdaging ligt in het combineren van deze persoonlijke, relationele aanpak met meer structuur en borging, zodat maatwerk en professionalisering elkaar versterken.

Digitale versterking van het zorgproces en eigen regie

De komende jaren zet Linc in op het verder vergroten van cliëntbetrokkenheid en eigen regie. Daarom wordt het gebruik van Caren Zorgt verder gestimuleerd, zodat meer cliënten actief inzicht hebben in hun dossier en kunnen deelnemen aan evaluaties en bijstellingen van hun doelen. Ook wordt digitale ondersteuning steeds meer ingezet om niet alleen informatie vast te leggen, maar ook het gesprek over doelen, voortgang en veiligheid te ondersteunen, met actuele zorgplannen en heldere vastlegging van afwegingen.

Minimalisering en reflectie op onvrijwillige zorg

Wij blijven de Wet zorg en dwang (Wzd) zorgvuldig toepassen, waarbij vrijheid, veiligheid en eigen regie het uitgangspunt vormen. In 2028 is de inzet van onvrijwillige zorg nog steeds beperkt en zorgvuldig onderbouwd. Wzd-maatregelen worden structureel geëvalueerd en benut om blijvend te leren en het individuele zorgproces verder te versterken. Reflectie op alternatieven voor vrijheidsbeperking maakt daarmee een vast onderdeel uit van onze professionele werkwijze.

Persoonsgerichte overgangen tussen zorgvormen

Gewoon Wonen wordt verder ontwikkeld en uitgebreid, zodat meer cliënten met een Wlz-indicatie in hun eigen woning en wijk kunnen wonen. Dit past bij onze ambitie



om cliënten stap voor stap te begeleiden van wonen in een instelling naar zelfstandig wonen. Kleinschalig, dichtbij en op maat.

Voor Bouwsteen 1 betekent dit dat overgangen tussen woon- en zorgvormen zorgvuldig worden begeleid. De stap van intramuraal naar extramuraal wonen is meer dan een praktische verandering. Het is een belangrijke fase in het leven van een cliënt. Stabiliteit, veiligheid en vertrouwen zijn daarbij essentieel.

In de periode 2026–2028 versterken we daarom de begeleiding rondom deze overgangen. We werken hierin nauw samen met intramurale partners. Zo zorgen we dat cliënten deze stap veilig en stabiel kunnen zetten, met behoud van regie en vertrouwde ondersteuning. Keuzes rondom wonen en begeleiding sluiten daarbij steeds aan op wat een cliënt nodig heeft om verder te komen.

Wonen als integraal onderdeel van persoonsgerichte ondersteuning

De woonomgeving heeft grote invloed op gedrag, prikkelverwerking, zelfstandigheid en mee doen in de maatschappij. Daarom ziet Linc naar Zorg het wonen niet als een facilitaire randvoorwaarde, maar als een belangrijk onderdeel van het zorgproces. Een passende woonvorm kan stabiliteit en ontwikkeling ondersteunen, terwijl een ongeschikte woonomgeving juist kan leiden tot stagnatie of escalatie.

In de periode 2026–2028 wordt de samenhang tussen wonen en zorg verder versterkt. Woonvormen worden bewuster gekoppeld aan de ondersteuningsvraag en ontwikkeldoelen van cliënten.

“Hier leer ik echt op eigen benen staan.”



Jason, 23

Lees het hele verhaal



Bouwsteen 2

Ervaringen van cliënten

Wat voelt goed, wat werkt en wat kan beter? Door te luisteren naar onze cliënten ontdekken we dat iedere dag opnieuw. Hun ervaringen vormen de leidraad voor hoe we zorg bieden, ontwikkelen en verbeteren.

De ervaringen van cliënten zijn een belangrijke bron voor het versterken van de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Bij Linc naar Zorg worden deze ervaringen op verschillende manieren verzameld: via het cliëntervaringsonderzoek, via klachten en signalen, en door regelmatig in gesprek te gaan met de cliënt, bijvoorbeeld in het MDO en via de cliëntenraad. Deze bronnen geven een compleet beeld van hoe cliënten de ondersteuning ervaren. De uitkomsten worden binnen teams besproken en gebruikt om de zorg en begeleiding verder te verbeteren, zodat we continu blijven leren en ontwikkelen.

Terugblik 2024 - 2025

In deze terugblik kijken we naar wat cliënten de afgelopen jaren hebben ervaren, welke waardering zij gaven en welke verbeterpunten naar voren kwamen. We beschrijven de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek van 2025, de signalen en klachten, en hoe Linc naar Zorg hier concreet op heeft gereageerd.

Cliëntervaringsonderzoek

In 2025 is het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd met Quality Qube. De respons bedroeg 38% (83 cliënten). Het gemiddelde rapportcijfer kwam uit op een 7,9 en de Net Promoter Score op +21, wat laat zien dat cliënten overwegend positief zijn over de ondersteuning. Cliënten waarderen vooral de respectvolle houding van coaches, hun betrokkenheid, de geboden structuur, duidelijkheid en de ruimte voor eigen keuzes. Het onderzoek laat ook aandachtspunten zien, zoals het aanbod van activiteiten, communicatie, het nakomen van afspraken en de inrichting van de woonomgeving.

Naar aanleiding van deze inzichten zijn in 2025 concrete verbeteracties geformuleerd en uitgevoerd. Op de locatie Lindeboom is het interieur vernieuwd, zijn de ruimtes huiselijker ingericht en is de tuin aangepast. Voor de locatie in Tilburg zijn verbeterideeën uitgewerkt, die in 2026 in overleg met de eigenaar van het pand verder worden besproken. De recent opgeleverde locatie Dorpsstraat beschikt over



moderne voorzieningen maar ook daar was ruimte voor verbetering, zo werd de ventilatie aangepakt.

