

Kwaliteitsverslag 2025

DichtBijZorg

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Organisatie in beeld	4
Strategie.....	6
Strategische doelen:	6
Organisatie & Ontwikkeling in 2025.....	6
Organogram	7
Ledenoverzicht.....	7
Cliëntenoverzicht	8
Financiële groei & resultaat	8
Kwaliteit & uitvoering	9
Kwaliteit in 2025	9
Herstel ondersteunende woonzorg	9
Leren en ontwikkelen.....	9
Samenleving en samenwerken	10
Innovaties	10
Veiligheid	11
Tevredenheid van cliënten	11
Tevredenheid van medewerkers.....	12
Cliëntenraad.....	13
Kwaliteitsverbetering	13
Vooruitblik 2026	14
Missie & Visie 2026-2030.....	14
Strategische doelen 2026.....	15

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het eerste uitgebreide jaarverslag en kwaliteitsbeeld van coöperatie DichtBijZorg. Voor DichtBijZorg was 2025 een bewogen en betekenisvol jaar. De coöperatie heeft zich verder ontwikkeld op het gebied van ledenaantal, samenwerkingsverbanden, kwaliteit en organisatorische professionalisering.

Er zijn belangrijke stappen gezet in het verder professionaliseren van de samenwerking met onze leden, bestaande uit zelfstandige zorgprofessionals en met de aangesloten organisaties.

In het afgelopen jaar zijn nieuwe leden toegetreden en tegelijkertijd is nadrukkelijk ingezet op focus, structuur en het versterken van de basis.

Hiervoor is een strategisch meerjarenplan opgesteld, waarin de ontwikkelijnen en de benodigde stappen helder zijn uitgewerkt. Dit plan vormt de leidraad voor onze strategische keuzes en voor de doelen die in het jaarplan zijn opgenomen.

De ISO-auditoren bevestigden in hun terugkoppeling dat zichtbaar is gewerkt aan een duurzame basis. Deze basis vormt het fundament voor een coöperatie die zich verder ontwikkelt en meegroeit binnen het veranderende zorglandschap.

Gedurende 2025 werd steeds duidelijker welke richting DichtBijZorg in de toekomst wilt inslaan en hoe deze ontwikkeling aansluit bij onze missie en visie. Dit vraagt in 2026 om gerichte keuzes en om verdere verkenning van de wijze waarop DichtBijZorg zich kan onderscheiden binnen het zorglandschap. Daarbij blijft het uitgangspunt dat wij zoveel mogelijk cliënten willen bereiken en ondersteunen, zowel binnen de ambulante begeleiding als vanuit maatschappelijke samenwerkingen.

Door de groei en de ingezette ontwikkelingen zal 2026 in het teken staan van verdere versteviging van de basis, het versterken van kwaliteit en het onderzoekend blijven inspelen op ontwikkelingen binnen het zorglandschap.

Veel leesplezier,

Annet van de Corput-Weijers
Chérel Keijzers

Algemeen bestuurders DichtBijZorg

Organisatie in beeld



DichtBijZorg gaat uit van de overtuiging dat kleinschalig georganiseerde zorg, dichtbij de cliënt en diens leefomgeving, een belangrijke basis vormt voor passende en kwalitatief goede ondersteuning. Zorg wordt geboden door professionals die samen met de cliënt en, waar passend, diens netwerk onderzoeken wat nodig is en hoe de ondersteuning zo goed mogelijk kan worden georganiseerd. Als coöperatie verbindt DichtBijZorg de kracht van kleinschaligheid met de schaal en continuïteit die nodig zijn voor samenwerking met gemeenten, financiers en ketenpartners. Dit gebeurt vanuit een coöperatieve werkwijze waarin zowel de cliënt als de zorgprofessional wordt versterkt. DichtBijZorg kenmerkt zich daarmee als een organisatie die vanuit de praktijk, de leefwereld van cliënten en de expertise van professionals werkt aan toegankelijke, mensgerichte en duurzame zorg.

Kernwaarden:

Patiëntgerichtheid: DichtBijZorg stelt de wensen, behoeften, mogelijkheden en waarden van de cliënt centraal. De ondersteuning sluit zoveel mogelijk aan bij de persoonlijke situatie, de leefomgeving en de eigen regie van de cliënt.

Samen beslissen: Ondersteuning komt tot stand in open overleg met de cliënt en, waar passend, diens naasten of netwerk. Keuzes worden zorgvuldig afgestemd, zodat de geboden zorg aansluit bij wat voor de cliënt betekenisvol en haalbaar is.

Inclusie en maatschappelijke deelname: DichtBijZorg ondersteunt cliënten bij het versterken van hun positie in de samenleving. Daarbij wordt gekeken naar mogelijkheden op het gebied van wonen, werk, dagbesteding, sociale contacten en deelname aan de lokale gemeenschap.

Doelmatigheid: DichtBijZorg gaat zorgvuldig en verantwoord om met beschikbare tijd, deskundigheid, menskracht en middelen. Ondersteuning wordt zo georganiseerd dat deze passend, efficiënt en duurzaam bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

Zorg en ondersteuning worden zoveel mogelijk dichtbij de cliënt georganiseerd, tenzij specialistische inzet of samenwerking op afstand noodzakelijk is. Daarbij blijft het uitgangspunt dat de ondersteuning toegankelijk, samenhangend en passend blijft.

