

prezzent
gewoon jezelf zijn

KWALITEITS BEELD 2025



KWALITEITSBEELD 2025 PREZZENT

Het kwaliteitsbeeld helpt medewerkers van Prezzent om te reflecteren op hun werkwijze, resultaten te evalueren en verbeteringen voor de toekomst te plannen. Het biedt informatie aan cliënten, verwanten en hun netwerk over wat ze mogen verwachten van Prezzent. Het kwaliteitsbeeld combineert kwantitatieve data (cijfers) met kwalitatieve ervaringen van cliënten en medewerkers.

Het kwaliteitsbeeld wordt opgebouwd aan de hand van de **vier bouwstenen** van het kwaliteitskompas van de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland).

BOUWSTENEN



- 1** Het begeleidings- ondersteuningsproces rond de individuele persoon
- 2** Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking
- 3** Professionele ontwikkeling
- 4** Inzicht in kwaliteit

“GEWOON
JEZELF ZIJN”

VOORWOORD

Bij Prezzent geloven we dat goede zorg begint bij gezien worden. Gewoon jezelf kunnen zijn als cliënt, verwant én medewerker vormt de basis van alles wat wij doen. Dat klinkt misschien vanzelfsprekend, maar in een wereld waarin zorgvragen complexer worden, personeel schaars is en de druk op organisaties toeneemt, vraagt dit iedere dag opnieuw om aandacht, professionaliteit en keuzes.

De afgelopen periode hebben wij samen hard gewerkt aan het versterken van de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Niet door groter of ingewikkelder te denken, maar juist door dichter bij de cliënt en de medewerker te organiseren. Met de inzet van coördinerend begeleiders, verbeteringen in cyclisch werken, meer aandacht voor deskundigheid, medicatieveiligheid en de verdere professionalisering van de Wet zorg en dwang, bouwen wij aan een organisatie waarin kwaliteit niet iets extra's is, maar onderdeel van het dagelijks handelen.

Tegelijkertijd kijken wij eerlijk naar de uitdagingen die voor ons liggen. De zorgvraag verandert. Cliënten hebben vaker intensievere en specialistische ondersteuning nodig. Ook vraagt een gezonde en toekomstbestendige organisatie om een goede balans tussen kwaliteit, bedrijfsvoering en beschikbaarheid van medewerkers. Dat betekent dat wij soms moeilijke vragen moeten stellen: hoe behouden we onze warmte, korte lijnen en kleinschaligheid, terwijl we tegelijkertijd professionaliseren en voorbereid willen zijn op morgen?

In het afgelopen jaar zijn wij daarom samen met cliënten, verwanten, medewerkers, ondernemingsraad en cliëntenraad in gesprek gegaan over onze toekomst. In de bijeenkomsten rondom Parels en Puzzels hebben wij stilgestaan bij wat Prezzent bijzonder maakt, wat we willen behouden en welke uitdagingen we samen zien. De warmte, betrokkenheid, korte lijnen en cultuur van samen doen werden benoemd als onze kracht. Tegelijkertijd kwamen ook belangrijke vraagstukken naar voren rondom kwetsbaarheid, de veranderende doelgroep en een duurzame bedrijfsvoering.

VOORWOORD

Deze gesprekken hebben ons geholpen richting te geven aan een belangrijke keuze. Eind 2025 hebben wij besloten actief op zoek te gaan naar een samenwerkingspartner die past bij Prezzent en onze waarden. Niet omdat wij willen loslaten wat ons uniek maakt, maar juist om te behouden wat voor cliënten, verwanten en medewerkers zo belangrijk is. Een partner die helpt om onze kwaliteit, continuïteit en specialistische ondersteuning voor de toekomst verder te versterken, terwijl we dichtbij blijven en ruimte houden om gewoon jezelf te zijn. Dit kwaliteitsbeeld laat zien waar we vandaan komen, wat we geleerd hebben en waar we naartoe willen. Niet omdat alles af is, maar omdat kwaliteit ontstaat door samen te blijven leren, verbeteren en verantwoordelijkheid te nemen. Soms in kleine stappen, soms met grote veranderingen, maar altijd vanuit dezelfde overtuiging: ieder mens verdient passende ondersteuning, aandacht en ruimte om gewoon zichzelf te zijn.