Daarnaast gaven cliënten aan behoefte te hebben aan meer activiteiten. Daarom zijn verschillende dagbestedingslocaties bezocht om het aanbod opnieuw te verkennen. Ook is samenwerking met de Talententoeer opgestart. Dat is een werkwijze om met cliënten op zoek te gaan naar dagbesteding en activiteiten die echt passen bij de behoefte van de cliënt. Samen met de cliëntenraad wordt in 2026 bekeken welke activiteiten Linc zelf nog kan organiseren om cliënten verder te activeren en ondersteunen.

Klachten en signalen

We willen bij Linc naar Zorg een open cultuur, waarin iedereen zijn zorgen veilig kan delen. Wie een signaal, onvrede of klacht heeft, kan daarbij gebruikmaken van de klachtenregeling en de informatie op de klachtenpagina van Linc naar Zorg.

In 2024 werden vier klachten geregistreerd. Deze gingen voornamelijk over communicatie, opvolging en bereikbaarheid. Zo waren er klachten van cliënten die moeite hadden met contact, klachten die al intern waren opgelost voordat formele stappen nodig waren, en situaties waarin klachten meerdere keren opnieuw in beeld kwamen.

“Hier houden ze zich aan de afspraken. Dat geeft me rust.”



Samantha, 32

Lees het hele verhaal



In 2025 kwamen enkele klachten binnen. Die laten zien dat de procedure in de basis goed werkt, maar beter kan. Eén klacht werd ingetrokken omdat snel werd gehandeld. Een andere klacht, van een kwetsbare cliënt, liep langer en moeizamer, mede doordat de vertrouwenspersoon tijdelijk ontbrak. Ook bleek dat de standaardtermijn van zes weken niet altijd past bij complexe situaties. Daar is soms meer tijd voor nodig. De klachten laten zien dat signalen meestal op tijd worden opgepakt. Wel is het belangrijk om bij complexe situaties eerder de klachtenfunctionaris in te schakelen, heldere afspraken te maken en de opvolging goed te bewaken.



Scan de code hiernaast om direct naar de klachtpagina te gaan

Structurele dialoog met cliënten (Cliëntenraad)

Naast formele metingen vinden we het belangrijk dat we continu in gesprek blijven met cliënten over de ondersteuning die zij ontvangen. Cliëntervaringen worden daarom op verschillende manieren opgehaald en besproken.

In de afgelopen jaren is gewerkt met een meedenkpanel, waarin cliënten met elkaar en met medewerkers in gesprek gingen over onderwerpen die zij belangrijk vinden. Deze gesprekken leverden waardevolle inzichten op over het dagelijks leven van cliënten en mogelijke verbeterpunten binnen de organisatie.

Daarnaast wordt ook tijdens de MDO's regelmatig feedback van cliënten opgehaald over hun ondersteuning en dagelijks functioneren. Deze gesprekken bieden belangrijke inzichten in hoe cliënten de begeleiding ervaren.

In 2025 heeft het meedenkpanel zich ontwikkeld tot de huidige cliëntenraad, waarmee cliënten op een meer structurele manier worden betrokken bij de ontwikkeling van de organisatie.

Vooruitblik 2026 - 2028

Voor de komende jaren ligt de focus op het verder versterken van het gebruik van cliëntervaringen om de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren:

Jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken

Linc voert de komende jaren jaarlijks cliëntervaringsonderzoek uit. Door dit elk jaar te herhalen, wordt niet alleen zichtbaar hoe cliënten de ondersteuning op dat moment ervaren, maar ook welke ontwikkelingen en terugkerende patronen er in de tijd te zien zijn. Zo kan Linc signalen sneller oppakken, gericht bijsturen en tijdig inspelen op wat cliënten nodig hebben.

Cliëntenraad doorontwikkelen

Daarnaast wordt de cliëntenraad verder doorontwikkeld, zodat cliënten op een structurele en gezamenlijke manier kunnen meedenken over onderwerpen die voor hen belangrijk zijn.

MDO's benutten voor betere zorg

Ook signalen uit MDO's worden beter benut. Feedback, observaties en vragen van cliënten tijdens MDO's worden systematisch verzameld en gebruikt als input voor kwaliteitsverbetering.

Klachten nog beter benutten om te leren

Door de groei van de organisatie krijgt de interne klachtenfunctionaris in 2026–2028 een grotere rol. De klachtenregeling wordt daarop aangepast, zodat duidelijk is welke klachten intern worden opgepakt en wanneer de externe klachtenfunctionaris van Zorgbelang wordt betrokken.

Zo blijft het voor cliënten makkelijk om hun zorgen te delen en kan de organisatie sneller reageren. Door de interne klachtenfunctionaris eerder in te schakelen, leren we sneller van signalen en verbeteren we de ondersteuning. Tegelijk blijft de onafhankelijke rol van Zorgbelang geborgd.



Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling

Bij Linc naar Zorg weten we dat goede zorg begint bij sterke medewerkers. Ontwikkeling gaat daarbij verder dan scholing alleen. Het gaat om samen leren, groeien en de ruimte krijgen om talenten te benutten. In deze bouwsteen laten we zien wat we in 2024–2025 hebben gedaan en hoe het Strategisch Ontwikkelplan vanaf 2026 richting geeft aan een lerende en vitale organisatie.

Terugblik 2024 - 2025

De periode 2024–2025 stond bij Linc naar Zorg in het teken van groei, leren en professionalisering. Medewerkers kregen de kans zich verder te ontwikkelen, teams versterkten hun samenwerking en de organisatie investeerde in een gezonde, veilige en inspirerende werkomgeving. In dit hoofdstuk kijken we terug op de belangrijkste activiteiten en initiatieven. Samen vormen deze acties de basis voor een continu lerende organisatie waarin kwaliteit van zorg, samenwerking en welzijn van medewerkers hand in hand gaan.

