



Kwaliteitsbeeld 2025

Voorwoord

Bij de Herman Frantsenhuizen is het ons streven om mensen met een verstandelijke beperking deel te laten nemen aan de maatschappij. Wij begeleiden onze cliënten in een huiselijke setting en zetten ons in voor warme, persoonsgerichte en kwalitatieve zorg. Hierin kijken wij naar de mogelijkheden, zetten wij in op persoonlijke groei en is ons doel dat de bewoner zich kan ontplooien en van het leven kan genieten. Dit alles in een vertrouwde, rustige en stabiele woonleefomgeving met de nabijheid van onze begeleiding.

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van de Stichting Herman Frantsenhuizen. Dit kwaliteitsbeeld wordt tweejaarlijks opgesteld en geeft inzicht in de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen de stichting. Dit document biedt een overzicht van de ontwikkelingen, resultaten en aandachtspunten binnen de stichting, en laat zien hoe er wordt gewerkt aan continue verbetering van de zorg voor cliënten.

Het opstellen van dit kwaliteitsbeeld is een gezamenlijk proces geweest, waarbij input is verzameld van medewerkers, cliënten en andere betrokkenen. Hun ervaringen en inzichten vormen een belangrijke basis voor dit document. Wij kijken met dit kwaliteitsbeeld niet alleen terug, maar ook vooruit. Het helpt ons om te reflecteren, te leren en gerichte stappen te zetten richting verdere kwaliteitsverbetering.

Wij willen iedereen bedanken die heeft bijgedragen aan de totstandkoming van dit kwaliteitsbeeld.

Leeswijzer

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd uit verschillende thema's die samen een breed beeld geven van onze stichting. Eerst leest u meer over wie wij zijn, onze missie en visie en de manier waarop wij zorg organiseren. Vervolgens nemen wij u mee in onderwerpen zoals persoonsgerichte zorg, eigen regie, samenwerking met familie en de ontwikkeling van medewerkers.

In dit kwaliteitsbeeld wordt u meegenomen langs drie bouwstenen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. Deze bouwstenen vormen de basis van hoe wij binnen Stichting Herman Frantsenhuizen kijken naar kwaliteit, ontwikkeling en persoonsgerichte zorg.

Bouwsteen 1 – Het zorgproces rondom de individuele persoon

Binnen deze bouwsteen staat de cliënt centraal. U leest hoe wij samen met cliënten, familie en betrokkenen werken aan persoonsgerichte zorg, eigen regie, passende ondersteuning en een veilige woon- en leefomgeving. Ook nemen wij u mee in onderwerpen zoals ondersteuningsplannen, dagstructuur, zelfredzaamheid, sociale weerbaarheid en de samenwerking met familie en naasten. Hierbij laten wij zien hoe wij dagelijks aansluiten bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van iedere individuele cliënt.

Bouwsteen 2 – Onderzoek naar ervaringen van mensen met een beperking

Goede zorg begint bij luisteren. Daarom besteden wij binnen dit kwaliteitsbeeld aandacht aan de ervaringen en beleving van cliënten en hun vertegenwoordigers. U leest hoe wij werken met cliëntervaringsonderzoeken, bewonersvergaderingen, de cliëntenraad en evaluatiegesprekken. De stem van de cliënt helpt ons om onze zorg en ondersteuning continu te verbeteren en beter aan te laten sluiten bij individuele wensen en behoeften.

Bouwsteen 3 – Professionele ontwikkeling

Kwalitatieve zorg vraagt om deskundige en betrokken medewerkers. Binnen deze bouwsteen leest u hoe wij investeren in scholing, deskundigheidsbevordering, samenwerking en kwaliteitsverbetering. Ook onderwerpen zoals interne audits, jaarthema's, innovatie, ICT, multidisciplinair samenwerken en medewerkerstevredenheid komen hierin terug. Hiermee werken wij voortdurend aan het versterken van professionaliteit en het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Daarnaast besteden wij aandacht aan kwaliteit en innovatie, scholing, interne audits, digitalisering en de ervaringen van cliënten en medewerkers. Door middel van praktijkvoorbeelden, ervaringen en terugblikken laten wij zien hoe wij dagelijks werken aan warme, veilige en professionele zorg.

Wij hopen dat dit kwaliteitsbeeld bijdraagt aan transparantie, verbinding en verdere ontwikkeling van onze organisatie.

De Herman Frantsenhuizen in het kort

De stichting Herman Frantsenhuizen biedt mensen met een verstandelijke beperking al meer dan vijftig jaar een warm en liefdevol thuis. Voor ons is thuis, een omgeving met rust en stabiliteit, waar nabijheid geboden wordt en vrijheid aanwezig is. Vrijheid om zelf keuzes te maken over de inrichting van jouw leven, daarin vinden wij het belangrijk dat de cliënt zich veilig en gehoord voelt.

Mensen met een beperking moeten naar eigen wens en naar vermogen deel kunnen nemen aan de samenleving. De ontplooiing en persoonlijke groei van mensen met een beperking zijn essentieel voor het bevorderen van de kwaliteit van leven, eigen regie en welzijn.

Door aan te sluiten bij de individuele behoeften, mogelijkheden en wensen van de cliënt, wordt ontwikkeling gestimuleerd op zowel persoonlijk als sociaal vlak. Dit vraagt om maatwerk in begeleiding, waarbij niet de beperking maar de mogelijkheden centraal staan. Wij geloven dat wij hierin van betekenis zijn.

Stichting Herman Frantsenhuizen heeft een christelijke achtergrond waarbij normen en waarden zoals respect, zorg voor elkaar en naastenliefde centraal staan. Dit komt in de dagelijkse praktijk terug in onder andere samen bidden en danken voor het eten, aandacht voor elkaar en een respectvolle omgang tussen cliënten en medewerkers.

Onze medewerkers zijn het hart van onze organisatie. Het is essentieel dat zij zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen in hun werk. Dit betekent dat we niet alleen aandacht hebben voor hun professionele vaardigheden, maar ook voor hun persoonlijke ontwikkeling en werkplezier. Door te investeren in scholing, professionele autonomie en een positief werkklimaat, wordt de betrokkenheid en bevlogenheid van medewerkers versterkt. Dit draagt direct bij aan de continuïteit en kwaliteit van zorg, evenals aan een stabiele en veilige leefomgeving voor cliënten.

Binnen deze stabiele en veilige leefomgeving begeleiden en verzorgen wij onze cliënten, niet alleen, maar in nauwe samenwerking met ouders en naasten, externe disciplines en andere instanties. Wij blijven meebewegen en inspelen op de wensen en behoeften van onze cliënten. Door aan te sluiten bij onze cliënten en te focussen op mogelijkheden in plaats van beperkingen, wordt de zelfredzaamheid en eigen regie versterkt. In combinatie met betrouwbaar en consistent handelen vanuit onze medewerkers ontstaat een basis van vertrouwen en veiligheid, wat essentieel is voor het bieden van perspectief, het vergroten van veerkracht en het bevorderen van voortdurende groei.





Terugblikken en vooruitkijken

In 2025 zijn diverse waardevolle initiatieven gestart die bijdragen aan de verdere ontwikkeling en versterking van onze begeleiding en zorgverlening. In dit kwaliteitsbeeld geven wij in het kort een overzicht van een aantal van deze ontwikkelingen. Daarnaast blikken wij terug op eerder beschreven onderwerpen uit ons vorige kwaliteitsbeeld en de voortgang die daarin is geboekt.

Begin 2025 is binnen Stichting Herman Frantsenhuizen het cliëntportaal Caren geïmplementeerd voor cliënten, familie, naasten en wettelijk vertegenwoordigers. Via dit portaal kunnen zij meelesen in het cliëntdossier, ondersteuningsplannen inzien en documenten digitaal ondertekenen. e inzet van Caren vergroot de transparantie en betrokkenheid rondom de zorgverlening. Familie en naasten ervaren het als prettig dat zij op een toegankelijke manier inzicht hebben in de afspraken en ontwikkelingen rondom hun naaste. Dit geeft meer duidelijkheid, vertrouwen en verbondenheid met de dagelijkse zorg.

Binnen de stichting maakt inmiddels een groeiend percentage van de cliënten en hun netwerk gebruik van Caren, wat bijdraagt aan betere informatievoorziening en samenwerking tussen alle betrokkenen.

Vanaf januari 2025 is binnen Stichting Herman Frantsenhuizen gestart met het plannen van diensten via Nedap ONS Rooster. Deze overgang maakt onderdeel uit van de verdere digitalisering en professionalisering van de organisatie. De roosteraars zijn hiervoor specifiek opgeleid, zodat zij het planningsproces zorgvuldig en efficiënt kunnen uitvoeren binnen het nieuwe systeem. Daarnaast zijn medewerkers geïnformeerd en geïnstrueerd over het gebruik van Nedap ONS, zodat ook zij inzicht hebben in hun rooster en de bijbehorende functionaliteiten.

Deze ontwikkeling draagt bij aan een meer gestroomlijnde en transparante planning van de inzet van medewerkers. Het systeem ondersteunt efficiënter werken, vermindert administratieve handelingen en bevordert de overzichtelijkheid binnen de personeelsplanning. Daarmee sluit deze stap aan bij de bredere ambitie van de organisatie om digitalisering in te zetten

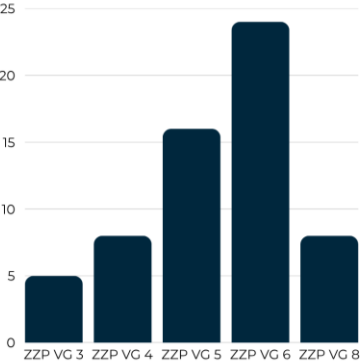
In 2026 wordt binnen Stichting Herman Frantsenhuizen organisatiebreed een cliënttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd in samenwerking met Facit. Met deze onderzoeken wordt inzicht verkregen in de ervaringen en tevredenheid van zowel cliënten als medewerkers. Het cliënttevredenheidsonderzoek richt zich op de kwaliteit van zorg en de mate waarin deze aansluit bij de behoeften van cliënten. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) brengt onder andere werkplezier, samenwerking, communicatie en werkdruk in kaart. De resultaten vormen belangrijke input voor verbetering en verdere ontwikkeling van de organisatie en dragen bij aan het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg en werkplezier.

Ook wordt er door de applicatiebeheerders in 2026 een basiscursus Nedap ONS georganiseerd voor medewerkers. Deze cursus is bedoeld om medewerkers op een efficiënte en methodische manier uitleg te geven over het werken binnen het cliëntendossier. Hierbij wordt stap voor stap ingegaan op het proces van intake tot aan de evaluatie van zorg en dienstverlening. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de verschillende handelingen, registraties en werkzaamheden die medewerkers binnen Nedap ONS uitvoeren.

Bij Stichting Herman Frantsenhuizen staat in 2026 het jaarthema Verbindend communiceren centraal. Binnen de organisatie wordt gedurende het jaar extra aandacht besteed aan open, respectvolle en duidelijke communicatie tussen medewerkers, cliënten en verwanten. Door met elkaar in gesprek te blijven en goed naar elkaar te luisteren, wil Stichting Herman Frantsenhuizen bijdragen aan meer verbinding, samenwerking en onderling begrip binnen de woon- en werkomgeving.

De Herman Frantsenhuizen in cijfers

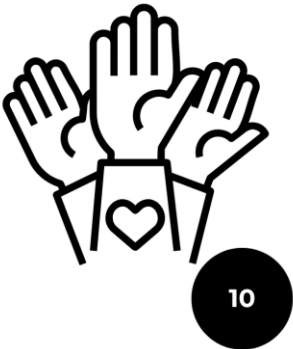
Zorgprofielen



Aantal cliënten



Aantal vrijwilligers



Gemiddelde cijfer zorg en dienstverlening 2025 van alle locaties van de Herman Frantsenhuizen



Aantal locaties



Aantal medewerkers



Het ervaringsverhaal van Cees

Cees woont inmiddels al negen jaar binnen Stichting Herman Frantsenhuizen. In maart vierde hij zijn negenjarig woonjubileum en volgend jaar kijkt hij uit naar zijn vijftigste verjaardag, waarvan hij hoopt dat het een mooi feest zal worden.