Vanuit haar kernwaarden, missie en visie werkt DichtBijZorg mensgericht, verbindend en doelgericht. De coöperatie handelt flexibel en sluit aan bij de principes van positieve gezondheid. Door kennis van de regionale sociale kaart en de samenwerking met lokale partners is DichtBijZorg in staat om cliënten, professionals en organisaties effectief met elkaar te verbinden. Voorbeelden hiervan zijn de samenwerkingen met De Parel van Riel en De Makerij. Beide partners geven op eigen wijze invulling aan verbinding, doelmatigheid en cliëntgericht werken. Daarmee sluiten zij aan bij de kernwaarden van DichtBijZorg en dragen zij bij aan passende ondersteuning in de directe leefomgeving van cliënten.

De Parel van Riel is een vorm van dagbesteding binnen een kleine gemeenschap, waar persoonlijke aandacht, herkenning en nabijheid centraal staan. Als samenwerkingspartner en lid van de coöperatie sluit De Parel van Riel goed aan bij de kernwaarden van DichtBijZorg. Het dorpse karakter, de projecten in de wijk en het organiseren van zorg dichtbij de cliënt maken deze samenwerking waardevol en passend.

De Makerij is een werkplaats voor mensen met een lichte beperking die ondersteuning nodig hebben bij deelname aan het reguliere arbeidsproces. Binnen De Makerij werken deelnemers, onder begeleiding van ervaren professionals, aan het vervaardigen van houtproducten. De werkwijze biedt structuur, ontwikkelmogelijkheden en betekenisvolle participatie.

Partners

DichtBijZorg gelooft in de kracht van samenwerking. Naast de onderlinge samenwerking tussen leden in de uitvoering, werkt de coöperatie samen met externe partners die bijdragen aan passende, samenhangende en toegankelijke ondersteuning.

Deze partners spelen een belangrijke rol in het creëren van een omgeving waarin cliënten zich gehoord, gezien en ondersteund voelen. Door kennis, ervaring en betrokkenheid te bundelen, kan DichtBijZorg ondersteuning bieden die aansluit bij individuele behoeften en mogelijkheden. Samenwerking draagt bij aan vertrouwen, herstel en kwaliteit van leven. In 2026 wil DichtBijZorg het partnerschap verder uitbreiden, mede vanwege de groei van het ledenaantal, de uitbreiding van de regio's en de toenemende vraag naar passende ondersteuning.

Duurzaamheid

In 2025 is, mede door de groei van de coöperatie, meer aandacht ontstaan voor duurzaamheid. Hoewel de ontwikkeling op dit gebied nog kleinschalig is, vormt duurzaamheid een relevant thema binnen de verdere professionalisering van DichtBijZorg. Door de implementatie van een elektronisch cliëntendossier en het werken in de cloud is het gebruik van papieren dossiers teruggedrongen. Hierdoor kan informatie op verschillende locaties veilig en efficiënt worden gebruikt, ook waar ondersteuning dichtbij de cliënt wordt georganiseerd.

In 2026 onderzoekt DichtBijZorg hoe duurzaamheid verder kan worden uitgewerkt binnen de coöperatie. Daarbij staat de vraag centraal wat duurzaamheid concreet betekent voor de organisatie en welke verbeteringen haalbaar en passend zijn binnen de dagelijkse praktijk.

Strategie

Het afgelopen jaar concludeerde we dat de basis meer steviger mag staan, dit door de groei van leden en verscherping/ veranderingen in de wetgevingen. Waarin de coöperatie van een kleinschalig initiatief begon heeft het in 2025 een groeisprong gehad.

Dus het jaar stond in het teken van de PDCA cyclus om de basis toekomstbestendiger te maken en concretere doelen te stellen en de verbinding te behouden met de leden en samenwerkingspartners.

Strategische doelen:

Het hoofddoel in 2025 was om de kwaliteit, veiligheid en snelheid van de zorg te vergroten door Elektronisch Cliëntendossier en communicatie te bundelen in één slimme, veilige digitale werkplek. Dit zorgt voor minder fouten, minder losse administratie en een betere samenwerking tussen de leden, cliënten, andere disciplines en naasten.

- **Beter overzicht:** Gegevens staan op één centrale plek.
- **Sneller praten:** Direct berichten sturen met de hele coöperatie.
- **Minder typen:** Tijd winnen door slimme invoer, meer tijd voor de cliënt

Nog een strategisch doel was het versterken van het huidige bestuur door duidelijkere taakverdelingen en verantwoordelijkheden, meer delegeren naar andere leden om meer ruimte en tijd vrij te maken voor het bestuur om de coöperatie beter te kunnen aansturen, doorontwikkelen en te netwerken.

Uitwerking van de strategische doelen

Door te investeren in systemen zoals het Elektronisch Cliëntendossier, die aansluiten bij de werkwijze van de leden en de ondersteuningsbehoeften van cliënten, heeft DichtBijZorg de onderlinge samenwerking, verbinding en betrokkenheid verder versterkt. De digitale inrichting draagt bij aan betere informatie-uitwisseling, meer overzicht en een eenduidiger werkwijze binnen de coöperatie.

