

Auditrapport Onder de Bomen

Resultaten participerende eindaudit PREZO Care

Nijmegen, 12 maart – 16 april 2026



(Afbeelding: nieuwe woonlocatie, LinkedIn, maart 2026)

Inhoudsopgave

1. Achtergrond participerende <tussentijdse/ eind>audit	3
Uw organisatie	3
Belangrijke waarden	3
Kwaliteitsthema's	3
2. Registratieadvies	4
3 Organisatie in beeld en uitkomsten impactanalyse	5
Eindbeeld impactcriteria	5
Ontwikkelpunten	16
Eindbeeld kwaliteitswijzers	17
Bijlage A. Methodische verantwoording	19
Theoretische grondslag PREZO Care	19
Triangulatie	19
Objectiviteit	19
Reproduceerbaarheid	19
De impactanalyse	20
Bijlage B. Auditprogramma	21
Bijlage C. Kerngegevens organisatie	22
Bijlage D. Toelichting grafieken	24
Bijlage E. Vragenlijst Impactanalyse	25



1. Achtergrond participerende eindaudit

Uw organisatie

Onder de Bomen is een zorgorganisatie die verschillende ambulante en intramurale begeleidings- en behandelingsmogelijkheden biedt, alsmede vormen van dagbesteding. Ten behoeve van jongeren en volwassenen waaronder gezinnen. De organisatie is inmiddels actief in Nijmegen, Noordoost Brabant, Arnhem en Apeldoorn. De zorg wordt gefinancierd via de WMO; de jeugdwet en de WLZ. De formatie en aantal cliënten is de afgelopen periode sterk gegroeid.

De participerende audit PREZO Care kent een cyclus van drie jaar, bestaande uit een initiële audit in het eerste jaar, een tussentijdse audit in het tweede jaar en een eindaudit in het derde jaar. Alle audits zijn een film, samen vormen ze een trilogie, na drie jaar volgt een nieuwe reeks. In de cyclus, bij alle drie de audits, kijken we vooruit: waar staat de organisatie nu, wat wil zij bereiken en hoe doet zij dat, waar loopt zij daarbij tegenaan (welke dilemma's en risico's ervaart zij)? Deze rapportage gaat over de derde stap in de cyclus, namelijk de *eindaudit*.

Belangrijke waarden

Op de website omschrijft Onder de Bomen haar 'bezieling' met de volgende woorden.

"Onder de Bomen groeide in de afgelopen jaren van een kleine woonlocatie tot de huidige organisatie. Ons primaire doel was (en is nog steeds): het bieden van MeerWaarde. Dat kan vanuit verschillende perspectieven: Meerwaarde voor zorgmedewerkers, cliënten, stakeholders en andere betrokkenen. We realiseren dit vanuit onze kernwaarden Openheid, Vertrouwen, Durven, Een stap extra en Groei" (bron: website Onder de Bomen).

En verder

"Het draait bij Onder de Bomen om de mens en haar persoonlijke groei. De rest is ondergeschikt. Daarom doen we dingen soms anders. Niet om anders te zijn, maar om het echt om mensen en hun persoonlijke groei te laten draaien. Dat is niet vernieuwend, wij vinden dat vanzelfsprekend. Zo bieden wij een beter toekomstperspectief aan mensen. Er moet een goede relatie ontstaan tussen hulpverlener en hulpvrager. Daar komt driekwart van effectieve hulp op neer. Dat vergt tijd, liefde en aandacht. Maar ook ruimte om verder te leren en jezelf te blijven ontwikkelen. In alles wat we doen geloven we dat goede zorg draait om vertrouwen en om persoonlijke relaties. Door die aanpak laten we mensen groeien" (bron: website Onder de Bomen).

Kwaliteitsthema's

Tijdens deze PREZO Care cyclus zijn verschillende thema's de revue gepasseerd.

Initiële audit: complexe doelgroepen; met vernieuwende zorgvormen impact maken, ook in de keten; organisatiegroei; professionele autonomie versus regeldruk.

Tussentijdse audit: organisatiegroei; de lat steeds een beetje hoger leggen; behoud van kwaliteit bij groei; uitstralen van trots en zelfvertrouwen.

Eindaudit: groei: waardeoverdracht en kennisoverdracht bij steeds meer personeel; kennisontwikkeling; organisatieontwikkeling: het merk; methodisch werken/vakmanschap.



Voor het observatiespoor werd in het kader van de eindaudit het thema 'vertragen en verdragen' aangereikt. Dit wordt verder uitgewerkt bij Omgaan met dilemma's.

2. Registratieadvies

De participerende eindaudit PREZO Care is uitgevoerd door:

- Kernauditor (verhalenspoor en bevindingendialoog): mevr. S. Plass
- Auditor observatiespoor: mevr. J. Engelen

Uw bijdrage aan de audit bedroeg het uitvoeren van de werkvorm datamining leefwereld (2 verslagen) en het invullen van de impactanalyse. Het auditteam complimenteert Onder de Bomen met de zorgvuldige uitvoering van het documentatiespoor.

De audit is uitgevoerd volgens het keurmerkschema PREZO Care v1 (010119, versie 1). De scope van de audit is: Ondersteuning & begeleiding en dagbesteding & activering.

De kernauditor verklaart dat er met voldoende diepgang is getoetst. Op basis van de resultaten van de uitgevoerde audit en het resultaat van de impactanalyse adviseert de kernauditor de directeur/bestuurder van Qualicor om het PREZO Care keurmerk voor *Onder de Bomen* te continueren.



3 Organisatie in beeld en uitkomsten impactanalyse

Hieronder leest u het verhaal over de kwaliteit van zorg binnen uw organisatie volgens de kernauditor.

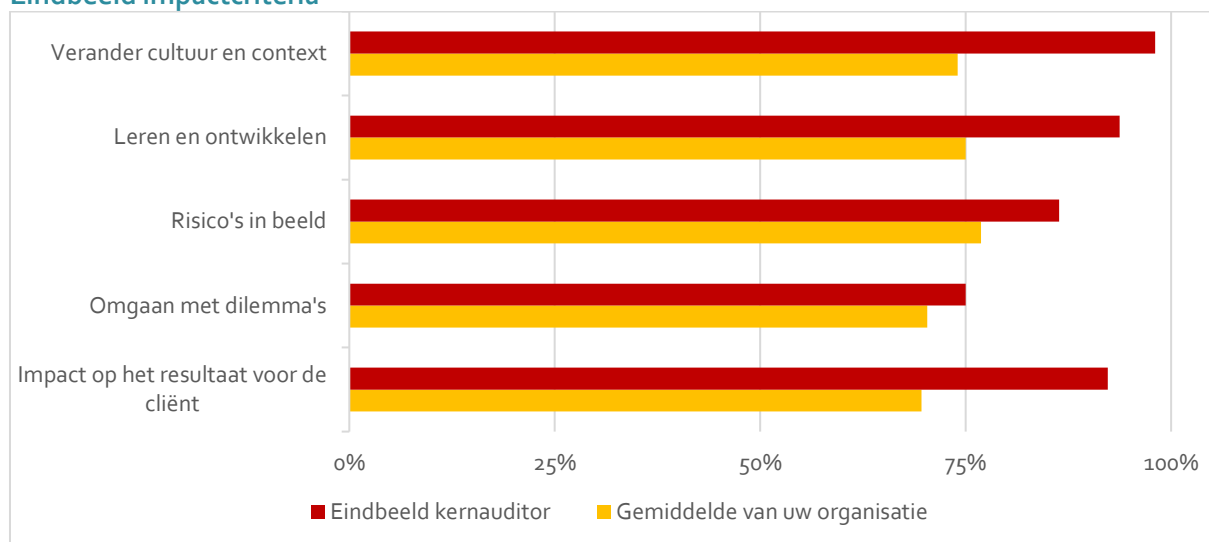
De kernauditor, uw eigen medewerkers en/of een organisatie uit uw netwerk hebben via verschillende werkvormen verhalen verzameld in uw dagelijkse praktijk. Ook heeft u een impactanalyse uitgevoerd. Na afronding van alle werkvormen en het uitvoeren van de bevindingendialoog, vult de kernauditor ook een impactanalyse in en maakt het eindbeeld op. De impactanalyse bestaat uit vijf criteria: verandercultuur en context, leren en ontwikkelen, risico's in beeld, omgaan met dilemma's en impact op resultaat voor de cliënt.