Ik wil iedereen bedanken die hier iedere dag aan bijdraagt; cliënten, verwanten, vrijwilligers en medewerkers. Dankzij jullie inzet, betrokkenheid en vertrouwen kunnen wij blijven bouwen aan een organisatie die dichtbij blijft én toekomstbestendig wordt.

Samen blijven we werken aan zorg die past. Menselijk, professioneel en met aandacht voor wie iemand is.

EELCO KAPPEN, BESTUURDER



BOUWSTEEN 1

HET BEGELEIDINGS- ONDERSTEUNINGSPROCES ROND DE INDIVIDUELE PERSOON

Investeren in kwaliteit en verbetering van coördinatie

We zijn in mei 2024 gestart op een aantal locaties met coördinerend begeleiders in te zetten. Met als doel de dagelijkse coördinatie dichtbij bij de cliënten en de teams te organiseren. De afstand tussen cliënten, medewerkers en managers was te groot waardoor zaken soms laat gesignaleerd werden.

Er zijn nu kortere lijnen tussen wat speelt tussen cliënten, medewerkers en ander betrokken professionals. Door het proactief reageren op signalen vanuit de dagelijkse praktijk worden verbeteringen sneller ingezet. Alle locaties werken inmiddels met een coördinerende begeleider.

Daarnaast zien we doordat de coördinerend begeleiders overstijgende taken op zich nemen er meer tijd voor ondersteuning en begeleiding aan de cliënt is ontstaan. De kwaliteit van zorg en ondersteuning, sturing en borging van het primaire proces zijn nu beter belegd.

Ook is de functie van coördinator cliëntadvies ingevuld, zodat er meer regie is bij complexe casuïstiek. Met de coördinator cliëntadvies wil Prezzent de zorgverlening aan cliënten, voor wie dat noodzakelijk is, zoveel mogelijk garanderen.



Het is belangrijk dat we niet afwachten tot er een crisissituatie ontstaat, maar proactief handelen. Om dit proces te ondersteunen hebben we een **triagemodel** ontwikkeld. (model plaatsen). Zie volgende pagina.



HET BEGELEIDINGS- ONDERSTEUNINGS- PROCES ROND DE INDIVIDUELE PERSOON

stap 1

Bepalen van de hulpvraag op basis van de 5 w's

WIE

Wie of welke personen zijn betrokken bij de situatie of gebeurtenis.

WAT

Wat is er aan de hand beschrijf situatie en wat heeft het team er zelf al aan gedaan? Context en omschrijf de hulpvraag. Wat is de aanleiding? Wat zijn signalen en symptomen?

WAAR

De locatie of plaats waar iets plaatsvindt.

WANNEER

Dit vertelt ons over de tijd of het moment waarop iets gebeurt.

WAAROM

Welk idee bestaat er over de situatie, denk aan een mogelijke oorzaak. Is er sprake van een instabiele situatie? Leidt dit tot een onveilige of onverantwoorde situatie?

URGENT

DIRECT INZET INTERVENTIES VEREIST

Direct actie ondernemen

MELD DE SITUATIE
Informeer onmiddellijk een leidinggevende of de aanwezige medische professional (bij medische calamiteiten) of de consultatiedienst wanneer dit buiten kantooruren valt.

BEL DE HULPDIENSTEN
Neem direct contact op met de spoedeisende hulp (112) als de situatie levensbedreigend is.

DRINGEND

OPSCALLEN NAAR COÖRDINATOR CLIENTADVIES VOOR VERVOLG ACTIE BINNEN 2 DAGEN

Bij medische hulpvragen plan een afspraak voor huisbezoek dat binnen 2 dagen plaatsvindt.

Ga door naar stap 2

NIET URGENT

OPSCALLEN NAAR COÖRDINATOR CLIENTADVIES VOOR VERVOLG ACTIE BINNEN 1 WEEK

Bij medische hulpvragen plan een afspraak voor huisbezoek dat binnen 1 week plaatsvindt.

Ga door naar stap 3

Aan de hand van de hulpvraag kan de Coördinator cliëntadvies opschalen naar het expertise team of naar het externe expertiseteam

Routekaart inzet Prezzent expertiseteam

Schakel tijdig aanvullende expertise in! Regel dit eerst intern. Kom je er niet uit, vul dan aan met externe expertise.

