

Kwaliteitsbeeld 2025-2026

Begrijpelijke taal



Waar gaat dit rapport over?

In dit rapport vertellen we hoe Centrum2020 in 2025 heeft gewerkt aan goede zorg.

Wij vinden het belangrijk dat zorg past bij de persoon. Daarom kijken wij niet alleen naar regels, maar vooral naar:

- ✓ wie iemand is;
- ✓ wat iemand nodig heeft;
- ✓ en wat helpt om verder te komen.

In dit rapport lees je over:

- Wat deden we in 2025?

- Hoe kijken wij naar zorg?

- Wat vertellen cliënten ons?

- Hoe zorgen wij voor goede begeleiding?

- Wat willen we verbeteren in 2026?

Wat deden we in 2025?

In 2025 kregen **352 mensen** hulp van Centrum2020. Dat zijn er bijna **200 meer** dan in 2024.

352

TOTAAL CLIËNTEN

150

PASSENDE ZORG

55

TIJDELIJKE HULP

8,4

TEVREDENHEID

Centrum2020 helpt op twee manieren:

Passende Zorg

Bij Passende Zorg krijgt iemand hulp in het dagelijks leven. Dat kan thuis zijn of op een plek waar begeleiders aanwezig zijn. Wij kijken steeds:

- wat iemand nodig heeft;
- hoeveel hulp iemand nodig heeft;
- en hoe iemand zelf keuzes kan blijven maken.

In 2025 kregen **150 mensen** deze hulp. Vorig jaar waren dat er 66. Dat zijn 84 mensen meer.

Tijdelijke hulp van specialisten

Soms heeft een andere zorgorganisatie extra hulp nodig. Dan kunnen specialisten van Centrum2020 tijdelijk meehelpen. Zoals:

- iemand die veel weet over gedrag;
- een verpleegkundige;
- of een arts.

In 2025 kregen **55 mensen** deze hulp. Vorig jaar waren dat er 35. Dat zijn 20 mensen meer.

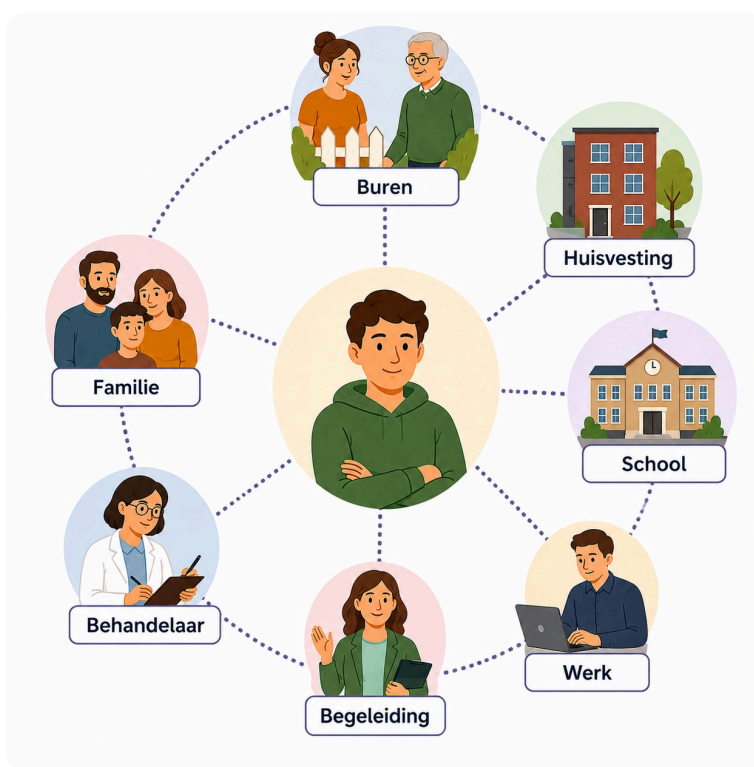
Hoe kijken wij naar zorg?

Soms loopt zorg vast. Dat betekent niet altijd dat iemand méér zorg nodig heeft. Soms helpt het juist om op een andere manier te kijken.

Wij proberen eerst goed te begrijpen:

- 🔍 wat er aan de hand is;
- 🔍 waarom iemand doet wat hij of zij doet;
- 🔍 en wat iemand nodig heeft om verder te komen.

Wij kijken niet alleen naar de cliënt. We kijken naar het hele plaatje:



Wij kijken naar alles rondom een persoon

Wij werken met vaste begeleiders. Zo leert de begeleider de cliënt goed kennen. En als iets niet werkt, proberen we iets anders. We geven niet op. We blijven zoeken tot we iets vinden dat wél helpt.

Een voorbeeld

Een medewerker vertelt:

“We dachten eerst dat meer hulp nodig was. Later zagen we dat iets anders beter hielp.”

Een jongere woonde alleen en kreeg begeleiding op afstand. In het begin leek dit goed te gaan. Maar later kwam er steeds meer spanning.

De jongere:


- sliep slecht;
- voelde veel onrust;
- en werd soms erg boos.

Eerst werd gedacht aan extra hulp of andere medicijnen. Samen met specialisten hebben we goed naar de hele situatie gekeken.

Toen bleek dat de plek waar de jongere woonde niet goed paste. De jongere had meer rust nodig. En begeleiding dichterbij.

Daarom verhuisde de jongere naar een andere woonplek. Daar was begeleiding meer in de buurt. De jongere kon ook zelf keuzes blijven maken.

Na de verhuizing ging het beter. Meer rust. Minder boosheid. Uiteindelijk waren er zelfs minder medicijnen nodig.

 **Wat laat dit zien?** Meer zorg is niet altijd de oplossing. Soms helpt het om goed te kijken naar wat iemand écht nodig heeft.