In 2025 werd breed zichtbaar dat er behoefte was aan verdere professionalisering van de coöperatie. Door concrete stappen te zetten, gerichte investeringen te doen en samen met de leden te werken aan een toekomstbestendige basis, groeiden de verbinding en motivatie om de gezamenlijke koers verder vorm te geven. Daarmee ontwikkelt DichtBijZorg zich steeds nadrukkelijker als één coöperatie, met een herkenbare werkwijze en een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit, continuïteit en passende ondersteuning.

Organisatie & Ontwikkeling in 2025

Coöperatie DichtBijZorg is een coöperatie van leden met een duidelijke stem en betrokkenheid bij de ontwikkeling van de organisatie. Het lidmaatschap staat open voor zelfstandige zorgverleners, ondernemers en organisaties die vanuit hun eigen kracht, deskundigheid en expertise bijdragen aan passende begeleiding en ondersteuning. Leden participeren actief binnen de coöperatie, denken mee over de koers, vervullen waar passend een adviserende rol en dragen bij aan de verdere doorontwikkeling van DichtBijZorg.

Binnen de Governance van DichtBijZorg zijn onder meer de Raad van Toezicht, de Cliëntenraad en het algemeen dagelijks bestuur betrokken. Deze gremia leveren ieder vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid een bijdrage aan toezicht, medezeggenschap, besluitvorming en de borging van kwaliteit.

Vanuit de regionale verbinding kunnen organisaties aansluiten bij de coöperatie en gebruikmaken van gezamenlijke faciliteiten en systemen. Daarbij gaat het onder andere om contractuele afspraken met gemeenten en zorgverzekeraars, het kwaliteitssysteem en andere ondersteunende voorzieningen die bijdragen aan een professionele en samenhangende werkwijze.

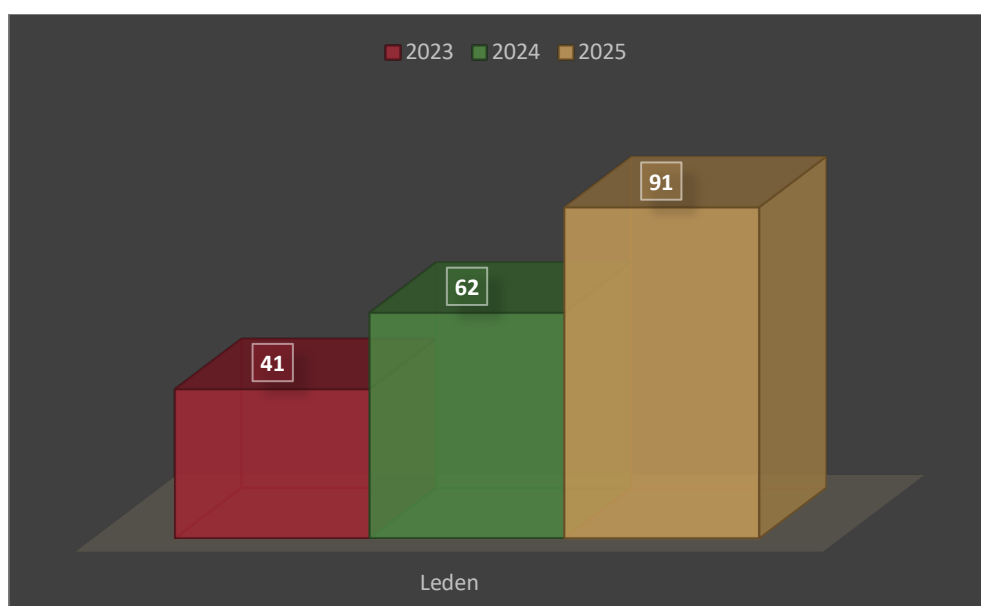
Het aanbod van de coöperatie is de afgelopen jaren gegroeid, evenals het aantal leden. Deze groei heeft geleid tot een bredere samenwerking in verschillende regio's, waarin diversiteit, inclusie en de bundeling van expertise belangrijke uitgangspunten vormen.

Door duidelijkere onderlinge afspraken, betere documentatie en een grotere toegankelijkheid van informatie is de samenwerking binnen de coöperatie verder versterkt. Leden ervaren meer steun van elkaar en van het bestuur en weten elkaar steeds beter te vinden als sparringpartner. Of de begeleiding nu plaatsvindt op een werkplaats, binnen de dagbesteding of in de thuissituatie, alle leden werken vanuit dezelfde missie en dragen bij aan een gezamenlijke basis. De implementatie van een compact elektronisch cliëntendossier en het versterken van het fundament van de organisatie ondersteunen deze ontwikkeling.