Cees omschrijft zichzelf als iemand met een lichamelijke beperking die goed weet wat hij wil en duidelijk kan aangeven wat belangrijk voor hem is. Hij vindt het prettig wanneer afspraken en veranderingen tijdig met hem besproken worden. Structuur, duidelijkheid en goede communicatie geven hem rust en overzicht in het dagelijks leven. Hij merkt dat hier steeds meer aandacht voor is, al ervaart hij dat dit in de praktijk niet altijd vanzelfsprekend verloopt. Wanneer hij merkt dat zaken anders lopen dan hij prettig vindt, gaat hij hierover in gesprek met de begeleiding. Cees ervaart dat er binnen deze gesprekken ruimte is om elkaar beter te begrijpen en samen te kijken naar oplossingen die aansluiten bij wat hij nodig heeft om zich prettig en gehoord te voelen.

Een groot onderdeel van zijn leven is zijn werk als ervaringsdeskundige bij Ipse de Bruggen. In deze rol vertelt hij op scholen, bij organisaties en zelfs bij het ministerie zijn persoonlijke verhaal over leven met een beperking. Hij vindt het belangrijk om anderen bewust te maken van het feit dat mensen met een handicap volwaardig mee moeten kunnen doen in de samenleving. Het delen van zijn ervaringen geeft hem veel zelfvertrouwen en betekenis. Cees is er trots op dat hij zijn stem kan gebruiken om anderen iets te leren en bewustwording te creëren.

Binnen het Herman Frantsenhuizen vindt Cees het prettig dat er begeleiding aanwezig is wanneer hij ondersteuning nodig heeft, bijvoorbeeld bij de ADL-zorg. Dat geeft hem rust en vertrouwen in het dagelijks leven. Tegelijkertijd denkt hij actief mee over hoe het wonen en de begeleiding nog beter kunnen aansluiten bij de behoeften van bewoners. Zo zou hij het fijn vinden als begeleiding vaker zichtbaar aanwezig is op de groep in plaats van het uitvoeren van administratieve taken op kantoor. Volgens Cees zorgen nabijheid, korte gesprekjes en aanwezigheid op de groep voor meer contact, duidelijkheid en rust voor bewoners. Cees ervaart dat er ruimte is om dit soort wensen bespreekbaar te maken. Wanneer hij aangeeft waar hij behoefte aan heeft, wordt er samen met de begeleiding gekeken naar passende oplossingen en verbeteringen. Hij vindt het prettig dat zijn mening serieus genomen wordt en dat er open gesprekken mogelijk zijn over wat voor hem belangrijk is in het wonen en de begeleiding.

Ook merkt Cees dat hij qua niveau en interesses soms minder aansluiting ervaart bij medebewoners. Hij heeft behoefte aan diepgaandere gesprekken en contact met mensen waarmee hij op hetzelfde communicatieniveau kan praten. Daarom zoekt hij actief naar manieren om die aansluiting te vinden, zowel binnen als buiten de stichting. Zo voert hij graag gesprekken met begeleiding wanneer daar ruimte voor is en bezoekt hij regelmatig de buurthuiskamer van het Leger des Heils. Daar ontmoet hij mensen met wie hij fijne gesprekken kan voeren en waar hij zich gehoord voelt. Ook bezoekt hij op zondag samenkomsten van het Leger des Heils, waar hij veel rust uit haalt.

Cees vindt het daarnaast belangrijk om zoveel mogelijk eigen regie te behouden. Hij regelt veel zaken zelfstandig, zoals afspraken bij de tandarts, fysiotherapeut en het taxivervoer. Hij geeft aan dat begeleiding soms uit betrokkenheid snel dingen wil overnemen, terwijl hij juist graag laat zien wat hij nog zelf kan. Hierover gaat hij open het gesprek aan. Volgens Cees helpt deze samenwerking hem om zelfstandig te blijven functioneren en tegelijkertijd ondersteuning te krijgen waar dat nodig is. Een ander onderwerp dat voor hem belangrijk is, is inspraak en betrokkenheid bij zijn dossier. Onlangs kreeg hij inzage in zijn rapportages. Hij vond het prettig om mee te kunnen lezen wat er geschreven werd en hierover in gesprek te gaan wanneer hij zich ergens niet in kon vinden. Voor Cees voelt dit als een belangrijke stap in openheid en samenwerking. Hij waardeert het dat er ruimte is om hierover met begeleiding het gesprek aan te gaan en samen naar verbeteringen te kijken.

Voor de toekomst heeft Cees ook nog woonwensen. Zo zou hij het fijn vinden wanneer zijn woonruimte meer aangepast zou kunnen worden aan zijn behoeften, bijvoorbeeld door een grotere kamer met een apart zit- en slaapgedeelte. Hij denkt hierin actief mee over wat hem helpt om comfortabel en zelfstandig te wonen.

Wanneer hij terugkijkt op 2025 is hij vooral trots op zijn rol als ervaringsdeskundige en op alles wat hij inmiddels zelfstandig kan. Cees laat zien dat hij goed weet wat hij nodig heeft, actief meedenkt over zijn ondersteuning en opkomt voor zijn eigen wensen en grenzen. Zijn verhaal laat zien hoe belangrijk het is dat bewoners gehoord worden en de ruimte krijgen om mee te denken over hun eigen leven en woonomgeving. Het verhaal van Cees laat zien hoe belangrijk eigen regie, inspraak en passende ondersteuning zijn. Door open gesprekken met begeleiding en ruimte voor persoonlijke wensen ervaart hij dat hij zichzelf kan blijven ontwikkelen en actief onderdeel blijft van de samenleving.

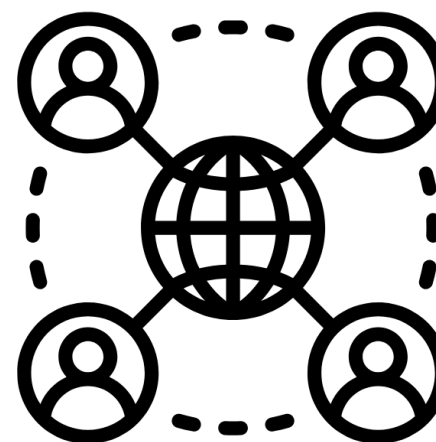
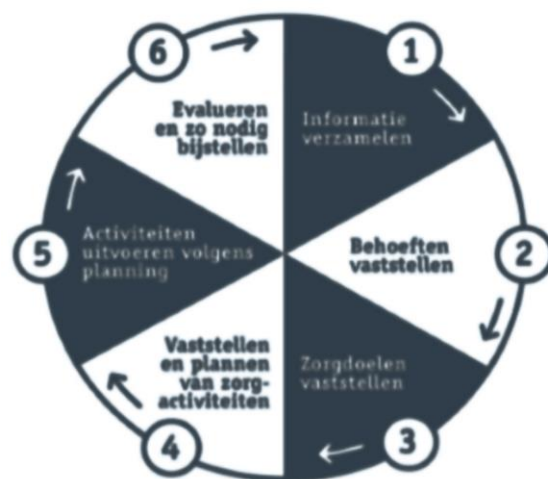
Organisatieprofiel

Al ruim vijftig jaar zijn de Herman Frantsenhuizen een begrip in Vlaardingen. De huizen zijn vernoemd naar Herman Frantsen. Hij had oog voor mensen met een verstandelijke beperking en was betrokken bij de oprichting van de sociale werkplaats en gezinsvervangende tehuizen. Met unieke oude herenhuizen, grote tuinen, die midden in de wijk liggen, creëren wij een woon- leefomgeving die lijkt op thuis. In deze veilige en vertrouwde omgeving leveren wij warme zorg en bieden wij begeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking in alle levensfasen. Zoals onze locaties midden in de wijk liggen, staan wij als stichting midden in de maatschappij.

Bij de Herman Frantsenhuizen bieden wij mensen met een verstandelijke beperking een thuis. Een thuis dat gepaard gaat met rust, stabiliteit en nabijheid, soms dichtbij maar soms kan dit ook op afstand. Het is voor ons van belang dat mensen met een beperking naar eigen wens en naar vermogen deel kunnen nemen aan de samenleving. Wij weten dat dit soms lastig is. Samen met de cliënt, diens familie en sociale netwerk en met onze samenwerkingspartners zorgen wij ervoor dat zij zich kunnen ontplooiën en van het leven kunnen genieten.

Methodische cirkel

Binnen de Herman Frantsenhuizen werken wij methodisch. Dit doen wij door het gebruik van de cirkel van zorg. De methodische cirkel van zorg is een manier van werken waarbij zorg en ondersteuning steeds worden afgestemd op de behoeften van de cliënt. Het is een continu proces van kijken, doen, evalueren en verbeteren, zodat de zorg goed blijft aansluiten bij de situatie en wensen van de cliënt.



Locaties



Doelgroep



Zorgprofielen



De Herman Frantsenhuizen heeft vier gezinsvervangende tehuizen, huis I, huis II, huis III en huis IV. De huizen bevinden zich in de stad Vlaardingen. De locaties liggen centraal en zijn in de woonwijk gevestigd. De woonvoorzieningen bestaan uit gemeenschappelijke woonkamers, badkamers, een keuken en een tuin. Elke cliënt heeft zijn of haar eigen slaapkamer. De cliënten richten met behulp van ons en hun naasten, hun kamer in naar eigen wens en smaak

Binnen de Herman Frantsenhuizen wonen cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB), cliënten met een matig verstandelijke beperking (MVB) en cliënten met een (zeer) ernstige en/of meervoudige beperking (EMB). De leeftijden lopen uiteen van 18 jaar tot en met 80 plus. De locaties bieden plek voor mannelijke en vrouwelijke cliënten. Hierbij wonen zij voor zover mogelijk binnen de woningen op een aparte mannen- of vrouwenafdeling. De cliënten van onze gezinsvervangende huizen ontvangen individuele begeleiding, verzorging en indien nodig verpleging.

De zorg ondersteuning voor onze cliënten beiden wij vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz). De Wlz is een Nederlandse wet die zorg regelt voor mensen die dag en nacht (intensieve) zorg of toezicht nodig hebben. De toegang tot de Wlz wordt bepaald door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Zij beoordelen of iemand recht heeft op deze zorg door middel van het afgeven van een indicatie. Bij de Herman Frantsenhuizen kunt u terecht met zorgprofielen VG 3 t/m 6 en 8. In huis I, II en IV is er sprake van een volledig pakket thuis (VPT), in huis III wordt er zorg geleverd vanuit een modulair pakket thuis (MPT).

De Herman Frantsenhuizen biedt 24-uurszorg, er is dan ook gedurende deze periode altijd een begeleider aanwezig. In huis II en IV is er een nachtdienst en daarnaast een slaapdienst aanwezig. In huis I en huis III is er een slaapdienst aanwezig. Overdag betekent dit dat er altijd een begeleider aanwezig is op de groep en fungeert als aanspreekpunt voor de cliënt.

Vrijtijdsbesteding



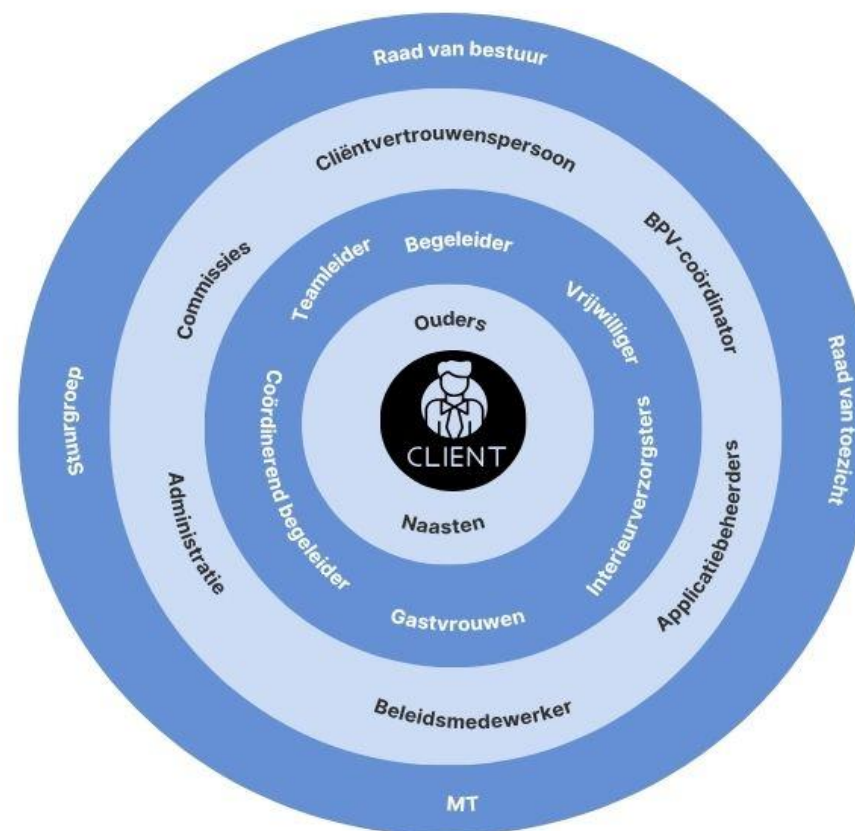
De meeste cliënten gaan doordeweeks naar een sociale werkplaats of externe dagbesteding, in huis II en huis IV is er ook een mogelijkheid tot dagbesteding aan huis. Na het werk op de sociale werkplaats of een bezoek aan het dagverblijf zijn er mogelijkheden voor gezelligheid en ontspanning binnen de woning. Zo zijn er verschillende activiteiten die georganiseerd worden binnen de woning, maar gaan cliënten ook met regelmaat naar externe activiteiten passend bij hun hobby's en bezigheden.