Professionele ontwikkeling en scholingen

Om de groei en deskundigheid van onze medewerkers verder te versterken, zijn in 2024–2025 diverse activiteiten, scholingen en trainingen ingezet:

- POP-gesprekken: medewerkers hebben persoonlijke ontwikkelgesprekken waarin zij hun professionele doelen vaststellen en bespreken.
- Discovery Insights trainingen: alle teams hebben in 2025 deelgenomen aan de eerste training; sommige teams hebben het vervolgtraject afgerond. De inzichten zijn geborgd in het kwadrantenmodel, zodat sterke punten en ontwikkelpunten structureel benut worden.
- Good Habitz: geïntroduceerd in 2025; online, praktijkgerichte leerprogramma's die flexibel inzetbaar zijn en gekoppeld aan persoonlijke ontwikkeldoelen.
- Intervisie: voor alle teams mogelijk gemaakt; Gewoon Wonen-teams gebruiken de Houvast-aanpak om gestructureerd te reflecteren en kennis te delen.
- Omgaan met agressie: training voor professioneel reageren op grensoverschrijdend gedrag en agressie, inclusief nazorg en teamondersteuning.
- Presentiebenadering: training voor alle medewerkers gericht op het toepassen van de presentietheorie: medewerkers zijn er voor de cliënt vanuit oprechte aandacht,



nabijheid en betrouwbaarheid, en stemmen hun handelen af op het tempo en de leefwereld van de cliënt.

- Oplossingsgericht werken: training voor alle medewerkers gericht op het werken vanuit mogelijkheden en krachten van de cliënt: medewerkers formuleren samen doelen, maken kleine stappen en successen zichtbaar, en sluiten aan bij motivatie en wensen van de cliënt.
- Themascholingen: diverse scholingen die volgen uit onze thematische werkgroepen.

Daarnaast is er eind 2025 een Coach Leren & Ontwikkelen gestart om teams en HR te begeleiden bij strategische ontwikkeling, teamontwikkeling en koppeling van scholingen aan team- en organisatiedoelen.

Werkklimaat en omgeving

In de periode 2024–2025 heeft Linc naar Zorg met de RI&E's (Risico-Inventarisatie & -Evaluatie) op de locaties Dorpsstraat, de Rompertsebaan en De Lindeboom een duidelijk overzicht gekregen van de belangrijkste risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en psychosociale arbeidsbelasting. De RI&E bracht concrete knelpunten aan het licht, zoals het ontbreken van een bedrijfshulpverleningsplan, het niet houden van ontruimingsoefeningen, gebrekkige brandwerende voorzieningen en verbeterpunten in de inrichting van werkruimtes. Tegelijkertijd werd zichtbaar waar al sterke randvoorwaarden aanwezig waren, zoals BHV'ers, preventiemedewerker, POP-gesprekken en trainingen in de-escalatie en oplossingsgericht werken.

Op basis van de RI&E's kon een plan van aanpak worden opgesteld met concrete maatregelen, verantwoordelijken en termijnen. Een deel van de maatregelen, zoals het opstellen van ontruimingsprocedures, het trainen van BHV'ers en het verbeteren van werkplekvoorzieningen, is uitgevoerd of ingepland, terwijl andere punten, zoals akoestiek en binnenklimaat, nog in ontwikkeling zijn.

Naast deze verbeteringen investeert Linc naar Zorg in een gezonde en prettige werkomgeving. Denk aan ergonomische werkplekken en activiteiten zoals Linc-dagen, die de samenwerking versterken. De RI&E's hebben zo niet alleen bijgedragen aan een veiliger werkklimaat, maar ook aan de ontwikkeling van medewerkers en de samenwerking binnen de organisatie.



Kennisdeling: themagerichte werkgroepen

Werkgroepen zorgen ervoor dat medewerkers blijven in hun vak. Zij behandelen thema's zoals middelengebruik, suicidepreventie, medicatie en privacy. Zo blijven medewerkers op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen en kunnen zij hun werk veilig en professioneel uitvoeren.

Linc kompas voor de teams

In 2024 hebben alle teams binnen Linc naar Zorg hun eigen Linc kompas uitgewerkt. Dat gebeurde niet alleen op papier, maar vooral in gezamenlijke teamreflecties, waarin teams met elkaar in gesprek gingen over vragen als: voor wie zijn wij er, wat is onze bedoeling als team, wat vraagt onze doelgroep van ons en hoe willen wij daarin handelen? Door deze gesprekken hebben teams hun werkwijze, uitgangspunten en professionele afwegingen scherper in beeld gebracht.

Het Linc kompas helpt teams om het dagelijkse werk meer richting en samenhang te geven. Teams hebben hierdoor duidelijker geformuleerd wat hun opdracht is, welke doelgroep zij bedienen en wat dat betekent voor de manier waarop zij begeleiding bieden. Dat zorgt voor meer eenduidigheid in het handelen, meer houvast voor medewerkers en een betere basis om cliënten passend te ondersteunen.



“We hebben nu scherper voor ogen wie we zijn en wat we willen bieden.”

Daarnaast heeft het werken met het Kompas ook iets belangrijks gebracht in de samenwerking binnen teams. Medewerkers geven aan dat zij elkaar beter hebben leren kennen, meer zicht hebben gekregen op elkaars kwaliteiten en valkuilen en zich veiliger voelen om feedback te geven. Daarmee ondersteunt het Kompas niet alleen de inhoud van het werk, maar ook de ontwikkeling van teams als professionele leergemeenschap.

De teamreflecties hebben ook geholpen om lastige thema's bespreekbaar te maken. Zo is binnen teams stilgestaan bij onderwerpen als afstand en nabijheid in het contact met cliënten, eigen regie versus overnemen, zorgmijding, voorbeeldgedrag en de vraag hoe medewerkers hun rol bewust en professioneel invullen. Juist door dit soort thema's samen te onderzoeken, ontstaat meer bewustwording en een sterker gezamenlijk professioneel kader.