Eigen team

Het team rondom de persoon beschikt gezamenlijk over een diversiteit aan expertise en ervaring met de complexe zorgvraag van de persoon. Betrek teamleden bij complexe situaties en deel informatie met elkaar tijdens interviews om te komen tot meer gedeelde kennis en ervaring in het team.

Gedragswetenschapper

Een gedragswetenschapper observeert en onderzoekt het gedrag van cliënten en hun omgeving. Hij geeft advies aan de betrokken zorgverleners over de aanpak en bejegening en coacht hen in de uitvoering.

Coördinerend begeleider

De Coördinerend begeleider ondersteunt en geeft advies aan betrokken zorgverleners in de dagelijkse ondersteuning van medewerkers op de woonlocatie, onderhoudt contacten met mantelzorgers, vrijwilligers, en andere zorgprofessionals. Coördineert, schaalt op waar nodig

Verpleegkundig specialist

De verpleegkundig specialist is een schakel tussen mensen met een verstandelijke beperking en hun begeleiders. De VS maakt deel uit van een multidisciplinair team en brengt nieuwe medische én verpleegkundige kennis en inzichten binnen de sector.

Intern expertiseteam

Betrek collega's en experts uit andere teams voor een nieuw perspectief op de ontstane complexe situatie.

Het expertiseteam

Als Prezzent willen wij de de best mogelijke zorg en ondersteuning bieden aan mensen met complexe zorgbehoeften. Een expertiseteam helpt als het team niet genoeg kennis of ervaring heeft met een complexe zorgvraag. Tegelijkertijd helpen zij om de kennis en vaardigheden te vergroten van de teams.

Prezzent expertiseteam

Het Prezzent expertiseteam heeft als doel om extra gespecialiseerde zorg en ondersteuning te bieden aan teams die te maken hebben met complexe zorgvragen waar ze zelf niet genoeg kennis of ervaring mee hebben. In zulke gevallen kan het expertiseteam worden ingeschakeld om extra hulp, advies en kennis te bieden. In het Prezzent expertiseteam zitten collega's die voor Prezzent werkzaam zijn.

Het expertiseteam kan verschillende rollen vervullen. Ze kunnen advies geven en consultaties doen en op de vloer ondersteunen. Zij helpen bij het maken en uitvoeren van goede behandelplannen.

'Samenstelling van het intern expertiseteam is dynamisch en kan veranderen afhankelijk van de hulpvraag. De coördinator clientadvies bepaalt samen met de coördinerend begeleider en gedragsdeskundige welke expertise intern ingezet kan of moet worden. Deze expertise kan gezocht worden bij medewerkers werkzaam binnen Prezzent die bovengemiddeld kennis hebben op een bepaald vakexpertise.

Extern expertiseteam

Een extern expertiseteam bestaat uit professionals die niet direct voor de zorginstelling werken, maar van buitenaf worden ingehuurd of geraadpleegd. Dit kunnen bijvoorbeeld een AVG-arts, verpleegkundig specialist of gedragsdeskundige zijn. Deze teams kunnen bestaan uit experts van verschillende organisaties of, zoals Prezzent nu doet, in samenwerking met zelfstandige experts. Externe expertiseteams worden vaak ingeschakeld als een zorginstelling te maken heeft met complexe zorgvragen waar ze zelf niet genoeg kennis of ervaring voor hebben.

CYCLISCH WERKEN IN DE DAGELIJKSE PRAKTIJK

Cyclisch werken is en blijft een aandachtspunt in de zorg en ondersteuning bij cliënten. Het vraagt om een discipline van medewerkers om steeds opnieuw de cyclus van plannen, handelen, evalueren en bijstellen te doorlopen, en dit naast alle dagelijkse werkzaamheden.

Verbeterpunten die in 2024 onder meer ingezet zijn:

- Het ontwikkelen van de visuele **beleidscirkel cyclisch werken** met korte uitleg per onderdeel.
- Er is een werkcafé gestart waar medewerkers terecht kunnen voor vragen betreft het cyclisch werken in de dagelijkse praktijk.
- Er zijn persoonlijk ondersteuners dagen georganiseerd om deze medewerkers meer in hun kracht te zetten en eigenaarschap te verhogen. Dit heeft geresulteerd in een betere samenwerking van de driehoek client, gedragsdeskundig en medewerker, en veel passende en actuelere zorgplannen.
- Daarnaast heeft de projectleider praktische ondersteuning gegeven aan medewerkers op de locaties.