Teams



Op al onze locaties werken wij met vaste teams van medewerkers, zodat cliënten worden omringd door vertrouwde en herkenbare gezichten. Deze continuïteit draagt bij aan een gevoel van veiligheid, rust en stabiliteit. De teams bestaan uit gastvrouwen, interieurverzorgsters, begeleiders, coördinerend begeleiders & teamleiders. Zij zijn allen dagelijks zichtbaar op de werkvloer en werken nauw en betrokken met onze cliënten samen. Ook stagiaires maken onderdeel uit van onze teams en leveren, onder begeleiding, een waardevolle bijdrage aan de dagelijkse zorg en ondersteuning. Daarnaast spelen vrijwilligers een belangrijke rol binnen onze organisatie. Met hun inzet en betrokkenheid ondersteunen zij onze medewerkers en dragen zij bij aan een warme en huiselijke leefomgeving voor onze cliënten.

Samen zorgen we voor een thuis



Naast de medewerkers die dagelijks op de werkvloer direct betrokken zijn bij de zorg en begeleiding van onze cliënten, zijn er binnen de Herman Frantsenhuizen ook vele andere medewerkers werkzaam in ondersteunende en faciliterende functies. Hoewel zij minder zichtbaar zijn in het directe contact met cliënten, leveren zij op de achtergrond een onmisbare bijdrage aan het geheel van onze zorgverlening.

Met hun inzet, deskundigheid en betrokkenheid zorgen zij ervoor dat de randvoorwaarden voor goede zorg optimaal zijn. Samen vormen al deze medewerkers één organisatie die zich inzet voor een veilige, stabiele en warme leefomgeving voor onze cliënten. Onderstaand organigram geeft een overzicht van de opbouw van onze organisatie. Het maakt inzichtelijk hoe de verschillende teams, functies en ondersteunende afdelingen met elkaar verbonden zijn en samen bijdragen aan de zorg en begeleiding van onze cliënten binnen de Herman Frantsenhuizen.

De missie en visie van de Herman Frantsenhuizen

" Uw thuis, onze zorg'

Bij de Herman Frantsenhuizen is het onze missie om mensen met een verstandelijke beperking deel te laten nemen aan de maatschappij. Wij begeleiden onze cliënten in een huiselijke setting en zetten ons in voor warme, persoonsgerichte en kwalitatieve zorg. Hierin kijken wij naar de mogelijkheden, zetten wij in op persoonlijke groei en is ons doel dat de bewoner zich kan ontplooien en van het leven kan genieten. Dit alles binnen (in) een vertrouwde, rustige en stabiele woonleefomgeving met de nabijheid van onze begeleiding.

“Zorg met hart en aandacht: samen groeien, samen ondersteunen”

Onze visie is om mensen met een verstandelijke beperking een warm en liefdevol thuis te bieden. Voor ons betekent thuis een omgeving van rust en stabiliteit, waar nabijheid vanzelfsprekend is en ruimte bestaat voor eigen regie. Vrijheid om keuzes te maken over het eigen leven staat centraal. Daarbij vinden wij het essentieel dat iedere bewoner zich veilig, gehoord en gezien voelt.

Met onze unieke, karakteristieke herenhuizen en ruime tuinen, gelegen midden in de wijk, creëren wij een woon- en leefomgeving die zo dicht mogelijk bij een echt thuis komt. In deze vertrouwde setting bieden wij warme zorg en begeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking in alle levensfasen. De persoonlijke ontwikkeling en ontplooiing van de bewoner staan hierbij voorop.

Wij werken hierin nauw samen met de bewoner, familie en naasten. We kijken naar de mogelijkheden die het leven biedt en stemmen onze begeleiding af op zowel de individuele behoeften als de dynamiek van de groep. Zo ontstaat een omgeving waarin bewoners zichzelf kunnen zijn, zich kunnen ontwikkelen en van het leven kunnen genieten. Hiermee onderscheidt Stichting Herman Frantsenhuizen zich van andere woonvormen: niet alleen door onze locaties midden in de wijk, maar ook doordat wij als organisatie midden in de samenleving staan. Om passende zorg en begeleiding te kunnen bieden, brengen wij samen met de bewoner het zorgproces zorgvuldig in kaart. Dit begint met het leren kennen van de persoon: wie iemand is, wat belangrijk is in het leven en welke wensen, behoeften en mogelijkheden er zijn. Op basis hiervan stellen wij een persoonlijk ondersteuningsplan op dat aansluit bij de levensfase en voortdurend wordt afgestemd en bijgesteld wanneer situaties of behoeften veranderen.

Door open afstemming en betrokkenheid van het sociale netwerk zorgen wij voor een compleet en actueel beeld, waardoor de begeleiding optimaal aansluit. Zo ontstaat een transparant en dynamisch zorgproces waarin de cliënt centraal staat en wij als organisatie blijven leren en ontwikkelen.



Wij geloven dat mensen met een beperking, naar eigen wens en vermogen, volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij. Ontplooiing is voor iedereen een persoonlijk proces. Daarom staat persoonsgerichte zorg bij ons centraal. Dit is een continu groeiproces waarin wij de bewoner leren kennen en samen blijven ontdekken wat belangrijk is. Wensen en behoeften kunnen veranderen, en wij bewegen daarin mee, passend bij de levensfase. Om passende zorg en begeleiding te kunnen bieden, brengen wij samen met de bewoner het zorgproces zorgvuldig in kaart. Dit begint met het leren kennen van de persoon: wie iemand is, wat belangrijk is in het leven en welke wensen, behoeften en mogelijkheden er zijn. Op basis hiervan stellen wij een persoonlijk zorgplan op dat aansluit bij de levensfase en voortdurend wordt afgestemd en bijgesteld wanneer situaties of behoeften veranderen.

“Zorg met hart en toekomst: medewerkers en duurzaamheid in beeld”

De Herman Frantsenhuizen kenmerkt zich door korte lijnen en oprechte betrokkenheid. Onze medewerkers vormen het hart van onze organisatie. Wij vinden het belangrijk dat zij zich gezien, gewaardeerd en gerespecteerd voelen in hun werk. Daarom hebben wij niet alleen aandacht voor hun professionele kwaliteiten, maar juist ook voor wie zij zijn als mens, hun ontwikkeling en hun werkplezier.

Wij streven naar een werkomgeving waarin open communicatie en onderlinge feedback vanzelfsprekend zijn. Een omgeving waarin medewerkers zich vrij voelen om zich uit te spreken, zich gehoord weten en zich gesteund voelen in hun dagelijkse werk. Door te investeren in onze medewerkers en hen centraal te stellen, bouwen we samen aan een organisatie waarin ruimte is voor groei, verbinding en het beste uit jezelf halen.

Duurzaamheid is voor ons geen trend, maar een vanzelfsprekend onderdeel van hoe wij werken en denken. In ons beleid maken wij bewuste keuzes die bijdragen aan een gezonde en toekomstbestendige organisatie. Dit doen wij op het gebied van personeel, zorgprocessen, milieu en onze rol in de maatschappij. Zo dragen wij niet alleen zorg voor onze cliënten, maar ook voor elkaar en de wereld om ons heen.

**Bouwsteen 1: Het
zorgproces rond de
individuele persoon**

Persoonsgerichte zorg als leidraad

Binnen de Herman Frantsenhuizen vormt persoonsgerichte zorg de leidraad in zowel de dagelijkse begeleiding als in het opstellen en uitvoeren van het ondersteuningsplan. Wij sluiten aan bij de wensen, mogelijkheden en levensfase van iedere cliënt, en stemmen onze ondersteuning hier voortdurend op af. Op deze manier zorgen wij voor zorg die niet alleen passend is, maar ook betekenisvol en afgestemd op de persoon achter de zorgvraag.

Een goed gesprek en fijne samenwerking met de cliënt en diens familie en naasten is hierin voor ons van belang. Dit doen wij niet alleen in een evaluatiegesprek en ondersteuningsplanbespreking, maar juist in de momenten die daartussen zitten. Onze cliënten voelen zich gehoord door gesprekken met hun persoonlijke begeleiders. Hun mening telt in de bewonersvergaderingen en biedt ons waardevolle input voor de invulling van de dagelijkse zorg voor onze cliënten. De wensen en behoeften van onze cliënten maken wij inzichtelijk in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) Nedap ONS voor al onze medewerkers.

Met familie en naasten onderhouden wij een open en regelmatige communicatie over de zorg en begeleiding van onze cliënten. Dit contact vindt niet alleen plaats tijdens de tweejaarlijkse evaluaties van het ondersteuningsplan, maar ook tussentijds via persoonlijk overleg, telefonische gesprekken en e-mailcontact. Daarnaast zien wij familie en naasten op bezoekmomenten en tijdens gezamenlijke activiteiten, zoals een nieuwjaarsbijeenkomst of het sinterklaasfeest. Deze informele ontmoetingen dragen bij aan een vertrouwde relatie en versterken de onderlinge samenwerking.

Door deze continue afstemming zorgen wij ervoor dat de zorg en begeleiding goed aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt. Het ondersteuningsplan komt dan ook tot stand in nauwe samenwerking met familie en naasten, zodat dit een gezamenlijk gedragen en actueel document blijft.

Het ondersteuningsplan

Binnen de Herman Frantsenhuizen werken wij methodisch volgens de cirkel van zorg. Door deze stappen zorgvuldig te doorlopen, blijven wij voortdurend aangesloten bij de cliënt en diens belangen, wensen, behoeften en ondersteuningsvragen. Daarnaast maken wij gebruik van de vier domeinen van ActiZ. Deze domeinen geven samen een breed en samenhangend beeld van kwaliteit van leven en ondersteunen ons om op een holistische manier naar de cliënt te kijken. Per domein brengen wij de ondersteuningsbehoeften in kaart. Dit start bij de intake met het afnemen van een anamnese en eindigt bij de evaluatie van de zorg en dienstverlening. Het ondersteuningsplan staat niet op zichzelf maar wordt ontwikkeld en gevoed door kennis en informatie vanuit aanvullende vragenlijsten, score-instrumenten en een persoonlijke afsprakenkaart waarin alle zorg- en begeleidingsafspraken worden vastgelegd.

Het geheel komt tot stand in nauwe samenwerking met de cliënt en, waar van toepassing, met familie, naasten of wettelijk vertegenwoordigers. Op deze manier zorgen wij voor een zorgvuldig opgebouwd en gezamenlijk gedragen ondersteuningsplan dat aansluit bij de individuele situatie en voortdurend kan worden bijgesteld.



Van informatie naar inzicht: werken met vragenlijsten en score-instrumenten

Binnen de Herman Frantsenhuizen maken wij gebruik van zowel externe vragenlijsten en score-instrumenten als interne instrumenten die door onze stichting zelf zijn ontwikkeld. Deze hulpmiddelen geven ons een objectief en gestructureerd beeld van het welzijn van de cliënt. De uitkomsten bieden houvast bij het bepalen van onze handelwijze, de wijze van begeleiden en de inzet van passende acties en interventies. Hierdoor blijven wij scherp in ons professioneel handelen en werken wij proactief in plaats van reactief. Door tijdig in kaart te brengen wat er speelt, kunnen wij preventief handelen. Wij signaleren mogelijke risico's in een vroeg stadium en kunnen hier gericht op anticiperen, met als doel deze zoveel mogelijk te voorkomen en de kwaliteit van zorg te waarborgen.

