

KWALITEITSBEELD 2025

MEESTERWERK

Leuk dat je ons kwaliteitsbeeld bekijkt! Onze missie is: "iedereen helpen waar ik kan".

In 2025 hielpen wij in totaal 169 mensen.

We nemen je mee in de nieuwste ontwikkelingen bij Meesterwerk.

MijnMening! is een digitale vragenlijst die je invult voor je zorgplangesprek.

De vragen gaan over wat jij van de zorg vindt.

In dit kwaliteitsbeeld laten we zien waar jullie tevreden over zijn bij Meesterwerk en waarin Meesterwerk kan verbeteren.



We starten bij het begin.



Onze visie op zorg

Bij Meesterwerk gaat het over jou. Wij geloven dat iedereen een positieve kracht heeft en richten ons op alles wat bij jou hoort. Samen met je persoonlijk begeleider doe je nieuwe ervaringen op. We leren jouw positieve kracht kennen en laten deze groeien. We verbreden de kaders van de maatschappij zodat je kunt oefenen en ontwikkelen. Met respect voor alles wat bij jou hoort, herkadereën we samen jouw beleving van veiligheid, vertrouwen, autonomie, zelfstandigheid en vrijheid.

Een goed begin is het halve werk

Als je bij Meesterwerk in zorg komt, komt er veel op je af. Delano en Lotte zijn casemanagers bij Meesterwerk. Zij helpen je de eerste zes weken met alles wat geregeld moet worden. Van het aanvragen van een uitkering tot het inschrijven bij een huisarts. Samen zetten jullie in de eerste weken zoveel mogelijk stappen. De casemanagers leren jou kennen en zien al snel welke begeleiders bij jou passen. Over het casemanagement waren jullie in de periode van 1-7-2024 t/m 30-6-2025 'heel erg tevreden' (8,5).

Wonen in de wijk

Bij Meesterwerk kun je zo zelfstandig mogelijk wonen in de wijk. Een plek waar je veilig kunt slapen en jezelf kunt zijn, is prioriteit nummer één. Ons klus- en verhuisteam kan je helpen met de verhuizing en met klussen in je woning.

Omdat we woningen huren van verhuurders, is niet alles mogelijk. Samen doen we ons best om van jouw huis een thuis te maken.

Over de periode 15-01-2025 tot 15-07-2025 voelden jullie je veilig in jullie woning. Jullie gaven gemiddeld een 8,1.

Jouw begeleiders

Na twee weken maak je kennis met je begeleiders. Bij Meesterwerk werken teams van ongeveer vijf begeleiders. We noemen dit een zelforganiserend team. Zij zijn samen verantwoordelijk voor jouw begeleiding. Jullie nemen de tijd om elkaar te leren kennen, samen plezier te hebben en elkaar te vertrouwen. Jullie praten over emoties en over wat jou gelukkig maakt. Wat zou je willen veranderen en hoe kunnen we dat in kleine stappen doen? Dit schrijven we op in jouw ondersteuningsplan. Jullie gaven gemiddeld een 8,8 op de vraag of je begeleider je helpt als je hulp nodig hebt en een 8,6 op de vraag of hij/zij genoeg tijd voor je heeft.



Jouw ondersteuningsplan

Samen met onze gedragswetenschapper, je begeleider en de belangrijke mensen uit jouw netwerk maak je jouw zorgplan. Onze begeleiding start bij jouw wensen en dromen. Die schrijven we op in jouw ondersteuningsplan. Vanuit daar maken we doelen. Wat is het allerbelangrijkst voor jou en waar komt deze wens vandaan? Wat kan wél? We bespreken je zorgplan elke zes maanden. Jullie gaven gemiddeld een 7,6 op de vraag of jullie begrijpen wat er in je ondersteuningsplan staat en een 9,6 op de vraag of je meebeslist over de doelen waar je aan werkt. Ook maken we samen een plan om risico's zo klein mogelijk te maken.