We blijven altijd kritisch kijken naar het proces cyclisch werken om steeds verder te professionaliseren.



MEDICATIEVEILIGHEID

Op twee locaties, **de Schapenbloem en Bommelstein** is de medicatieveiligheid goed onder de loep genomen. Hierdoor zijn onder andere medicatiekasten aangekocht en zijn medewerkers meer bewust geworden van medicatie meldingen om meer inzicht te krijgen in de medicatieveiligheid.

Kwaliteit en bedrijfsvoering

Een balans tussen kwaliteit en bedrijfsvoering, oftewel passende zorg is essentieel voor een gezonde, efficiënte en duurzame organisatie. Wanneer deze twee elementen in evenwicht zijn, komt de geleverde zorg en ondersteuning, overeen met de indicatie van de cliënt.

Uit een aantal evaluaties van de zorgplannen is gebleken dat de twee elementen niet meer goed in balans zijn. De cliënten hebben in de loop der tijd meer zorg en ondersteuningsbehoefte gekregen. Voor deze cliënten is het herindicatieproces ingezet dat uitgevoerd is door het cliëntbureau, gedragsdeskundigen, coördinerend begeleiders en persoonlijk ondersteuners. Zodat de geleverde zorg en ondersteuning ook de juiste financiering krijgt.

Daarnaast zijn de normatieve uren van het Nza geïntegreerd in de roosters waardoor het primaire proces nu rendabel is.





VAN 45%
NAAR 68%

AMBULANTE DIENSTVERLENING VERBETEREN

Na een evaluatie over de ambulante dienstverlening van Prezzent is besloten om het werkproces te professionaliseren en de balans terug te brengen tussen de geleverde zorg en ondersteuning en de indicaties.

Hiervoor zijn een aantal verbeterpunten ingezet. Als eerste wordt de ambulante dienstverlening nu aangestuurd door één regiomanager. Daarnaast zijn de twee teams samengevoegd tot één team.

Er is een plan van aanpak opgesteld om overzicht, duidelijkheid en structuur te creëren. Om de productiviteit te verhogen van de dienstverlening is er tijdelijk een teamleider aangesteld.

RESULTAAT

Deze verbeteracties hebben geleid tot een effectiever werkproces en een verbetering van de productiviteit van minder dan 45% naar een productiviteit van **68%**

BOUWSTEEN 1

HET BEGELEIDINGS- ONDERSTEUNINGS- PROCES ROND DE INDIVIDUELE PERSOON

PROFESSIONALISERING WZD

Om de wetgeving WZD, het beleid en het stappenplan te professionaliseren is er een samenwerkingspartner gevonden in Cello. Samen met de WZD functionarissen van Cello is er een nieuwe werkinstructie ontwikkeld. Het gehele proces is beter beschreven.

De volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Belangrijke aspecten WZD
- Stappenplan verwerken WZD in ONS
- Werkwijze onvrijwillige zorg
- Rollen en verantwoordelijkheden
- Protocol onvoorziene maatregelen

Verbeteringen die we op korte termijn al zagen zijn dat maatregelen vermindert zijn, medewerkers meer afspraken inzetten dan maatregelen en dat de sturing en de borging van het gehele proces verbeterd is door de duidelijkheid van de rollen en verantwoordelijkheden.

WERKEN MET CAREN

Om de samenwerking met cliënten en hun verwanten te vergroten is er gestart met het digitale clientprotocol Caren. Werken met Caren biedt cliënten, naasten en medewerkers een veilige en overzichtelijke manier om samen te werken aan de zorg en ondersteuning. Het geeft inzicht in de zorgsituatie en zorgt voor zeggenschap en efficiënte communicatie.



Uit evaluatie blijkt dat cliënten en hun verwanten erg positief zijn. De informatie is verbeterd, er is meer inzicht en hierdoor ook veel meer betrokkenheid. Er zijn kortere lijnen ontstaan tussen cliënten, verwanten en medewerkers.



ONDERZOEK NAAR DE ERVARINGEN VAN MENSEN MET EEN BEPERKING

Na een lange samenwerking tussen Prezzent en Syndion voor de inzet van ondersteunende diensten, is er besloten om Prezzent te ontvlechten van Syndion.