Samen sturen op kwaliteit: de rol van de ondersteuningsplancommissie

De ondersteuningsplancommissie is ingericht vanuit de gedachte om alle aspecten rondom het vastleggen van zorg- en dienstverlening in het elektronisch cliëntendossier (ECD) te monitoren, te evalueren en waar nodig te verbeteren. Vanuit iedere locatie zijn medewerkers vertegenwoordigd die de betreffende woning en het team ondersteunen. Zij beschikken over kennis van het ECD en hebben inzicht in de dagelijkse werkwijze binnen het systeem en de bijbehorende processen. Hierdoor zijn zij goed op de hoogte van mogelijke knelpunten en verbeterpunten in de uitvoering.

Daarnaast vervullen zij een belangrijke rol als aanspreekpunt en fungeren zij als Nedap ONS Coach binnen hun eigen locatie. Op deze manier dragen zij bij aan het borgen en verder ontwikkelen van de kwaliteit van werken binnen het ECD en de ondersteuningsplannen. Aan de hand van een jaarplanning worden vaste thema's en onderwerpen besproken en worden acties vastgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd. In deze jaarplanning staat ook vermeld welke implementaties of aanpassingen er zullen plaatsvinden in het ECD Nedap ONS voor het komende jaar. Het applicatiebeheer Nedap ONS sluit bij deze overleggen aan om de praktijkproblemen rondom het ECD, waar dit mogelijk is, te kunnen vertalen naar oplossingen in het ECD Nedap ONS.



Samen in ontwikkeling: vernieuwing van ons ondersteuningsproces

Jaarlijks evalueren wij het gebruik van vragenlijsten, score-instrumenten en ondersteuningsplannen. De feedback van medewerkers wordt systematisch verzameld en gedeeld met het applicatiebeheer. Zo kunnen we samen kijken naar mogelijkheden om efficiënter te werken, zonder concessies te doen aan de kwaliteit van zorg. Het doel is een gebruiksvriendelijk ECD dat medewerkers ondersteunt en ontlast, zodat zij meer tijd hebben voor de cliënt en administratieve lasten worden verminderd.

In 2025 is een belangrijke stap gezet met de implementatie van **Caren**, ons elektronisch cliëntendossier en portaal. Hiermee krijgen cliënten, familie en naasten inzicht in de dagelijkse zorg, terwijl alle relevante informatie over de cliënt centraal wordt vastgelegd en beheerd. Het implementatieproces is uitgevoerd via een PDCA-cyclus, zodat voor alle betrokkenen duidelijk was wat gepland stond, wat moest worden uitgevoerd, hoe dit gecontroleerd werd en hoe de resultaten werden geëvalueerd binnen de OP-commissie, het MT en met cliënten en hun vertegenwoordigers.

Daarnaast is een nieuwe **risicosignalering** ingevoerd, waarmee wij risico's beter kunnen inventariseren. Het systeem is uitgebreid met extra vragen en de mogelijkheid om irrelevante vragen over te slaan. Hierdoor kunnen medewerkers sneller per aandachtspunt bepalen wat relevant is, waardoor de evaluatie efficiënter en gericht verloopt.

Ook zijn de **professionele contacten** van cliënten nu automatisch bijgewerkt via een koppeling met de AGB-code, waardoor gegevens altijd actueel zijn en administratieve handelingen worden verminderd.

De **anamnese volgens de vier domeinen van ActiZ** biedt belangrijke informatie over de geschiedenis en ontwikkeling van de cliënt. Medewerkers ervaren het uitgebreide formulier soms als administratieve last, waardoor antwoorden beknopt blijven. Omdat de anamnese niet alleen inzicht geeft in de huidige situatie, maar ook terugblik op het traject van de cliënt – hoe iemand destijds bij ons kwam, wat er speelde en welke factoren toen belangrijk waren – wordt deze informatie in 2026 via **Caren** mogelijk opengesteld voor familie en naasten. Zo kan de anamnese vollediger en actueel worden gehouden. Ook wordt onderzocht welke andere formulieren via Caren kunnen worden gedeeld, wat de kwaliteit van het zorgproces versterkt en administratieve lasten verder vermindert.



De **persoonlijke afsprakenkaart** legt de dagelijkse verzorging en begeleiding van de cliënt vast, inclusief het persoonsbeeld, de benaderingswijze en bijzondere aandachtspunten. Tijdens de OP-vergaderingen werd opgemerkt dat het formulier soms rommelig en onjuist werd ingevuld. Door de introductie van een duidelijke invulmatrix en uitleg tijdens teamvergaderingen is het gebruik verbeterd. Binnen enkele maanden werd zichtbaar dat medewerkers het formulier correct invullen, waardoor de dagelijkse zorg beter gestructureerd en overzichtelijk is vastgelegd.

Het **evaluatieformulier** wordt gebruikt om zorg, dienstverlening en ondersteuningsplannen te bespreken en om feedback van cliënten, familie en naasten te verzamelen. In 2026 wordt onderzocht of een nieuw formulier ontwikkeld kan worden waarin ook de voortgang van vragenlijsten en score-instrumenten wordt geïntegreerd. Zo komt alle relevante informatie op één plek beschikbaar en kan deze volledig besproken worden met de cliënt en diens netwerk.

Verder wordt in 2026 de functionaliteit **“Mijn Verhaal”** in Caren geïmplementeerd. Hierin kunnen wensen, behoeften, levensloop en voorkeuren van de cliënt worden vastgelegd. Dit helpt ons de cliënt beter te leren kennen en biedt een solide basis voor persoonsgerichte zorg die echt aansluit bij individuele behoeften en voorkeuren.

Tot slot wordt in 2026 opnieuw een **basis cursus Nedap ONS** aangeboden. Medewerkers worden hierin methodisch begeleid in het werken met het ECD, zodat zij verbanden zien tussen verschillende processen en begrijpen hoe en waarom bepaalde handelingen worden uitgevoerd. Dit maakt het werk efficiënter, vermindert fouten en verhoogt de kwaliteit van begeleiding en ondersteuning voor onze cliënten.





Hallo allemaal,

Mijn naam is Dirk, ik ben 79 jaar en ik woon 2.5 jaar in het Herman Frantsenhuis.

Ik ben een paar keer op vakantie geweest met de leiding van het Herman Frantsenhuis.

Met de andere bewoners en leiding was het heel gezellig. Waar ik met huis 4 ben geweest was het een heel leuk park. Het was in Arnhem. Er was van alles. Ik kon spelletjes doen en zwemmen, maar zwemmen heb ik zelf niet gedaan. Paardrijden was er ook, en in de huifkar rijden.

Dat hebben wij ook gedaan. Het eten was heel goed. Er is ook een keer avondeten gehaald, dat was heel lekker. Verleden jaar ben ik ook nog op vakantie in Zeeland geweest. Dat was heel leuk. Wij zijn overal heen wezen rijden. Ik vond het erg gezellig en ik ga graag weer mee op vakantie. Ik weet alleen nog niet waarnaartoe. Dat moet nog een geheimpje blijven.

**Bouwsteen 2:
Onderzoek naar de
ervaringen van mensen
met een beperking.**



De cliënt centraal, de begeleider dichtbij

Goede ondersteuning begint bij luisteren. Niet alleen naar wat iemand nodig heeft, maar vooral naar wat iemand belangrijk vindt in het dagelijks leven. De ervaringen, wensen en belevingen van onze cliënten vormen daarom een belangrijke basis binnen onze stichting. Zij geven richting aan de manier waarop wij zorg en ondersteuning bieden, ontwikkelen en verbeteren. Luisteren naar de ervaringen van onze cliënten gebeurt niet alleen door deze ervaringen te meten in een cliëntervaringsonderzoek, dit is onze dagelijkse verantwoordelijkheid en taak. Dit doen wij met ons hart en vanuit onze passie voor onze cliënten.

Onze cliënten worden begeleid door een vaste groep medewerkers. Vertrouwde gezichten die de cliënt goed kennen, weten wat iemand belangrijk vindt en oog hebben voor persoonlijke wensen, behoeften en mogelijkheden. Deze vertrouwde relatie draagt bij aan veiligheid, vertrouwen en een gevoel van gezien en gehoord worden.

Iedere cliënt heeft een **persoonlijk begeleider en een schaduw persoonlijk begeleider**. De persoonlijk begeleider ondersteunt de cliënt in het dagelijks leven, stimuleert persoonlijke ontwikkeling en helpt bij het behouden van zoveel mogelijk eigen regie. Daarnaast is de persoonlijk begeleider het vaste aanspreekpunt voor de cliënt, familie, verwanten en andere betrokkenen.

De persoonlijk begeleider is verantwoordelijk voor **het methodisch zorgproces** rondom de cliënt. Vanaf de start van de ondersteuning brengt de persoonlijk begeleider samen met de cliënt en diens netwerk de zorg- en ondersteuningsbehoeften in kaart. Deze worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en aanvullende meetinstrumenten en vragenlijsten. Vervolgens bewaakt de persoonlijk begeleider de voortgang, signaleert veranderingen en onderneemt actie wanneer dit nodig is. Daarbij wordt nauw samengewerkt met externe disciplines, familie, naasten en wettelijk vertegenwoordigers om de ondersteuning zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de behoeften van de cliënt.

De zorg en begeleiding worden regelmatig geëvalueerd. Wensen, doelen en ondersteuningsvragen van de cliënt vormen hierbij het uitgangspunt. Samen kijken we steeds opnieuw naar wat goed gaat, wat anders kan en welke ondersteuning nodig is om de kwaliteit van leven van de cliënt te versterken.

Wekelijks voert de persoonlijk begeleider een **individueel gesprek** met de cliënt, afgestemd op het niveau, de communicatiemogelijkheden en de benaderingswijze van de cliënt. Tijdens deze gesprekken is er ruimte voor persoonlijke aandacht, een luisterend oor en het bespreken van onderwerpen die voor de cliënt belangrijk zijn, zoals:

- Hoe ervaart de cliënt zijn of haar kwaliteit van leven?
- Voelt de cliënt zich prettig binnen de woonomgeving?
- Zijn er wensen, zorgen of bespreekpunten?
- Hoe verloopt het contact binnen de groep?
- Is de cliënt tevreden met de eigen kamer en leefomgeving?
- Ervaart de cliënt voldoende eigen regie over vrije tijd en vakanties?
- Past de dagbesteding bij de interesses en mogelijkheden van de cliënt?

De ervaringen en wensen van cliënten nemen wij serieus. Waar mogelijk zoeken we samen naar passende oplossingen of manieren om beter aan te sluiten bij de behoeften van de cliënt. De persoonlijk begeleider vormt hierin een belangrijke **verbindende schakel** tussen de cliënt en het team van begeleiders. Deze ervaringen en wensen en passende oplossingen leggen wij vast in het cliëntendossier, dit vermelden wij onder ondersteuningsdoelen in de vorm van een rapportage, of verwerken wij in de persoonlijke afsprakenkaart van de cliënt.

Wij zijn ons ervan bewust dat niet elke cliënt door de mate van beperking kan aangeven wat zijn of haar wensen en behoeften zijn. Hierin spelen de familie en naasten van de cliënt een belangrijke rol. Zij vertegenwoordigen de cliënt en zijn ondersteunend in deze rol aanwezig om in kaart te brengen welke behoeften

Maandelijks vindt binnen ieder huis een **cliëntoverleg** plaats. Tijdens dit overleg bespreken de persoonlijk begeleiders de wensen, behoeften en aandachtspunten van cliënten met het team. Samen wordt gekeken hoe de ondersteuning in de praktijk vormgegeven kan worden. Op deze manier dragen wij als team gezamenlijk verantwoordelijkheid voor passende en betrokken ondersteuning.

De onderstaande brief van familieleden beschrijft op persoonlijke en indrukwekkende wijze hoe zij de laatste periode en het afscheid van hun broer en zwager hebben beleefd. Hun woorden geven een waardevol inkijkje in wat aandacht, nabijheid en ondersteuning voor familie kunnen betekenen in een ingrijpende periode van afscheid nemen.

Afscheid nemen



Afscheid nemen hoort bij het leven. Op 14 februari 2026 hebben wij afscheid genomen van mijn broer en mijn zwager.