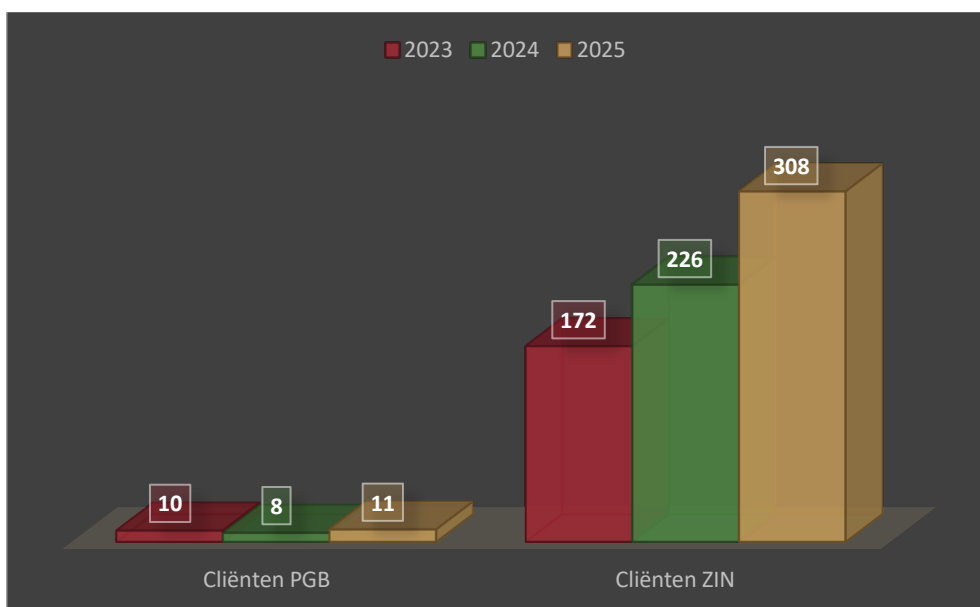
Organogram



Ledenoverzicht



Cliëntenoverzicht



Financiële groei & resultaat

Financieel resultaat

In 2025 is de omzet uitgekomen op €2.659.091 (2024: €1.897.732) , het netto resultaat in 2025 bedraagt €68.015 (2024: €21.805)

Liquiditeit & continuïteit

DichtBijZorg kent een solvabiliteit van 56,3% , de vrije kasstroom in 2025 betrof €67.338

DichtBijZorg ontwikkelt zich positief en naar verwachting zet zicht dit door in 2026, er is voldoende financiële middelen om de continuïteit te borgen van de coöperatie.

Investerings & financiering

Zijn er in 2025 investeringen gedaan of financieringen aangegaan of lopend? Nee, er is een gezonde financiële basis

Vooruitblik

De totale bedrijfsopbrengsten stijgen in de begroting 2026 met 32 % ten opzichte van de begroting 2025 en ten opzichte van de verwachte realisatie 2024 een daling van 5 %.

In de begroting is gerekend met een index van 5,17 % voor de WLZ en conform advies VNG voor de WMO met 5,13 %.

In de begroting is rekening gehouden met de beëindiging van het contract met een onderaannemer naar verwachting 1^{ste} kwartaal 2026. Een aanname is gedaan dat 40 % van de huidige cliënten omgezet kunnen worden naar PGB financiering en dus via de coöperatie kunnen blijven lopen. Gezien de mogelijke bezuinigingen is verder geen groei meegenomen behalve reguliere indexering.

Kwaliteit & uitvoering

Kwaliteit in 2025

DichtBijZorg werkt structureel aan het verbeteren, borgen en aantoonbaar maken van kwaliteit. Door kwaliteit systematisch te meten, te evalueren en te bespreken, ontstaat inzicht in wat goed verloopt en waar verdere verbetering nodig is. Dit draagt bij aan vertrouwen, veiligheid en passende ondersteuning voor cliënten, leden, samenwerkingspartners en andere betrokkenen. Veiligheid vormt daarbij een essentieel onderdeel van zowel de begeleiding van cliënten als de samenwerking binnen de coöperatie.

Cliënt- en medewerker tevredenheidsonderzoek, interne audits en andere evaluatiemomenten geven het dagelijks bestuur en de organisatie gericht inzicht in ontwikkelingen binnen de coöperatie. Deze informatie helpt bij het signaleren van trends, kansen en risico's en vormt de basis voor het bepalen, uitvoeren en opvolgen van passende verbetermaatregelen.

Uit de interne audits in 2025 en de externe ISO 9001-audit kwam naar voren dat verdere versterking nodig is in het melden, opvolgen, vastleggen en borgen van incidenten en klachten. Deze bevindingen zijn opgenomen in de doorontwikkeling van het kwaliteitssysteem en vormen een concreet verbeterpunt voor 2026.

In 2026 richt DichtBijZorg daarom een nieuw systeem in waarin meldingen, opvolging en verbeteracties centraal worden geregistreerd, bewaakt en geëvalueerd. Dit systeem moet bijdragen aan tijdige signalering, zorgvuldige opvolging en beter inzicht in terugkerende patronen, trends en risico's. De verzamelde gegevens worden gebruikt om gericht te leren en verbeteringen binnen de coöperatie structureel te ondersteunen.