Wat betekent dit voor de toekomst van Prezzent, willen we zelfstandig blijven of toch opzoek naar een samenwerkingspartner. Zeggenschap staat hoog in het vaandel bij Prezzent en daarom zijn we deze vraag in samenwerking met cliënten gaan onderzoeken.

In november 2025 zijn we met cliënten, OR, CCR en medewerkers bij elkaar gekomen. Over twee vragen zijn we met elkaar in dialoog gegaan;

“ Wat zijn onze Parels en wat zijn onze Puzzels? ”

Aan het eind van de avond hebben we een prachtig beeld gekregen hoe we met ons allen kijken naar Prezzent en naar de toekomst van Prezzent.

De Parels die onder andere benoemd zijn:

- De cultuur van samen doen
- Sterke samenwerking met cliënten, verwanten en medewerkers
- Actieve Cliëntenraad en OR
- Stabiliteit binnen teams
- Trots op Prezzent

De Puzzels die onder andere benoemd zijn:

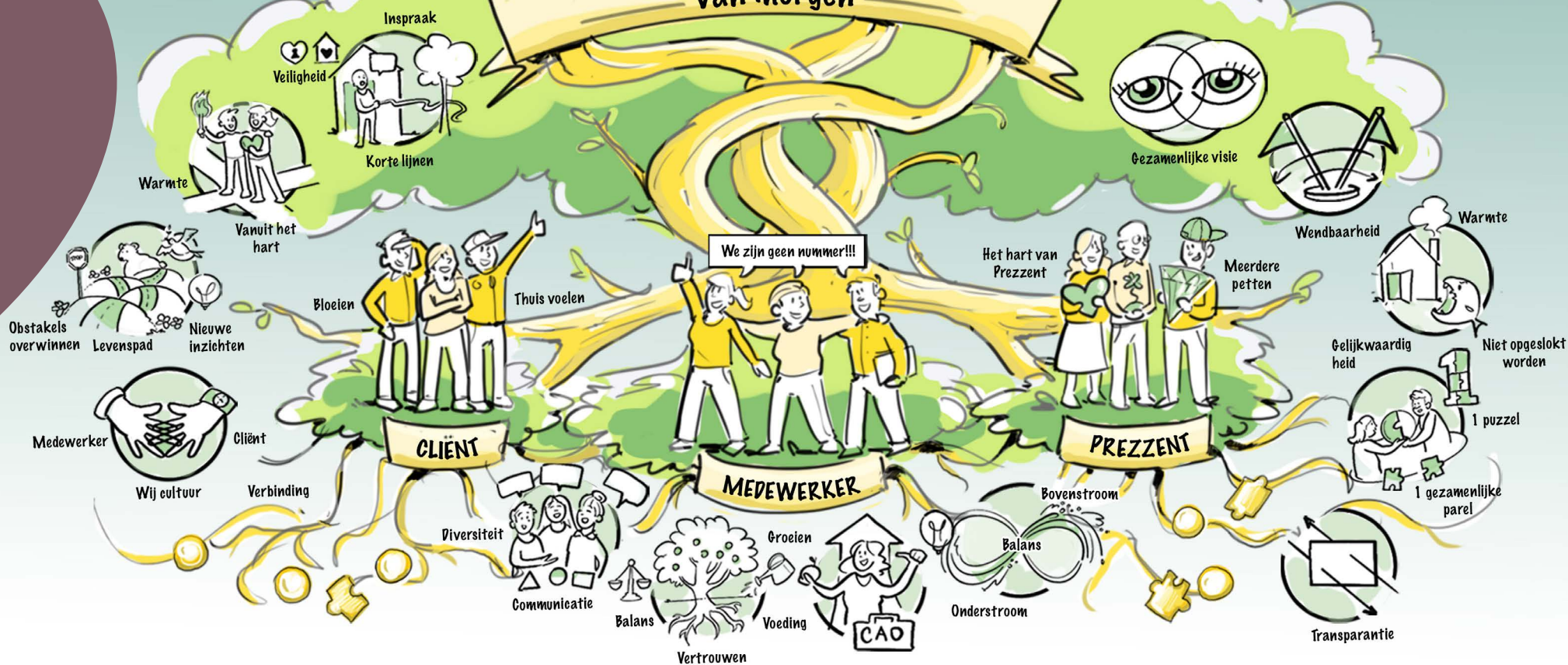
- Kleinschaligheid en kwetsbaarheid
- De veranderende doelgroep
- Bedrijfsvoering en financiën



HET PROJECT PARELS EN PUZZELS IS GEBOREN.



