



Kwaliteitsbeeld 2025 De Puzzel B.V.

1. Voorwoord

Met dit kwaliteitsbeeld over 2025 van De Puzzel B.V. geven wij inzicht in de wijze waarop wij in 2025 invulling hebben gegeven aan kwalitatief goede zorg binnen de Jeugdwet Wet Maatschappelijke ondersteuning en Wet langdurige zorg. Het kwaliteitsbeeld is opgesteld conform het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 en beschrijft onze organisatie, de ervaringen van cliënten, de resultaten van onze kwaliteitsactiviteiten, de verbeterpunten en onze ambities voor de komende periode.

Als kleinschalige zorgorganisatie vinden wij persoonlijk contact, maatwerk en betrokkenheid essentieel. Vanuit deze visie streven wij ernaar om cliënten passende ondersteuning te bieden die aansluit bij hun behoeften, mogelijkheden en wensen. De Puzzel B.V. valt samen met JoKi-C B.V. onder de paraplu van Zorg jij voor de toekomst? De Puzzel biedt begeleiding en JoKi-C biedt behandeling.

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen op basis van evaluaties met cliënten en vertegenwoordigers, bevindingen uit kwaliteitsactiviteiten, ervaringen van medewerkers en inzichten uit regionale samenwerking binnen de jeugdzorg en gehandicaptenzorg. De beschreven bevindingen geven inzicht in de ervaringen, ontwikkelingen en verbeteractiviteiten die in 2025 hebben bijgedragen aan de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning.

2. Over De Puzzel

De Puzzel is een zorgorganisatie die ondersteuning biedt aan kinderen, jongeren en volwassenen met uiteenlopende ondersteuningsvragen. De organisatie is ontstaan vanuit de overtuiging dat zorg moet aansluiten bij de individuele behoeften van cliënten en hun netwerk.

De belangrijkste activiteiten van De Puzzel bevinden zich binnen de Jeugdwet. Daarnaast biedt de organisatie ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (WLz). De organisatie is kleinschalig georganiseerd waardoor cliënten en medewerkers elkaar kennen en er korte communicatielijnen zijn.

Binnen de Jeugdwet biedt De Puzzel ambulante begeleiding, dagbesteding en wonen. De Puzzel heeft contracten met de gemeenten in WBW, WBO en Zeeland.

Binnen de WMO biedt De Puzzel ambulante begeleiding in de regio WBW.

Binnen de WLz levert De Puzzel begeleiding aan cliënten met een indicatie voor langdurige zorg. Hierbij staat het vergroten van zelfredzaamheid, participatie, structuur en kwaliteit van leven centraal. De Puzzel biedt ondersteuning in West-Brabant en Zeeland via de leveringsvormen ZZP, VPT en MPT.



Missie en visie

Wij geloven dat iedere cliënt uniek is en recht heeft op ondersteuning die aansluit bij zijn of haar mogelijkheden, wensen en leefomgeving. Daarom werken wij vanuit maatwerk, betrokkenheid en samenwerking met cliënten, vertegenwoordigers en netwerkpartners.

Onze ondersteuning wordt vormgegeven vanuit de volgende kwaliteitskenmerken:

- Passende zorg;
- Beschikbaarheid en tijdigheid;
- Continuïteit van zorg;
- Doelmatigheid;
- Gelijkheid;
- Betrokkenheid van de cliënt;
- Cliëntveiligheid;
- Toegankelijkheid

3. Kwaliteit van zorg

Binnen De Puzzel wordt kwaliteit structureel bewaakt en verbeterd.

Wij beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem en werken volgens vastgestelde processen en werkwijzen. Jaarlijks vinden interne en externe toetsen plaats om te beoordelen of de kwaliteit van zorg voldoende is geborgd.

Kwaliteit wordt onder andere bewaakt door:

- Periodieke evaluatie van zorgplannen;
- Cliënttevredenheidsonderzoeken;
- Interne audits;
- Risicoanalyses;
- Incidentmeldingen;
- Werkoverleggen;
- Intervisie en casuïstiekbesprekingen;
- Scholing en deskundigheidsbevordering van medewerkers



Iedere cliënt beschikt over een zorgplan waarin doelen en afspraken zijn vastgelegd. Deze worden periodiek geëvalueerd samen met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger.

De resultaten van evaluaties, audits en cliëntsignalen worden gebruikt om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren.

Kwaliteitsactiviteiten 2025

- In 2025 heeft een externe audit plaatsgevonden waarbij geen kritieke afwijkingen zijn vastgesteld.
- In 2025 zijn interne kwaliteitscontroles uitgevoerd en zijn verbeterpunten opgepakt binnen de reguliere kwaliteitscyclus.
- In 2025 is het project Complete Agressie Aanpak (CAA) afgerond met als resultaat een beleidsdocument. Implementatie van de CAA wordt door de zorgmanagers uitgevoerd binnen de teams.
- In 2025 is een start gemaakt met complete review op de kwaliteitsdocumenten. De verwachting is dat dit project eind 2026 afgerond wordt.
- Zorg jij voor de toekomst? website is gebouwd. Website is in mei 2025 gelanceerd.

