



# KWALITEITSBEELD HET HOU VAST OVER 2024-2025

“ We doen al 12,5 jaar normaal, op zo’n manier dat de cliënten zo min mogelijk last van ons hebben 😊 ”



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>		<b>5</b>
<b>1.</b>	<b>Clënten</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>Medewerkers</b>	<b>13</b>
<b>3.</b>	<b>Organisatie</b>	<b>20</b>
<b>4.</b>	<b>Lokaal samenwerken</b>	<b>24</b>
<b>5.</b>	<b>Houvast Aanpak Netwerk</b>	<b>27</b>
<b>6.</b>	<b>Reactie cliëntenraad</b>	<b>31</b>
<b>7.</b>	<b>Reactie Raad van Commissarissen</b>	<b>33</b>
<b>8.</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>35</b>



# Inleiding

## Al 12,5 jaar

2025 was een feestelijk jaar bij Het Houvast, omdat we al 12,5 jaar bestaan. We zijn klein begonnen om voor cliënten met een intensieve steunvraag en een licht verstandelijke beperking die vastliepen in geclusterde woonvormen tot verrassend passende oplossingen te komen. Juist door met hen samen te werken en een andere context, dus eigen passende woonruimte, aan te bieden. We hebben veel geleerd de afgelopen jaren en zijn nog steeds regelmatig verrast dat we nu met zo'n mooie groep mensen steun mogen geven aan 76 cliënten in en om Tilburg en Waalwijk.

## Nu ook Houvastlab

Met alles wat we geleerd en ontdekt hebben in onze praktijk kunnen we mét anderen onze werkwijze versterken en verder verspreiden. We vormen nu al met 5 organisaties die de Houvast Aanpak gebruiken een levendig netwerk. Omdat we allemaal vinden dat iedere client met een intensieve steun vraag en een licht verstandelijke beperking verrassend passende steun zou moeten kunnen krijgen. Juist ook diegene die vastlopen in geclusterde woonvormen.

## Uitgebreide reflectie

Een goed jaar om wat uitgebreider te reflecteren. Naast de teamreflectie met de medewerkers over kwaliteit en de directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem hebben we 3 'outsiders' gevraagd om een kijkje bij ons in de keuken te nemen en met ons te delen wat hen daarin opvalt en waarin zij ontwikkelmogelijkheden zien. Deze outsiders waren verbonden aan het Project Wave (2019-2022), hebben geen achtergrond in de zorg maar ieder vanuit hun eigen achtergrond wel kennis van sociale en/of groepsprocessen. We hebben deze uitwisseling ingezet als visitatie. De opbrengst van deze reflecties geven we weer in de verschillende onderdelen. Het is helpend geweest input op deze wijze door andere ogen te verzamelen en zichtbaar te maken.

### Leeswijzer

#### Per onderdeel hebben we

- in het **blauw** een **Terugblik**, weergegeven, waarin we de ontwikkelingen schetsen van 2024 en 2025
- in het **roze** de relevante **Reflectie**, vanuit een teamreflectie met de medewerkers, de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitssysteem en de blik van de outsiders.
- in het **groen** de **Vooruitblik**

# 1. Cliënten

## Aantal cliënten is vergelijkbaar

Het aantal cliënten is de afgelopen 2 jaar vergelijkbaar gebleven. Ieder van hen krijgt steun vanuit een uniek kernteam van begeleiders. De cliënten en hun kernteam krijgen ook steun vanuit de gedragsdeskundigen, de directie en de klusjesmannen.

## Thema: Ouderschap

Steeds meer vragen en uitdagingen kwamen we tegen bij cliënten met kinderen of een kindervens. We hebben extra aandacht gegeven aan hoe we steun bieden in gezinssituaties met

- Advies vanuit het SKJ ((stichting kwaliteitsregister jeugd)
- Visitatie vanuit Sterk Huis (jeugdzorgorganisatie in Goirle)

En door:

- Een interne thema audit te organiseren
- Onze visie te versterken op ouderschap.
- Uitleg van toegang Tilburg aan onze medewerkers
- Extra training traumasensitief werken

We willen steun bieden ook als er kinderen zijn. Waarbij we er bewust voor kiezen om de zorg niet onnodig op te knippen. Dus we werken vanuit clientperspectief, kind-perspectief en gezinsperspectief en doen daarin wat er nodig

is, voor zowel de client als voor de kinderen. Natuurlijk werken we hierin wel samen met andere vaak gespecialiseerde aanbieders als dit nuttig is.

## Cliëntervaringsonderzoek (eind 2024)

Naast dat we continu signalen van cliënten verzamelen om onze werkwijze aan te scherpen hebben we eind 2024 met behulp van de QualityQube de ervaringen onderzocht. Een uitgebreidere terugkoppeling is te lezen in ons voortgangsbericht 2025.

### Samenvatting:

De cliënten waarderen de steun die ze krijgen met vooral positieve cijfers. (Gemiddeld 8,2)

### Sterke punten:

het fijne contact met het kernteam; de begeleiders luisteren en denken goed mee; de begeleiders zijn betrouwbaar; de beschikbaarheid van de steun waar en wanneer die nodig is.

**Ontwikkelpunten:** de bereikbaarheid van de Houvast telefoon; informatie over de organisatieontwikkelingen; communicatie over de eigen steun, bijvoorbeeld als een begeleider ziek is.

## Incidenten, Calamiteiten en klachten

In 2024 zijn we gaan werken met een incidentenapp die we vanuit Het Houvast hebben laten ontwikkelen. Hiermee kunnen medewerkers makkelijk en veilig incidenten melden en kunnen we ze goed opvolgen. De managementinformatie was nog wat zoeken, maar ook die kregen we er in 2025 goed en zelfstandig uit.

In 2024 waren er 162 meldingen en in 2025 iets minder namelijk 125. Bij bijna de helft overig is aangevinkt en ruim een kwart gaat over medicatie. Er wordt trouw gemeld, soms met dank aan collega's die aangeven dat dit echt wel van toepassing is.