Samen geven deze criteria een integraal beeld over de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning. Daarom nemen we u graag mee aan de hand van deze vijf criteria. Diverse grafieken ondersteunen dit verhaal over de kwaliteit van zorg. Deze grafieken geven het eindbeeld van de kernauditor weer: de overtuigingen van de kernauditor en die van uw organisatie zijn in deze analyse meegenomen.

De grafieken geven informatie over de mate waarin de kernauditor er al dan niet van overtuigd is dat al het gezamenlijk handelen in uw organisatie leidt tot goede zorg. Ze geven een beeld van de verschillende aspecten van kwaliteit die zijn waargenomen tijdens de audit. Ook geven ze richting aan de mogelijkheden voor ontwikkeling en de gebieden waar ruimte is voor het verder vormgeven van de ambities van de organisatie.

In bijlage D vindt u de onderbouwing van de opbouw van deze grafieken.

Eindbeeld impactcriteria



Bovenstaande grafiek geeft het eindbeeld op basis van het oordeel van de kernauditor op basis van de impactcriteria. Daarnaast ziet u uw eigen beeld op de impactcriteria op basis van de uitvoering van de werkvorm datamining leefwereld. Daarbij is zichtbaar dat de organisatie op alle impactcriteria hoge waarderingen behaalt, tussen in ruime mate overtuigd en volledig overtuigd. De kernauditor geeft op alle impactcriteria hogere waarderingen dan de organisatie. De kernauditor



herkent in de waarderingen die Onder de Bomen zichzelf geeft de ambitie om het steeds beter te willen doen c.q. de kansen en mogelijkheden voor verdere ontwikkeling steeds op te zoeken.

Toelichting per impactcriterium:

Algemeen:

Onder de Bomen, gepositioneerd aan de 'voorkant' van de zorg, groeit aantoonbaar. Het 'merk' spreekt steeds meer voor zich en krijgt meer naamsbekendheid in verschillende regio's. Onder de Bomen blijkt niet alleen door haar cliënten, maar ook door kleine en grote zorgorganisaties steeds meer gewaardeerd te worden als samenwerkings- en sparringpartner.

Bij Onder de Bomen hoeft het auditteam niet te graven naar verborgen betekenissen: de cultuur, verhalen en de waarden zijn open en transparant. In deze einaudit komen nieuwe waarden aan bod: 'vertragen en verdragen' en 'tussen standaard en flexibiliteit'.

Na drie auditrondes ervaart het auditteam Onder de Bomen als congruent zowel op het gebied van de eigen waarnemingen alsmede de wijze waarop Onder de Bomen zichzelf ziet en presenteert. Het auditteam herkent hierin de sterke waardeoriëntatie van de organisatie. Deze waardeoriëntatie is wat Onder de Bomen zo onderscheidend maakt. Het is de hefboom voor alles wat bijdraagt aan haar kwaliteit: het elan; de visie; de samenwerking; de menselijkheid. Ook na deze einaudit imponeert het positieve en veelbelovende beeld met steeds 'het stapje extra'.

- Verandercultuur en context:

Het ondernemerschap van de organisatie heeft het afgelopen jaar weer haar vruchten afgeworpen. Stakeholders van Onder de Bomen mogen zich gelukkig prijzen met de recente toevoegingen van de organisatie aan het maatschappelijk ingebedde ambulante en intramurale aanbod.

In Veghel is woonlocatie Bunderspark opengegaan. In Uden is woonlocatie De Dijk in ontwikkeling. In Arnhem en in Apeldoorn zijn teams voor ambulante zorg en woonbegeleiding onder de vleugels van Onder de Bomen gekomen.

Hoewel sommige vruchten nog moeten rijpen, herkent het auditteam hoe alle inspanningen doordrongen zijn van het Onder de Bomen DNA.

De ervaring van het auditteam is dat Onder de Bomen zich onderscheidt door haar waardeoriëntatie. Tijdens de einaudit wordt zichtbaar dat ook andere krachten het werk ondersteunen en helpen uitdragen. Hieronder geeft het auditteam enkele voorbeelden van publiciteit.

Social media.

Het auditteam, zelf ook actief op LinkedIn, is ook 'volger' van Onder de Bomen en op die manier steeds goed aangehaakt op de ontwikkelingen en thema's van de organisatie zoals de ontwikkeling van de woonlocatie De Dijk (zie: afbeelding voorkant).

PR-materiaal.



Bij de voorbereidingen op de eindaudit wordt het auditteam al thuis ooggetuige van een videopname over de woonlocatie aan de Vermeerstraat. Deze video is tot stand gekomen in het kader van een onderzoek naar samenwerking met externe instellingen (hierover later meer).

Representatie.

Een keer op de locatie in Nijmegen, blijkt dat het centraal bureau van Onder de Bomen een ware metamorfose heeft ondergaan. Men heeft de gemoedelijke Oude Heselaan aan de rand van het stadscentrum ingeruild voor de hippe Energieweg aan de rand van het industriegebied. Goed geoutilleerde flexplekken waar medewerkers interactief of op zichzelf kunnen werken. Lange koffietafels voor de ontmoeting. Er is flink in de buidel getast en toch heeft alles een sobere (lean)-uitstraling. Een eigentijdse locatie die veel ruimte biedt voor de beoogde groei van de organisatie.

Het auditteam ervaart aan den lijve dat de PR van Onder de Bomen werkt, omdat het auditteam zelf geïmponeerd raakt door de waarnemingen. Ten opzichte van de tussentijdse audit lijken grote stappen gezet in de externe communicatie en presentatie. En blijkbaar wil men de inspanningen intensiveren. Er wordt een marketing- en communicatiespecialist gezocht.

"Jij bent de creatieve regisseur die ons merk versterkt. Je zet onze arbeidsmarktcommunicatie strategisch neer en weet feilloos de juiste snaar te raken bij onze doelgroepen. Of het nu gaat om een scherpe campagne, sterke contentcreatie of het bewaken van onze huisstijl: jij brengt de juiste kleur en structuur" (bron: LinkedIn, Onder de Bomen, maart 2026).

Tijdens de bevindingendialoog blijkt dat men daarin is geslaagd. De nieuwe medewerker is inmiddels benoemd.

Naast deze in het oog springende voorbeelden van externe gerichtheid, komt het auditteam echter ook de meer bekende en vertrouwde symbolen van de Onder de Bomen cultuur tegen.

In één van de modern vormgegeven vergaderkamers ziet het auditteam een talking stick op de tafel liggen. Uit vorige audits weet het auditteam dat de uit de Zuid-Afrikaanse Zulu cultuur afkomstige talking stick ook bij Onder de Bomen aangewend wordt voor de dialoogvoering.

Bij het nieuwe koffieapparaat is gekozen voor de (kleine) huiselijke variant in plaats van de (grote) kantooruitvoering. Deze heeft wel een aanzienlijke procestijd en de wachtrij voor het apparaat herinnert het auditteam aan de oude locatie aan de Oude Heselaan.

Last but not least wordt de aandacht van het auditteam getrokken door een van de oprichters van Onder de Bomen die zijn hoofd opgewekt door de deur steekt om het auditteam warm welkom te heten.