Deze werkwijze maakt ook duidelijk dat borging blijvende aandacht vraagt. Een kompas is niet iets dat eenmalig wordt opgesteld en daarna af is. Teamsamenstellingen veranderen, cliëntsituaties veranderen en ook de context van het werk is voortdurend in beweging. Daarom blijven teams hun Kompas gebruiken om te reflecteren, afspraken te toetsen en waar nodig bij te stellen. Op die manier ondersteunt het Linc kompas teams bij het leveren van persoonsgerichte zorg en draagt het bij aan een cultuur van blijvend leren, verbeteren en samenwerken.

Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) 2025

In mei 2025 is aan alle 84 medewerkers gevraagd deel te nemen aan het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO). 79% heeft het MTO ingevuld. De resultaten laten zien dat medewerkers positief zijn over hun werk en de organisatie. Zelfs hebben we op basis van het MTO het certificaat 'Best Workplace 2025' behaald. Sterke punten waren bevlogenheid, sociale veiligheid en de ruimte die medewerkers ervaren om zichzelf te zijn. Tegelijkertijd kwamen verbeterpunten naar voren, met name rond werkplekken en agressie richting medewerkers.

Naar aanleiding van deze uitkomsten is in het laatste kwartaal van 2025 een vitaliteitsplan voor 2026 opgesteld en zijn alvast een aantal acties gestart. Dit betrof onder andere de inzet van een nieuwe proactieve arbodienstverlening, verzuimtrainingen voor leidinggevenden, GoodHabitx en Discovery Insights, trainingen omgaan met agressie, versterking van nazorg, ergonomische verbeteringen en de start van een coach Leren & Ontwikkelen.



Vooruitblik 2026 - 2028

Ook in de komende jaren blijft Linc naar Zorg investeren in professionele ontwikkeling, sterke teams en een gezond werkklimaat. Het Strategisch Ontwikkelplan Medewerkers wordt vanaf begin 2026 geïmplementeerd en biedt een overkoepelend kader voor leren en ontwikkelen, gekoppeld aan POP-gesprekken, het plan vitaliteit en werkdruk, en andere initiatieven voor scholing en teamontwikkeling. Ook in deze periode ligt de nadruk op een persoonsgerichte benadering, waarin medewerkers worden ondersteund om het maximale uit hun talenten te halen en cliënten optimaal te begeleiden.

Het MTO wordt vanaf 2026 jaarlijks herhaald, zodat de tevredenheid, betrokkenheid en het welzijn van medewerkers continu gemonitord kunnen worden en direct in acties kunnen worden vertaald.

Strategisch Ontwikkelplan Medewerkers

In 2026 wordt het Strategisch Ontwikkelplan Medewerkers geïmplementeerd. Dit plan vormt het kader voor drie jaar. Het legt samen met medewerkers de basis om de persoonsgerichte benadering verder vorm te geven en sluit aan op doelen uit POP-gesprekken, het plan vitaliteit en werkdruk, en andere initiatieven voor leren en ontwikkelen.

Visie op professionaliteit

Het plan schept een helder kader voor wat Linc naar Zorg verwacht van medewerkers in hun rol en functioneren. Het geeft richting aan zowel individuele als teamontwikkeling, en maakt duidelijk welke professionele normen en ambities centraal staan.

Professionalisering en deskundigheidsbevordering

Medewerkers krijgen toegang tot gerichte scholing, trainingen en intervisieprogramma's, afgestemd op de behoeften van zowel teams als individuele medewerkers. Belangrijke modules zijn:

- Presentiebenadering, Oplossingsgericht Werken en Emotionele Ontwikkeling voor verdieping in relationeel, krachtgericht en ontwikkelingsgericht werken.
- Reflectie- en verdiepingsbijeenkomsten om opgedane kennis en vaardigheden praktisch te borgen.
- Good Habitz en Omgaan met agressie, die verder geïntegreerd worden in persoonlijke- en teamontwikkeltrajecten.



POP-gesprekken

De persoonlijke ontwikkeldoelen uit POP-gesprekken worden gekoppeld aan concrete opleidings- en coachingmogelijkheden, zodat leren direct verbonden is met individuele ambities en praktijkbehoeften.

Begeleiding van nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers krijgen een gestructureerd inwerk- en coachingsprogramma, ondersteund door de coach Leren & Ontwikkelen, die ook individuele coaching, teamontwikkeling, reflectie, vitaliteitsdoelen en portfolio-beheer faciliteert.

Professionele cultuur en vitaliteit

Het plan stimuleert reflectie, samenwerking en kennisdeling binnen en tussen teams en bouwt verder op het in 2024 geïntroduceerde teamkompas.

Door deze strategische aanpak worden individuele ambities en teamdoelen verbonden met de mogelijkheden die Linc naar Zorg biedt. Zo ontstaat een samenhangend systeem waarin professionalisering, persoonsgerichte zorg en kwaliteit continu versterkt en geborgd worden.

Sterke teams en gezamenlijke waarden

Sterke teams zijn de sleutel tot goede zorg: zij creëren stabiliteit, vertrouwen en continuïteit voor cliënten. Onze ambitie is dat medewerkers eigenaarschap voelen, samenwerken vanuit gedeelde waarden en elkaar versterken. Teams krijgen richting via duidelijke kaders zonder hun zelfstandigheid te beperken. Linc naar Zorg-dagen, intervisie, themasessies en sociale activiteiten blijven de verbinding tussen collega's en locaties versterken. Een actief sociaal intranet maakt informatie toegankelijk en bevordert kennisdeling: de digitale deur naar elkaar.

Leiderschap als sleutel

Leidinggevenden vervullen een verbindende rol: zij helpen medewerkers balans te vinden tussen autonomie en gezamenlijkheid, geven vertrouwen, faciliteren groei en zorgen dat iedereen weet waar de organisatie naartoe beweegt.

Vitaliteit en werkdruk

Structurele investeringen in vitaliteit en deskundigheid blijven een prioriteit. Nascholingsprogramma's rond presentie en oplossingsgericht werken zorgen voor verdieping, terwijl er aandacht blijft voor werkdruk, agressie en emotionele belasting.