Sinds 2007 woonde hij in het Herman Frantsenhuizen, waar hij liefdevol werd verzorgd. Zeker in de laatste maanden hebben wij die betrokkenheid sterk gevoeld. We hadden vaak contact via videobellen met zijn persoonlijk begeleider, wat wij als zeer waardevol hebben ervaren. Zo kon hij ons ook even zien. Iedere donderdagmiddag ging ik bij hem op bezoek, omdat de bezoeken voor hem te druk waren. Er stond altijd koffie met iets lekkers voor ons klaar. Nadat hij in oktober uit bed was gevallen, werd er snel besloten dat hij een kamer op de begane grond kreeg. Zo kreeg hij meer aandacht en kon er beter op hem gelet worden. Dat hebben wij als heel fijn ervaren.

De laatste periode kon hij niet meer uit bed komen. In zijn laatste weken tilde ik hem uit bed, zodat hij even in zijn stoel kon zitten en we samen koffie konden drinken. Na een klein uurtje legden we hem weer terug in bed. Totdat hij op woensdagochtend zelf nog belde dat het niet goed ging. Kort daarna werden wij gebeld door de begeleiding en zijn we meteen gekomen. Het ging snel achteruit. De arts kwam, eten en slikken ging niet meer. Die drie dagen hebben wij ervaren hoe ongelooflijk liefdevol iedereen met hem — maar ook met óns — omging. Er stonden kannen thee en koffie klaar, met koekjes en chocolaatjes. Ook de avondmaaltijd werd niet vergeten.

Wij waren van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat bij hem, maar ook wij hadden momenten van rust nodig. Als wij naar huis gingen, kwam er speciaal iemand bij hem zitten, omdat hij niet alleen mocht zijn. Zo dankbaar dat de begeleiding donderdagavond bij hem heeft gezeten tot de avonddienst het overnam. Op vrijdagavond heeft een andere begeleider bij hem gezeten tot aan de avonddienst.

Rond tien uur 's avonds werden we nog gebeld dat hij extra medicatie had gekregen omdat hij onrustig werd. Om één uur 's nachts werden we opnieuw gebeld: het ging nu heel snel. Helaas waren we vijf minuten te laat, maar hij was gelukkig niet alleen. Er was leiding aanwezig toen hij overleed. Mijn vrouw heeft hem samen met de begeleiding gewassen en aangekleed, zodat hij er verzorgd uitzag. Samen hebben we de uitvaart geregeld. Hij lag opgebaard op zijn eigen kamer, zodat iedereen op zijn of haar eigen manier afscheid kon nemen.

Bij de begrafenis waren begeleiders aanwezig, wat voor ons een enorme steun was. Ook enkele bewoners waren erbij. Namens alle bewoners werd een kaars aangestoken. Afscheid nemen doet pijn, maar wat wij ons niet hadden gerealiseerd, was dat wij ook afscheid moesten nemen van de bewoners van het Herman Frantsenhuizen en van al hun liefdevolle begeleiders.

Wij zijn intens dankbaar voor alles wat jullie voor ons en voor hem hebben gedaan.

Jan zijn laatste woorden waren: ik hou van jullie.....

Familie en naasten als waardevolle partner in de begeleiding

In dit kwaliteitsbeeld willen wij ook stilstaan bij de waardevolle rol van naasten en familie binnen onze zorgverlening. Hun betrokkenheid is onmisbaar en vormt een belangrijk onderdeel van het leven van onze cliënten en de manier waarop wij samen zorg en ondersteuning vormgeven.

Een naaste van een cliënt heeft een persoonlijk en indringend stukje geschreven over het overlijden van zijn dierbare. In zijn woorden komt duidelijk naar voren hoeveel betekenis de relatie, het contact en de gedeelde momenten hebben gehad, zowel voor de cliënt als voor de familie. Dit verhaal laat zien hoe belangrijk het is om er niet alleen voor de cliënt te zijn, maar ook voor het netwerk daaromheen. Het benadrukt dat zorg en ondersteuning niet los staan van het leven van de cliënt, maar daar juist diep in verweven zijn.

Het delen van dit soort ervaringen helpt ons herinneren waarom wij doen wat wij doen: samen zorgen, samendragen en samen betekenis geven aan het leven van de cliënt, ook in kwetsbare en ingrijpende momenten. Familie en naasten zijn daarin een essentiële partner. Zij kennen de cliënt vaak al een leven lang, brengen waardevolle verhalen, gewoontes en wensen in, en blijven ook in moeilijke tijden dichtbij. Dit maakt dat wij nadrukkelijk kiezen voor samenwerking met het sociale netwerk van de cliënt. Niet als losse betrokkenheid, maar als gelijkwaardige samenwerking rondom de cliënt. Samen zorgen we voor **continuïteit, herkenning, warmte en kwaliteit van leven**.

Voor ons is die continuïteit en herkenning een belangrijke reden om regelmatig **bezoekersavonden** te houden. In Huis 1 en 3 is er één keer per twee weken bezoekavond. In Huis 2 en 4 is er elke week bezoekavond. Cliënten krijgen bezoek van hun familie, vrijwilligers, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordigers. Het is zichtbaar te zien dat de cliënten blij zijn om hun familie en vrienden te ontmoeten in het Herman Frantsenhuis. Voor de familie is het fijn dat ze de persoonlijk begeleiders op deze wijze met regelmaat kunnen spreken, maar daarnaast ook contacten kunnen leggen met familie en naasten van andere cliënten. Contactmomenten met familie en naasten vinden ook plaats bij informele activiteiten, denk aan een Sinterklaasavond, een Nieuwjaarsborrel of een Barbecue.

Binnen de Herman Frantsenhuizen wordt er structureel contact gezocht en onderhouden met de familie, naasten en vertegenwoordigers van de cliënt. Samen met elkaar kijken wij naar wat de cliënt nodig heeft en geven wij hieraan invulling. Methodisch doen wij dit door jaarlijks een **evaluatiegesprek** te houden met de cliënt, dienst familie en naasten of de vertegenwoordiger. In dit gesprek bespreken we hoe de ondersteuning verloopt en of deze nog goed aansluit bij de wensen en behoeften en wordt het ondersteuningsplan besproken. Hierin vragen wij ook de cliënttevredenheid uit door middel van ons formulier **vragen naar aanleiding van zorg en dienstverlening**. De uitkomsten hiervan nemen wij mee in het gesprek, we maken naar aanleiding hiervan afspraken en verwerken dit in het cliëntendossier van de desbetreffende cliënt. Het gemiddelde cijfer dat hieruit kwam voor het jaar 2025 was een 8.5.

De stem van de cliënt in beeld

Binnen onze stichting vinden wij het belangrijk om te weten hoe cliënten de zorg en ondersteuning ervaren. Hun beleving staat centraal en vormt een belangrijk uitgangspunt voor het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg. Met behulp van het cliëntervaringsinstrument brengen wij op een structurele manier in beeld hoe cliënten de ondersteuning in hun dagelijks leven ervaren.

Binnen Stichting Herman Frantsenhuizen maken wij gebruik van de **Quality Cube** ter beschikking gesteld vanuit de VGN Waaier Cliëntervaringsinstrumenten. Dit is een valide en betrouwbare methode waarmee de kwaliteitservaringen van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en professionele begeleiders inzichtelijk worden gemaakt. De Quality Cube geeft antwoord op de vraag: *hoe wordt onze zorg ervaren en gewaardeerd?* In 2023 is de Quality Cube voor het eerst stichting breed afgenomen. De uitkomsten hiervan hebben per locatie geleid tot concrete verbeterplannen, waarmee gericht is gewerkt aan het versterken van de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

In 2026 kiezen wij ervoor om opnieuw een stichting brede afname van de Quality Cube te doen, in een uitgebreide variant. Hierbij wordt per cliënt een individueel verbeterplan opgesteld. Dit maakt het mogelijk om de uitkomsten nog specifiek te vertalen naar de dagelijkse praktijk en direct aan te sluiten bij de persoonlijke situatie, wensen en behoeften van de cliënt. Op deze manier kunnen wij gericht maatwerk leveren en versterken wij onze inzet op persoonsgerichte zorg, waarbij de ervaring van de cliënt daadwerkelijk richting geeft aan de ondersteuning die wij bieden.

Ook bieden wij alle cliënten een mogelijkheid om inspraak te hebben over hun leven en inrichting daarvan op hun locatie. Dit doen wij door middel van onze **bewonersvergaderingen**. Tijdens deze vergadering worden de vragen besproken die leven in de woongroep. Drie keer per jaar vinden deze plaats op de locatie waar de cliënt woont. Voorafgaand wordt tijdig aangekondigd op het mededelingenbord waar en wanneer de vergadering plaatsvindt. Cliënten die niet deel kunnen nemen, of die liever één op één hierover contact hebben worden apart genomen en op een ander moment ingelicht over de aandachtspunten en besproken onderwerpen.

Een andere wijze waarop wij de stem van de cliënt in beeld brengen is door onze **cliëntenraad**. De cliëntenraad is een groep van cliënten en/of hun vertegenwoordigers die opkomt voor de belangen van alle cliënten binnen de organisatie. De raad denkt, praat en beslist mee over onderwerpen die belangrijk zijn voor de kwaliteit van zorg en het dagelijks leven van cliënten. Deze raad bestaat uit cliënten, familieleden en begeleiding. Vanuit ieder huis is er één cliënt, familielid en begeleider aanwezig tijdens de cliëntenraad. In 2025 zijn er ... vergaderingen gehouden door de cliëntenraad. De notulen die worden gemaakt zijn ook altijd voorzien van pictogrammen.

Dit jaar was een bijzonder jaar voor de cliëntenraad, één keer in de twee jaar vindt er een uitje plaats speciaal voor de leden van de cliëntenraad. Dit jaar gingen zij naar het Spoorwegmuseum vervolgens zijn zij met elkaar uiteten geweest. Een verdiende beloning voor de inzet die zij leveren voor onze stichting.



Zelfstandig waar kan, met hulp waar nodig.

Binnen onze stichting staat eigen regie en zelfredzaamheid van mensen met een beperking centraal. Wij vinden het belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk zelf keuzes kunnen maken en hun eigen leven kunnen vormgeven, passend bij hun mogelijkheden en wensen. Samen kijken we naar wat iemand zelf kan en waar ondersteuning nodig is. Zo stimuleren wij zelfstandigheid en ontwikkeling, met begeleiding dichtbij wanneer dat nodig is.

Keuzes maken begint bij de alledaagse dingen, wij vinden het belangrijk dat cliënten zeggenschap hebben in wat zij bijvoorbeeld graag eten of drinken, daarom mogen zij aangeven wat zij niet lusten en zorgen wij voor een vervangend ingrediënt. Van het inrichten van de slaapkamer, uitvoeren van activiteiten, kiezen van uitjes of de keuze voor het aantrekken van de kleding, in al deze momenten en veel meer, is de stem van de cliënt leidend en krijgen zij op deze wijze de ruimte om hun leven in te richten zoals zij dat willen, met ondersteuning en nabijheid van de begeleiding waar nodig.

Helpen bij huishoudelijke activiteiten is voor onze cliënten een belangrijk onderdeel in het vergroten van zelfredzaamheid en het ervaren van eigen regie. Binnen de huizen worden de cliënten gestimuleerd om deel te nemen aan de huishoudelijke taken, net zoals dit thuis ook zou gebeuren. Zo ondersteunen zij bij het stofzuigen, dekken zij de tafel, vouwen zij de was en zijn er nog vele andere huishoudelijke activiteiten waarbij onze cliënten helpen. Door samen te oefenen met dagelijkse taken krijgen cliënten de kans om vaardigheden te ontwikkelen en te behouden.

Het uitvoeren van huishoudelijke activiteiten draagt bij aan structuur en overzicht in het dagelijks leven. Cliënten leren stap voor stap wat er nodig is en ervaren succesmomenten wanneer iets lukt. Dit versterkt het zelfvertrouwen en het gevoel van eigenwaarde. Daarnaast helpt het meedoen aan huishoudelijke taken om actief betrokken te blijven bij de eigen leefomgeving. In plaats van alles uit handen te nemen, kijken begeleiders samen met de cliënt wat iemand zelf kan en waar ondersteuning nodig is. Zo blijft de cliënt zoveel mogelijk eigenaar van het eigen dagelijks leven.