- Leren en ontwikkelen:

De groei van Onder de Bomen leidt tot de instroom van vele nieuwe, vaak jonge, medewerkers. In het kader van de eindaudit spreekt het auditteam een aantal medewerkers die korter dan een jaar



bij Onder de Bomen werken. Onder meer uit het ambulante team Arnhem dat slechts kortgeleden onder de vleugels van Onder de Bomen is gekomen en uit de woonlocatie in Veghel die nog niet lang geleden haar deuren heeft geopend. Het auditteam luistert aandachtig naar hun verhalen over wat hun motiveert en hun eerste ervaringen.

"Medewerkers geven aan dat mensen bij de organisatie komen werken vanwege positieve verhalen, zowel over de zorg voor cliënten als over het werkgeverschap" (bron: observatiespoor, shadowing, auditor).

"Ik voelde mij aangetrokken door het pionierskarakter dat Onder de Bomen uitstraalt en die ruimte en vrijheid ervaar ik nu ook in de praktijk. Ik heb het gevoel dat het hier echt gaat om wie je als mens bent" (bron: verhalen spoor, narratief interview, medewerker).

Het gebeurt zelden dat het niet klikt – sommige nieuwe medewerkers blijken beter te functioneren in een werkomgeving met een duidelijke opdracht en kader dan Onder de Bomen wil bieden-, maar dit komt nooit als een verrassing, bijvoorbeeld tijdens een exitgesprek, maar men ziet het aankomen.

"Sommige mensen hebben een duidelijke opdracht en kader nodig. Terwijl bij ons vooropstaat hoe je als mens in elkaar zit. We zijn geen exclusieve cultuur" (bron: verhalen spoor, narratief interview, teamontregelaar).

Medewerkers stromen in op basis van een tijdelijke aanstelling, maar het is de bedoeling dat het contract na 1 jaar omgezet wordt in vast, zoals toegelicht wordt tijdens de bevindingendialoog.

Omdat Onder de Bomen een sterke waardeoriëntatie heeft, lijkt de overdracht van waarden op nieuwe medewerkers een belangrijk thema te zijn.

"Hoe verhoudt het selecteren van medewerkers die sterk passen bij het gedachtegoed van Onder de Bomen zich tot de groei van de organisatie. Hoe borg je deze waardegedreven manier van werken" (bron: observatiespoor, shadowing, auditor)?

Dat dit volgens het auditteam in de praktijk werkt, toont de volgende quote van de auditor aan.

"De kernwaarden "openheid, durven, vertrouwen" zie ik wel echt terug in de observatie van vandaag. Ik heb geen medewerkers gehoord die deze kernwaarden expliciet benoemden. Ik zie ze wel voor me in hoe medewerkers (vertellen over hun) handelen: het warme welkom, de vrijheid die ervaren wordt, het opzetten van onder andere de muziekstudio en de bakworkshop" (bron: observatiespoor, shadowing auditor).

Deze waardenoverdracht gedijt bij persoonlijke aandacht en/tijdens betekenisvolle ontmoetingen.

Bijvoorbeeld de aanwezigheid van drie van de vier oprichters bij het sollicitatiegesprek...



"Toen ik hier solliciteerde, waren ook de oprichters bij het gesprek aanwezig" (bron: verhalenspoor, narratief interview, medewerker).

...of de ontmoeting met alle medewerkers tijdens de kwartaalsbijeenkomst...

Deze bijeenkomst wordt zorgvuldig voorbereid; er wordt een agenda c.q. thema gekozen; medewerkers worden tijdig uitgenodigd.

"Elk kwartaal vindt er een bijeenkomst plaats voor alle medewerkers. Ik kreeg kortgeleden de uitnodiging en agenda voor deze bijeenkomst toegestuurd" (bron: verhalenspoor, narratief interview, medewerker).

"Een keer per kwartaal is er een kwartaalbijeenkomst voor alle medewerkers van het bedrijf. De oprichters zijn daar ook bij aanwezig. Zij kennen veel mensen, de meesten ook bij naam. Ze sluiten ook vaak aan bij sollicitatiegesprekken. Dat wordt als heel prettig ervaren" (bron: observatiespoor, shadowing, observator).

"De laatste kwartaalsbijeenkomst hebben we besteed aan de methode van geweldloos verzet, die gebaseerd is op het gedachtegoed van Gandhi. Het is een methode waarmee we willen werken. Tijdens de kwartaalsbijeenkomst hebben we medewerkers alvast bekend gemaakt met de methode" (bron: bevindingendialoog, bestuurder).

...of deelname aan de groep voor young professionals...

"Naast deze overleggen neemt zij deel aan een groep voor young professionals. Dit is een vrijwillige groep voor jonge medewerkers binnen de organisatie. Binnen deze groep worden verschillende thema's besproken en is er aandacht voor intervisie. Zij geeft aan dit als waardevol te ervaren, mede omdat zij zo ook collega's van andere locaties ontmoet. De intervisie binnen deze groep is in ontwikkeling en wordt binnenkort verder vormgegeven" (bron: observatiespoor, themaobservatie, auditor).

Ook - de persoon en functie van - de teamontregelaar vervult een belangrijke rol bij de waardeoverdracht. Tijdens de tussentijdse audit werd ingezoomd op het werken met het cultuurcanvas.

"In de dagelijkse praktijk vervullen de teamontregelaars een belangrijke procesrol. Hoewel zij daarbij uitgaan van nabijheid, vertrouwen en talenten in plaats van hiërarchie. In het kader van de tussenaudit heeft het auditteam uitvoerig inzicht gekregen in het werken met het cultuurcanvas" (bron: rapportage tussentijdse audit, 2025).

De volgende quotes naar aanleiding van de eindaudit geven aanvullende inzicht in de bijdrage van de teamontregelaar.

...de procesrol...



"De teamontregelaars werken op het proces. Ik heb een procesrol, geen hiërarchische rol" (bron: verhalenspoor, narratief interview, teamontregelaar).

...de laagdrempelige vraagbak...

"De teamontregelaar is in beeld bij het teamoverleg en altijd laagdrempelig bereikbaar als paraplu of vraagbak" (bron: verhalenspoor, narratief interview, medewerker).

...de facilitator...

"Over het werken in zelfsturende teams vertelt zij dat zij veel ruimte ervaren om zelf beslissingen te nemen. De rol van de "teamontregelaar" wordt hierbij benoemd als ondersteunend aan het proces, zonder dat deze besluiten overneemt. Dit ervaart zij als prettig" (bron: observatiespoor, shadowing, auditor).

...waarborger van waarden...

In het kader van de bevindingendialoog vertelt de teamontregelaar dat zij waardencongruentie belangrijk vindt, zowel bij de medewerkers als ook bij zichzelf. Zij licht dit toe aan de hand van het voorbeeld van besluitvorming. Medewerkers nemen zelf besluiten, de teamontwikkelaar faciliteert en is geen hiërarchisch leidinggevende.

Waardenoverdracht gaat gepaard met kennisoverdracht. Ook dit is een van de spannende thema's in deze fase van de organisatie. Vaak in de context van het ontstaan van een nieuw team en/of locatie.

Uit het verhaal van de nieuwe medewerkers die het auditteam volgt blijkt dat er...

...ruimte is om vertrouwd te worden met de instrumenten en methodieken...

"De woonbegeleider vertelt dat registratie in ONS aan het eind van de dag gebeurt en dat nieuwe medewerkers vanaf dag 1 uitleg krijgen hoe zij dit systeem zo makkelijk mogelijk kunnen gebruiken" (bron: observatiespoor, shadowing, auditor).

"Hij laat een applicatie zien waarin hij werkt. In deze applicatie staan de adressen van cliënten, cliëntinformatie en routes. Hij kan via de applicatie navigeren en parkeren. Hij geeft aan dat dit voor hem heel ondersteunend is, er wordt meegedacht met wat voor persoonlijk begeleiders belangrijk is" (bron: verhalenspoor, narratief interview, medewerker).