4. Cliënt centraal

Het uitgangspunt van onze dienstverlening is dat de cliënt centraal staat.

Samen met cliënten en hun vertegenwoordigers worden doelen vastgesteld en wordt periodiek geëvalueerd of de ondersteuning aansluit bij de behoefte en verwachtingen.

Wij vinden het belangrijk dat cliënten invloed hebben op hun ondersteuning en actief betrokken worden bij beslissingen die betrekking hebben op hun zorg.

Cliëntervaringen en cliënttevredenheid

In het jaar 2025 zijn er 34 cliënten uit zorg gegaan. Cliënten ouder dan 12 jaar en hun wettelijk vertegenwoordiger(s) vullen aan het eind van het zorgtraject een tevredenheidsvragenlijst in.

Het gemiddelde cijfer wat de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt geeft aan De Puzzel is het cijfer 8,3. De cliënt ouder dan 12 jaar heeft het gemiddelde cijfer van 8,5 gegeven aan de dienstverlening van De Puzzel.

De belangrijkste positieve opmerkingen van de cliënten zijn:

- Er wordt naar mij geluisterd
- Met mijn mentor/individuele begeleider is een goed contact
- Ik heb veel geleerd

De drie belangrijkste verbeterpunten zijn:

- Soms was het druk op de groep
- Meer gevarieerd eten op de woongroep
- Als iets kapot is gegaan, sneller repareren



De medewerkers zijn goed bereikbaar voor onze cliënten. Zij hebben een werkmobiel. De communicatie met ouders/wettelijk vertegenwoordigers gaat fysiek op onze locatie of in de thuissituatie, school of dagbesteding van de cliënt. Ook via telefoon, mail of CAREN. CAREN is het digitale cliëntdossier van de cliënt en is inzichtelijk voor betrokkenen van de cliënt.

Er is een klankbord groep bij De Puzzel. De klankbordgroep bestaat uit 1 cliënt van de woonvorm en twee ouders. De klankbordgroep wordt meegenomen in veranderingen in de organisatie en wordt betrokken bij zaken waar advies van hen nodig is. De klankbord groep is 4 keer bij elkaar geweest min 2025. Er worden verschillende onderwerpen besproken, zoals stoelverhogers, een nieuwe bank voor de woonvorm en activiteiten die georganiseerd worden. Het reglement is opgesteld samen met de klankbordgroep.

Cliënten en vertegenwoordigers worden actief betrokken bij zorgevaluaties van de ondersteuning. Signalen, wensen en ervaringen worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Op deze wijze geven cliënten mede richting aan de kwaliteit van zorg binnen de organisatie.

5. Reflectie op de kwaliteit van zorg in 2025

Binnen de verschillende zorgtrajecten (Jeugdwet, WMO en WLz) wordt periodiek geëvalueerd of de ondersteuning aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten. Evaluaties met cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers geven inzicht in de mate waarin de ondersteuning aansluit bij wensen en behoeften. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de persoonlijke benadering, bereikbaarheid van begeleiders en flexibiliteit van ondersteuning.

De kleinschaligheid van De Puzzel maakt het mogelijk om signalen snel op te pakken en waar nodig direct bij te sturen. Tegelijkertijd vraagt dit blijvende aandacht voor deskundigheidsbevordering, borging van processen en samenwerking met ketenpartners.

De ervaringen uit 2025 worden gebruikt om de kwaliteit van ondersteuning verder te ontwikkelen en aan te sluiten bij veranderende zorgvragen.

De uitkomsten van evaluaties, incidentanalyses, cliëntsignalen en kwaliteitsactiviteiten worden meegenomen in de verbetercyclus van de organisatie.

6. Leren en verbeteren

De Puzzel ziet kwaliteit als een continu proces van leren en verbeteren.

Signalen vanuit cliënten, medewerkers, audits, evaluaties en incidentmeldingen worden gebruikt om verbeteringen door te voeren. Binnen de organisatie wordt regelmatig stilgestaan bij:

- wat goed gaat;
- wat beter kan;
- welke acties nodig zijn;
- hoe resultaten worden geborgd.

Daarnaast wordt geleerd van ervaringen uit de praktijk en van samenwerking met andere organisaties.



7. Samenwerking en kennisdeling

De Puzzel neemt deel aan regionale overleggen en bijeenkomsten binnen de gehandicaptenzorg en langdurige zorg. Daarnaast participeren wij in een agendacommissie waarin de belangen en aandachtspunten van kleinere zorgaanbieders worden ingebracht en besproken.

We werken wij samen met andere zorgaanbieders om kennis, ervaringen en ontwikkelingen uit te wisselen. Hierdoor blijven wij op de hoogte van actuele ontwikkelingen binnen de sector en kunnen wij van elkaar leren.