Samen bouwen aan de toekomst van morgen



DE UITDAGINGEN DIE VOOR ONS LIGGEN

1

Hoe kunnen we onze kleinschalige identiteit behouden en hoe blijven we mensgericht, terwijl we werken aan een professioneler ondersteuningsapparaat, een sterke personeelsstructuur en een duurzame bedrijfsvoering?

2

Hoe zorgen we dat onze warmte en korte lijnen behouden blijven, terwijl we inspelen op een doelgroep met een complexere zorgvraag, financiële druk en beperkte middelen voor innovatie?

Het antwoord ligt in ieder geval in het versterken van wat ons eigen maakt. Daarnaast zullen we onszelf zo moeten organiseren, alleen of samen, zodat we kunnen doen wat nodig is om toekomstbestendig te worden en te blijven. In 2026 zullen er vervolg bijeenkomsten worden georganiseerd over onze Parels en Puzzels.

Plan evaluaties

Bij ieder plan evaluatie van de individuele cliënt wordt een ervaringslijst ingevuld over de begeleiding en ondersteuning. Deze uitkomsten worden opgenomen in de kwartaalrapportage. Eventuele aandachtspunten of verbeteracties worden daarna uitgezet. Op deze manier blijven we goed inzicht houden op de geleverde kwaliteit.



PROFESSIONELE ONTWIKKELING



Nieuw onboardingsprogramma

ONBOARDING

Binnen Prezzent is een onboardingprogramma opgezet om nieuwe medewerkers op een gestructureerde manier kennis te laten maken met onze cultuur en collega's.

Door structurele evaluatiemomenten en de inzet van een buddy integreren zij sneller, waardoor zij zich sneller thuis en betrokken voelen.

De OR heeft instemming verleend voor een nieuw onboardingprogramma. In het eerste kwartaal van 2026 zal er een evaluatie plaats vinden onder de nieuwe medewerkers over het programma.

CENTRAAL PLANBUREAU

Een goede planning is de belangrijkste basis om cliënten te ondersteunen. En om de expertise en capaciteiten van medewerkers gezond en effectief in te zetten. In de afgelopen jaren is dit door de huidige planners met veel betrokkenheid en flexibiliteit gedaan, in een rol naast hun andere functie in de zorg. Na een evaluatie is duidelijk geworden dat de druk op de roosters, en dus ook op de planners is toegenomen en dagelijkse bijsturing nodig is.

Daarom is besloten om het roosteren vanaf november 2024 vanuit een centraal planbureau te laten uitvoeren. Het centraal planbureau is 5 dagen per week bezet en bereikbaar.

Vanuit daar worden alle roosters binnen Prezzent gemaakt en wordt er bij het oplossen van openstaande diensten eerst gekeken of er binnen het team of Prezzent zelf de dienst opgelost kan worden, voordat we gebruik maken van uitzendkrachten.

GEEN PNIL, MAAR ONZE FLEXPOOL BETER ZICHTBAAR

Prezzent wil graag meer onafhankelijk zijn van de externe inhuur van medewerkers. Het is niet fijn voor cliënten, teams en het zorgt voor extra kosten. De wetgeving, Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA) helpt ons hierbij ook een handje.

Deze wet is bedoeld om schijnzelfstandigheid te voorkomen en bepaalt of iemand terecht als zelfstandige werkt of eigenlijk in loondienst is. Door deze wetgeving wil de overheid het werken als schijnzelfstandige in de zorg tegengaan en ervoor zorgen dat mensen een vast dienstverband aangaan.



Prezzent heeft hierop ingespeeld met de nieuwste campagne om juist deze groep te werven voor onze flexpoule.

De wervingscampagne is ondersteunt door Left Lane, recruitment marketingbureau. In het eerste kwartaal van 2026 zal er een evaluatie plaats vinden of de campagne het gewenste resultaat heeft behaald.

BASISSCHOLING

De basisscholing is een intern en op maat ontwikkelde scholing per team. Die door het systeem van train de trainer door coördinerend begeleiders wordt verzorgd.