Wat vertellen cliënten ons?

★ Blij met de begeleiding

We hebben cliënten gevraagd wat zij vinden van de begeleiding. Cliënten gaven een **8,4** als cijfer. Maar liefst 10 cliënten gaven een 10!

Veel cliënten vertellen dat zij:

- ♥ zich gehoord voelen;
- ♥ serieus genomen worden;
- ♥ vertrouwen hebben in hun begeleider.

Een cliënt vertelt:

“Ik mag zelf keuzes maken. Begeleiders praten wel met mij over die keuzes.”

Een andere cliënt vertelt:

“Deze organisatie blijft naast mij staan. Ook als het moeilijk wordt.”

✎ Wat beter kan

Cliënten willen vooral hulp bij:

- 🏠 het vinden van een goede woonplek;
- 👜 werk;
- 🎨 en dagbesteding (iets om overdag te doen).

Daarom werken wij samen met woningcorporaties. Dat zijn organisaties die woningen verhuren. Samen zoeken we naar woonplekken die goed passen.

Meedenken over de zorg

Wij vinden het belangrijk dat cliënten kunnen meepraten over de zorg.

Daarom hebben we in 2025 de **Ervaringsraad** opgericht. De Ervaringsraad is een groep cliënten en mensen met ervaring in de zorg. Zij praten mee en geven hun mening. Bijvoorbeeld over:

- hoe kunnen we cliënten beter helpen?
- wat kan beter in de begeleiding?
- en wat vinden cliënten belangrijk?

Zo wordt de mening van cliënten meegenomen bij keuzes binnen Centrum2020.

Hoe zorgen wij voor goede begeleiding?



Van elkaar
leren



Meer tijd
voor cliënten



Kwaliteit &
veiligheid



Samen
werken

Goede medewerkers

Goede zorg begint bij goede medewerkers. Medewerkers praten regelmatig met elkaar over hun werk. Ze kijken samen: wat gaat goed? Wat kan beter?

Niet iedereen is goed in hetzelfde. Daarom kijken wij goed: waar is deze medewerker goed in? Bij welke cliënt past deze medewerker het beste? Zo kan iedereen het beste werk doen.

Onze medewerkers zijn blij met hun werk. Bijna niemand is ziek thuis. Dat is veel minder dan bij andere zorgorganisaties. Dat is fijn, want zo zijn er vaste gezichten voor cliënten.



Meer tijd voor cliënten

In 2025 zijn we gestart met **Zorgbuddy's**. Dit is een slim computerprogramma dat medewerkers helpt met papierwerk. Zoals:

- opschrijven wat er met een cliënt is besproken;
- een begeleidingsplan maken;
- en ander papierwerk.

Doordat medewerkers minder papierwerk hebben, is er meer tijd voor cliënten. Dit werkt zo goed dat andere zorgorganisaties het ook willen gebruiken.

Samen werken aan kwaliteit

Wij willen dat de zorg steeds beter wordt. Daarom hebben we in 2025 een paar belangrijke dingen gedaan:

Afspraken opgeschreven

We hebben duidelijk opgeschreven hoe wij werken. Zo weet iedereen wat de afspraken zijn.

Kwaliteitsteam gemaakt

Dit is een groep medewerkers die samen kijkt: gaat het goed met de zorg? Wat kan beter? Als er iets niet goed gaat, zoeken zij samen naar een oplossing.

Keurmerk gekregen

Mensen van buiten Centrum2020 hebben bij ons gekeken. Zij hebben gecontroleerd of wij goed werken. Dat was zo. Dus hebben wij een keurmerk gekregen. Dat betekent: Centrum2020 levert goede zorg.

We kijken ook naar dingen die niet goed gaan. In 2025 waren er maar een paar meldingen van zulke situaties. Ook was er 1 klacht en 1 contact met de vertrouwenspersoon. We bespreken dit altijd samen. Zo leren we ervan.

Wat willen we verbeteren in 2026?


In 2026 willen wij de zorg nog beter maken. Dit zijn onze plannen:

Beter samenwerken

Wij willen beter samenwerken. Daarom komt er iemand bij ons werken die speciaal zorgt voor goede samenwerking met:

 Cliënten en hun familie

 Woningcorporaties (organisaties die woningen verhuren)

 Andere zorgorganisaties

 De gemeente

Goede plekken om te wonen

We blijven zoeken naar woonplekken die goed passen. We zijn bezig met een nieuwe woonplek: **Uyterwaarden**. Daar willen we laten zien dat een fijne woonomgeving helpt om beter te worden.

Duidelijker uitleggen

Wij willen beter uitleggen hoe wij werken, waarom wij bepaalde keuzes maken, en wat cliënten en familie van ons kunnen verwachten.

Cliënten meer laten meepraten

De Ervaringsraad is de groep cliënten die meedenkt over de zorg bij Centrum2020. Deze groep krijgt in 2026 een grotere rol. De Ervaringsraad wordt makkelijker te bereiken, bijvoorbeeld met een eigen e-mailadres. We gaan ook beter uitleggen wat de Ervaringsraad doet.

Blijven kijken of de zorg goed is

We willen zeker weten dat onze zorg goed blijft. Daarom gaan we in 2026 twee dingen doen:

Zelf controleren

Wij gaan binnen ons eigen team bespreken: doen we de goede dingen? Werken onze afspraken? Wat kan beter? Zo blijven we leren.

Van anderen leren

Er komen mensen van andere zorgorganisaties bij ons op bezoek. Zij kijken mee hoe wij werken. En wij gaan ook bij hen kijken. Zo leren we van elkaar en maken we de zorg nog beter.