Als er andere hulpverleners betrokken zijn, stemmen we met hen af, zodat we geen dubbele dingen doen. Jij geeft aan wat je fijn vindt en wij organiseren wat nodig is. Als iets bij Meesterwerk niet kan, kijken we waar het wel kan en hoe we kunnen samenwerken.



Jouw netwerk

We bekijken samen welke mensen belangrijk zijn voor jou. We bespreken op welke manier jullie elkaar steunen en helpen. Dit schrijven we op in jouw ecogram. Op de vraag of jullie tevreden zijn over het contact met vrienden gaven jullie gemiddeld een 7,5.



Onze wekdienst

Je kan onze wekdienst inzetten als wekker. De wekdienst kan bijvoorbeeld je medicatie brengen en je helpen met het starten van je dag.



Vervoer naar dagbesteding

Je begeleiders of de dagbestedingsbegeleiders kunnen je naar je dagbesteding brengen en je weer thuisbrengen als dit zelfstandig niet haalbaar is of als je dit moeilijk vindt.



Jouw dagbesteding

Wil je werken in een lunchroom, in een winkel of in een garage? Wil je schilderen, muziek maken of houtbewerken? Bij ons kan je op jouw eigen tempo ervaring opdoen en ontdekken waar je goed in bent. Op de vraag of jullie tevreden zijn over jouw dagbesteding, school en/of werk gaven jullie gemiddeld een 7,6.



Het allerbelangrijkst vinden we dat je plezier hebt op dagbesteding. Misschien wil je vooral ontspannen, mensen leren kennen of gewoon soms aan een activiteit meedoen. Samen met je begeleider maken wij een dagbestedingsplanning die bij jou past. Op de vraag of jullie je veilig voelen op dagbesteding, school en/of werk gaven jullie gemiddeld een 7,5.

Ons inlooptkantoor

Ons inlooptkantoor is het hart van Meesterwerk. Op kantoor zijn jullie altijd welkom om vragen te stellen, een praatje te maken of gewoon even te ontspannen. Het is niet altijd nodig om je hulpvraag uit te stellen tot je begeleider bij je komt. Op de vraag of jullie je veilig voelen bij kantoor bij Meesterwerk gaven jullie een 7,1.



Maaltijdvoorziening

Camiel kookt samen met jullie in Passie, onze lunchroom. Op onze Instagrampagina "Meesterwerk Sterk" zie je welke maaltijden worden gemaakt. Via je persoonlijk begeleider kun je aangeven of je mee wilt eten. Als je liever zelf kookt of met ondersteuning van je begeleider, kan dat natuurlijk ook.



Sport en voeding

Hussein is onze sportbegeleider. Hij geeft je advies over gezondheid, vitamines, motivatie en mindset. Samen maken jullie een beweeg- en/of voedingsplan. Hij vindt het leuk om samen te wandelen, fietsen, zwemmen of te fitnessen in onze eigen sportruimte. Bij Meesterwerk geeft hij ook individuele trainingen en groepstrainingen.





Huishoudelijke ondersteuning

Wij vinden een schone leefomgeving belangrijk. Onze huishoudelijke wondersteuners helpen je bij het schoonmaken van je woning. Samen met je begeleiders spreek je af wat je zelf doet, wat jullie samen doen als begeleidingsdoel en wat de huishoudelijk ondersteuner overneemt. We doen het samen, stap voor stap.



24 uur per dag in de buurt

In de avond, nacht en weekenden werken meerdere begeleiders. Als je hulp nodig hebt, bel je de Meesterwerktelefoon. Veel van jullie hebben ook vaste bezoekenmomenten in de avond en in het weekend. Op de vraag of jullie je veilig voelen in de nacht gaven jullie gemiddeld een 7,1. Op de vraag of de avond-, nacht- en weekenddienst jullie helpt als je hulp nodig hebt, gaven jullie gemiddeld een 6,5. Op de vraag of zij voldoende tijd hebben, gaven jullie gemiddeld een 6,1.