8. Veiligheid en klachten

Een veilige zorgomgeving is een belangrijke voorwaarde voor goede zorg.

Binnen De Puzzel worden incidenten geregistreerd, besproken en geanalyseerd zodat hiervan geleerd kan worden. Waar nodig worden verbetermaatregelen genomen.

Daarnaast beschikt de organisatie over een klachtenregeling te vinden op onze website en een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Klachten en incidenten in 2025

Tijdens verslagjaar 2025 zijn geen formele klachten ontvangen.

Per half jaar wordt er een factsheet/overzicht gemaakt op basis van de geregistreerde incident meldingen. Per locatie worden de verschillende type incidenten weergegeven: medicatie fouten, agressie/grensoverschrijdend gedrag en overige. Binnen De Puzzel zien we voornamelijk meldingen op agressie/grens overschrijdend gedrag. Dit is in lijn met de doelgroep die binnen De Puzzel in begeleiding is.

9. Medewerkers en deskundigheid

Deskundige medewerkers vormen de basis van kwalitatief goede zorg.

De Puzzel werkt met deskundige medewerkers die beschikken over een passende opleiding en relevante ervaring. Om de kwaliteit van begeleiding te waarborgen wordt geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering door middel van scholing, werkoverleggen, intervisie, coaching en ondersteuning door gedragswetenschappers.

Binnen de organisatie staat methodisch en cliëntgericht werken centraal. Door voortdurende aandacht voor kennisontwikkeling, samenwerking en reflectie blijven medewerkers toegerust om passende en kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan cliënten.

Medewerkers worden gestimuleerd om kennis en ervaringen met elkaar te delen zodat goede werkwijzen binnen de organisatie worden geborgd.



Scholing 2025

In 2025 hebben medewerkers deelgenomen aan diverse scholings- en deskundigheidsbevorderende activiteiten, waaronder

- Verbindend gezag- geweldloos verzet
- Veilig Fysiek Optreden (VFO)
- Bedrijfshulpverlening (BHV)
- Meldcode

Sinds 2025 is de begeleide intervisie uitgerold bij De Puzzel. Medewerkers nemen elk jaar deel aan 1 intervisie reeks. Deze reeks is bedoeld om de deskundigheid te vergroten en daarnaast noodzakelijk om aan de SKJ registratie te voldoen.

De opgedane kennis van de scholingen wordt besproken binnen het team en toegepast in de dagelijkse begeleiding van cliënten.

10. Wat ging goed en wat hebben we geleerd?

In 2025 hebben wij ervaren dat de kleinschalige werkwijze bijdraagt aan persoonlijke begeleiding en korte communicatielijnen. Cliënten en vertegenwoordigers weten medewerkers goed te vinden en signalen kunnen snel worden opgepakt.

Daarnaast zijn wij tevreden over de samenwerking met cliënten, vertegenwoordigers, netwerkpartners en collega-zorgaanbieders. Ook hebben scholingsactiviteiten, werkoverleggen en intervisiemomenten bijgedragen aan het behouden en versterken van deskundigheid binnen het team.

Leer- en verbeterpunten

Tegelijkertijd zien wij mogelijkheden om onze dienstverlening verder te ontwikkelen. Onderwerpen die aandacht blijven vragen zijn het versterken van cliëntparticipatie, het verder ontwikkelen van deskundigheid, het actualiseren van beleid en het optimaliseren van werkprocessen.

Daarnaast blijven ontwikkelingen binnen de Jeugdzorg, WMO en langdurige zorg vragen om voortdurende aandacht voor samenwerking, kennisdeling en kwaliteitsborging.

11. Ontwikkelpunten en doelen voor 2026

Op basis van de ervaringen en leerpunten uit 2025 richt De Puzzel zich in 2026 op de volgende ontwikkeldoelen:

- verdere versterking van cliëntparticipatie;
- voortzetten van deskundigheidsbevordering van medewerkers;
- optimaliseren van werkprocessen (multidisciplinair werken) en dossiervoering;
- actualiseren van beleid en procedures in een centraal handboek voor De Puzzel en JoKi-C;



- toewerken naar 1 centraal aanmeldbureau voor De Puzzel en JoKi-C

Gedurende 2026 worden deze doelen gemonitord en waar nodig bijgesteld op basis van ervaringen uit de praktijk en signalen van cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers.

12. Conclusie

In 2025 heeft De Puzzel zich ingezet voor het bieden van kwalitatief goede ondersteuning aan onze cliënten (Jeugdwet, WMO en WLz).

Door een combinatie van betrokken medewerkers, korte communicatielijnen, structurele kwaliteitsbewaking en samenwerking met cliënten en netwerkpartners blijven wij werken aan passende, veilige en toekomstbestendige zorg.

De ervaringen en leerpunten uit 2025 vormen de basis voor verdere ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening in 2026.