"De beleidsmedewerker kwam om ons uitleg te geven hoe te werken met de zelfredzaamheidsmatrix" (bron: verhalenspoor, narratief interview, medewerker).

...teruggevallen kan worden op een ervaren medewerker en de teamontregelaar...



"Ons team ging een maand voordat de eerste cliënten instroomden van start. Een medewerker had al ervaring opgedaan bij een andere locatie. Verder konden wel altijd terugvallen op de teamontregelaar" (bron: verhalenspoor, narratief interview, medewerker).

...het delen van eigen waarnemingen wordt gewaardeerd...

"Ik word nu lid van de nieuwe OR. Daar kan ik mijn ervaring die ik bij andere organisaties heb opgedaan kwijt. De OR kan een signalerende rol vervullen" (bron: verhalenspoor, narratief interview, medewerker).

"Hij benoemt ook dat sommige dingen nog wat minder vastliggen terwijl het beter zou zijn om dat wel te doen. Zo is voor hem niet helder of je cliënten met je eigen auto naar het ziekenhuis zou kunnen brengen: sommige collega's doen het wel, anderen niet" (bron: observatiespoor, shadowing, auditor).

Naast waarden- en kennisoverdracht bij nieuwe medewerkers, investeert Onder de Bomen ook in de talentontwikkeling van de medewerkers. Medewerkers zetten eigen talenten in binnen het werk, zoals muziek (muziekstudio), sport/boksen en het geven van een bakworkshop.

"De muziekstudio wordt actief gebruikt, een medewerker die veel met muziek bezig is, geeft muziekworkshops voor bewoners/cliënten en wordt zo ingezet in contact en begeleiding. Datzelfde gebeurt in een sportruimte. Een medewerker die bokst geeft bokslessen aan bewoners. Begeleiders gaan hier ook sporten met bewoners. Een medewerker die vroeger bakker was, vertelt over een bakworkshop die hij heeft gegeven. Hij benoemt dat hij binnen de organisatie ruimte krijgt om zijn talenten in te zetten" (bron: observatiespoor, shadowing, auditor).

"Ik heb een opleidingsachtergrond in het groen. Ik ga binnenkort een opleiding volgen om imker te worden. Ik doe dat zodat ik die kennis kan overdragen aan onze cliënten zodat zij daar zelf mee verder kunnen. Sommige cliënten komen hier al een hele tijd. We hadden een cliënt die een opleiding gevolgd heeft: leren/werken tegelijk met zorg. Zij is geslaagd en gestopt bij ons" (bron: verhalenspoor, narratief interview, begeleider).

Voorts wordt het auditteam verrast door een relatief nieuwe activiteit op het gebied van leren en ontwikkelen die nog niet eerder ter sprake kwam. Onder de Bomen is deelnemer aan het onderzoeksproject van de HAN, Enactive Mind Autisme. In samenwerking met andere zorginstellingen buigt men zich over de centrale vraag:

"Hoe kunnen zorgprofessionals in de (hoogspecialistische) GGZ, in samenwerking met het zorgnetwerk, bijdragen aan het vergroten van de impact van de behandeling van mensen met autisme zodat...

1. ...we nog meer aansluiten bij de leefwereld van mensen met autisme?
2. ...zij een betekenisvoller leven kunnen leiden?

(bron: Presentatie EMA-Design-bijeenkomst, 29 januari 2026).



Hieronder geeft het auditteam de definitie op 'Enactivisme' die Onder de Bomen heeft aangereikt

"'Enactivistisch' houdt in dat autisme wordt gezien als een interactiefenomeen in plaats van een probleem of stoornis in de cognitie van de autistische persoon: de problematiek wordt daarmee niet binnen de persoon met autisme gelegd maar tussen de persoon met autisme en zijn omgeving. Het beschouwt autisme als een interactiefenomeen"
(<https://www.han.nl/projecten/2022/enactive-mind-autisme/>).

In deze activiteit, waarbij de nadruk wordt gelegd op 'interactiefenomeen', herkent het auditteam weer de DNA van Onder de Bomen: kritisch kijken waar kennis wordt gemist; niet vastlopen in standaarden, maar flexibel blijven om mee te kunnen bewegen in de leefwereld van de client.

- Risico's in beeld:

Tussen 'standaarden en flexibiliteit' tekent zich bij de Onder de Bomen een praktijk van waardegericht en methodisch werken af die, vertrekkend vanuit waarden en kennis(ontwikkeling) een belangrijke stempel drukt op de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Zo staan we tijdens de bevindingendialoog stil bij de vraag van het auditteam of Onder de Bomen ook weleens een cliënt uit het oog verliest. Het antwoord is dat dit nooit zo maar gebeurt, maar altijd 'ingecalculeerd', bijvoorbeeld wanneer een cliënt zelf aangeeft de begeleiding, al dan niet tijdelijk, af te willen bouwen.

De datamining leefwereld biedt het auditteam de mogelijkheid om zich nog meer in de praktijk van methodisch en systematisch werken te verdiepen. Al tijdens de tussentijdse audit werd het auditteam via de datamining leefwereld meegenomen in de omgang met MIC/MIM-meldingen.

"Informatie wordt gedeeld zodat risico's in beeld kunnen komen; verbeterpunten afgesproken kunnen worden; beleid bijgesteld kan worden" (bron: rapportage tussentijdse audit, 2025).

In het kader van deze eindaudit beschrijft de datamining leefwereld een casuïstiekbespreking, vanuit het perspectief van de aanwezige gedragsdeskundige.

Hieronder brengt het auditteam enkele elementen van het proces in beeld, zoals de gedragsdeskundige het beschrijft, gevolgd door enkele van de reflecties van de gedragsdeskundige.

Op basis van criteria de agenda samenstellen.

"Begeleiders hadden de mogelijkheid om cliënten voorafgaand aan het teamoverleg op de agenda te zetten om te bespreken, bijvoorbeeld wanneer gemaakte afspraken geëvalueerd moesten worden, wanneer het niet goed loopt, bij (aankomende) veranderingen of om cliënten periodiek te blijven bespreken zodat niemand uit beeld raakt".

"Begeleiders brachten observaties en ervaringen vanuit dagelijks contact in"



Systematische voorbereiding.

"Ter voorbereiding op de casuïstiekbespreking las ik mij in door middel van de zorgtool cliëntevaluatie (bron; zorgtool cliëntevaluatie). Dit is een door Onder de Bomen ontwikkeld AI-platform, waarmee een overzicht van de afgelopen periode per cliënt kan worden weergegeven op basis van de rapportages, ZRM en zorgplan".

"Tijdens de bespreking van de laatste cliënt werd een methode uit de casuïstiekwaaier gebruikt, waarbij de kernwaarden centraal stonden en de vraag 'Doen we nog wat we moeten doen' werd onderzocht".

Samenwerken.

"Één van de begeleiders is voorzitter tijdens het overleg en zorgt ervoor dat de structuur wordt behouden. Een andere begeleider is notulist gedurende het overleg en zorgt ervoor dat de besproken punten worden opgeschreven".

"Er worden complimenten gegeven aan de persoonlijk begeleider en processen worden gevierd".

Inhoudelijke verdiepingsslag.

"Vandaag stonden er opnieuw vijf cliënten op de agenda. Er werd afgestemd dat de laatste cliënt zou worden besproken aan de hand van de casuïstiekdoos. De doos bevat een waaier met daarop verschillende methodieken om casuïstiek te bespreken en poppetjes om situaties te visualiseren.

Deze doos is samengesteld door het zorginhoudelijk ondersteuningsteam om verdieping in casuïstiekbesprekingen te bevorderen".

"Het expliciet koppelen van casuïstiek aan de kernwaarden helpt begeleiders reflecteren op hun handelen en af te stemmen op de organisatieprincipes".