Herstel ondersteunende woonzorg

DichtBijZorg biedt herstel ondersteunende woonzorg en begeleiding vanuit het perspectief van kwaliteit van leven, eigen regie, stabilisatie en maatschappelijke deelname. In 2025 is vooral gewerkt aan het versterken van een gezamenlijke werkwijze binnen de coöperatie, onder meer door de implementatie van het elektronisch cliëntendossier, regionale interviews, interne audits en de externe ISO 9001-audit. Deze instrumenten geven inzicht in de kwaliteit van ondersteuning, dossiervoering, veiligheid, samenwerking en opvolging van zorgsignalen. De reflectie op deze uitkomsten laat zien dat de basis aanwezig is, maar dat verdere borging nodig is in het eenduidig vastleggen van doelen, evaluaties, signaleringsplannen, incidenten, klachten en leerpunten. Voor 2026 stelt DichtBijZorg zich ten doel om deze onderdelen structureler te registreren, periodiek te bespreken en aantoonbaar te verbinden aan verbeteracties.

Leren en ontwikkelen

DichtBijZorg werkt methodisch aan kwaliteit op drie niveaus. Op cliëntniveau gebeurt dit via ondersteuningsdoelen, evaluaties, rapportages, MDO's, signaleringsplannen en het bespreken van passende zorg of doorverwijzing wanneer het aanbod onvoldoende aansluit. Op medewerkers- en teamniveau vindt leren plaats via regionale interviews, ledenbijeenkomsten, onderlinge consultatie, audits en het delen van deskundigheid binnen de coöperatie. Op organisatieniveau worden uitkomsten uit audits, tevredenheidsonderzoeken, meldingen, klachten en bestuurlijke evaluaties gebruikt om processen en verantwoordelijkheden verder te verbeteren. De PDCA-cyclus vormt hierbij de leidraad: plannen, uitvoeren, evalueren en verbeteren. In 2026 wordt deze lerende structuur

verder versterkt door verbeteracties centraal te registreren, verantwoordelijkheden duidelijker te beleggen en de terugkoppeling naar leden en samenwerkingspartners structureler vorm te geven.

Samenleving en samenwerken

Algemeen beeld: DichtBijZorg werkt vanuit de leefwereld van cliënten en zoekt actief verbinding met lokale netwerken, gemeenten, financiers, ketenpartners en samenwerkingspartners zoals De Parel van Riel en De Makerij. Samenwerking dichtbij de cliënt draagt bij aan passende ondersteuning, maatschappelijke deelname, continuïteit en herstel. De coöperatie verbindt kleinschalige zorg met de gezamenlijke kracht van leden, waardoor cliënten ondersteuning kunnen ontvangen die aansluit bij hun woonomgeving, netwerk en mogelijkheden.

Behaalde resultaten: In 2025 is de samenwerking binnen de coöperatie versterkt door groei van het ledenaantal, verdere digitalisering, gedeelde systemen en een duidelijkere gezamenlijke koers. De samenwerking met partners in dagbesteding en werkgerichte ondersteuning heeft bijgedragen aan zinvolle daginvulling, structuur en participatie voor cliënten. Tegelijkertijd is onderzocht in hoeverre de bestaande samenwerkingen nog aansluiten bij de koers, kwaliteitseisen en ontwikkelrichting van DichtBijZorg. Op basis van deze evaluatie is de keuze gemaakt om de samenwerking met De Parel van Riel te beëindigen. Deze keuze past bij het streven om samenwerkingen bewust, passend en toekomstgericht vorm te geven. Ook is er in 2025 meer aandacht ontstaan voor regionale verbinding, netwerkontwikkeling en het bundelen van deskundigheid tussen leden en samenwerkingspartners.

Ontwikkelpunten: De verdere groei van DichtBijZorg vraagt om scherpere afspraken over verantwoordelijkheden, contractbenutting, regionale positionering en de samenwerking met externe partners. Ook is het van belang om beter vast te leggen wat samenwerking oplevert voor cliënten, professionals en de organisatie. Daarbij hoort het systematischer evalueren van samenwerkingsafspraken, het zichtbaar maken van resultaten en het tijdig signaleren wanneer een ondersteuningsvraag beter past bij een andere aanbieder of ketenpartner.

Vooruitblik 2026: In 2026 ligt de nadruk op het verdiepen van bestaande samenwerkingen, het versterken van de regionale netwerkfunctie en het verkennen van nieuwe kansen binnen Wlz en ambulante begeleiding. DichtBijZorg wil daarbij blijven vasthouden aan kleinschaligheid, korte lijnen en persoonlijke aandacht. Concreet betekent dit dat de coöperatie samenwerkingsafspraken verder wil verduidelijken, succesvolle werkwijzen breder wil delen en de aansluiting tussen cliëntvragen, ledenaanbod en externe partners beter wil monitoren.

Innovaties

De belangrijkste innovatie in 2025 was de verdere digitalisering van het primaire en ondersteunende proces. De invoering van het elektronisch cliëntendossier, het werken in de cloud en de inrichting van self-billing dragen bij aan meer overzicht, minder administratieve fouten, veiligere informatie-uitwisseling en betere samenwerking tussen leden. Daarnaast is de inzet van eHealth als kans benoemd voor verdere ontwikkeling. Innovatie wordt binnen DichtBijZorg niet alleen technologisch benaderd, maar ook sociaal: door het versterken van coöperatieve samenwerking, gedeelde deskundigheid, ervaringsdeskundigheid, scholing in eigen beheer en regionale netwerkontwikkeling. In 2026 wil DichtBijZorg innovaties doelgericht implementeren, evalueren wat deze opleveren voor cliënten en professionals en succesvolle werkwijzen breder delen binnen de coöperatie.