Afgelopen jaren heeft er één calamiteit plaats gevonden die is gemeld bij de IGJ. Hier is in verschillende vormen om gereflecteerd. Het ging over een client specifieke situatie. Het heeft samen met andere ervaringen geleidt tot het aandachtspunt: veiligheid van client en de buurt. (Zie ook lokaal samenwerken)

Er waren geen formele klachten afgelopen 2 jaar.

## Teamreflectie

### Samen met cliënten

De kwaliteit blijkt er vooral uit dat de cliënt nog steeds voor ons de deur open doet. En de score hoog blijft bij het cliëntervaringsonderzoek. De lange en sterke band tussen medewerkers en cliënten zorgt voor veiligheid en vertrouwen, maar zou er ook voor kunnen zorgen dat cliënten minder kritisch durven te zijn. We vinden het belangrijk om ons hiervan bewust te zijn en zien het dan ook als positief dat cliënten ook verbeterpunten geven.

Naar aanleiding van dit onderzoek hebben we o.a. de werkwijze met de Houvast telefoon geëvalueerd en aangescherpt. Dit was nuttig ook omdat we nu duidelijker hebben wanneer het nuttig is om naar een client toe te gaan en wanneer bellen of appen voldoende is.

### Juiste vastleggen

We merken wel dat we soms nog zoeken in wat het juiste is om vast te leggen, zowel op inhoud als in de hoeveelheid. En bij sommige collega's is er aandacht nodig om feitelijk te blijven rapporteren.

We kunnen eenvoudig rapporteren o.a. door via onze mobiel de dagrapportage in te spreken, dat waarderen we. Het blijft wel belangrijk dit tijdig te doen na een contactmoment. Zo kan een client meelesen en reageren en weet de collega wat er is gebeurd.

Ten aanzien van de incidenten merken we er beter in slagen om de registratie te doen en te benutten door in het kernteam met deze input te bekijken wat er nodig is.

Hierin merken we dat sommige begeleiders het uitdagend vinden om op te schalen en/of iets anders te gaan doen dan gebruikelijk wanneer een cliënt ontregelt. We vinden het lastig om te verdragen dat het niet goed gaat. Toch willen we ook dan wel blijven doen wat nodig is en adequaat handelen.

Technisch vullen we nog steeds vaak 'overig in' bij de incidentenmeldingen. Tijdens de reflectie hebben we bedacht dat het zou helpen als overig veranderd in 'anders namelijk' om beter zich te krijgen in wat er speelt en zo te ontdekken of hieruit nog een andere categorie te halen is.

### Boordeling kwaliteitssysteem:

De plannen worden over het algemeen op tijd geschreven en geëvalueerd. Soms zijn hier wel 'herinneringen' voor nodig, dit proces loopt. Nu zijn er minder interne audits nodig op dit thema en is er ruimte voor meer thematische audits.

De cliëntervaringen worden eens in de drie jaar gemeten en bij nieuwe cliënten na ongeveer 6 maanden. Veel onvrede wordt al opgevangen wanneer cliënten hierover vertellen tijdens de ondersteuningsmomenten. Dit gebeurt meestal in de kernteams en soms nemen ze ook contact op met andere collega's om hun hart te luchten.



Het incidentenmeldingssysteem werkt goed, er zijn geen formele klachten geweest terwijl dit wel goed geregeld is. Er zijn geen structurele signalen die wijzen op tekortkomingen in de steun die we bieden.

**Wat we meenemen van de Outsiders:**

Onderdeel van de terugkoppeling van de outsiders was dat zij met elkaar een gesprek voerden over wat ze hadden gezien, gevoeld en gehoord. Wij waren met enkele Houvasters hierbij aanwezig als toehoorders. Wat ons scherp voor de geest staat is wat ze vertelden over de angst die ze bij clientbezoeken geproefd hebben over hun toekomst. 'Wat gebeurt er met mij als het Houvast mij niet mee bijstaat..?' We weten dat dit thema speelt bij cliënten, echter dit op deze wijze horen maakt die emotie veel voelbaarder. In reflectieve momenten wordt de tijd genomen om naar elkaar te luisteren en ideeën te verkennen. We durven dan met elkaar te vertragen en cliënten op hun eigen wijze betrekken zodat zij hun frisse blik en inzichten kunnen inbrengen. Echter, hebben we daarmee als professionals ook voldoende aandacht voor de zaken die niet goed gaan en trekken we daar voldoende lering uit? Vanuit het gesprek met de outsiders nemen we mee dat we het ongemak van zaken die niet goed zijn gegaan vaker als gespreksonderwerp willen omarmen met als doel clientzorg en werkplezier nog verder te versterken.

**HOUVAST**

Ik hou vast  
aan eeuwenoude dromen,  
die nu zijn uitgekomen  
en gedurende ons leven  
hier zijn gebleven.  
Ik hou vast  
aan wat bij mij past.

Ik hou jou vast.  
We gaan schouder aan schouder,  
worden samen ouder,  
als we op onze eigen benen staan  
en we onze eigen wegen gaan.  
Ik hou ons vast,  
onaangetast.

Ik laat los, ik laat gaan.  
Ik beweeg langzaam bij jou vandaan.  
We vliegen samen in het duister,  
maar weet, dat ik naar jou luister.  
We vliegen samen op de tast,  
we laten los, we laten gaan,  
houvast.

Achteraf geschreven door outsider Titus Damsma

**Gewoon blijven doen (wat werkt)**

Als Houvast willen we op een vergelijkbare wijze steun blijven bieden aan onze cliënten. We zijn terughoudend in groei, gelukkig zijn er goede alternatieven in de regio. Soms is een reden om toch met een nieuwe client te starten.