Zo ervaren medewerkers steun, weten ze waar hulp beschikbaar is en krijgen zij ruimte om zich verder te ontwikkelen.

Teams werken binnen duidelijke kaders en krijgen alle ondersteuning om optimaal samen te werken. De samenwerking met BrabantSport wordt voortgezet en teamtrainingen blijven gericht op samenwerking, gezonde voeding, balans en energie.

Werkklimaat monitoren: RI&E, MTO, MIM



In 2026–2028 zet Linc naar Zorg de RI&E op de locaties Dorpsstraat, Rompertsebaan en De Lindeboom en Van Maarseveenstraat in om arbeidsomstandigheden, veiligheid en gezondheid continu te monitoren. Fysieke risico's zoals brandveiligheid, ergonomie en binnenklimaat, én psychosociale arbeidsbelasting worden actief opgevolgd, zodat medewerkers veilig, gezond en professioneel kunnen werken.

De RI&E wordt gekoppeld aan het MTO, zodat de ervaringen en tevredenheid van medewerkers direct terugkoppeling geven op knelpunten en prioriteiten. De MIM-commissie, een interne groep die meldingen over incidenten met medewerkers verzamelt en opvolgt om de veiligheid en het welzijn van personeel te verbeteren, rapporteert aan de directie over meldingen en incidenten. Hierdoor worden concrete risico's en verbeterpunten uit de praktijk zichtbaar. Op basis van concrete risico's en verbeterpunten worden verbeteracties opgesteld.

De organisatie volgt systematisch welke maatregelen zijn uitgevoerd, welk effect dit heeft op veiligheid, gezondheid en professioneel handelen, en hoe medewerkers dit ervaren. Zo ontstaat een continu verbeterproces waarin RI&E, MTO en MIM elkaar versterken.

Kennisdeling: werkgroepen

De werkgroepen houden medewerkers up-to-date en borgen deskundigheid op thema's zoals middelenbeleid, suïcidepreventie, seksualiteit, AVG, medicatie en meldcode kindermishandeling.

“Gelijkwaardigheid voel je hier overal, en dat maakt het speciaal om bij Linc te werken.”



David, 28

Lees het hele verhaal



Bouwsteen 4

Inzicht in kwaliteit

Bouwsteen 4 geeft een overzicht van hoe Linc naar Zorg inzicht krijgt in de kwaliteit van zorg en ondersteuning. In de terugblik 2024–2025 laten externe en interne audits, visitaties, incidentregistraties en organisatieontwikkeling zien wat goed gaat en waar verdere versterking nodig is. Voor 2026–2028 ligt de focus op het borgen van verbeteringen, het versterken van de PDCA-cyclus, het optimaliseren van risicomanagement en het benutten van informatie, zodat leren en verbeteren in de praktijk wordt toegepast.

Terugblik 2024 - 2025

In de periode 2024–2025 heeft Linc naar Zorg belangrijke stappen gezet om inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Externe en interne audits, een visitatie door Buro3o, systematische registratie en analyse van incidenten en gerichte organisatieontwikkeling hebben duidelijk gemaakt wat goed werkt en waar verdere verbeteringen nodig zijn. Deze periode vormde daarmee de basis voor leren, versterken en continu verbeteren van de zorgpraktijk.

Audits als kompas: externe audits

In 2024 en 2025 heeft Linc naar Zorg externe audits laten uitvoeren door Walvis Certificatie, waarbij het kwaliteitsmanagementsysteem werd getoetst aan ISO 9001:2015. De audit richtte zich op de inrichting en werking van processen, naleving van wet- en regelgeving, klantgerichtheid, risicobeheersing en continue verbetering.

De audit in 2025 bevestigde dat de basis van het kwaliteitsmanagementsysteem goed op orde is. Processen zijn methodisch ingericht, hulpmiddelen zoals cliëntdossiers voldoen aan de norm, en verbetermaatregelen uit eerdere audits zijn opgevolgd. Er werden ook aandachtspunten zichtbaar: het uitvoeren van interne audits, het expliciet maken en wege van risico's, en het beter benutten van informatie, bijvoorbeeld rondom incidenten en privacy, vraagt verdere ontwikkeling.

Daarnaast blijkt dat de samenhang en systematiek in cyclisch werken (plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen) nog niet overal even zichtbaar of consequent is doorgevoerd, en dat beschikbare informatie nog niet altijd optimaal wordt gebruikt om organisatiebreed te leren en te verbeteren.



Op basis van deze inzichten worden concrete acties opgepakt om het kwaliteitsmanagementsysteem verder te versterken. De komende periode ligt de focus op het uitvoeren en plannen van interne audits, het verder ontwikkelen van risicomangement, het beter benutten van beschikbare informatie en het versterken van de PDCA-cyclus, zodat verbeteringen niet alleen worden ingezet, maar ook worden geborgd. De externe audit fungeert daarmee als een belangrijke spiegel en richtinggever voor de verdere ontwikkeling van kwaliteit binnen Linc naar Zorg.

Audits als kompas: interne audits

In 2024 en 2025 heeft Linc naar Zorg interne audits uitgevoerd om inzicht te krijgen in de werking van belangrijke processen, zoals de klachtenregeling en onderaannemerschap. De audits lieten zien dat de basis goed op orde is, maar dat uitvoering in de praktijk soms afwijkt van het beleid. Zo is de klachtenregeling inhoudelijk volledig, maar nog niet altijd goed vindbaar of bekend bij cliënten, en het proces rond onderaannemerschap is op onderdelen verouderd. Ook zijn verantwoordelijkheden en werkwijzen niet overal duidelijk.

Daarom zijn verbeteracties gestart, waaronder het versterken van de klachtenregeling, het anders positioneren van de interne klachtenfunctionaris, het actualiseren van processen zoals onderaannemerschap en het versterken van eigenaarschap binnen teams.