Veiligheid

In 2025 is binnen DichtBijZorg blijvend aandacht besteed aan het melden, bespreken en opvolgen van incidenten en onveilige situaties. Meldingen worden gezien als een belangrijk onderdeel van leren en verbeteren: niet alleen om terug te kijken op wat er is gebeurd, maar vooral om patronen te herkennen, risico's tijdig te signaleren en passende verbetermaatregelen te nemen. Veiligheid heeft daarbij betrekking op cliënten, medewerkers, leden, naasten en de omgeving waarin begeleiding plaatsvindt.

Uit interne audits en evaluaties kwam naar voren dat het melden en opvolgen van incidenten nog niet altijd eenduidig werd vastgelegd. Hierdoor was niet in alle gevallen voldoende zichtbaar welke analyse had plaatsgevonden, welke acties waren uitgezet en welke leerpunten daaruit voortkwamen. In 2025 is daarom gewerkt aan meer bewustwording rondom de meldcultuur en aan het structureler bespreken van meldingen, onder andere binnen casuïstiekbesprekingen, interviews en bestuurlijke evaluaties.

Voor 2026 is het doel om meldingen, incidenten, opvolging en verbeteracties centraler en systematischer te registreren. Er is al een onderzoek gestart waar de wensen en vereisten liggen in een systeem die past bij de coöperatie. Hierdoor ontstaat beter zicht op trends en risico's en kan DichtBijZorg aantoonbaar laten zien hoe meldingen bijdragen aan leren, ontwikkelen en het versterken van veilige zorg. De nieuwe werkwijze zal een belangrijke basis zijn voor reflectie en voor het bepalen van concrete verbeteracties in het komende jaar.

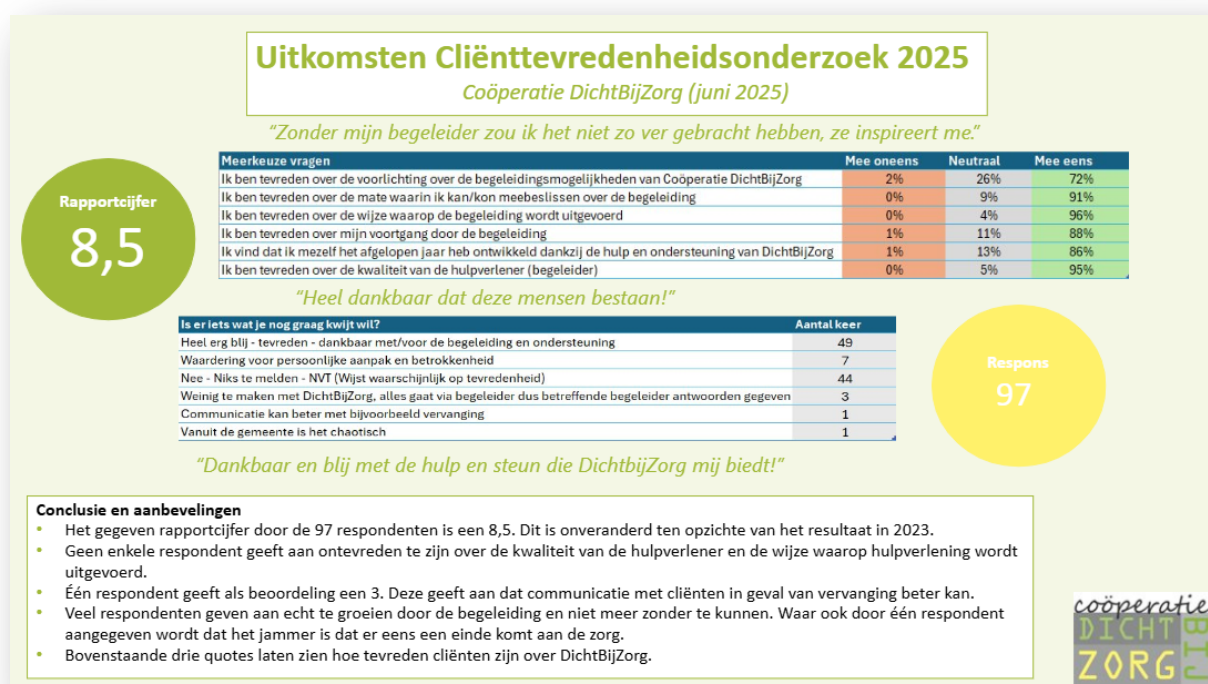
Tevredenheid van cliënten

Ambulant begeleiders en begeleiders binnen de dagbesteding besteden jaarlijks aandacht aan cliënttevredenheid tijdens evaluatiemomenten en bij de afronding van zorg. Uit interne audits kwam naar voren dat de afronding van zorg nog niet altijd volledig en eenduidig werd gerapporteerd of gedocumenteerd. Hierdoor was onvoldoende inzichtelijk welke redenen of omstandigheden ten grondslag lagen aan het beëindigen van begeleiding.