**Aandachtspunten**

- Aanscherpen wat het juiste is om vast te leggen op inhoud en qua omvang. Dit gaat vooral over de dagelijkse rapportage en incidentenmeldingen. En bij de incidentenmeldingen verkennen of we de categorie 'overig' kunnen aanpassen in 'anders, namelijk.'
- Met de kernteams, waarin er soms sprake is van ontregeling bij cliënten, in gesprek om te kijken hoe we beter mee kunnen bewegen bij een veranderende steunvraag van een client.
- Voldoende ruimte houden, ook voor ongemakkelijke gevoelens van cliënten: zoals wat als ik weg moet bij Het Houvast.

## 2. Medewerkers

**Vakmensen**

We zijn heel blij dat we vaak al lang met elkaar samenwerken. Ook hierin merken we dat langdurige relaties helpen om goed bij elkaar aan te kunnen sluiten. We hebben variatie in omvang van de contracten. De basis is een groep met grotere contracten die in meer kernteams zitten en ook andere werkzaamheden oppakken op basis van hun voorkeuren en talenten. Daarnaast is een groep met kleinere contacten, omdat dit bij hen past of om al doende de werkwijze te leren kennen.

Eind 2025 werken er 62 personen vanuit Het Houvast, hierin is iedereen meegeteld, huishoudelijke hulp, klusjesmannen, begeleiders, directie etc.

Gemiddeld was het ziekteverzuim in 2025, 5,5%.

Enkele begeleiders en de gedragsdeskundigen werkten als zelfstandige zonder personeel (zzp'er) onder andere voor Het Houvast. Vooral door de landelijke ontwikkelingen rondom zzp'ers is hen in 2025 een voorstel gedaan om in dienst te komen, dit is bij ieder van hen gelukt.

**Medicatie**

We zagen dat er meerdere incidenten waren rondom het medicatiebeheer. Dit is als aandachtspunt opgepakt met verschillende acties. Zo is er een interne audit op uitgevoerd waarbij de opbrengsten leiden tot verbetermaatregelen. Naast de terugkerende e-learnings medicatie is er ook door onze arts VG een klinisch les gegeven over hoe om te gaan met het verstrekken van medicatie, wisselwerkingen en bijwerkingen in combinatie met middelengebruik. Hier is eind 2025 nog een verdiepende bijeenkomst op geweest verzorgd door de verslavingsarts om zo actuele onderwerpen en samenwerking te bespreken. Ook is het medicatiebeleid aangescherpt.

**Reflectie, ontwikkeling en scholing**

Bij Het Houvast doen we een stevig appel op het vakmanschap van de begeleiders individueel en gezamenlijk in het werken binnen de kernteams. Dit ondersteunen we o.a. doordat alle medewerkers kunnen aangeven wat ze nodig hebben. Bij de jaarlijkse 'samenwerkingsgesprekken' komt dit ook aan de orde.



Iedereen is ook uitgenodigd om mee te doen aan intervisie of gebruik te maken van supervisie, waar goed gebruik van wordt gemaakt.

Er worden basis- en opfrisscholingen aangeboden via e-learnings en fysieke scholingen. Medewerkers kunnen zich ook inschrijven voor extra e-learnings of scholing op basis van interesse of ontwikkelwensen, dit wordt ook jaarlijks uitgevraagd. In dit verband zijn er bijvoorbeeld scholingen georganiseerd rondom 'De oplossingsmachine' of ingekocht zoals 'Sterker dan de kick' en 'traumasensitief begeleiden'

Helaas bleek eind 2025 dat het leermanagement-systeem dat wij gebruikten, te stoppen. We hebben gekozen voor een ander systeem wat een mooie gelegenheid biedt om hier weer fris naar te kijken en om op termijn ook zelf e-learnings te ontwikkelen die beter aansluiten bij de toch wel specifieke werkcontext van Het Houvast.

Daarnaast organiseren we een paar keer per jaar een grotere bijeenkomst voor reflectie of klinische les.

### Medewerkerstevredenheids-onderzoek (eind 2024)

Eind 2024 is met behulp van de QualityQube een vragenlijst verstuurd onder de medewerkers. Een uitgebreidere terugkoppeling is te lezen in ons voortgangsbericht 2025.

#### **Samenvatting:**

De tevredenheid is hoog, vergelijkbaar met eerdere onderzoeken (gemiddeld 8,6) Er zijn extra vragen gesteld over werkdruk, hieruit blijkt dat medewerkers voldoende tijd hebben voor de taken en zich gesteund voelen.

#### **Sterke punten:**

de onderlinge betrokkenheid, korte lijnen intern (iedereen is benaderbaar) en de vrijheid om je werk goed te kunnen doen.

#### **Aandachtspunten:**

de communicatie en informeren en betrekken van medewerkers bij de samenwerking met ketenpartners.



## Teamreflectie

### Dit vinden we kwaliteit!

Begeleiders noemen direct op:

- "De manier waarop we dagelijks de cliënten steunen."
- "En het plezier waarmee we werken."
- "We vergaderen weinig. Gelukkig hoeven we het niet te hebben over of we sinas schenken of ranja".

Wanneer er behoefte is aan overleg is dat snel gepland. Veel medewerkers komen af en toe ook een 'bakkie' doen op kantoor en dan wordt er als vanzelf uitgewisseld wat op dit moment speelt of waar je even over wilt sparren.

### Dit gaat al goed én willen we aanscherpen

Rondom de administratie is er een dubbel geluid. We zijn blij dat we alleen het minimale hoeven te registeren. De techniek is hierin ondersteunend, zo kan de dagelijkse rapportage worden ingesproken en kan veel via apps snel geregeld worden.

Toch is niet iedereen even georganiseerd om de administratie tijdig op te pakken. Dan moet collega's hierop attenderen en dat geeft op den duur wat irritatie.

De aanscherping van de werkwijze met de 'houvast telefoon' wordt ook gewaardeerd. Nu is er meer eenduidigheid over hoe je kan

handelen, al zal het nog van je inschatting op dat moment afhangen wat passend is. Het is nog wel lastig om snel vervanging te vinden als iemand ziek is of onverwacht niet kan. Dan zijn het vaak dezelfde medewerkers die dit oppakken waardoor de belasting van hen wat groot wordt.