In 2025 heeft de **brandweer** een bezoek gebracht aan de locatie en een **voorlichtingsbijeenkomst** georganiseerd voor de cliënten. Tijdens deze bijeenkomst kregen cliënten op een begrijpelijke en praktische manier uitleg over brandveiligheid en hoe zij moeten handelen in noodsituaties. Er werd onder andere aandacht besteed aan het herkennen van gevaarlijke situaties, het veilig verlaten van de woning, het opvolgen van instructies en het inschakelen van hulp.

De bijeenkomst sloot aan bij de belevingswereld en mogelijkheden van de cliënten, waardoor zij actief betrokken werden bij de oefeningen en uitleg. Door middel van gesprekken, voorbeelden en praktische instructies werden cliënten gestimuleerd om bewust na te denken over hun eigen veiligheid en die van anderen binnen de woonomgeving.

Met deze voorlichting willen wij bijdragen aan het vergroten van de **zelfredzaamheid, het veiligheidsbewustzijn en het gevoel van vertrouwen** van cliënten in noodsituaties. Als afsluiting van de bijeenkomst ontvingen alle cliënten een diploma als waardering voor hun deelname en inzet.



Bewonersvakanties binnen Stichting Herman Frantsenhuizen vormen een waardevol onderdeel van het jaar, waarin ontspanning, plezier en nieuwe ervaringen centraal staan. Samen met begeleiding gaan bewoners op vakantie of een meerdaags uitje, waarbij wordt aangesloten bij hun wensen en mogelijkheden. Deze momenten zorgen voor ontspanning, onderlinge verbinding en het creëren van mooie herinneringen buiten de vertrouwde woonomgeving.

Samen werken aan een dag die bij de cliënt past

Elke cliënt heeft een eigen karakter, eigen ritme, een persoonlijke benaderingswijze en behoefte aan structuur. Binnen onze organisatie vinden wij het belangrijk om hier zo goed mogelijk op aan te sluiten. Daarom zetten wij in op **persoonsgerichte zorg**, waarbij voor iedere cliënt een passende dag structuur wordt opgesteld.

Deze **dag structuur** wordt altijd in samenspraak met de cliënt (en waar nodig met familie of wettelijk vertegenwoordigers) besproken en afgestemd. Samen kijken we naar wat iemand prettig vindt, welke activiteiten passen bij de interesses en mogelijkheden van de cliënt, en wat haalbaar is binnen het niveau en de belastbaarheid. Hierbij staat het ervaren van rust, overzicht en een **zinnvolle dag invulling** centraal.

Om de dag structuur zo duidelijk en toegankelijk mogelijk te maken, maken wij gebruik van **visuele ondersteuning**. Denk hierbij aan picto-agenda's, time-timers en andere hulpmiddelen die de dag overzichtelijk en voorspelbaar maken. Deze visuele ondersteuning helpt cliënten om beter te begrijpen wat er gaat gebeuren, wanneer activiteiten plaatsvinden en hoe de dag is opgebouwd.

Door deze manier van werken creëren wij niet alleen duidelijkheid en structuur, maar vergroten wij ook het gevoel van veiligheid, zelfvertrouwen en eigen regie bij de cliënt. Het biedt houvast in het dagelijks leven en maakt het mogelijk om stap voor stap zelfstandigheid te versterken, op een manier die past bij de individuele cliënt.



Samen werken aan sociale weerbaarheid

Binnen onze organisatie vinden wij het belangrijk dat cliënten zich veilig, gehoord en gezien voelen in het contact met anderen. Sociale vaardigheden en weerbaarheid spelen hierin een belangrijke rol. Daarom hebben wij in 2025 een korte **SOVA- en weerbaarheidstraining** aangeboden voor onze cliënten, hierin konden zij op een praktische en toegankelijke manier werken aan hun sociale ontwikkeling.

In deze training stond centraal hoe cliënten op een passende manier voor zichzelf kunnen opkomen en hoe zij hun **eigen grenzen kunnen herkennen en aangeven**. Er werd geoefend met situaties uit het dagelijks leven, zodat cliënten beter leren wat zij kunnen zeggen en doen wanneer iets niet prettig voelt of wanneer zij iets wel of juist niet willen. Daarnaast is er aandacht voor het omgaan met elkaar binnen de woonomgeving. Hoe ga je respectvol met elkaar om, hoe maak je contact, en hoe kun je elkaar helpen en ondersteunen? Het versterken van onderlinge betrokkenheid en wederzijds begrip draagt bij aan een **prettige en veilige leefomgeving** voor iedereen.

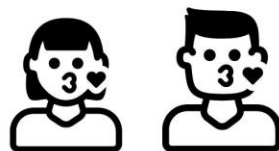
Door middel van deze training willen wij bijdragen aan meer zelfvertrouwen, sociale vaardigheden en weerbaarheid bij onze cliënten. Tegelijkertijd stimuleren wij een cultuur waarin bewoners niet alleen voor zichzelf leren opkomen, maar ook **oog hebben voor elkaar**. Zo bouwen wij samen aan een woon- en leefomgeving waarin iedereen zich prettig en veilig kan voelen.



Wanneer geef je een hand?



Wanneer geef je een knuffel?



Wanneer geef je een zoen?



Hoe kun je goed voor elkaar zorgen?



Activiteiten en feestdagen



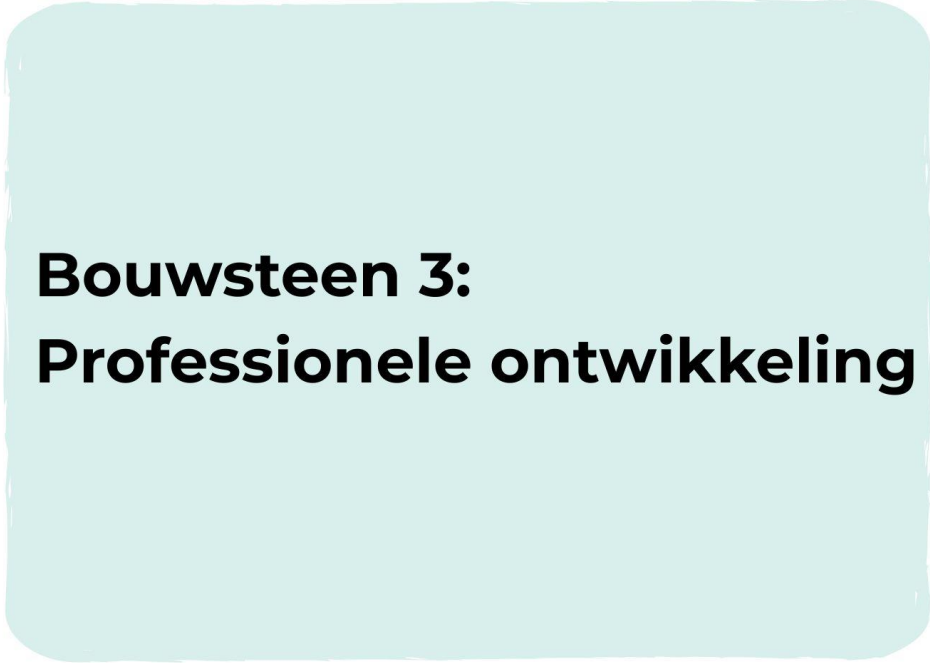
Kerst is binnen Stichting Herman Frantsenhuizen een belangrijke en sfeervolle periode waarin ontmoeting, beleving en samenzijn centraal staan. Samen met bewoners is een bezoek gebracht aan het tuincentrum om de kerstshow te bekijken, er zijn diverse kerststukjes gemaakt en op alle locaties wordt het kerstfeest feestelijk gevierd. Deze activiteiten dragen bij aan verbinding, warmte en het ervaren van de decembermaand als een gezamenlijke en betekenisvolle tijd.



Activiteiten en feestdagen



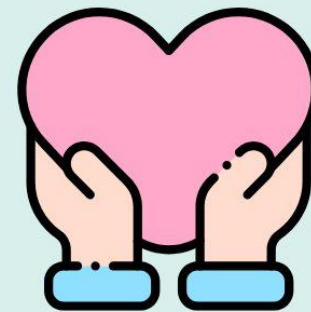
Sinterklaas wordt binnen Stichting Herman Frantsenhuizen op elke locatie feestelijk gevierd en staat in het teken van aandacht, plezier en persoonlijke betrokkenheid. Zo is Sinterklaas zelf langsgeweest en hebben alle bewoners een persoonlijk gedicht en cadeau ontvangen, wat heeft gezorgd voor veel herkenning, humor en warme momenten samen.



Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Jaarthema

Zorg voor jezelf



Kwaliteit van zorg staat binnen de gehandicaptenzorg centraal en vraagt om voortdurende aandacht, ontwikkeling en samenwerking. Goede zorg gaat niet alleen over het bieden van ondersteuning, maar ook over het creëren van een veilige, vertrouwde en stimulerende omgeving waarin cliënten zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. Dit vraagt van medewerkers dat zij blijven leren, reflecteren op hun handelen en zich blijven ontwikkelen binnen hun professionele rol. Vanuit het managementteam (MT) is in 2024 besloten dat vanaf 2025 er **jaarthema's** geïntroduceerd worden aan de medewerkers van de Herman Frantsenhuizen. Een jaarthema zien wij als een waardevolle bijdrage in het stimuleren van de professionele ontwikkeling van onze medewerkers. Door gedurende het jaar gezamenlijk stil te staan bij één centraal onderwerp, ontstaat er meer focus en bewustwording binnen de organisatie. Medewerkers worden gestimuleerd om kennis te delen, met elkaar in gesprek te gaan en nieuwe inzichten toe te passen in de dagelijkse praktijk. Hierdoor wordt niet alleen de **professionele ontwikkeling** versterkt, maar ook de kwaliteit van zorg die aan cliënten wordt geboden.

In 2025 was het thema "**Zorg voor jezelf**". Met het jaarthema "*Zorg voor jezelf*" werd aandacht besteed aan het welzijn, de veerkracht en de balans van medewerkers binnen de organisatie. In de gehandicaptenzorg staan medewerkers dagelijks klaar voor anderen, waardoor het belangrijk is om ook stil te staan bij eigen gezondheid, grenzen en werkplezier. Door bewust aandacht te besteden aan zelfzorg, ontstaat er meer ruimte voor reflectie, duurzame inzetbaarheid en persoonlijke ontwikkeling. Medewerkers die goed voor zichzelf zorgen, kunnen met meer energie, aandacht en betrokkenheid kwalitatieve zorg bieden aan cliënten.

Alle medewerkers hebben een workshop "**tekenen werkt**" gevolgd. Tijdens deze workshop leer je niet alleen een praktische werkvorm, maar ontwikkel je een vaardigheid die blijvend van waarde is binnen je werk. Je ontdekt hoe je door middel van eenvoudige tekeningen informatie, ideeën en gesprekken helder en overzichtelijk kunt maken.

Daarnaast zijn de **arbeidsomstandigheden (ARBO)** structureel een vast bespreekpunt geworden binnen de teamvergaderingen. Hiermee creëren wij bewust ruimte om stil te staan bij veiligheid, gezondheid en arbeidsomstandigheden op de werkvloer. Tijdens deze momenten wordt gezamenlijk geëvalueerd of werkzaamheden op een veilige en verantwoorde manier worden uitgevoerd en of medewerkers voldoende worden ondersteund in hun dagelijkse werkzaamheden.

Door hier regelmatig aandacht aan te besteden, vergroten wij de bewustwording rondom veilig werken en stimuleren wij medewerkers om knelpunten, signalen en verbeterpunten bespreekbaar te maken. Op deze manier blijft ARBO niet alleen een beleidsmatig onderwerp, maar wordt het een gezamenlijk onderdeel van de dagelijkse praktijk en de kwaliteit van zorg.

Binnen Stichting Herman Frantsenhuizen is **organisatie breed** een nieuwe functie geïntroduceerd: **de gastvrouw**. Inmiddels zijn op alle locaties gastvrouwen werkzaam ter ondersteuning van de groepsbegeleiders.

De gastvrouwen nemen diverse **huishoudelijke en ondersteunende werkzaamheden** uit handen, waardoor het takenpakket van de groepsbegeleiders wordt verlicht. Hierdoor ontstaat meer ruimte en tijd voor directe begeleiding en persoonlijke aandacht voor cliënten. Daarnaast biedt dit medewerkers de mogelijkheid om zich meer te richten op overige werkzaamheden, zoals persoonlijk begeleiderschap, administratieve taken rondom de cliënt en diens dossier, afstemming met disciplines en het uitvoeren van acties die bijdragen aan de kwaliteit en continuïteit van de zorgverlening.