De volgende basisonderwerpen die nu aanbod komen zijn:

- Werken in de gehandicaptenzorg; ook bedoeld voor medewerkers die lang geleden de opleiding hebben gedaan of zij-instromers uit andere sectoren
- Wat schrijf je, wat meld je?
- Onvrijwillige zorg

Het gaat erom dat medewerkers de belangrijkste gezondheids- /psychosociale/ gedragsproblemen kennen van hun cliënten. Zodat medewerkers weten hoe ze hier professioneel op kunnen/moeten reageren vanuit de visie en werkwijze van Prezzent.

CASEMANAGER VERZUIM

In het voorjaar 2024 bleek dat het verzuim binnen Prezzent hoog bleef. Vanaf juni is daarom de casemanager verzuim gestart voor het voeren van preventieve en frequente persoonlijke gesprekken over de ondersteuningsbehoefte, de belastbaarheid en de re-integratie van medewerkers. Door de inzet van de casemanager hebben de regiomanagers minder administratie, is er een directe en korte lijn met medewerkers in verzuim wat geresulteerd heeft in een verlaging van het kortdurend verzuim.

DE GEDRAGSCODE

De gedragscode van Prezzent zal geëvalueerd en geactualiseerd worden naar deze tijd hoe gaan we met elkaar om. De gedragscode zal ter instemming voorgelegd worden aan de OR en ter informatie aan de CCR.



EXTERN AUDIT HKZ

Op 20 en 21 november 2025 is de externe HKZ audit uitgevoerd door LRQA. Hieronder hun bevindingen van de twee dagen bij Prezzent.

- Geen nieuwe afwijkingen gevonden
- Processen werken goed en professioneel
- Advies: certificaat behouden.

BEVINDINGEN



Uit interviews, inzage in documenten, registraties, meekijken in systemen en meelopen met medewerkers is inzage verkregen in onderzochte processen. Gebleken is dat de onderzochte primaire en ondersteunende processen worden beheerst en op professionele wijze door betreffende medewerkers worden uitgevoerd.

Bij aanvang van de audit stonden er vier minor Non Conformiteiten (NC's) open, twee daarvan konden worden gesloten. De twee opengebleven minors zijn; het rapporteren op doelen en de directiebeoordeling. Er zijn geen nieuwe Non Conformiteiten geconstateerd. De organisatie laat zien gericht te zijn op continue verbeteren.

Op basis van de overeengekomen scope en de resultaten van dit onderzoek spreekt het beoordelend team het vertrouwen uit in het goed functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem van Prezzent. Daarom adviseert het beoordelend team om het certificaat te continueren.

CIJFERS & RESULTATEN

AANTAL CLIËNTEN 273

AANTAL WOONLOCATIES 8

Waarvan 5 in rivierenland en 3 in Bommelerwaard

AANTAL AMBULANTE CLIËNTEN 82

AANTAL WERK- DAGBESTEDINGSLOCATIES 4

Notendijk, pand 9, dagbesteding aan huis Bommelstein,
dagbesteding aan huis Schapenbloem

AANTAL MEDEWERKERS

Gemiddeld waren er in 2025 121 medewerkers in dienst bij Prezzent.
Er was een instroom van nieuwe medewerkers van 19,83 FTE
De uitstroom was 20,55 FTE

MIC MELDINGEN

In totaal zijn er in 2025 349 MIC meldingen gedaan, waarvan:

85 agressie meldingen

212 medicatie meldingen

23 val meldingen

KLACHTEN

In 2025 zijn er 2 klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris.

Beide klachten hadden te maken met communicatie.

MELDINGEN VERTROUWENSPERSOON MEDEWERKERS

In 2025 zijn er 2 klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris.

Beide klachten hadden te maken met communicatie.