Dilemma's verkennen.

"Bij meerdere cliënten werd expliciet benoemd waar begeleiders zich handelingsverlegen voelden en waar spanning zat tussen de autonomie van de cliënt en het bieden van structuur of ondersteuning. Deze dilemma's werden gezamenlijk onderzocht, waarbij ruimte was voor het stellen van verdiepende vragen en het delen van ervaringen uit de praktijk. Theorie en scholing werden betrokken bij de bespreking, bijvoorbeeld rondom activering en hechting. Zo heeft één van de begeleiders elementen uit haar ACT-cursus toegepast bij een cliënt die geen dagbesteding wilde volgen".

"Zowel successen als ervaren spanningen werden openlijk besproken"

Spannende leervragen en verbeter suggesties formuleren.

"Hoe zorgen we ervoor dat afspraken uit de casuïstiekbespreking concreet worden vastgelegd en geëvalueerd"?

"Hoe zorgen we dat nieuwe medewerkers of stagiaires voldoende worden meegenomen in de methodiek van casuïstiekbespreking"?



"De casuïstiekdoos structureel inzetten (zoals nu besloten) en hier organisatiebreed aandacht voor hebben".

"Afspraken en interventies niet alleen kort vastleggen in het format van de casuïstiekbespreking, maar ook in het dossier van de desbetreffende cliënt. Zo zijn de gemaakte afspraken makkelijk terug te vinden".

Na afloop van de bevindingendialoog mag het auditteam zelf een kijkje nemen in een van de casuïstiekdozen waarover Onder de Bomen beschikt. De casuïstiekdozen gaan in op verschillende thema's.

- Omgaan met dilemma's:

Eén van de observaties die het auditteam heeft uitgevoerd, had als thema's 'vertragen en verdragen'. Dit thema krijgt bij Onder de Bomen betekenis in relatie tot de (regie)rol van de hulpverlener en het omgaan met het dilemma: handelen kan ook niet handelen zijn.

"Regie nemen betekent niet dat medewerkers alles zelf moeten doen of overal direct een oplossing voor moeten hebben. Wat vooral belangrijk is, is dat zij verantwoordelijkheid nemen: herkennen wanneer ondersteuning nodig is en ook actief organiseren. Een term die binnen Onder de Bomen veel wordt gebruikt is: 'vertragen en verdragen'. Daarmee wordt bedoeld dat begeleiders bewust het tempo verlagen, ruimte nemen om stil te staan bij wat er werkelijk speelt, en accepteren dat situaties soms complex, lastig of ongemakkelijk kunnen zijn. Het vraagt om aanwezig blijven, ook wanneer er niet direct een oplossing is" (bron: observatiespoor, themaobservatie, organisatie).

De observaties van de auditor laten drie voorbeelden zien (bron: observatiespoor, themaobservatie, auditor). Hieronder probeert het auditteam een aantal impressies van deze voorbeelden weer te geven die gaan over vertragen en verdragen in de dagelijkse hulpverleningspraktijk. De cliënten lijken ruimte en tijd te ervaren om hun eigen verhaal, dilemma's en onzekerheden in te brengen. Eigen regie lijkt te worden gestimuleerd, maar wel in kleine, haalbare stappen.

Voorbeeld 1: huisbezoek bij cliënt die met zijn geloof worstelt en spanning ervaart rondom zijn financiën.

...af en toe samenvatten en verdiepende vragen stellen: wat betekent ongemak voor je; wat maakt het moeilijk voor je...

...de eigen kracht benoemen: hoe wil je hier zelf mee omgaan; je hebt ruimte om zelf het initiatief te nemen...

...samen mogelijkheden verkennen: vooruitkijken; prioriteit aanbrengen van kleine stappen.

Voorbeeld 2: huisbezoek bij cliënt die hulp nodig heeft bij de communicatie met instanties.

...praktisch helpen met formulieren van instanties en verduidelijken van lastige vraagstellingen en antwoordmogelijkheden...

...de keuze telkens aan de cliënt laten...: wat zou jij kiezen...

...benoemen dat de cliënt goed bezig is.



Voorbeeld 3: autorit met woonbegeleider.

... aansluiten bij het tempo van de cliënt, ook wanneer dit anders is dan je zelf zou willen...

...afbakenen van verantwoordelijkheden: de cliënt is zelf verantwoordelijk voor zijn haar keuzes...

...zelfstandig besluiten nemen vanuit de ervaring dat de organisatie hierachter staat.

Tijdens de bevindingendialoog wordt 'vertragen en verdragen' aangevuld met 'vergezellen'. Het auditteam heeft de indruk dat de waarde 'vertragen en verdragen en vergezellen' ruimte biedt om het dilemma 'handelen kan ook niet handelen zijn' niet glad te strijken, maar hanteerbaar te maken. Het is een uitnodiging aan medewerkers voor een andere betekenisgeving. De focus leggen op houdingsaspecten zoals: present en waakzaam zijn in het hier en nu; verantwoordelijkheid nemen. Voor jonge medewerkers die in een maakbare samenleving zijn geboren. Voor oudere medewerkers om bij zichzelf hardnekkige patronen te herkennen en doorbreken: niet overal een oplossing voor hebben en/of alles zelf doen c.q. het de cliënt uit handen nemen.

"Iemand is vol goede wil. Het is lastig, maar mooi. Het laat zien dat de ondersteuning betekenisvol is" (bron: verhalenspoor, narratief interview, medewerker).

De bevindingendialoog verduidelijkt dat 'vertragen en verdragen en vergezellen' als geëxpliciteerd thema niet door alle deelnemers wordt herkend, wel als impliciete waarde voor het dagelijks handelen in de praktijk. Men licht in reactie op een vraag van het auditteam toe dat het niet bedoeld is om te verzanden in stilstand, maar juist om ruimte te creëren zodat kansen en mogelijkheden voor de cliënt in beeld kunnen komen.

- Impact op resultaat voor de cliënt:

De medewerker staat bij Onder de Bomen op 1 en dat heeft impact op de cliënt die centraal staat.

"Het auditteam ervaart Onder de Bomen als een zorgorganisatie die het relationele en situationele vooropstelt ten opzichte van het gestandaardiseerde. De medewerker staat bij Onder de Bomen op 1 en er wordt vanuit gegaan dat medewerkers bij een goede waardering en facilitering ook goede zorg leveren aan de cliënten" (bron: rapportage initiële audit, 2024).

In het kader van deze eindaudit heeft het auditteam cliënten en uitvoerende medewerkers ontmoet van verschillende begeleidingsteams: ambulant Nijmegen: ambulant Arnhem; woonlocatie Vermeerstraat; woonlocatie Veghel; dagbesteding Nijmegen.

De positieve cliëntervaring die op de website wordt verondersteld...

"Ik ben echt heel blij met de begeleiding van Onder de Bomen. Het gaat nu ook veel beter met mij" (bron: website onder de Bomen).



"Mijn begeleiders dachten vanaf dag één mee over welke vorm van dagbesteding bij mij past. Het is de keuken geworden van Mijn Werkplek. Daar ben ik helemaal in mijn element" (bron: website Onder de Bomen).

...wordt door de cliënten tijdens de verschillende werkvormen van de audit bevestigd.

"De kennismaking was voor mij heel spannend. Het heeft voor mij goed uitgekapt" (bron: verhalenspoor, narratief interview, cliënt).

"Fijn dat je er was. Ik ben dankbaar dat jij iedere week bij mij komt" (bron: observatiespoor, shadowing, cliënt.)

Onder de Bomen is een open instelling. Het auditteam heeft de indruk dat cliënten kampen met een complexe zorgvraag. De volgende quotes drukken het auditteam nog eens met de neus op de feiten van de afhankelijkheid, kwetsbaarheid en achterstandspositie van de klant, tussen leefwereld en systeemwereld.