Leren en versterken door externe blik: visitatie door Buro3o



In april 2025 heeft Buro3o een visitatie uitgevoerd bij Linc naar Zorg. Het volledige verslag hiervan is terug te vinden via de QR-code.

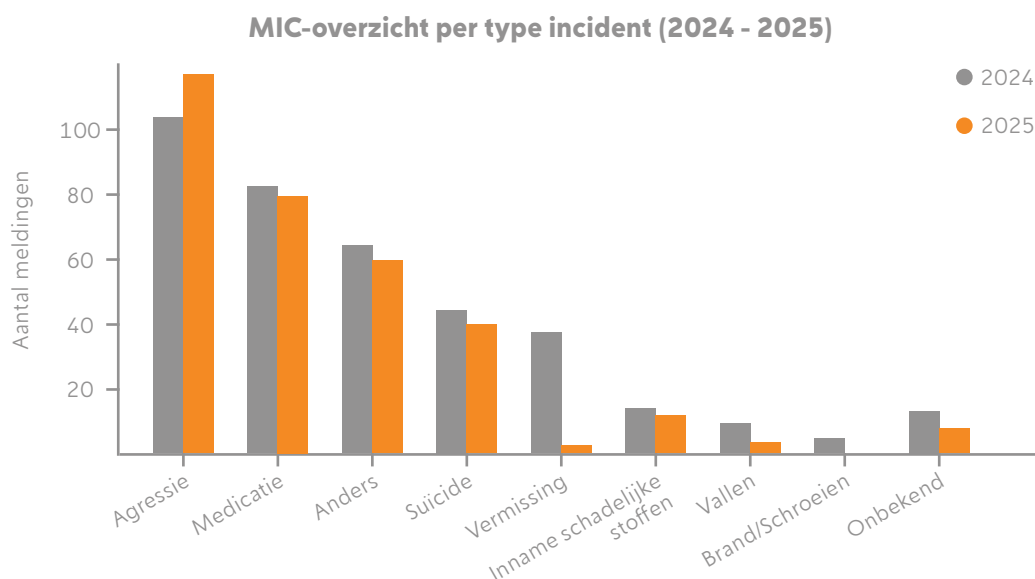
Tijdens deze visitatie is in open gesprek gekeken naar de dagelijkse praktijk van zorg en ondersteuning, met als doel samen te reflecteren op wat goed gaat en waar verdere versterking mogelijk is. De terugkoppeling liet zien dat Linc naar Zorg duidelijke stappen heeft gezet in het aanbrengen van meer structuur in zorgplannen en risico-inventarisaties. Ook werd positief benoemd dat er aandacht is voor veiligheid en bereikbaarheid bij incidenten en dat actief wordt gewerkt aan de verbinding met de wijk, zodat de ondersteuning beter aansluit bij de leefomgeving van cliënten.

De visitatie maakte zichtbaar op welke punten verdere ontwikkeling nodig is. Risico's moeten vaker een duidelijk onderdeel worden van de zorgplancyclus, zodat zij niet alleen worden geïnventariseerd, maar ook herkenbaar terugkomen in doelen, afspraken, begeleiding en evaluatie. Ook werd benoemd dat het zorgvuldig maken van de juiste match tussen cliënt, zorgvraag en beschikbare ondersteuning een belangrijk aandachtspunt blijft. Inmiddels heeft Linc naar Zorg hier opvolging aan gegeven door te starten met twee zorgbemiddelaars. Zo wordt bij aanmelding zorgvuldiger beoordeeld welke ondersteuning een cliënt nodig heeft en of deze past bij wat Linc naar Zorg kan bieden.

De visitatie gaf waardevolle aandachtspunten op het gebied van cliëntparticipatie en digitalisering. Linc zet in op meer betrokkenheid van cliënten, onder meer via bewonersoverleggen, de cliëntenraad en inzage in het eigen dossier. Het blijft belangrijk om cliënten nog actiever te betrekken bij hun ondersteuning en bij de ontwikkeling van de organisatie. Digitale mogelijkheden kunnen daarbij helpen. De inzichten uit de visitatie zijn meegenomen in het kwaliteitsbeeld en helpen om de zorgplancyclus, het intakeproces en de ondersteuning verder te verbeteren. Zo blijft Linc bouwen aan zorg die goed georganiseerd is en aansluit bij het dagelijks leven van cliënten.

Incidentmeldingen en leren van incidenten

In de periode 2024–2025 heeft Linc naar Zorg duidelijke stappen gezet in het registreren, analyseren en opvolgen van incidenten, zodat trends, risico's en verbeterpunten beter inzichtelijk worden. Het totaal aantal MIC-meldingen ontwikkelde zich als volgt: 366 in 2024 en 312 in 2025.



De grafiek laat zien dat agressie de grootste categorie incidenten blijft. Meldingen rondom medicatie en de categorie Anders blijven stabiel of laten een lichte daling zien. Minder vaak voorkomende typen incidenten, zoals suïcidepogingen, vermissingen, vallen of inname van schadelijke stoffen, schommelen van jaar tot jaar.

In december 2024 was sprake van één calamiteit. Deze is gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en onderzocht volgens de geldende procedure. Ook dergelijke ernstige incidenten dragen bij aan het verder versterken van het lerend vermogen van de organisatie.

De volgende stap ligt in het verder verdiepen van analyses en het benutten van informatie om organisatiebreed te leren. Daarom is in oktober 2025 een MIC-commissie van start gegaan om de veiligheid en kwaliteit van zorg verder te borgen. De commissie analyseert kwartaalgewijs de gemelde incidenten, formuleert concrete verbetermaatregelen, adviseert het management en ondersteunt waar nodig bij calamiteitenonderzoeken.

Eind 2025 is, naast de bestaande incidentmeldingen, een apart MIM-meldformulier ingevoerd en is de mogelijkheid om een MIM-melding te doen explicieter onder de aandacht gebracht. Daardoor ontstaat beter inzicht in de impact van incidenten op medewerkers.