Onze relatiemanagers werken in de wijk

Gaby en Jan Willem zijn onze relatiemanagers. Zij zijn het aanspreekpunt voor jou, je begeleiders, buurtbewoners, de gemeente, de politie en andere mensen die betrokken zijn bij jouw leefomgeving. We vinden het belangrijk dat je fijn en veilig woont. Als er een conflict is, luisteren zij naar alle kanten van het verhaal om samen de beste oplossing te vinden.



Cultuursensitief werken

Jij bent wie je bent. We vinden het belangrijk dat jij je begrepen voelt en jezelf kunt zijn. In ons team werken mensen met verschillende achtergronden en we spreken veel talen. Daarom kunnen we de begeleiding vaak in jouw moedertaal geven. We kijken naar wat belangrijk is voor jou, je familie en jouw cultuur. Zo begrijpen we beter wat jij nodig hebt. Op de vraag of jullie tevreden zijn over het contact met familie gaven jullie gemiddeld een 7,5.



Onze kernwaarden:

Onvoorwaardelijk

Wij zijn er
Wij zien jou
Wij blijven onvoorwaardelijk zoeken naar passende oplossingen

Samen Doen

Wij werken actief samen
Wij zijn gelijk
Wij hebben vertrouwen in elkaar
Samen komen we tot creatieve en écht passende oplossingen

Eigenwijsheid

Jij hebt een actieve en positieve kracht
Jij mag jezelf zijn
Wij zoeken aansluiting bij wie jij bent en stemmen daar onze zorg op af



Wat is er gebeurd in 2025?

We ontwikkelen ons op basis van jullie hulpvragen.

Een keer per jaar brengen we onze doelgroep in beeld. Onze gedragswetenschappers verzamelen informatie over; leeftijd, geslacht, indicatie, behandelvragen en wachtlijsten, doorstroom naar een eigen woning, kinderen, etnische achtergrond en betrokken hulpverleners.

Op 30-6-2025 hadden de meeste cliënten een VG3 indicatie (43), een VG6 indicatie (57) of een 3GGZ W indicatie (27).

In 2025 was een van de belangrijkste uitkomsten dat de leeftijd van onze doelgroep stijgt. Het risico op lichamelijke klachten neemt dan toe. We onderzoeken dit in 2026 verder. Ook begeleiden we meer mensen met GGZ-problematiek. In het opleidingsplan voor begeleiders van Meesterwerk komt meer aandacht voor psychische problemen, zoals persoonlijkheidsproblemen en psychoses.

We leren van incidenten.

In 2025 zijn 253 incidentmeldingen gemaakt. De meeste incidentmeldingen gaan over agressie (81 keer fysieke agressie en/of verbale agressie en 28 keer intimidatie). Vaak is middelengebruik een van de oorzaken van een incident (104 keer). We bieden begeleiders agressietrainingen op locaties aan, aan de hand van praktijksituaties en we bespreken incidenten samen na om hiervan te leren. We analyseren elk half jaar incidenten en bespreken de uitkomst met het team. In 2026 gaan we dit eens per drie maanden doen zodat de agressietrainingen blijven aansluiten op de praktijk. Over middelengebruik ontvangt het team al een aantal jaar training van Tactus verslavingszorg.

In 2024 startte de pilot zelforganiserende teams.
In 2025 implementeerden we de werkwijze.

Meesterwerk werkt mee aan een project over digitale zorginnovatie.

Sinds 2024 werkt Meesterwerk mee aan het project en onderzoek Genus Care. Een Genus is een digitaal scherm in je woning.

De Genus kan je helpen met herinneringen aan je dagplanning. Je kunt ermee bellen met je begeleiders. Ook kan de Genus een waarschuwing sturen naar begeleiders als hij 'meet' dat er iets niet goed gaat (bijvoorbeeld hard geluid of met een deursensor).