Met deze ontwikkeling investeert de stichting in een **efficiënte taakverdeling, professionele ondersteuning** van medewerkers en het verder versterken van cliëntgerichte zorg.

“Met aandacht leren, met vertrouwen zorgen.”

Scholing helpt medewerkers om zich te blijven ontwikkelen, nieuwe kennis op te doen en met vertrouwen hun werk uit te voeren. Door te investeren in leren en professionele groei versterken we niet alleen de kwaliteit van zorg, maar ook de samenwerking, deskundigheid en het welzijn van cliënten. Samen blijven we groeien om iedere dag de best mogelijke ondersteuning te bieden.

Jaarlijks worden diverse scholingsactiviteiten georganiseerd. Deze bestaan uit zowel verplichte wettelijke scholingen als trainingen die aansluiten bij de wensen en ontwikkelbehoeften van medewerkers en leidinggevendenden. De scholingsbehoeften worden onder andere geïnventariseerd tijdens waarderingsgesprekken en zijn daarnaast afgestemd op de organisatie-eisen en het kwaliteitsbeleid rondom deskundigheid binnen de zorg- en dienstverlening. Hieronder presenteren wij het overzicht van de geplande scholingsactiviteiten van het jaar 2025. Tevens presenteren wij ook het vastgestelde scholingsprogramma voor 2026.

Cursus	Deelnemende locaties
Basiscursus Nedap ONS	Huis 1,2,3,4
Vlaggensysteem seksualiteit	Huis 1,2,3,4
BHV	Huis 1,2,3,4
SBARR	Huis 1,2,3,4
Training tillift	Huis 2,3,4
Training de-escalerend werken	Huis 1,2,3,4
Werkbegeiderstraining	Huis 1,2,3,4

Figuur 1. Scholingsprogramma 2025

Cursus	Deelnemende locaties
Vaardigheden diabetes	Huis 1
Herhaling BHV	Huis 1,2,3,4
Reanimatie en gebruik AED	Huis 1,2,3,4
Bloedglucosebepaling	Huis 3
Voorbehouden en verpleegtechnische handelen	Huis 1,2,3,4

Figuur 2. Scholingsprogramma 2026

“Professionele groei begint met blijven leren.”

Stichting Herman Frantsenhuizen stimuleert persoonlijke groei en professionele ontwikkeling door medewerkers actief de mogelijkheid te bieden om zichzelf verder te ontwikkelen. Dit gebeurt onder andere door het aanbieden tot het volgen van cursussen, trainingen, workshops en deskundigheidsbevordering die aansluiten bij zowel de functie als de persoonlijke leerdoelen van medewerkers. In 2025 hebben drie medewerkers uit huis III de cursus Transactionele Analyse gevolgd. Binnen deze scholing stond bewustwording van de eigen communicatiestijl centraal. Door middel van praktijkgerichte oefeningen en rollenspellen werden situaties uit de dagelijkse begeleiding nagebootst waarin medewerkers vastliepen in de communicatie met cliënten. Hierbij werd niet alleen gekeken naar verbale communicatie, maar ook naar houding en non-verbale signalen.

De cursus heeft inzicht gegeven in hoe persoonlijke ervaringen en patronen invloed hebben op communicatie en interactie met anderen. Daarnaast heeft de scholing bijgedragen aan meer begrip voor de reacties en communicatie van collega's en cliënten. Medewerkers hebben geleerd verschillende communicatierollen te herkennen en bewust andere keuzes te maken in gesprekken, waardoor interacties op een positievere en effectievere manier kunnen verlopen.

De opgedane kennis en expertise worden binnen de organisatie verder ingezet tijdens intervisiemomenten. In kleine groepen bespreken collega's praktijksituaties met elkaar en reflecteren zij op het handelen van de begeleider en de reactie van de cliënt. Hiermee wordt actief gewerkt aan deskundigheidsbevordering, professionele ontwikkeling en het verbeteren van de kwaliteit van zorg en begeleiding.

Twee medewerkers van huis IV hebben een beurs bezocht waar een interactieve huiskamer was ingericht met verschillende toepassingen op het gebied van **domotica in de zorg**. Tijdens deze beurs maakten zij kennis met technologische hulpmiddelen die ondersteuning kunnen bieden binnen de dagelijkse zorgverlening. Domotica binnen de zorg richt zich op het inzetten van slimme technologieën die bijdragen aan veiligheid, zelfstandigheid, comfort en efficiëntie voor cliënten en medewerkers. Voorbeelden hiervan zijn automatische verlichting, leefcirkels, sensoren, dwaaldetectie, spraakgestuurde toepassingen en systemen die ondersteuning bieden bij toezicht en communicatie. Deze technologieën kunnen medewerkers ondersteunen in hun werkzaamheden en tegelijkertijd bijdragen aan meer rust, structuur en zelfstandigheid voor cliënten.

Naar aanleiding van het beursbezoek heeft het managementteam van Stichting Herman Frantsenhuizen besloten om in 2026 een **kleine commissie** op te richten. Deze commissie gaat zich richten op innovaties, technologische ontwikkelingen en de mogelijkheden van domotica binnen de stichting. Daarnaast zal de commissie **onderzoeken** hoe **passende domotica** zorgvuldig kunnen worden geïmplementeerd binnen de verschillende locaties, met als doel de **kwaliteit, efficiëntie en toekomstbestendigheid** van de zorg verder te versterken.



“Auditen met aandacht voor betere zorg.”

Interne audits zijn van groot belang voor het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen een kleine stichting. Door regelmatig processen, werkwijzen en afspraken te evalueren, ontstaat inzicht in sterke punten en mogelijke verbeterpunten. Daarnaast dragen interne audits bij aan transparantie, deskundigheid en het voldoen aan wet- en regelgeving. Binnen een kleine organisatie stimuleren audits een open en lerende cultuur, waarin gezamenlijk wordt gewerkt aan **veilige, professionele en cliëntgerichte zorg**.

In 2025 hebben twee interne audits plaatsgevonden, de onderwerpen waren **Medicatie en Hygiëne**. Tijdens deze audits bezoeken auditmedewerkers vanuit ieder huis een andere locatie binnen de stichting. De kwaliteit van zorg en begeleiding wordt hierbij getoetst aan de hand van een zelfontwikkelde meetkaart en een centraal vastgesteld thema.

De bevindingen en uitkomsten van de audits worden gedeeld met de teamleiders en vervolgens besproken tijdens teamvergaderingen. Samen met de medewerkers wordt gekeken naar **verbeterpunten en ontwikkelmogelijkheden**. Op basis hiervan worden werkafspraken gemaakt en acties uitgezet om de kwaliteit van zorg en dienstverlening verder te versterken.

Binnen het managementteam is het **proces rondom de interne audits** in 2025 geëvalueerd. Hierbij is ook **input** opgehaald vanuit de verschillende huizen. Uit deze evaluatie kwam naar voren dat medewerkers behoefte hebben aan een meer **praktijkgerichte invulling** van de interne audits. Daarnaast constateerde het managementteam dat medewerkers gebaat zijn bij een werkwijze die meer **prikkelt, activeert en uitnodigt tot reflectie en ontwikkeling**.

Er is vastgesteld dat **evaluatie en bewustwording** een grotere rol mogen krijgen binnen het auditproces. Medewerkers worden gestimuleerd om niet alleen te kijken naar bestaande werkwijzen, maar ook bewust stil te staan bij wat zij leren tijdens audits en hoe deze inzichten kunnen worden toegepast binnen de dagelijkse zorg- en dienstverlening.

Voor 2026 is daarom de wens uitgesproken om de rol van interne auditoren verder uit te breiden. Naast het uitvoeren van audits zullen auditoren ook meelopen binnen de dagelijkse zorg en ondersteuning op de verschillende locaties van Stichting Herman Frantsenhuizen. Op deze manier krijgen medewerkers meer inzicht in hoe werkprocessen, afspraken en begeleidingsmethodieken op andere locaties worden vormgegeven. Dit **bevordert kennisdeling, samenwerking en het leren van elkaar**. Daarnaast biedt deze werkwijze mogelijkheden om meer **uniformiteit** binnen de organisatie na te streven en **succesvolle werkwijzen** organisatie breed toe te passen.



“Nieuw in de organisatie, samenbouwen aan goede zorg.”

In 2025 zijn binnen Stichting Herman Frantsenhuizen een **Beroepspraktijkvormingscoördinator** (BPV-coördinator) en een **beleidsmedewerker** in dienst gekomen. Deze functies versterken zowel de ontwikkeling van (toekomstige) zorgprofessionals als de borging en doorontwikkeling van beleid en kwaliteit binnen de organisatie.

De BPV-coördinator is verantwoordelijk voor de **begeleiding en coördinatie van studenten en stagiaires** binnen de organisatie. Zij zorgt voor een goede aansluiting tussen onderwijs en praktijk, bewaakt de kwaliteit van leertrajecten en ondersteunt werkbegeleiders. Hierdoor ontstaat een veilige en leerzame omgeving waarin studenten zich kunnen ontwikkelen tot bekwame zorgprofessionals.

De beleidsmedewerker richt zich op het **ontwikkelen, implementeren en bewaken van beleid** binnen de organisatie. Zij vertaalt wet- en regelgeving en interne ontwikkelingen naar praktisch uitvoerbaar beleid en ondersteunt teams en leidinggevenden bij de toepassing hiervan in de dagelijkse zorgpraktijk. Daarnaast draagt de beleidsmedewerker bij aan het verbeteren van werkprocessen en het versterken van de kwaliteit en samenhang binnen de organisatie. Voor een kleine stichting is het van grote meerwaarde om deze functies intern te borgen. Door **korte lijnen en directe betrokkenheid** bij de werkvloer kan beleid snel worden afgestemd op de praktijk. Dit zorgt voor **duidelijke communicatie, een consistente werkwijze en een betere verbinding tussen visie, beleid en uitvoering**.

De inzet van deze functies draagt bij aan professionalisering, continuïteit en kwaliteitsverbetering, waarbij leren, ontwikkelen en verbeteren structureel verankerd zijn in de organisatie.



“Samen overleggen, samen betere zorg.”

Binnen Stichting Herman Frantsenhuizen vindt het **multidisciplinair overleg (MDO)** plaats als belangrijk moment van afstemming rondom de zorg en begeleiding van cliënten. In dit overleg worden observaties, hulpvragen en ontwikkelingen besproken, zodat er gezamenlijk wordt gewerkt aan een **passende en afgestemde benadering** binnen de dagelijkse ondersteuning.

In eerdere jaren namen een gedragsdeskundige en een adviserend arts-VG deel aan deze overleggen. Eind 2025 is deze samenwerking gewijzigd en is binnen de organisatie een gedragswetenschapper via Deviaa aangesteld, die een centrale en adviserende rol vervult binnen het MDO.

Binnen de zorgverlening vanuit de Wet langdurige zorg (WLZ) en de toegewezen ZZP's levert de organisatie geen behandeling in de medische of specialistische zin. De focus ligt op **begeleiding, ondersteuning en het creëren van een veilige en stabiele leefomgeving** voor cliënten. Medische en specialistische behandeling valt onder de verantwoordelijkheid van externe behandelaren en samenwerkingspartners. Binnen de WLZ-zorg en de toegewezen ZZP's richt Stichting Herman Frantsenhuizen zich primair op begeleiding, ondersteuning en het bieden van een veilige en stabiele leefomgeving voor cliënten.

Hoewel de behandelverantwoordelijkheid buiten de stichting ligt, vindt er bewust **nauwe afstemming** plaats met **betrokken behandelaren**. Stichting Herman Frantsenhuizen werkt met verschillende externe behandelaren die, indien nodig, **aan huis ondersteuning bieden** aan bewoners. Naast het wekelijkse contact met de huisarts via e-mail en huisbezoeken wanneer dit noodzakelijk is, zijn op huis 2 en 4 wekelijks niveau 5-verpleegkundigen aanwezig voor **wondzorg en verpleegkundige ondersteuning**; daarnaast wordt samengewerkt met onder andere logopedisten, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, een gedragsdeskundige en een adviserend arts-VG ter ondersteuning van de **begeleiding en zorg** rondom de cliënten.