Kortom de samenwerking loopt over het algemeen heel soepel. We waarderen de vrijheid die we hebben om maatwerk te kunnen leveren. Hierbij wordt een iets groter appèl gedaan op je verantwoordelijkheid nemen en om dingen proactief op te pakken.

### Beoordeling: Kwaliteitssysteem

Binnen de medewerkersprocessen is zichtbaar dat er aandacht is voor scholing, samenwerking en reflectie. Teamreflecties worden als waardevol ervaren en dragen bij aan kennisdeling en deskundigheidsbevordering. Ook zijn er geen zorgelijke signalen vanuit verzuim of medewerkerstevredenheid.

Wel zijn er enkele aandachtspunten benoemd. Zo blijft het belangrijk om het gebruik van het handboek te stimuleren, te blijven kijken naar passende scholingsvormen (zoals e-learning) en om instrumenten verder te laten aansluiten bij de praktijk. Deze punten maken onderdeel uit van de reguliere ontwikkeling van de organisatie.

We zien af en toe dat er vanuit meerdere hoeken, waaronder de kwaliteitsinstrumenten, signalen

komen over eenzelfde thema. Dit speelde bijvoorbeeld bij medicatie. Hier zagen wij bij incidentenmeldingen dat het niet altijd goed ging, hoorden we vragen bij collega's. Dan pakken we een thema breed op als aandachtspunt, met scholing, audit en aanscherping van beleid. Werken vanuit deze samenhang vanuit een actuele vraag en kwestie past goed in ons kwaliteitssysteem.

### **Wat we meenemen van de Outsiders:**

Wie dagelijks zorgt voor mensen met een intensieve steunbehoefte, kan zichzelf daarbij vergeten. De reflectie met de outsiders was een moment onder begeleiding waarin we samen konden uitzoomen en vertragen op vragen als: 'hoe doe ik mijn werk' en 'wat zie ik zelf over het hoofd'. Het was even wennen voor de Houvasters om zelf begeleid te worden. Gaandeweg werden we nieuwsgieriger en ontstond er ruimte voor verschillende perspectieven. Bouwen met lego gaf inzichten die eerder met woorden niet boven tafel kwamen.

### **Gewoon blijven doen wat werkt**

**We willen prettig blijven samenwerken en vooral doorgaan in de lijn waarin we nu werken. Een lijn die zich gaandeweg ontwikkelt door wat we tegenkomen in de praktijk.**

#### Ontwikkelingen

- Begeleiders die hierin interesse hebben meer betrekken in de samenwerking in de keten en het Houvastlab.
- Het nieuwe leermanagementsysteem (LMS) goed inrichten en hierbij ook de organisatie en administratie rondom de leeractiviteiten meenemen.
- Aanscherpen intervisie en supervisie: Gebruiken van de intervisietool die ontwikkeld is voor de Houvast – Aanpak (zie ook hoofdstuk 5, Houvastlab) Ook de relatievraag; kijk eens met de blik van een outsider, 'wat zie je dan anders dan wat je tot nu toe zag?' kan daaraan bijdragen.

# 3. Organisatie

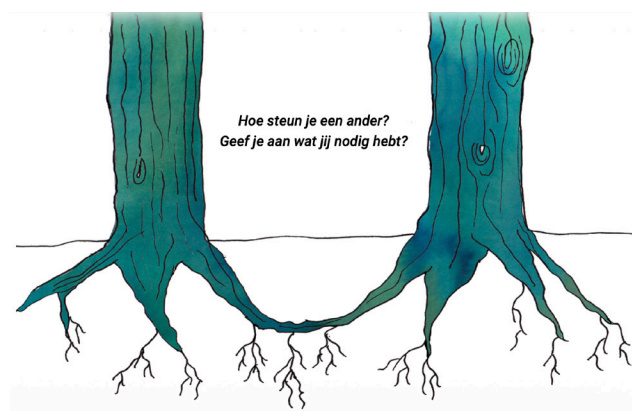
## 12,5 jaar eenvoudig organiseren

We bestaan intussen ruim 12,5 jaar en zijn nu ook pionier af. We hebben een manier gevonden hebben om ons werk te organiseren die goed bij ons past. De basis is dat we oppakken wat nodig is om onze cliënten goede steun te bieden. Op basis hiervan ontwikkelen we wat nodig is aan de systeem of organisatiekant. Hierbij denken we zo min mogelijk in functies en meer in talenten en voorkeuren. Zo zijn de organisatie taken redelijk breed verdeeld en heeft ook bijna iedereen veel contact met de cliënten. We zien de meerwaarde die zo ontstaan is van het bedenken van hoe het moet mét de mensen die dit uitvoeren. Organisatiethema's komen gestructureerd aan bod in het directieoverleg met de twee eigenaren en twee gedragsdeskundigen. Dit helpt om overzicht te houden over wat er speelt en inhoud centraal te houden.

Een grote en prettige ontwikkeling voor ons als organisatie is de lokale samenwerking en de ontwikkeling van Houvastlab met de netwerkpartners, hierover meer in de volgende twee hoofdstukken.

## Kwaliteitssysteem ontwikkelt mee

Intussen bestaat ons kwaliteitssysteem al jaren. We merken dat we er baat bij hebben gehad dat we al vroeg in ons ontwikkelproces dit ter ondersteuning hebben vormgegeven. Nog steeds maken we dankbaar gebruik van de feedback die we organiseren vanuit de ISO-certificering. Afgelopen twee jaar is er veel aandacht geweest voor de aantoonbaarheid en beschrijving van RI&E en personeelsbeleid. Ook merkten we dat we de link tussen ons dagelijkse werk en de norm wat beter moesten expliciteren, zo hebben we 11 kwaliteitsthema's uit de ISO-norm herkenbaar beschreven.