Dit doen we in 2026:

We blijven jullie ervaringen meten met een nieuw cliëntervaringsonderzoek. Samen met de cliëntenraad kiezen we welk instrument bij ons past.



Duurzaam begeleiden in de wijk.

In 2026 starten we met een pilot. Voor cliënten met ontregeld gedrag, dat zich bijvoorbeeld uit in vernieling, agressie, overlastmeldingen vanuit de buurt of het bedreigen van collega's en buurtbewoners, is het SPAR-team ingericht. Dit team biedt ondersteuning aan het ZO-team of neemt de begeleiding van de cliënt tijdelijk over met als doel de situatie te stabiliseren en tot rust te brengen. Als de situatie daarom vraagt, kan deze overname voor langere tijd worden voortgezet. Het SPAR-team werkt samen met de begeleidingsteams, gedragswetenschappers, de meester, teammanagers en de directie. We meten hoe deze werkwijze de teamontwikkeling en handelingsbekwaamheid vergroot en of de werkwijze helpt bij het duurzaam ambulant begeleiden in de wijk.

We coachen onze teams.

Begeleiders krijgen intervisie, werken al met een persoonlijk meesterplan (ontwikkelplan), krijgen een DISC-persoonlijke analyse en individuele werkbegeleiding. In 2026 starten we ook met teamcoaching voor de zelforganiserende teams.

De cliëntenraad blijft intensief betrokken bij het project. Zij geven tips aan de projectleiders en organiseren in 2026 een bijeenkomst voor cliënten en begeleiders.

Naast het project Genus Care werkt Meesterwerk al een aantal jaar met een digitaal medicatiesysteem (Axiom nCare). In 2026 onderzoekt een werkgroep met begeleiders of hun ontwikkelingen op het gebied van AI en de koppeling met het elektronisch cliëntdossier ONS de zorg kan ondersteunen. We testen spraak gestuurd rapporteren. Met de ontwikkelingen in Axiom zijn aftekenmomenten direct zichtbaar in ONS. Dit verbetert de medicatieveiligheid.

Twee keer per jaar maakt ons veiligheidsteam een veiligheidsanalyse. Dat verslag gaat over veilig werken, veilige zorg en wonen. We kijken naar risico's voor medewerkers, cliënten en de omgeving. Daarna proberen we deze risico's te voorkomen of kleiner te maken. Je leest hiernaast welke acties in 2026 worden uitgevoerd.



De inzet van ambulante onvrijwillige zorg.

In 2025 is driemaal onvrijwillige zorg ingezet. Jaarlijks bespreken wij met Suzan (de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd) haar jaarverslag. Daarnaast heeft Suzan in 2025 samen met de kwaliteitsmedewerker een voorlichting verzorgd over de Wet zorg en dwang voor het begeleidingsteam. Suzan plant bezoeken aan dagbestedingslocaties en organiseert inloopspreekuren op ons inloopkantoor zodat jullie haar leren kennen en vragen kunnen stellen.

Begeleiders rapporteren sinds 2025 steeds vaker bewust op de zorgdoelen. Dit gebeurt in jouw beveiligde zorgdossier in het systeem ONS.

Meesterwerk speelt in op arbeidstekorten in de zorg.

Sinds 2024 helpt Meesterwerk mensen zonder zorgdiploma om in de zorg te kunnen werken. Je kunt bij Meesterwerk een EVC-programma volgen. Met een EVC laat je zien wat je al kunt en hebt geleerd. Daarvoor krijg je een certificaat bij een gecertificeerde organisatie. We zorgen dat alles eerlijk en betrouwbaar gaat omdat onze EVC coach het hele proces met deze medewerkers doorloopt.

Op 31 december 2025 hadden we 82 medewerkers in dienst. In 2025 zijn zeven medewerkers uitgestroomd en 13 medewerkers ingestroomd wat in de tweede helft van het jaar zorgde voor een versterking van de teams.

Art werkt als meester bij Meesterwerk. Hij is een ervaren begeleider die al jaren volgens het Meesterwerk Model werkt. Hij loopt met nieuwe begeleiders mee en geeft tips.