"Ik was opgenomen in de psychiatrie en ben via het buurtteam bij Onder de Bomen terechtgekomen" (bron: verhalenspoor, narratief interview, cliënt).

"Naar aanleiding van de brief van Iriszorg gaat het gesprek over zijn verslaving..." (bron: observatiespoor, shadowing, auditor).

"Ik had eigenlijk 24-uurs zorg nodig. Nu heb ik beschermd thuis met een 24-uurs terugvalmogelijkheid" (bron: verhalenspoor, narratief interview, cliënt).

"Het zijn mensen aan de kansloze kant van de samenleving. Drugs/drank/psychoses/klagende burens/uiteenzetting dreigt. Hun vermogen om de situatie te veranderen is beperkt. De situatie is zoals ze is" (bron: observatiespoor, shadowing, auditor).

Tijdens de bevindingendialoog vertelt men enthousiast over een nieuwe woonlocatie in Nijmegen-Noord die Onder de Bomen in samenwerking met een woningcorporatie heeft ontwikkeld. Hier wonen huurders met – cliënten van Onder de Bomen - en zonder hulpvraag in een inclusieve gemeenschap samen. In afzonderlijke appartementen, met gemeenschappelijke ruimten en een tuin. Wanneer de begeleiding van Onder de Bomen stopt, blijven cliënten als 'reguliere' huurders wonen.

Het auditteam is ervan overtuigd dat Onder de Bomen voor haar cliënten een belangrijk knooppunt en/of mijlpaal in deze fase van hun leven is.

Ontwikkelpunten

Zoals bij **Risico's in beeld** blijkt, is Onder de Bomen erop gericht om voor zichzelf steeds relevante leervragen en verbeter suggesties te formuleren.



Op basis van de waarnemingen in de audit formuleert de kernauditor de onderstaande (aan de impactcriteria gerelateerde) ontwikkelsuggesties.

Verandercultuur en context.

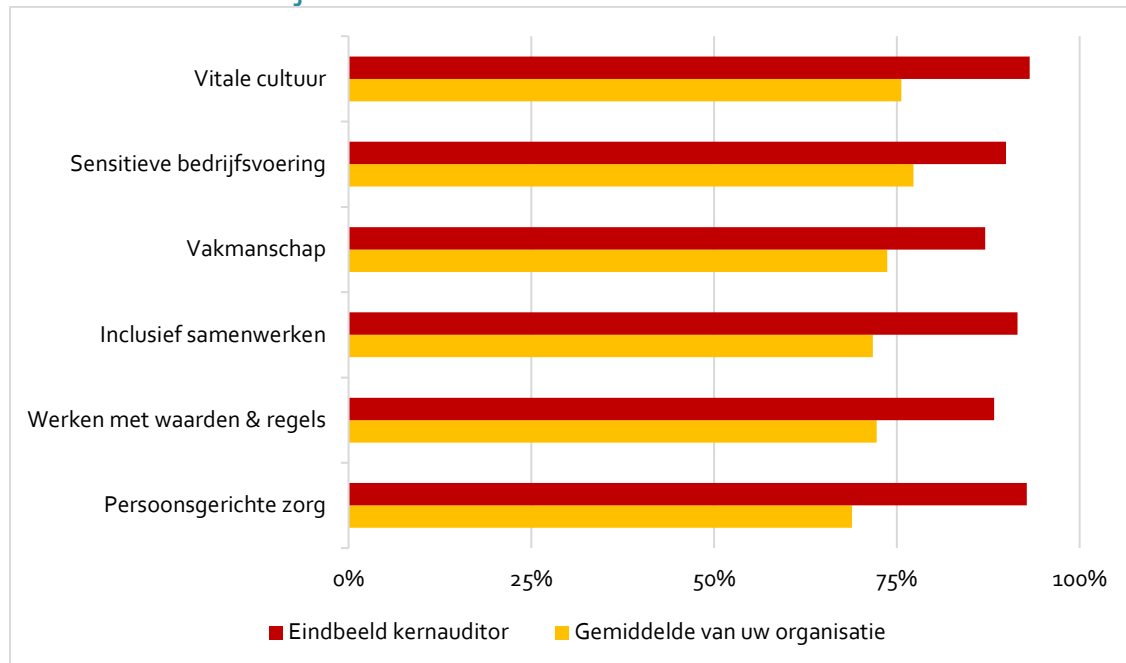
De informatie op de website is gedeeltelijk verouderd. Cijfers dateren uit 2022. Volgens het auditteam is dat niet congruent met wat Onder de Bomen wil uitstralen naar de omgeving. Het auditteam stelt voor om de cijfers te actualiseren en verwacht dat buitenstaanders op die manier een beter beeld krijgen van de (groei van) de organisatie.

De OR die zich nieuw aan het vormen is, kan een belangrijke signalerende rol vervullen in een steeds groeiende organisatie. Het auditteam geeft bestuur, medewerkers/OR in overweging om ook hier de congruentie met de waardenoriëntatie voorop te stellen; erop te letten dat de overlegstructuren niet star worden, maar dat de verkennende grondhouding en de dialoog leidend blijven.

Leren en ontwikkelen/Omgaan met dilemma's

Onder de Bomen koerst met succes op waardegericht en op methodisch werken. Het auditteam spreekt de aanbeveling uit om bij de introductie van nieuwe methodieken en/of principes erop te letten dat dit niet persoonsafhankelijk, maar organisatie breed wordt toegepast en beklijft zodat het een gedeelde en herkenbare werkwijze wordt.

Eindbeeld kwaliteitswijzers



Grafiek 2 geeft het eindbeeld op basis van het gezaghebbend oordeel van de kernauditor op basis van de kwaliteitswijzers. Daarnaast ziet u uw eigen beeld op de kwaliteitswijzers op basis van de uitvoering van de werkvorm datamining leefwereld. Uit de kwaliteitswijzers is af te leiden op welke aspecten gestuurd kan worden om de ambities van de organisatie te verwezenlijken.



Daarbij is zichtbaar dat Onder de Bomen ook op de kwaliteitswijzers hoge waarderingen behaalt. Ook hier geeft de kernauditor hogere waarderingen dan de organisatie. De waarderingen van kernauditor en organisatie laten een evenwichtig patroon zien.

Toelichting per kwaliteitswijzer:

- Vitale cultuur: De medewerkers voelen zich verbonden met collega's, ook buiten het eigen team. Het beeld komt naar voren van een cultuur waarin reflectie en leren een plek hebben, zowel in cliëntcontact als in teamverband. Persoonlijk leiderschap wordt gestimuleerd. De organisatie heeft intrinsieke flexibiliteit.
- Sensitieve bedrijfsvoering: de organisatie investeert in randvoorwaarden waardoor medewerkers goed gefaciliteerd zijn om hun werk zelfstandig te doen. Het beeld bestaat dat veiligheid, toegankelijkheid en praktische ondersteuning aandacht krijgen in de bedrijfsvoering.
- Vakmanschap: er is aandacht voor waardeoverdracht en er wordt geïnvesteerd in kennis(ontwikkeling). Medewerkers worden gestimuleerd hun eigen talenten in te brengen.
- Inclusief samenwerken: patronen van interactie dragen bij aan de cultuur. Er is gestructureerd overleg, maar samenwerken vindt vooral ook plaats via informeel overleg.
- Werken met waarden & regels: Onder de Bomen werkt vanuit een sterke waardeoriëntatie. Er is binnen de organisatie veel aandacht voor de overdracht van waarden in relatie tot de instroom van nieuwe medewerkers.
- Persoonsgerichte zorg: begeleiding sluit aan bij individuele vragen en situaties, luisteren met handelen. Ondersteuning is concreet en gericht op dagelijks functioneren. Het beeld bestaat dat persoonsgerichte zorg hier vooral zichtbaar wordt in tempo (vertragen en verdragen en vergezellen), toon en het aansluiten bij de leefwereld van de cliënt.