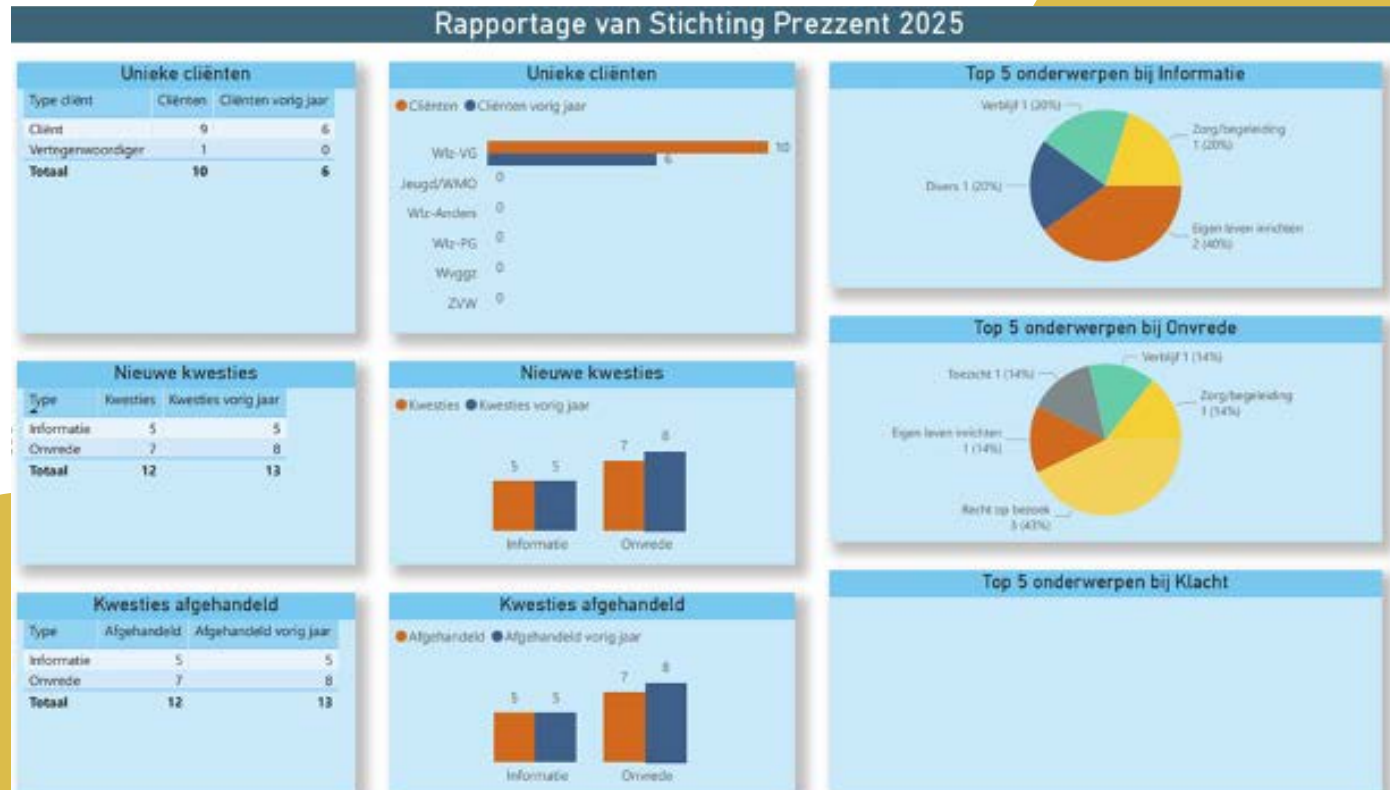
CIJFERS & RESULTATEN

Onderwerpen 2025	Q1	Q2	Q3	Q4
Conflict met een collega	X	X	X	X
Verbaal geweld tussen collega's	X	X		
Conflict met leidinggevende	X	X	X	X
Conflict met cliënt/familie	X	X		X
Intimidatie door cliënt/familie	X		X	
Intimidatie door collega		X	X	
Grensoverschrijdend ongewenst gedrag cliënt		X	X	
Discriminatie door een cliënt			X	
Werkdruk			X	
Geen vertrouwelijke behandeling leidinggevende		X		

RAPPORTAGE CLIENTVERTROUWENSPERSON WZD

In 2025 heeft de clientvertrouwenspersoon (CPV) van Stemgever de samenwerking met Prezzent verder versterkt. Als CVP onvrijwillige zorg hebben wij binnen Prezzent opnieuw op een positieve manier samengewerkt aan het verbeteren van onze bereikbaarheid voor cliënten, vertegenwoordigers, evenals aan het vergroten van de bekendheid van onze functie.

Op alle locaties is er een kennismaking geweest tussen de betrokken CVP en de (nieuwe) coördinatoren en heeft de CVP locatiebezoeken afgelegd. In 2025 kwam de CVP in contact met cliënten en hun vertegenwoordigers via locatiebezoeken en cliëntenraden. Daarnaast namen cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers ook rechtstreeks telefonisch en per e-mail contact op.



GEWOON JEZELF ZIJN