Beeld van outsider Sanneke Duijf

## Teamreflectie

De organisatie bestaat uit net zoveel kernteams als dat we cliënten ondersteunen op dat moment. Mede doordat medewerkers in meerdere kernteams zitten werk je met veel verschillende mensen samen en zijn er korte lijnen. De organisatie wordt als faciliterend ervaren om te kunnen doen wat nodig is in de steun aan de cliënten.

## Beoordeling kwaliteitssysteem

De directie heeft in begin 2026 het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Het Houvastbeoordeeld opgeschiktheid, passendheid en doeltreffendheid, conform de eisen van NEN-EN 15224. Deze beoordeling is uitgevoerd op basis van verschillende informatiebronnen, waaronder interne en externe audits, cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken, teamreflecties, incidentmeldingen en risicoanalyses. De directie heeft de belangrijkste risico's opnieuw in kaart gebracht. Er zijn geen nieuwe of onverwachte risico's naar voren gekomen die vragen om aanpassing van het beleid op organisatieniveau.

De algemene conclusie is dat het KMS goed functioneert en passend is bij de aard en

omvang van de organisatie. De processen zijn ingericht en worden actief gebruikt om de kwaliteit van zorg te monitoren en te verbeteren. Het Houvast slaagt erin om verantwoorde, veilige en cliëntgerichte zorg te leveren, waarbij wordt voldaan aan geldende normen en wet- en regelgeving.

Op organisatieniveau is het kwaliteitssysteem de afgelopen jaren verder doorontwikkeld. Interne audits richten zich nu meer op inhoudelijke thema's en dragen bij aan het lerend vermogen van de organisatie. Externe audits bevestigen dat het systeem functioneert en leveren bruikbare verbeterpunten op.

We merken wel dat we het kwaliteitshandboek steeds bijwerken naar aanleiding van ontwikkelingen en het tijd wordt om het als geheel en de samenhang tussen de documenten weer aan te scherpen en als geheel bij te stellen.

## 'Wat we meenemen van de Outsiders'

In de terugkoppel bijeenkomst kwam het beeld naar voren van de 'lappendeken'. Elk client en zijn/haar kernteam heeft een eigen kleur en kwaliteit. Toch vormen al die unieke stukjes stof wel een samenhangend geheel, als een lappendeken.

De waarden waaruit we werken zijn dezelfde en krijgen elke keer opnieuw een eigen betekenis krijgen in de praktijk.

Andere werkvormen, kijken met de blik van een buitenstaander en begeleid worden door anderen in reflectie is als waardevol ervaren en nemen we mee als inspiratie voor de toekomst.

Ook was het opvallend dat het voor ons niet meeviel om bij een opdracht in 'stilte' te werken, wat is de betekenis van die waarneming? Benutten we het oplossingsgerichte principe 'stilte verfrist de wijsheid' voldoende?



Beeld van outsider Sanneke Duijf

### Steun eenvoudig organiseren

**Onze ambitie is om goed te blijven in wat we doen. Om verrassend passende steun te bieden aan cliënten in en om Tilburg en Waalwijk en meer specifiek de cliënten met een intensieve steunvraag die niet goed gedijen in geclusterd wonen/ groepsetting. We blijven aandachtig alles organiseren om hierin kwaliteit te bieden.**

Specifieke ontwikkelingen waarmee we aan de slag gaan in 2026 en 2027 :

- Ofrissen van het kwaliteitshandboek
- Her-certificering op basis van NEN-EN 15224 / ISO 9001
- In teamreflecties met betrekking tot de werkvormen actiever gezamenlijke vertraging en reflecties opzoeken naast de meer inhoudelijke thema's in de vorm van een uitleg/klinische les.

## 4. Lokaal samenwerken

### Rondom casuïstiek

Het Houvast heeft de afgelopen periode geïnvesteerd in de regio door onder andere samen te werken met het zorg en veiligheidshuis, politie en andere ketenpartners.

Vanuit een klein aantal cliënten is er sprake geweest van overlast of verstoring van de openbare orde en veiligheid in de wijk. We hebben gemerkt dat het goed werkt om proactief de samenwerking met diverse partijen op te zoeken zodat er zowel voor client als voor de buurt sneller de-escalerend gewerkt kan worden op maat. Bijvoorbeeld door snel af te spreken wie contact heeft met client en buurt om zo ook gebruik te maken van relaties die er al zijn.

Naast de samenwerking betreft eigen casuïstiek is er ook een samenwerking ontstaan rondom casuïstiek in de regio. Wij hebben de afgelopen tijd zorgvuldig meegedacht om mede passende zorg te creëren voor een kwetsbare doelgroep die zorg nodig heeft en eerder was vastgelopen.

### Actief bijdragen via de transitietafel

Vanuit Het Houvast zijn we actief onderdeel van de transitietafel gehandicaptenzorg regio Midden-Brabant. In 2025 is de tafel onderverdeeld in een bestuurlijk overleg en een werkgroep. Er wordt gewerkt in 3 actielijnen: crisisvoorkomende werken, regionaal schakelpunt en bevorderen van doorstroom. Dit alles om vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid bij te dragen aan beter passende en beschikbare zorg. De focus ligt nu bij cliënten met een intensieve zorg- en ondersteuningsvraag.