Door regelmatig multidisciplinair overleg en afstemming te organiseren, wordt gezorgd dat de **begeleiding en benaderingswijze** binnen de woon- en leefsituatie aansluit bij de adviezen en richtlijnen van externe professionals. Deze samenwerking is van groot belang om de **continuïteit en eenduidigheid** in de ondersteuning te **waarborgen**. Adviezen vanuit bijvoorbeeld huisarts, gedragsdeskundige of andere behandelaren worden **vertaald naar de dagelijkse praktijk**, zodat medewerkers op een passende en uniforme manier kunnen handelen.

Op deze wijze wordt geborgd dat cliënten zowel de benodigde medische behandeling ontvangen via externe partijen, als consistente en goed afgestemde begeleiding binnen de stichting. Dit draagt bij aan **veilige zorg, duidelijke afstemming** tussen betrokken disciplines en een integrale benadering van de cliënt. Het MDO draagt eraan bij dat deze ondersteuning goed wordt afgestemd, waarbij de gedragswetenschapper teams adviseert over gedrag, begeleiding en benaderingswijzen. Op deze manier wordt er multidisciplinair samengewerkt aan **passende, consistente en cliëntgerichte zorg**.

In 2025 zijn er binnen Stichting Herman Frantsenhuizen geen klachten ingediend bij de **klachtencommissie**. Dit gegeven wordt gezien als een positieve indicatie van de ervaren kwaliteit van zorg en de wijze waarop bewoners en hun vertegenwoordigers de ondersteuning en begeleiding hebben ervaren. Tegelijkertijd blijft de stichting alert op signalen en laagdrempelig contact met bewoners, verwanten en medewerkers belangrijk vinden, zodat eventuele zorgen of verbeterpunten tijdig kunnen worden besproken en opgepakt binnen de teams.

“Slimme ICT, betere zorg.”

Binnen Stichting Herman Frantsenhuizen is een **ICT-commissie** actief die zich bezighoudt met alle **ontwikkelingen, vragen en verbeteringen** op het gebied van informatie- en communicatietechnologie binnen de organisatie. De commissie vervult een belangrijke rol in het ondersteunen van de digitale infrastructuur en het verbeteren van werkprocessen die afhankelijk zijn van ICT-systemen.

In een zorg stichting zoals de Herman Frantsenhuizen speelt ICT een steeds grotere rol. Het ondersteunt de dagelijkse zorgverlening door middel van **digitale dossiers, veilige communicatie tussen medewerkers, efficiënte planning, registratie van zorg en het waarborgen van informatiebeveiliging en privacy**. Daarnaast draagt ICT bij aan het stroomlijnen van administratieve processen, waardoor medewerkers meer tijd kunnen besteden aan directe zorg voor cliënten. Stichting Herman Frantsenhuizen heeft **extra computers en laptops** beschikbaar gesteld, zodat medewerkers hun administratieve werkzaamheden efficiënter en zorgvuldiger kunnen uitvoeren. Dit draagt bij aan een **betere verslaglegging, snellere communicatie en meer tijd en aandacht** voor de directe begeleiding van bewoners.

Vanuit een externe kwaliteitsbeoordeling door Facit kwam naar voren dat er aandacht nodig is voor de **communicatie en de digitale zichtbaarheid** van de organisatie, met name via de website. In 2025 is de ICT-commissie hiermee aan de slag gegaan. Er hebben meerdere overleggen plaatsgevonden waarin de opbouw, structuur en inhoud van de website zijn besproken en verder uitgewerkt.

De commissie heeft hierin stappen gezet om te komen tot een **overzichtelijke, toegankelijke en informatieve website** die past bij de organisatie en haar doelgroep. De verwachting is dat de nieuwe website medio tot eind 2026 online zal worden gelanceerd. Hiermee wordt een belangrijke stap gezet in het verbeteren van externe communicatie, transparantie en de digitale presentatie van de organisatie.

Binnen Stichting Herman Frantsenhuizen heeft het managementteam (MT) uitgesproken dat zij de mogelijkheden van **AI-ondersteuning** bij **administratieve werkzaamheden** willen verkennen en verder ontwikkelen. Vanuit deze ambitie is het doel om administratieve processen te vereenvoudigen en efficiënter in te richten, zodat medewerkers meer tijd en aandacht kunnen besteden aan directe zorg en begeleiding van cliënten.

Samen met **applicatiebeheer** wordt onderzocht hoe AI en andere digitale toepassingen op een **veilige, verantwoorde en praktische manier** kunnen worden ingezet binnen de organisatie. Hierbij wordt zorgvuldig gekeken naar aspecten als **privacy, betrouwbaarheid en toepasbaarheid** in de dagelijkse praktijk. Het MT ziet deze ontwikkeling als een kans om de administratieve werkdruk te verlagen en tegelijkertijd bij te dragen aan een toekomstbestendige en kwalitatief sterke zorgorganisatie.

“Samen in gesprek, samen verbeteren: luisteren naar ervaringen, bouwen aan kwaliteit.”

Binnen Stichting Herman Frantsenhuizen is in 2025 op een aantal thema's een **kwalitatieve verkenning** uitgevoerd onder medewerkers. Het doel hiervan was om op een **open en verkennende wijze inzicht** te krijgen in hoe medewerkers **verschillende ontwikkelingen en thema's** binnen de organisatie ervaren. De aanleiding lag in de uitkomsten en het verbeterplan van Facit uit 2023. Het managementteam wilde hiermee toetsen in hoeverre eerder ingezette verbeteringen in de praktijk merkbaar zijn en als daadwerkelijk verbeterd worden ervaren.

Er is hierbij gewerkt met open vragen, vragenlijst en gesprekken, zonder gebruik te maken van vaste meetinstrumenten of cijfermatige beoordeling. Op deze manier is opgehaald wat er leeft binnen de teams, hoe medewerkers de dagelijkse praktijk ervaren en waar zij **aandachtspunten of ontwikkelpunten** zien.

De opbrengsten van deze kwalitatieve verkenning geven een waardevol **beeld van de beleving en betrokkenheid** van medewerkers en worden meegenomen als input voor het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van Facit in 2026. Hiermee worden ervaringen uit de praktijk verbonden aan de bredere organisatie-evaluatie, zodat deze kunnen bijdragen aan verdere **verbetering van werkprocessen, samenwerking en kwaliteit van zorg**.

De verkenning richtte zich op de volgende thema's:

- Communicatie binnen de organisatie
- Feedback en samenwerking
- Inspraak en betrokkenheid
- Administratieve last en werkdruk

Communicatie binnen de organisatie

Medewerkers geven aan dat zij zich niet altijd voldoende geïnformeerd voelen over ontwikkelingen binnen de organisatie. Informatie wordt niet altijd als duidelijk of eenduidig ervaren. Daarnaast komt naar voren dat besluiten niet altijd tijdig worden gedeeld of teruggekoppeld, waardoor de betrokkenheid bij het besluitvormingsproces niet in alle gevallen als voldoende wordt ervaren.

Feedback en samenwerking

Medewerkers ervaren over het algemeen een open sfeer waarin zij zich vrij voelen om onderling feedback te geven. Tegelijkertijd wordt benoemd dat er meer aandacht mag zijn voor het zien van feedback als een structureel hulpmiddel om te leren en te verbeteren, in plaats van enkel als terugkoppeling op een situatie. Het verder versterken van een lerende feedbackcultuur wordt hierbij als ontwikkelpunt gezien.

Inspraak en betrokkenheid

Medewerkers geven aan dat zij meer ruimte zouden willen voor het inbrengen van ideeën, suggesties en verbeterpunten. Daarnaast is er behoefte aan meer betrokkenheid bij beslissingen die direct invloed hebben op hun dagelijkse werkzaamheden. Tegelijkertijd wordt benoemd dat de inbreng die zij leveren door de organisatie serieus wordt genomen en daadwerkelijk wordt meegenomen in overwegingen en besluitvorming.

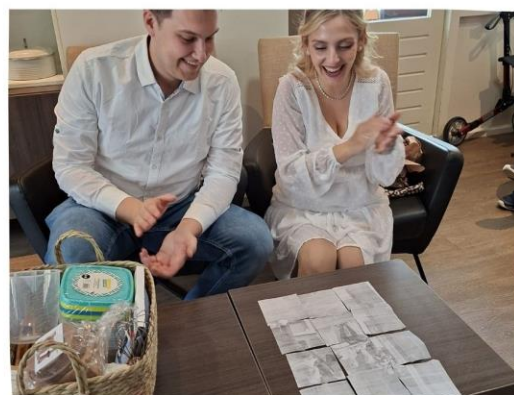
Administratieve last en werkdruk

De digitale systemen worden door medewerkers over het algemeen als gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en werkbaar ervaren. Wel geven zij aan behoefte te hebben aan meer tijd voor het uitvoeren van administratieve taken, zodat deze zorgvuldig en zonder tijdsdruk kunnen worden afgerond. Daarnaast wordt benoemd dat niet iedereen tevreden is over de werk-privébalans. Er is aandacht gevraagd voor werkstress en mentale belasting, waarbij medewerkers aangeven dat dit een belangrijk aandachtspunt blijft voor de organisatie om het welzijn en de duurzame inzetbaarheid te waarborgen.

De **uitkomsten** van deze kwalitatieve verkenning worden binnen Stichting Herman Frantsenhuizen serieus genomen en vormen belangrijke input voor verdere ontwikkeling en verbetering van onze organisatie. De signalen en aandachtspunten die door medewerkers zijn gedeeld, worden meegenomen in het **vervolg van het MTO en in de interne verbeterplannen**. Op basis hiervan wordt gekeken naar concrete acties op het gebied van communicatie, samenwerking, inspraak en werkdruk. Wij hechten veel waarde aan de ervaringen van medewerkers en zien deze input als essentieel om onze zorg- en werkomgeving verder te versterken. Samen werken we aan verbeteringen die bijdragen aan duidelijkheid, betrokkenheid, werkplezier en duurzame inzetbaarheid.



Bijzonder nieuws



In huis 3 van Stichting Herman Frantsenhuizen vond in 2025 een bijzondere en feestelijke gebeurtenis plaats. Een collega van huis 3 en diens partner, die tevens als vrijwilliger betrokken is in huis 3, zijn in dat jaar getrouwd en hebben hun trouwfeest samen met de bewoners in huis 3 gevierd. Een leuk detail is dat de Sint, die jaarlijks op bezoek komt bij de stichting, in zijn vrije tijd werkzaam is als trouwambtenaar en het stel officieel heeft getrouwd. Dit zorgde voor een feestelijke, warme en onvergetelijke ervaring voor de bewoners.

Dankwoord

Graag willen wij onze oprechte dank uitspreken aan iedereen die heeft bijgedragen aan de totstandkoming van dit kwaliteitsbeeld van Stichting Herman Frantsenhuizen.

Dit document is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van medewerkers, cliënten, familie en naasten. Dankzij hun betrokkenheid, openheid en waardevolle input is het mogelijk geweest om een breed en eerlijk beeld te schetsen van onze zorg- en dienstverlening.

Wij bedanken alle medewerkers voor hun dagelijkse inzet, deskundigheid en toewijding aan cliënten, evenals hun bijdrage aan reflectie, evaluatie en kwaliteitsverbetering binnen de organisatie. Daarnaast waarderen wij de rol van het managementteam en de interne auditoren bij het signaleren van verbeterpunten en het stimuleren van ontwikkeling.

Een bijzonder woord van dank gaat uit naar cliënten en hun familie en naasten. Hun ervaringen, ideeën en feedback zijn van onschatbare waarde en helpen ons om de zorg steeds beter af te stemmen op de wensen en behoeften van de cliënt.

Samen vormen wij een betrokken netwerk waarin samenwerking, vertrouwen en ontwikkeling centraal staan. Dit kwaliteitsbeeld laat zien waar we voor staan én waar we samen verder aan blijven bouwen: mensgerichte, veilige en kwalitatief goede zorg.

Dit verslag is ter bespreking en terugkoppeling voorgelegd aan de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad van Stichting Herman Frantsenhuizen. Hiermee is geborgd dat de uitkomsten en bevindingen op bestuurlijk niveau en vanuit cliëntperspectief worden meegewogen in de verdere ontwikkeling van beleid en kwaliteit van zorg.



010-435 39 34



ca.vanduijvenbooden@hermanfrantsenhuizen.nl



Schiedamseweg 96-100
3134 BS Vlaardingen



9.4

De Herman Frantsenhuizen zijn 18 keer gewaardeerd en heeft een gemiddeld cijfer van 9.4

Bekijk waarderingen →

Volg ons