We kennen risico's en zorgen voor onze medewerkers.

- In 2026 kijken we samen met medewerkers naar veiligheid en gezondheid op werk (start nieuwe Arbo RI&E en uitvoering gratis gezondheidscheck). Onze managers maken vervolgens samen met de Arbodienst een plan. In 2025 was ons gemiddelde verzuimpercentage 6,3% (5,8% als we alleen kijken naar zorgverleners). We zitten daarmee 2,5% onder het gemiddelde verzuim in de gehandicaptenzorg in 2025.
- Samen met de Ondernemingsraad maken we een nieuwe vragenlijst voor medewerkers (het medewerkerstevredenheidsonderzoek).
- Begeleiders werken mee aan een duidelijk crisisplan dat makkelijk te gebruiken is in de ambulante zorg. Het plan richt zich op de meest voorkomende incidenten bij Meesterwerk en is makkelijk te openen op de telefoon. Het plan wordt meerdere keren per jaar geoefend tijdens onze agressietrainingen en kan worden aangepast na incidentanalyses.
- Klachten vanuit de omgeving gingen met name over overlast. In 2026 organiseren de relatiemanagers samen met wijkagenten vaker buurtbijeenkomsten om voorlichting te geven over ons werk en de doelgroep, te luisteren naar de buurt en afspraken te maken.

Begeleiders rapporteren methodisch en maken gebruik van zorginnovaties.

In 2026 geven we workshops aan de begeleidingsteams over methodisch rapporteren op doelen. Ook gaan begeleiders spraakgestuurd rapporteren gebruiken.

We onderzoeken in 2026 hoe mbo-certificaten mensen zonder zorgdiploma helpen om bij Meesterwerk te kunnen werken. We blijven in de teams goed kijken naar de verhouding tussen hbo- en mbo-geschoolde medewerkers en medewerkers met een EVC- of mbo-certificaat.



We blijven ons dagbestedingsaanbod ontwikkelen.

De meester loopt in 2026 mee op de dagbestedingsplekken van Meesterwerk om verbeterkansen in beeld te brengen.

Onze cliëntenraad

Onze cliëntenraad bestaat uit cliënten en familieleden. We vergaderen ongeveer één keer per twee maanden met de directie over onderwerpen die belangrijk zijn voor cliënten van Meesterwerk. Ook vergaderen we ieder jaar met de Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen. We zijn lid van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR). Via het LSR kunnen we advies en trainingen krijgen.

In 2025 hebben we over veel onderwerpen advies en/of instemming gegeven. Bijvoorbeeld over de uitkomst van het cliënttevredenheidsonderzoek, het jaarverslag van de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang, de locatie in Meppel, de hoogte van het voedingsgeld, de activiteiten bij Kunstige Meesters, het project Genus Care, het verbeterplan van team Huisvesting, de werkwijze van de zelforganiserende teams en de begroting voor 2026.

In 2026 gaan we nieuwsberichten maken. Ook kiezen we een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek.

Wist je dat:

- Je op onze Instagram MeesterwerkSterk kunt zien welke maaltijden en activiteiten voor ons worden georganiseerd?
- Je goede ideeën en vragen over de zorg in de cliëntenraadbus kunt doen? We bespreken deze tijdens de eerstvolgende vergadering. De cliëntenraadbus vind je bij de balie en bij Kunstige Meesters.
- Je een keer kunt aansluiten bij een vergadering om een belangrijk onderwerp bespreekbaar te maken? Als je dit wilt, zoek ons dan even op of stuur een e-mail naar Esmee (e.beens@meesterwerkzwolle.nl).

Onze ondernemingsraad

Wij hebben in 2025 advies gegeven over- en ingestemd met belangrijke onderwerpen binnen Meesterwerk. Bijvoorbeeld over het medewerkerstevredenheidsonderzoek, het opleidingsplan, digitaal toezicht, zelforganiserende teams, thuiswerken en veiligheid op het werk. Ook hebben we zelf onderwerpen op de agenda gezet, zoals de samenwerking tussen teams, het begeleiderskantoor en contact met de cliëntenraad.