### Teamreflectie:

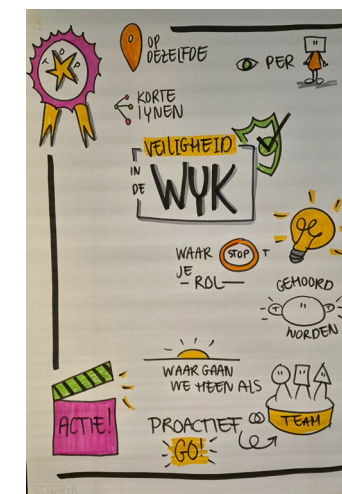
Veiligheid voor cliënten, medewerkers en buurtgenoten zetten we ons maximaal voor in. Het vraagt steeds opnieuw weer om maatwerk en afstemming intern en met samenwerkingspartners. Om aan een gedeeld plan te werken dat werkt voor zowel de cliënt als voor de buurt. Zeker als belangen botsen ontstaan er dilemma's voor medewerkers. Juist dan is het van belang om het gesprek erover te blijven voeren met elkaar, op verschillende niveaus. Dit vraagt alertheid om te blijven anticiperen op vragen van client, buurt en medewerkers én de samenwerkingspartners. Dus ook in de lokale samenwerking zijn langdurige relaties essentieel en merken we het profijt van de goede contacten met de relevante mensen.

We merken in de samenwerking vanuit de transitietafel dat we als kleine organisatie soms een ander soort visie of aanpak inbrengen. Deze dynamiek tussen verschillende grootte in organisaties biedt ook ruimte om gezamenlijk te verkennen welke andere oplossingen we gezamenlijk kunnen oppakken.

### Wat nemen we mee van de Outsiders?

Binnen het Houvast zijn we door de jaren heen sterk geworden in het uitleggen van onze werkwijze. Soms onderbenutten we dan onze kracht om eerst aan te sluiten bij de ander. Het is ook in de lokale samenwerking nuttig om eerst aan te sluiten bij de ander, uit te vinden wat er voor die partij speelt en dan samen in verbindingen de oplossingsrichtingen verkennen. Dit helpt ons ook om uit de overtuiging te blijven (want dat vinden zelf eigenlijk ook onprettig).

Voor externen is het vaak onduidelijk wie wat doet, juist omdat we een platte organisatie zijn met weinig hiërarchie en weinig verschillende functies. Deze verwarring is begrijpelijk en hier willen we aandacht voor hebben.



### Blijven investeren in relaties

In 2026 en 2027 zal deze investering steeds weer doorgang vinden en zal het Houvast ook op basis van samenwerking korte lijnen hebben met samenwerkingspartners. Tevens zal het vanuit eigen expertise blijven deelnemen aan overleggen bij het zorg en veiligheidshuis om zo actief samenwerking op te zoeken en maatwerk te kunnen leveren en relaties te onderhouden.

### Concrete gezamenlijke verkenningen vanuit de transitietafel

De samenwerking gaat door en wordt steeds concreter en daarmee ook spannender. Lukt het ons daadwerkelijk bijvoorbeeld via een schakelpunt om beweging te krijgen in de lange wachtlijsten.

## 5. Houvast Aanpak netwerk

### Lerend netwerk vanuit Begeleiding a la carte 2 (2023 –2025)

In onze deelname van het eerste programma Begeleiding à la carte van 2019 t/m 2022 lag de focus aan het kunnen expliciteren van onze aanpak en investeren zodat we deze zouden kunnen overdragen. Veel organisaties hebben we kunnen inspireren, toch gingen ze nog niet direct samen met ons aan de slag met de Houvast Aanpak. Vanuit de toekomstagenda gehandicaptenzorg, georganiseerd vanuit VWS kwam er een tweede versie van het programma met verschillende onderdelen. Wij hebben meegedaan in een toepastraject, waarin een werkwijze via een lerend netwerk gedeeld werd met andere organisaties. Vilans zorgde voor begeleiding via coaches en actieonderzoek. Via het lerend netwerk rondom de Houvast Aanpak hebben we met 4 organisaties ons werkwijze zo kunnen delen dat het hen gelukt is om al doende de aanpak eigen te maken en cliënten zo intensieve steun te bieden.

Dit gaat over:

- Linc naar Zorg binnen Gewoon Wonen
- Radar met VPT Mijn Leven
- Amarant met Thuis Basis
- Middin met Wonen op eigen kracht.

In het lerend netwerk hebben opnieuw ontdekt hoe inspirerend en waardevol het is om samen op te trekken. Zo zijn er plannen ontstaan om gezamenlijk als netwerk verder te gaan, ook als het programma begeleiding à la carte is afgerond. (Zie ook hier het artikel en verhaal dat gemaakt is met de toepassers:

<https://www.twinkelmagazinegehandicaptensector.nl/inhoud/de-houvast-aanpak> )

Binnen het programma begeleiding a la carte hebben we ook een intervisie-tool ontwikkeld specifiek voor de Houvast-aanpak. Deze is verspreid in het Houvast Aanpak Netwerk en een deel wordt ter inspiratie verspreid via het Kennispleingehandicaptensector.

### Reflectie en overgang naar een zelfstandig netwerk

Vanuit Het Houvast kiezen we er bewust voor om te investeren om onze impact groter te maken om zo ook indirect bij te dragen aan betere steun voor mensen met een intensieve zorgvraag en licht verstandelijke beperking.

We hebben een netwerkcoördinator aangenomen en met haar zijn we in gesprek gegaan met de 4 toepassers om het netwerk te concretiseren.

Zo zijn we gezamenlijk gekomen tot afspraken voor een opstartjaar van het Houvast Aanpak Netwerk 2026. En kunnen we al doende ontdekken hoe we dit het beste kunnen organiseren ook voor de lange termijn.

Het doel van het Houvast Aanpak Netwerk is: Mensen met een licht verstandelijke beperking en een intensieve steun vraag kunnen in heel Nederland gebruik maken van de Houvast Aanpak. Een aanpak die meer kwaliteit voor cliënten en medewerkers oplevert, met minder middelen. De netwerkpartners vormen een levendig, gelijkwaardig en langdurig samenwerkingsverband om de Houvast Aanpak te versterken en te verspreiden.

We zijn blij dat het lukt om de Houvast Aanpak over te dragen. Dat het mogelijk blijkt te zijn om dit zorgarrangement te organiseren vanuit bestaande organisaties. Sommige dingen krijgen wel net anders vorm. Het moeten gezamenlijk nog uitzoeken wat noodzakelijk is om de Houvast Aanpak te laten werken en waarin variatie prima is. Hierin komen we vanuit Het Houvast ook wel spannende vragen tegen en worden ook dingen die voor ons belangrijk zijn opnieuw bevestigd.