De implementatie van het elektronisch cliëntendossier draagt eraan bij dat tussentijdse evaluaties beter worden uitgevoerd, vastgelegd en opgevolgd. Ook is binnen de coöperatie een toenemende bewustwording zichtbaar van het belang van zorgvuldig evalueren, documenteren en leren van cliëntsignalen.

In 2026 krijgen exitgesprekken meer aandacht binnen zowel het proces als de inrichting van het systeem. Dit sluit aan bij de periodieke cliënttevredenheidsonderzoeken die eens per twee jaar worden uitgevoerd en ondersteunt DichtBijZorg bij het voldoen aan de eisen van financiers, ISO 9001 en relevante kwaliteitskaders. Door informatie uit evaluaties, exitgesprekken en tevredenheidsonderzoeken beter te bundelen, ontstaat meer inzicht in ervaringen van cliënten en in mogelijkheden voor verdere kwaliteitsverbetering.

In 2025 is er een Cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.



Tevredenheid van medewerkers

De leden ontvangen eens per twee jaar een medewerker tevredenheidsonderzoek, dit wordt volgens een vragenlijst gedaan waarin meerdere onderwerpen aan bod komen. In 2025 is er geen onderzoek uitgevoerd. Er is in 2025 onderzoek gedaan naar welke manier en vorm het beste aansluit bij een coöperatie met leden om de tevredenheid te toetsen. In het 2de kwartaal van 2026 is er een ledentevredenheid uitgezet vanuit het bestuur. Enige kanttekeningen aan de uitkomsten, vanaf eind 1ste kwartaal/ 2de kwartaal zijn diverse ontwikkelingen in gang gezet, waaronder verdere professionalisering van kwaliteit, Governance, strategie, communicatie en digitalisering. De resultaten moeten daarom worden gezien als een momentopname uit het voorjaar van 2026.

Uitkomst ledenonderzoek april 2026

36 deelnemers	±75 leden totaal	±48% respons
● Sterk beeld Leden zijn overwegend positief over vertrouwen, autonomie, ondersteuning en de koers van de coöperatie.	● Aandacht nodig Meer cliëntinstroom, onderlinge verbinding, kennisdeling en transparantie rond besluitvorming.	● Strategische focus Versterkt positionering, contractbenutting, netwerkfunctie, Governance en duurzame regionale groei.

Cliëntenraad

In 2025 heeft er geen formele samenstelling en aanstelling plaatsgevonden van de cliëntenraad. Wel is er in die periode voor gekozen door het bestuur een willekeurig aantal cliënten te raadplegen bij specifieke vraagstellingen of keuzes waar de coöperatie voor stond. Dit vanuit de visie betrokkenheid en het "samen" willen organiseren.

In het 1ste kwartaal van 2026 is er een start gemaakt met het beschrijven van het beleid van de cliëntenraad om vervolgens de wervingsprocedure op te starten. In juni jl. 2026 is de cliëntenraad gevormd en aangesteld tot formele raad en zit in de opstartende fase

Kwaliteitsverbetering

Naast de jaarlijkse externe audit in het kader van de ISO-certificering voert DichtBijZorg op verschillende momenten interne audits uit. Deze audits vinden zowel gepland als onaangekondigd plaats en geven inzicht in de werking van processen, de naleving van afspraken en de mogelijkheden voor verdere verbetering. De uitkomsten dragen eraan bij dat het kwaliteitsfundament binnen de coöperatie verder wordt versterkt en verankerd.

De leden beschikken over de kennis, ervaring, expertise en opleiding die nodig zijn om passende en doelmatige zorg en begeleiding te bieden. Het kwaliteitssysteem, in combinatie met het elektronisch cliëntendossier, ondersteunt het werken volgens de PDCA-cyclus: plannen, uitvoeren, evalueren en verbeteren. Dit is van belang binnen een voortdurend veranderend sociaal domein, waarin professionals, cliënten, naasten en samenwerkingspartners gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor kwaliteit. Door kwaliteitsbeleid, passende systemen, audits en de periodieke Algemene Ledenvergadering wordt kwaliteit bespreekbaar gemaakt, gevolgd en verder geborgd binnen de coöperatie.

De coöperatie heeft in 2025 de keuze gemaakt om een nieuw systeem te introduceren die beter aansluiten bij de zelfstandig zorgverleners. De urenverantwoording en facturen worden via self-billing systeem verwerkt, wat maakt dat er minder fouten gemaakt worden. De wens om met self-billing te gaan werken kwam vanuit de coöperatie door werken met diversen financieringsstromen, snellere en consistente verwerking.

In 2025 is een belangrijke basis gelegd voor een duurzame doorontwikkeling van DichtBijZorg, met vertrouwen in de verdere professionalisering en versterking van de coöperatie.