Organisatieontwikkeling als aanjager van kwaliteit

2025 was voor Linc naar Zorg een belangrijk jaar. We hebben de organisatie verder versterkt en hebben nu beter zicht op kwaliteit en hoe we daarop sturen. Met de komst van een nieuwe algemeen directeur is de aansturing van de backoffice centraler belegd. Ook is de vakgroep weer op sterkte, wat zorgt voor continuïteit en deskundigheid.

We hebben de koers voor 2025–2028 opgesteld. Dit plan geeft richting voor de komende jaren en is tot stand gekomen in gesprek met medewerkers en partners. De focus ligt op zorg die past bij het leven van cliënten, sterke teams en goede samenwerking. Ook in sturing en inzicht hebben we stappen gezet. Met kwartaalrapportages en dashboards hebben we beter zicht op kwaliteit, bezetting en resultaten.

Zo helpt de ontwikkeling van onze organisatie ons, om de zorg steeds verder te verbeteren.

Samenwerking als drijvende kracht van kwaliteit

De samenwerking met gemeenten, zorgkantoor en andere partners was in de periode 2024-2025 een belangrijke pijler onder de ontwikkeling van Linc naar Zorg.

Met woningcorporaties werd intensief afgestemd over huisvesting en over het principe juiste doelgroep op de juiste plek. Ook de samenwerking met buurtbewoners bleef belangrijk. Op verschillende locaties zijn open dagen georganiseerd, waarmee is gewerkt aan vertrouwen, inclusie en verbinding met de wijk.

Daarnaast was de relatie met het zorgkantoor en gemeenten van belang, onder meer in relatie tot de groei van het aantal Wlz-cliënten en de beleidsmatige stimulans om meer gebruik te maken van Volledig Pakket Thuis (VPT). In het kader van het meerjarenbeleid is in 2025 een netwerkbijeenkomst met samenwerkingspartners georganiseerd. De uitkomsten hiervan zijn gebruikt bij het opstellen van de strategische koers van Linc naar Zorg voor de komende jaren.

Vooruitblik 2026 - 2028

In 2026-2028 zet Linc naar Zorg in op meer inzicht in kwaliteit, veiligheid en cliëntgerichte zorg. De focus ligt op het systematisch versterken van interne audits, incidentmanagement en MIM, het borgen van verbeteracties, en het verbinden van informatiebronnen om leren en kwaliteit cyclisch en zichtbaar te maken. Medewerkers worden geschoold, processen geoptimaliseerd en samenwerking met partners versterkt, zodat zorg, veiligheid en cliëntgerichtheid structureel verbeteren.

- ✓ **Periodieke inventarisaties**
- ✓ **Weging van risico's & toetsing van maatregelen**
- ✓ **Blijvende aandacht voor personeelsgegevens**
- ✓ **Ondersteuning stagiair '26**

Risicomanagement en informatiebeveiliging

Risico-inventarisaties worden periodiek uitgevoerd conform NEN 7510, inclusief weging van risico's en toetsing van de getroffen maatregelen. Er blijft aandacht voor bescherming van persoonsgegevens en informatiebeveiliging, met maatregelen zoals two-factor autorisatie, datalekregistratie en AVG-compliance. In 2026 ondersteunt een stagiair bij de verdere uitwerking hiervan.



Versterken interne auditproces

Op basis van suggesties uit de externe audits door Walvis wordt het interne auditproces bij Linc naar Zorg verder versterkt. Er wordt gewerkt met een driejarige auditplanning. Deze planning biedt de organisatie een meer systematische blik op processen, verantwoordelijkheden en samenwerking, en maakt het mogelijk om verbeterpunten structureel te signaleren en opvolging te borgen.

De auditplanning richt zich op onderdelen zoals procesinrichting, medewerkersontwikkeling, samenwerking met partners, risico- en veiligheidsmanagement en cliëntgerichte dienstverlening. Zo ontstaat een cyclisch leerproces, waarin teams actief betrokken worden bij het interpreteren van bevindingen en het doorvoeren van verbeteracties, waardoor de kwaliteit en veiligheid van de zorg continu worden versterkt.

Incidentmanagement en leren van incidenten

De komende jaren wordt het melden en bespreken van incidenten verder verbeterd. De focus ligt op een open meldcultuur, betere registratie en scherpere analyses, met extra aandacht voor agressie en medicatie.

In 2025 is de MIC-commissie gestart. Deze bespreekt elk kwartaal de meldingen, onderzoekt oorzaken en stelt verbeteracties op. Ook beheert de commissie het calamiteitenprotocol, dat in 2026 verder wordt uitgewerkt, zodat voor iedereen duidelijk is wat te doen bij een calamiteit.

MIM wordt in alle teams ingevoerd, zodat we beter leren van meldingen. In 2026 volgt een MIM-commissie die meldingen analyseert en de opvolging bewaakt.

Ook blijft er aandacht voor de ondersteuning van medewerkers, met nazorg en trainingen in de-escalerend werken. De directie bespreekt de rapportages en stuurt op de acties, samen met het team Kwaliteit en Beleid. Zo blijven we leren en verbeteren in de praktijk.

Sturing op kwaliteit en samenhang

Naast de ontwikkeling van het primaire proces vraagt kwaliteit ook om goede sturing en samenhang op organisatieniveau. In de afgelopen periode zijn stappen gezet in het verzamelen van informatie, bijvoorbeeld via incidentmeldingen, cliënt- en medewerkerstevredenheid en audits.

De komende jaren ligt de nadruk op het verbinden en benutten van deze informatie. Dit betekent dat verschillende bronnen van informatie met elkaar worden gecombineerd, zodat beter inzicht ontstaat in wat goed gaat en waar verbetering nodig is.