De zelforganiserende teams zijn verder gegroeid. Inmiddels zijn er vijf teams actief binnen Meesterwerk. Samen hebben zij veel ervaring opgedaan en bouwen zij verder aan een nieuwe manier van samenwerken.

Ook het begeleiderskantoor kreeg een nieuwe inrichting. Medewerkers hebben hier samen hard aan gewerkt.

In 2026 willen we blijven luisteren naar medewerkers en samen werken aan veiligheid, minder werkdruk en meer werkplezier. Daarom komen er onderzoeken, zoals een medewerkerstevredenheidsonderzoek, een Arbo RI&E en een Periodiek Arbeidskundig onderzoek.

Samen bouwen we aan een organisatie waarin signalen tijdig worden opgepakt en waarin de kwaliteit van ons werk continu wordt versterkt. Wij kijken ernaar uit om dit ook in het komende jaar samen vorm te geven.

Visitatie

In 2023 organiseerden we een externe visitatie samen met een andere zorgaanbieder binnen de gehandicaptenzorg. De visitatie bestond uit een waardevolle mix van cliënten en begeleiders.

In 2025 hebben we ons gericht op de organisatie van onze zelforganiserende teams en op mogelijke zorginnovaties binnen ons elektronisch cliëntdossier ONS. We spraken ook over de inzet van Caren (inzage in zorggegevens voor cliënten en naasten). Daarbij ontvingen we waardevolle adviezen van een ambulante kinderverpleegkundige die werkzaam is in een zelfsturend team. Deze adviezen gingen over:

- “De kracht van een zelfsturend of zelforganiserend team is de snelheid waarmee keuzes kunnen worden gemaakt. Daarbij zijn duidelijke richtlijnen vanuit de organisatie voor bijzondere situaties belangrijk”. Dit advies hebben wij gebruikt bij de ontwikkeling van ons overstijgende crisisprotocol.
- “We worden uitgedaagd om de kwaliteiten binnen het team te onderzoeken en optimaal in te zetten. Goede communicatie en het geven van feedback zijn hierbij ontzettend belangrijk. Wij maken gebruik van DISC-trainingen”. Dit is een mooie overeenkomst met de werkwijze van Meesterwerk.
- “Binnen de organisatie werken een kinderarts en een sociaal pediatre. Zij ondersteunen voornamelijk bij het opstellen van protocollen, de samenwerking met ziekenhuizen en het monitoren van complexe zorgprocessen”. Binnen Meesterwerk vertaalt zich dit naar de rol van onze gedragswetenschappers binnen team Zorginhoud.
- “Het is een uitdaging om als team zelf na te denken over situaties die niet zijn vastgelegd in protocollen. We worden uitgedaagd om creatief te zijn, maar door een groot verantwoordelijkheidsgevoel kan dit ook druk en stress veroorzaken tijdens het werk”. Binnen Meesterwerk kunnen begeleiders op zo'n moment altijd een beroep doen op een gedragswetenschapper of de teammanager.
- Caren wordt ervaren als ‘handig en veilig’. “Het verbetert de samenwerking met naasten, mantelzorgers en zorgverleners. Bij het gebruik van Caren maken we duidelijke afspraken met ouders over welk communicatiemiddel wordt gebruikt: bellen, e-mailen of communiceren via Caren”.
- Het gebruik van de ONS-agenda is nieuw voor de teams van Meesterwerk (gestart tijdens de pilot zelforganiserende teams). “Het advies is om de planning vooral zelf te blijven organiseren om de continuïteit van zorg te borgen. Daarbij is het belangrijk dat de regie bij de begeleiders blijft. Zij kunnen het beste prioriteiten inschatten en bepalen hoeveel tijd nodig is voor elk zorgmoment”.