## 2026 vormt een opstartjaar waarin we ons richten op

- Ontdekken hoe we een levendig samenwerkingsverband zijn
- Wat de 'must haves' zijn van de Houvast Aanpak
- Inspireren & ondersteunen van potentiële toepassers
- Verkennen in hoeverre de Houvast Aanpak werkt voor mensen met een WLZ/ GGZ indicatie

Intussen gebruiken we de naam Houvastlab die we bedacht hadden voor onze website steeds vaker als vervanging voor de lange term Houvast Aanpak Netwerk. Deze website is ook de ingang naar de online community waarin we makkelijk kunnen samenwerken en leden zich kunnen aanmelden voor bijeenkomsten etc.

Een hele nieuwe positie voor ons als Houvast, waarin we ons vanuit dezelfde uitgangspunten willen verhouden tot de ontwikkelingen bij onze netwerkpartners waarbij we ook ontdekken wat de kern van onze aanpak is die werkt.

In 2027 en verder willen we als netwerk langzaam uitbreiden met organisaties die zich de Houvast Aanpak eigen hebben gemaakt en er voor lange termijn voor kiezen om hiermee te werken. En weer vervolgstappen nemen.

## 6. Reactie cliëntenraad

Dit jaar hebben we mee mogen doen met de terugkoppeling van de outsiders. Dit was voor ons even wennen omdat ze geen ervaring hadden in de zorg en dus een andere dynamiek met zich meebracht. Wat vooral bijgebleven is van deze bijeenkomst is dat cliënten moeten wennen dat ze onvoorwaardelijk mogen blijven en niet het Houvast uiteindelijk weer moeten verlaten. Dit zegt iets over de kwaliteit van de zorg die Het Houvast biedt. Cliënten zijn dik tevreden. Dit komt ook naar voren bij de tevredenheidsonderzoeken. Vaak is het andersom. Cliënten willen vaker weg dan dat ze willen blijven.

Er is weinig verloop onder zowel cliënten als personeel, wat voor een sterke band zorgt. Dit zorgt voor stabiliteit en geborgenheid.

We vinden het mooi om te lezen en te ervaren dat in 12,5 jaar het Houvast flink is gegroeid. Niet alleen qua cliënten, maar ook qua professionalisering. Waar we in het begin nog bezig waren om de houvast aanpak te beschrijven, wat doen we nu eigenlijk, zijn we steeds meer de puntjes op de i aan het zetten. Daarnaast is het Houvast een belangrijk speler geworden in zorgland, met een hele eigen manier van werken.

Het feit dat er al 5 organisaties via de Houvast aanpak willen werken en een heus Houvastlab is opgetuigd, geeft aan dat er steeds meer waardering en behoefte is aan deze manier van werken.

We zijn trots dat we daar als cliëntenraad onderdeel van mogen zijn.

We hopen nog op een lange en goede samenwerking en op naar de 25.

# 7. Reactie Raad van Commissarissen

Als Raad van Commissarissen hebben wij met grote belangstelling kennisgenomen van het Kwaliteitsbeeld 2025. Het is een document dat de essentie van Het Houvast – eenvoud, nabijheid en vakmanschap – prachtig weerspiegelt.

Het 12,5-jarig jubileum markeert een kantelpunt: Het Houvast is de pioniersfase definitief ontgroeid, maar heeft de “vrije geest” en de focus op de cliënt weten te behouden. Dat is in de huidige zorgsector een prestatie van formaat.

## Waardering voor transparantie en zelfreflectie

Wat ons als RvC bijzonder raakt, is de eerlijkheid in dit beeld. Kwaliteit gaat niet alleen over wat er goed gaat (zoals de prachtige cliënt score van 8,2 en de medewerkerstevredenheid van 8,6), maar juist ook over het durven benoemen van ongemak. De inzet van ‘outsiders’ als visitatie vorm getuigt van lef. Het horen van de existentiële angst van cliënten (“Wat als Het Houvast er niet meer voor mij is?”) herinnert ons aan de enorme verantwoordelijkheid die wij als organisatie dragen. Het sterkt ons in de overtuiging dat continuïteit en duurzame relaties

de werkelijke kernwaarden van kwaliteit zijn.

## Focus op de professional

De RvC ziet dat de verschuiving van zzp-ers naar medewerkers in loondienst in 2025 de stabiliteit van de kernteams ten goede is gekomen. Wij waarderen de proactieve houding van de medewerkers ten aanzien van complexe thema’s zoals medicatieveiligheid en ouderschap. Het feit dat medewerkers aangeven dat ze “weinig vergaderen over randzaken” en juist de vrijheid voelen om te doen wat nodig is, beschouwen wij als een essentieel onderdeel van het succesmodel.

## De blik naar buiten: Het Houvastlab

De ambitie om de ‘Houvast Aanpak’ landelijk te verspreiden via het Houvastlab is een gedurfde, maar logische stap. Als RvC steunen wij de visie dat we onze impact moeten vergroten zonder de eigen kleinschaligheid in Tilburg en Waalwijk geweld aan te doen. Het vinden van de balans tussen “het bewaken van de kern” en “ruimte laten voor variatie bij partners” zal de komende jaren een belangrijk strategisch thema zijn waar wij nauwlettend naar zullen kijken.

## Conclusie

Het Kwaliteitsbeeld 2025 bevestigt dat Het Houvast stevig staat. Het Kwaliteit Management Systeem functioneert niet als een papieren werkelijkheid, maar als een levend systeem dat de praktijk ondersteunt.

Wij danken de medewerkers, de directie en de cliënten voor hun inzet en openheid. We kijken met vertrouwen naar de uitvoering van de plannen voor 2026-2027, waarbij het “gewoon blijven doen wat werkt” de krachtigste strategie blijft.