Daarnaast wordt gewerkt aan het versterken van de PDCA-cyclus, zodat verbeteracties niet alleen worden ingezet, maar ook systematisch worden gevolgd en geëvalueerd. De ambitie is dat kwaliteit niet alleen zichtbaar wordt gemaakt, maar ook actief wordt gebruikt als stuurinformatie binnen teams en management.

Digitalisering en innovatie

Op het gebied van digitalisering en innovatie werd de pilot met de Homie-app afgerond. Ondanks dat de toenmalige functionaliteit van de Homie-app onvoldoende aansloot op het zorgproces hebben we inzicht gekregen in hoe Linc de zorg verder kan ontwikkelen. In 2026 wordt de app volledig herbouwd, met nadruk op digitale contactmogelijkheden, zelfstandig leren, een ONS-koppeling en inclusieve vormgeving.

Samenwerking in de leefomgeving van de cliënt

De zorg en ondersteuning van cliënten vindt steeds meer plaats in de samenleving. Dit vraagt om goede samenwerking met andere organisaties, zoals gemeenten, woningcorporaties en zorgpartners.

De ambitie voor 2026-2028 is om samen met partners een samenhangend netwerk te vormen rondom de cliënt, waarin ondersteuning goed op elkaar aansluit en continuïteit van zorg wordt geborgd.

Reflecties

Cliëntenraad

In het gesprek over het kwaliteitsbeeld gaven de leden van de cliëntenraad aan dat zij tevreden zijn over de begeleiding en de persoonlijke aandacht van hun coaches. Vertrouwen vormt een belangrijke basis voor goede zorg: cliënten moeten zich veilig voelen om hun verhaal te delen. Ook werd nogmaals benadrukt dat het nakomen van afspraken voor cliënten heel belangrijk is, zoals eerder uit het cliëntervaringsonderzoek naar voren kwam.

Voor de toekomst ondersteunt de cliëntenraad het uitgangspunt van Linc dat de focus blijft liggen op persoonlijke en maatwerkbegeleiding, zoals Linc dit zelf belangrijk vindt. Hierbij gaven de leden aan dat het waardevol is dat de gesprekken zich blijven richten op de inhoud van de zorg en niet doorslaan naar financiële onderwerpen.

De cliëntenraad ziet het als positief dat zij verder kan worden uitgebreid en haar rol kan versterken, maar benadrukt dat het informele en laagdrempelige karakter behouden blijft en niet verandert in een formele vergadercultuur, zodat zij zich betrokken blijven voelen.

De thema's waar de cliëntenraad over adviseert en die zij belangrijk vinden voor Linc: kwaliteit van zorg, zelfregie en medezeggenschap, toegankelijkheid van zorg, veiligheid, deskundigheid van personeel en huisvesting, komen grotendeels terug in het kwaliteitsbeeld. Dit laat zien dat Linc luistert naar wat cliënten belangrijk vinden en zo continu ruimte creëert om zorg te bieden die aansluit bij hun behoeften.



Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen herkent in dit kwaliteitsbeeld de ontwikkeling die Linc naar Zorg de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. De beschreven koers sluit logisch aan op het meerjarenbeleidsplan 2025–2028 en op de onderwerpen die het afgelopen jaar binnen de vergaderingen van de Raad van Commissarissen zijn besproken. De Raad ziet een organisatie die zich verder professionaliseert, zonder daarbij de mensgerichte visie uit het oog te verliezen.

De Raad van Commissarissen ziet de verdere ontwikkeling van de cliëntenraad als een belangrijke volgende stap. De ambitie om cliëntenparticipatie verder te versterken wordt nadrukkelijk ondersteund. Daarbij vindt de Raad het belangrijk dat de stem van cliënten structureel wordt geborgd op een manier die past bij de cultuur en visie van Linc naar Zorg: laagdrempelig, betrokken en dichtbij de cliënt.

Daarnaast valt op dat medewerkers overwegend positief zijn over hun werk en hun betrokkenheid bij Linc naar Zorg, zoals ook naar voren komt uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Tegelijkertijd vraagt het ziekteverzuim blijvende aandacht. De Raad vindt het belangrijk dat de ingezette ontwikkelingen rondom vitaliteit, werkdruk en ondersteuning van medewerkers de komende jaren actief worden gevolgd en verder worden versterkt.

Ook onderwerpen als veiligheid en het leren van incidenten hebben nadrukkelijk de aandacht van de Raad van Commissarissen. De Raad ondersteunt de verdere ontwikkeling van thematische werkgroepen en structurele reflectie op deze onderwerpen, zodat leren en verbeteren blijvend onderdeel zijn van de organisatieontwikkeling.

Slot

Dit kwaliteitsbeeld en de reflecties van de cliëntenraad en de Raad van Commissarissen laten zien waar Linc naar Zorg staat, wat we hebben geleerd en waar verdere ontwikkeling nodig blijft.

De afgelopen periode hebben we belangrijke stappen gezet. Maar kwaliteit is nooit af. De komende jaren blijft Linc naar Zorg zich daarom inzetten om ervaringen, signalen en data te gebruiken om de kwaliteit van zorg en ondersteuning verder te ontwikkelen. Door signalen, ervaringen en gegevens met elkaar te verbinden en hier concrete acties aan te koppelen, wordt verbeteren steeds meer onderdeel van de dagelijkse praktijk.

Dat vraagt dat we blijven luisteren, reflecteren en steeds opnieuw kijken wat nodig is om cliënten verder te helpen. Dat doen we niet alleen, maar samen: in het dagelijks contact, in het leren van ervaringen en in het maken van bewuste keuzes.

De komende jaren bouwen we hierop voort. Met vertrouwen in wat er staat, met oog voor wat beter kan en met de overtuiging dat ontwikkeling altijd mogelijk is. Zo blijven wij, samen met cliënten, medewerkers en partners, bouwen aan zorg die het verschil maakt en deuren opent die voor onze cliënten lange tijd gesloten bleven.

**Wij openen
deuren.
Samen met
jullie.**