Bijlage A. Methodische verantwoording

Theoretische grondslag PREZO Care

PREZO Care heeft een wetenschappelijke basis, werkt met beproefde methoden en gekwalificeerde auditoren. Het kwaliteitsmodel PREZO Care en de bijbehorende auditmethodiek zijn ontwikkeld en onderbouwd met kwalitatieve onderzoeksmethoden en is wetenschappelijk gefundeerd met een multi- en transdisciplinaire kennisbasis. Zo vindt PREZO Care onderbouwing in theoretische uitgangspunten vanuit zorg & ethiek, organisatiekunde, psychologie en beleidswetenschappen.

Het toetsingskader van PREZO Care is gebaseerd op de wettelijke normen en actuele kwaliteitskaders. Betrouwbaarheid en validiteit van de auditmethodiek en uitkomsten zijn uiteraard essentieel. *Validiteit* zegt iets over de inhoud van de audit: stellen we vast wat de bedoeling is? Hechten we de juiste interpretatie aan wat we zien? *Betrouwbaarheid* heeft te maken met de stabiliteit van de audit. Zijn de bevindingen robuust genoeg om een uitspraak te kunnen doen? Om de betrouwbaarheid en validiteit van de audit te garanderen, is in het ontwerp van de auditmethodiek gebruikgemaakt van triangulatie.

Triangulatie

Triangulatie wil zeggen dat er meerdere bronnen gebruikt worden om kwaliteit te onderzoeken. Triangulatie maakt de PREZO Care audit valide, omdat kwaliteit vanuit meerdere bronnen wordt vastgesteld. Het maakt de audit bovendien betrouwbaar, omdat op verschillende plekken en/of momenten dezelfde fenomenen voorkomen.

Bij de PREZO Care audit is gebruikgemaakt van de volgende vormen van triangulatie:

- Triangulatie in de methode: vanuit drie verschillende sporen.
- Triangulatie onder auditoren: toepassing van het vier-ogenprincipe, waarbij twee auditoren naar hetzelfde kijken vanuit hun eigen bril.
- Triangulatie in de tijd: er wordt op verschillende momenten gekeken.
- Triangulatie in zienswijze: er is oog en oor voor verschillende perspectieven.
- Triangulatie in locatie: er wordt naar een item op verschillende vergelijkbare plaatsen gekeken.

Objectiviteit

Tijdens de PREZO Care audit stellen we op belangeloze wijze kwaliteit vast in een bepaalde periode. Dankzij triangulatie en het vier-ogenprincipe en het gebruik van vaste formats en werkwijzen garanderen we de objectiviteit van de audit. Door vaste formats en werkwijzen te gebruiken, bieden we de zekerheid dat verschillende auditoren op dezelfde manier luisteren, kijken en toetsen.

Reproduceerbaarheid

Omdat PREZO Care uitgaat van dynamische kwaliteit en vanuit een narratieve opvatting kijkt naar kwaliteit, is er nooit een garantie voor volledige reproduceerbaarheid van de uitkomsten van de audit. Het gebruik van vaste werkwijzen, formats en methoden biedt de zekerheid dat de verschillende auditoren op vergelijkbare wijze luisteren, kijken en toetsen. Met de dialogen wordt de zekerheid geboden van het meervoudig perspectief. Het competentieniveau van de kernauditor biedt de zekerheid dat met kennis en kunde gekeken wordt naar de (kwalitatieve) data. Met de inzet van de impactanalyse – een kwantitatief instrument dat we kwalitatief inzetten – garanderen we dat het gezaghebbende eindoordeel bij iedere audit tot stand komt op dezelfde gronden.



De impactanalyse

De impactanalyse is een hulpmiddel bij de analyse van alle data die tijdens de audit zijn verzameld in de drie auditsporen (documentatie, observatie en verhalen). Deze tool helpt de kernauditor om tot een gedragen conclusie en een samenhangend beeld over de kwaliteit van zorg te komen.

De impactanalyse is een aanvulling op de andere bronnen die de kernauditor in handen heeft om tot een gezaghebbend oordeel te komen. Namelijk:

- het verslag van de waardendialoog;
- de ingevulde formats en bevindingenverslagen uit het documentatie-, observatie- en verhalenspoor;.
- het verslag van de bevindingendialoog;
- beschikbaar foto- en videomateriaal.

De andere auditoren in het team leveren ook input voor de impactanalyse. Zij doen dit door het invullen van een Vragenlijst Impactanalyse. Hierin beantwoorden zij allen dezelfde vragen. Met de inzet van de impactanalyse – een kwantitatief instrument dat we kwalitatief inzetten – garanderen we dat het eindoordeel bij iedere audit tot stand komt op dezelfde gronden. De vragen uit de impactanalyse vindt u terug in bijlage E.

Meer informatie over de achtergrond van de PREZO Care methodiek is te lezen in de Methodologische verantwoording. Meer informatie over de impactanalyse is te vinden in de Wegwijzer impactanalyse voor organisaties.



Bijlage B. Auditprogramma

Werkvorm	Datum(s)	Auditor(en)	Locatie	Betrokken(en) organisatie
Observatiespoor Thema observatie	18MRT2026, Ochtend	Mevrouw Drs. J.C.H. Engelen	Verschillende adressen	Team Nijmegen ambulant
Observatiespoor Shadowing	18MRT2026, Middag	Mevrouw Drs. J.C.H. Engelen	Vermeerstraat 7, Nijmegen	Team Vermeerstraat
Observatiespoor Shadowing	23MRT2026, 09:00u tot 12:00u	Mevrouw Drs. J.C.H. Engelen	Team ambulant Arnhem	Team Arnhem ambulant
Verhalenspoor Narratief interview	12MRT2026, ochtend	Mevrouw S. Plass	Energieweg 26, 6541CX Nijmegen	Locatie; Energieweg 26 Nijmegen (De Zolderkamer) (begeleider Team ambulant Arnhem) (dagbesteding Nijmegen, In het Westen) (Teamontregelaar) (begeleider Beschermd Wonen Veghel)
Dialogoog bevindingen Bevindingendialogoog	16APR2026, ochtend	Mevrouw S. Plass	Energieweg 26, 6541CX Nijmegen	Locatie; Energieweg 26 (De Werkplaats). Aanwezig: Raad van Bestuur Cliënt Teamontregelaar Gedragskundige Begeleider (Team ambulant Arnhem) Begeleider Gesteund wonen Noord Begeleider Dagbesteding Nijmegen Beleidsmedewerker

Bijlage C. Kerngegevens organisatie

Naam Organisatieonderdeel	Locatie + adres	Omschrijving van de diensten	Aantal cliënten	Aantal personeelsleden (fte)	Scope(s)
Gesteund wonen gezinnen Den Bosch	Loopkantstraat 25A 5405 AC Uden		36		Ondersteuning en begeleiding
Gesteund wonen jongeren Den Bosch	Hoff van Hollantlaan 1. 5243 SR Rosmalen		33		Ondersteuning en begeleiding
Gesteund wonen jongeren Nijmegen	Energieweg 26. 6541 CX, Nijmegen		93		Ondersteuning en begeleiding
Gesteund wonen Gezinnen Nijmegen	Energieweg 26. 6541 CX, Nijmegen		69		Ondersteuning en begeleiding
Gesteund wonen Volwassenen Nijmegen	Energieweg 26 6541 CX Nijmegewn		98		Ondersteuning en begeleiding
Team Ambulant Arnhem	Meester E.N. van Kleffensstraat 6 6842 CV Arnhem		146		Ondersteuning en begeleiding
Team Ambulant Nijmegen	Energieweg 26 6541 CX Nijmegen		98		Ondersteuning en begeleiding
Werk en dagbesteding Den Bosch	Ncb-laan 18A 5462 GD Veghel		2		Dagbesteding
Werk en dagbesteding Nijmegen	Dagbesteding Mijn Werkplek.		85		Dagbesteding en activering