***Raad van Commissarissen  
Het Houvast***

# 8. Samenvatting

## 1. Cliënten

### Terugblik

Het Houvast ondersteunt inmiddels 76 cliënten in Tilburg en Waalwijk. De ondersteuning blijft persoonlijk en kleinschalig, met vaste kernteams rondom iedere cliënt. Er was extra aandacht voor cliënten met kinderen of een kinderswens. Hiervoor zijn trainingen en audits gedaan rondom traumasensitief werken en ouderschap. Uit het cliëntonderzoek blijkt dat cliënten erg tevreden zijn (gemiddeld een 8,2). Zij waarderen vooral het vertrouwen, het luisteren en de bereikbaarheid van begeleiders.

### Reflectie

De lange relatie tussen cliënten en medewerkers zorgt voor veiligheid en vertrouwen. Tegelijkertijd vraagt dit aandacht: cliënten moeten zich ook vrij voelen om kritisch te zijn. Het team ziet dat incidenten beter worden geregistreerd, maar dat medewerkers soms nog zoeken naar wat en hoe zij moeten rapporteren. Ook willen medewerkers beter leren omgaan met situaties waarin cliënten ontregeld raken.

### Vooruitblik

Het Houvast wil blijven werken zoals nu, zonder grote groei. De focus blijft op persoonlijke steun die werkt. Daarnaast wil de organisatie de verslaglegging verbeteren, beter omgaan met veranderende hulpvragen en ruimte houden voor moeilijke gesprekken, bijvoorbeeld over onzekerheid van cliënten over hun toekomst.

## 2. Medewerkers

### Terugblik

Eind 2025 werkten 62 mensen bij Het Houvast. De samenwerking is stabiel en medewerkers blijven vaak lang betrokken. Er was ook extra aandacht voor veilig medicatiegebruik via scholing, audits en aangescherpt beleid. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt een hoge tevredenheid (gemiddeld een 8,6).

### Reflectie

Medewerkers waarderen de vrijheid, korte lijnen en het vertrouwen binnen de organisatie. Tegelijkertijd vraagt deze manier van werken om veel eigen verantwoordelijkheid. Soms ontstaat irritatie wanneer administratie niet op tijd gebeurt of wanneer steeds dezelfde collega's extra taken oppakken bij uitval.

### Vooruitblik

Het Houvast wil blijven investeren in scholing, intervisie en samenwerking. Ook komt er een nieuw leermanagementsysteem dat beter aansluit bij de praktijk. Medewerkers krijgen meer ruimte om mee te denken in samenwerking met andere organisaties en binnen het Houvastlab.

## 3. Organisatie

### Terugblik

Het Houvast bestaat inmiddels 12,5 jaar en heeft een eigen manier van organiseren ontwikkeld. De organisatie werkt vanuit eenvoud, talenten en samenwerking. Veel taken zijn verdeeld over medewerkers die ook direct contact houden met cliënten. Het kwaliteitssysteem is verder ontwikkeld en sluit goed aan bij de dagelijkse praktijk.

### Reflectie

Medewerkers ervaren de organisatie als ondersteunend en flexibel. Het kwaliteitssysteem werkt goed en helpt om kwaliteit en veiligheid te bewaken. Wel is het tijd om het kwaliteitshandboek opnieuw te ordenen en duidelijker samenhang aan te brengen.

### Vooruitblik

De organisatie wil zich blijven richten op "eenvoudig organiseren" en passende ondersteuning bieden. Belangrijke doelen voor 2026 en 2027 zijn het vernieuwen van het kwaliteitshandboek, hercertificering voor NEN-EN 15224 / ISO 9001 en meer gezamenlijke reflectie binnen teams.

## 4. Lokaal samenwerken

### Terugblik

Het Houvast werkte intensief samen met gemeenten, politie en zorgpartners. Vooral bij situaties van overlast of onveiligheid bleek snelle samenwerking belangrijk. Ook speelt Het Houvast een actieve rol in de regionale transitietafel gehandicaptenzorg om betere zorg en beschikbare zorg mogelijk te maken.

### Reflectie

Goede samenwerking vraagt om maatwerk, vertrouwen en duidelijke communicatie. Medewerkers merken dat langdurige relaties met partners helpen om sneller passende oplossingen te vinden. Tegelijkertijd zien outsiders dat Het Houvast soms eerst te veel uitlegt in plaats van eerst goed aan te sluiten bij de ander.

### Vooruitblik

Het Houvast wil blijven investeren in sterke relaties met samenwerkingspartners. Daarnaast wordt de regionale samenwerking concreter, bijvoorbeeld rondom een regionaal schakelpunt voor cliënten met complexe hulpvragen.

## 5. Houvast Aanpak Netwerk (Houvastlab)

### Terugblik

Samen met 4 organisaties heeft Het Houvast gewerkt aan het delen van de Houvast Aanpak. Binnen een lerend netwerk is kennis uitgewisseld en zijn andere organisaties gestart met dezelfde manier van werken. Ook is een speciale intervisietool ontwikkeld.

### Reflectie

Het Houvast ziet dat de aanpak niet alleen cliënten helpt, maar ook medewerkers ondersteunt. Daarom wil de organisatie actief bijdragen aan verdere verspreiding van de aanpak in Nederland. Hiervoor is een netwerkcoördinator aangesteld en is het Houvastlab ontstaan.

### Vooruitblik

In 2026 wil het netwerk verder groeien en ontdekken hoe organisaties goed kunnen samenwerken vanuit dezelfde visie. Op langere termijn wil Het Houvast dat in 2033 ongeveer 1000 cliënten in Nederland ondersteuning krijgen volgens de Houvast Aanpak.



“Wonen, daginvulling en steun  
met oog voor kwaliteit, betrouwbaarheid  
en continuïteit.”

Het Houvast B.V.  
Beneluxlaan 59-09  
5042 WK Tilburg  
info@hethouvast.nl  
www.hethouvast.nl