In 2026 staat het borgen en verder uitbouwen van deze basis centraal. Zo zijn er in het 1ste kwartaal van 2026 duidelijke afspraken vastgelegd m.b.t. taakverdeling en verantwoordelijkheden binnen de coöperatie. Dit was ook een aanbeveling vanuit de externe audit ISO in 2025. Zo heeft er een verschuiving van leden plaatsgevonden in het bestuur, het bestuur heeft ook de taken en bijbehorende verantwoordelijkheden gesplitst om zo effectiever te kunnen werken, toetsen en aansturen. Beide bestuurders werken samen aan het gehele proces en de dagelijkse aansturing van de coöperatie. Er zijn meerdere leden aangesteld als een expert op een specifiek onderdeel, zoals bijvoorbeeld meldingen- en incidenten, kwaliteitshandboek, Elektronisch cliëntendossier. Door de ontwikkelingen van het hanteren van self-billing, Elektronisch cliëntendossier en het implementeren van een kwaliteitshandboek wat één geheel vormt, maakt dat leden en dagbestedingscentra ook echt gaan samenwerken, input van het vormgeven en verbeteren aan de coöperatie en worden vanuit het bestuur op dezelfde manier aangestuurd worden.

Vooruitblik 2026

In het nieuwe jaar bouwen we voort op de sterke basis van de coöperatie: persoonlijke en herstelgerichte zorg, korte lijnen, flexibiliteit, vakmanschap en een duidelijke eigen identiteit.

De groei van leden en cliënten, het kwaliteitscertificaat, het gebruik van eHealth en de aanwezige specialismen geven vertrouwen om onze positie binnen de geestelijke gezondheidszorg verder te versterken. Tegelijkertijd blijven we alert op kwetsbaarheden, zoals de hoge werkdruk binnen het bestuur, de afhankelijkheid van Wmo-begeleiding als belangrijke inkomstenbron en de noodzaak om ondernemerschap, betrokkenheid en verantwoordelijkheden binnen de coöperatie verder te verduidelijken.

Onze koers voor het komende jaar is gericht op gezonde groei, continuïteit en aanbestedingsbestendigheid, met behoud van kleinschaligheid en persoonlijke aandacht. We willen bestaande contracten en onze regionale aanwezigheid optimaal benutten, kansen binnen WLZ en ambulante begeleiding verder verkennen en de inzet van ervaringsdeskundigheid, scholing in eigen beheer en eHealth versterken. Daarmee blijven we aansluiten bij onze missie: het borgen van een sterk netwerk van ondernemende zorg- en ondersteuningsaanbieders die samen staan voor persoonlijke geestelijke gezondheidszorg.

Met de strategische doelen richting 2030 als kompas werken we aan specialistische positionering in complexe psychiatrie en multiproblematiek, een toekomstbestendige organisatie en een betrouwbare rol als keten- en samenwerkingspartner in de regio. Zo blijven we ons ontwikkelen vanuit solidariteit, ondernemerschap, vakmanschap en lerend vermogen, en zetten we ook in het nieuwe jaar stappen om passende, toegankelijke en kwalitatief sterke zorg dichtbij cliënten te organiseren.

Missie & Visie 2026-2030

Missie:

Het borgen van een sterk netwerk van ondernemende kleinschalige zorg- en ondersteuningsaanbieders die staan voor persoonlijke geestelijke gezondheidszorg.

Kernwaarden:

- *Solidariteit: we zijn aan elkaar verbonden en bereid om elkaar te helpen. We stellen het collectieve belang boven het individuele belang omdat we beseffen dat we samen sterker staan.
- *Ondernemend: We zien kansen, nemen initiatief en handelen met lef en creativiteit. We dragen verantwoordelijkheid, vertonen pro-actief gedrag en durven experimenteren.
- *Vakmanschap: We zijn deskundig en trots op ons werk. Vanuit passie voor ons vak streven we naar het beste resultaat en zijn bereid te investeren in kwaliteit.
- *Ontwikkeland: We streven naar constante groei, zowel op persoonlijk als professioneel vlak. We leren van ervaringen en staan open voor feedback. We experimenteren en zien zaken die verkeerd gaan als leermomenten.

Visie 2030:

Coöperatie DichtBijZorg is een slim en ondernemend samenwerkingsverband van kleinschalige zorg- en ondersteuningsaanbieders binnen de geestelijke gezondheidszorg. Vanuit onze kernregio Brabant bieden wij persoonsgerichte ondersteuning en zorg. We werken herstelgericht vanuit de dimensies van positieve gezondheid. We doen dit vanuit een netwerkbenadering waarbij over kaders heen wordt gedacht en gehandeld.

Strategische doelen 2026

Strategische doelen	Specialistische positionering in complexe psychiatrie en multiproblematiek	Gezonde groei en voldoende schaalgrootte voor continuïteit en aanbestedingsbestendigheid	Optimale benutting van bestaande contracten en regionale aanwezigheid	Toekomstbestendige organisatie, ondersteunende diensten en governance	Betrouwbare keten- en samenwerkingspartner binnen het regionale zorglandschap
---------------------	--	--	---	---	---

Wij danken u hartelijk voor uw tijd en aandacht bij het lezen van ons kwaliteitsjaarverslag.
Tot volgend jaar!

**Dicht
BijZorg**