	Postweg 50A 6523 Nijmegen Zorgboerderij In het Westen. Wolfskuilseweg 255, 6542 AB Nijmegen				
Wonen Den Bosch	Meerstraat 22, 5366 KB Megen		26		Ondersteuning en begeleiding
Wonen Nijmegen Centrum	Vermeerstaat		23		Ondersteuning en begeleiding
Wonen Nijmegen Dekkerswald	Parklaan 1, 6561 LA Groesbeek		28		Ondersteuning en begeleiding
Wonen Veghel, Bunderspark	Busselbunderswe g 1, 5467 LT Veghel		35		Ondersteuning en begeleiding
Zorgboerderij de Ooijsebrug (werk en dagbesteding Arnhem)	Ooijsebrug 2, 6923 SK Groessen		34		Dagbesteding en activering



Bijlage D. Toelichting grafieken

De kernauditor heeft in overleg met de auditoren een impactanalyse uitgevoerd op de resultaten van de audit. Deze impactanalyse werkt beslisondersteunend bij het bepalen van het uiteindelijke eindbeeld op basis van de resultaten. De kernauditor en de overige auditoren hebben in de impactanalysetool een serie vragen beantwoord per impactcriterium (zie bijlage E). Deze vragen hebben allemaal een relatie met de verschillende kwaliteitswijzers van PREZO Care.

De vragen in de Vragenlijst Impactanalyse worden beantwoord op een vijfpuntsschaal:

- 0 = helemaal niet overtuigd (0%)
- 1 = in geringe mate overtuigd (25%)
- 2 = voldoende overtuigd (50%)
- 3 = in ruime mate overtuigd (75%)
- 4 = volledig overtuigd (100%)

De uitkomsten van de impactanalyse die is uitgevoerd door de organisatie, op basis van de werkvorm datamining leefwereld, weegt de kernauditor mee in zijn of haar eindbeeld. De kernauditor, die als enige een totaalbeeld heeft, maakt het uiteindelijke eindbeeld op. Dit eindbeeld heeft geleid tot het registratieadvies.

Op basis van bovenstaande uitgangspunten zijn er 2 grafieken in deze rapportage opgenomen:

Resultaten op basis van de *impactcriteria*

- Grafiek 1: eindbeeld op basis van het gezaghebbend oordeel van de kernauditor en het gemiddelde van uw organisatie.

Resultaten op basis van de *kwaliteitswijzers*

- Grafiek 2: eindbeeld op basis van het gezaghebbend oordeel van de kernauditor en het gemiddelde van uw organisatie.

Bijlage E. Vragenlijst Impactanalyse

Verandercultuur en context	
1	Is er sprake van een transparante en open cultuur binnen de organisatie/afdeling/locatie?
2	Heeft de organisatie/het organisatieonderdeel de ambitie om optimale kwaliteit te leveren?
3	Is er aandacht voor (persoonlijk) leiderschap?
4	Is er aandacht voor de context van de organisatie/ het organisatieonderdeel/afdeling/locatie?
5	Is er aandacht voor de achtergrond van de bewoners?
6	Dragen de patronen van interactie positief bij aan de cultuur?
7	Staat cliëntgerichtheid centraal in het beleid en het handelen van de organisatie?
8	Heeft de organisatie intrinsieke flexibiliteit?
9	Wordt in de organisatie/het organisatieonderdeel/afdeling/locatie waarden gedreven gewerkt?
10	Krijgen waarden betekenis in al het handelen?
11	Is er aandacht voor eigenaarschap binnen de organisatie/het organisatieonderdeel/afdeling/locatie?
12	Dagen belanghebbenden elkaar uit tot betere zorg
13	Stimuleert en faciliteert het leiderschap in de organisatie/organisatieonderdeel/afdeling/locatie de dialoog?
Leren en ontwikkelen	
1	Worden alle medewerkers structureel gestimuleerd om te reflecteren op hun handelen?
2	Zijn alle medewerkers verplicht scholing te volgen en zich te ontwikkelen?
3	Is het opleidingsbeleid passend bij de strategie van de organisatie?
4	Worden kritieke incidenten en/of richtinggevend voorbeelden gedeeld binnen de organisatie?
5	Wordt er geleerd van de dagelijkse praktijk?
6	Leren alle medewerkers van elkaars ervaringen en inzichten?
7	Participeren de organisatie en haar medewerkers in lerende netwerken?
8	Wordt er in de organisatie/locatie gestuurd op een optimale teamsamenstelling?
9	Wordt door (persoonlijke) leiderschap het leren en ontwikkelen gestimuleerd?
10	Wordt er gestuurd op talentontwikkeling van alle medewerkers?
11	Worden medewerkers getraind in de omgang met dilemma's?
12	Vind leren en reflecteren plaats op basis van de dialoog?
Risico's in beeld	
1	Worden individuele risico's geïdentificeerd?
2	Worden individuele risico's geadresseerd?
3	Is er individuele handelingsvrijheid voor medewerker en cliënt is, ook in geval van potentiële risico's?
4	Wordt indien mogelijk de wens van de cliënt ten aanzien van risicovolle keuzes gevolgd?
5	Worden patronen van risico's geanalyseerd?
6	Wordt gestuurd op de uitkomsten van risicoanalyses?
7	Worden medewerkers gefaciliteerd in het verantwoord nemen van risico's
8	Zijn er afspraken over het vastleggen van keuzes die leiden tot potentiële risico's?
9	Is de continuïteit van de organisatie geborgd?
10	Worden incidenten en calamiteiten geanalyseerd?
11	Worden de uitkomsten van risicoanalyses gebruikt voor bijstelling van beleid?
12	Is de Raad van Bestuur gecommitteerd aan risicomanagement
Omgaan met dilemma's	
1	Worden dilemma's op cliënt niveau herkend, benoemd en besproken met relevante belanghebbenden?
2	Wordt er in de organisatie gehandeld op basis van afgewogen keuzes bij dilemma's?



3	Hebben bewoners een belangrijke stem bij de keuzes die gemaakt worden ten aanzien van dilemma's?
4	Reflecteren alle medewerkers in de organisatie structureel op het omgaan met dilemma's?
5	Worden patronen in dilemma's op organisatieniveau geanalyseerd?
6	Wordt in de organisatie breed gestuurd op de uitkomsten van de analyse van dilemma's?
7	Worden dilemma's geïnterpreteerd in het perspectief van organisatieontwikkeling en beleid?
8	Zijn interpretatie en analyse van dilemma's richtinggevend voor organisatie- en beleidsontwikkelingen?
Impact op het resultaat voor de cliënt	
1	Zijn de wettelijke veiligheidseisen voor bewoners geborgd?
2	Wordt rekening gehouden met de waarden van de bewoners?
3	Ervaren de bewoners welbevinden?
4	Hebben bewoners eigen regie?
5	Zorgen de patronen van interactie voor samenhang in zorg en ondersteuning
6	Zijn beleid en praktijk congruent met het beoogde resultaat voor de cliënt?
7	Worden gemaakte afspraken met de bewoners nagekomen?
8	Is de compliance (betrouwbaarheid) geborgd?
9	Is er sprake van waarneembare aandacht en compassie voor de cliënt?
10	Is het handelen van medewerkers in de organisatie gericht op het belang van de cliënt?
11	Zijn verantwoordelijkheden in de organisatie duidelijk belegd ten behoeve van de cliënt?
12	Is de bedrijfsvoering ten dienste van de cliënt ingericht?
13	Is de inbreng van bewoners, familie en/of mantelzorgers geborgd?
14	Weet de instelling aantoonbaar te maken dat er verantwoorde zorg wordt geleverd?

