



# ALEX-CARES

Kwaliteitsbeeld 2025





# Inhoudsopgave

1. WIE WIJ ZIJN EN WAAR WIJ VOOR STAAN .....	4
2. WIE TOEZICHT HOUDT OP ALEX-CARES .....	4
3. BETROKKENHEID CLIENTEN EN MEDEWERKERS BIJ DE KOERS VAN DE ORGANISATIE .....	4
4. WAT CLIENTEN VAN ONZE ZORG VONDEN .....	6
5. WAT MEDEWERKERS HEBBEN AANGEGEVEN .....	6
6. TOEZICHT EN CONTROLE BINNEN DE ORGANISATIE .....	7
7. WAT EXTERNE DESKUNDIGEN OVER ALEX-CARES HEBBEN GEZEGD .....	7
8. WAT WIJ MET ALLE FEEDBACK HEBBEN GEDAAN .....	8
9. HOE WIJ BLIJVEN WERKEN AAN VERBETERING .....	8
10. TOEZICHT EN VERANTWOORDING .....	9
11. WAT EEN EXTERNE AUDIT OVER ALEX-CARES HEEFT GEZEGD (HKZ) .....	10
12. ONDERZOEK NAAR SOCIALE VEILIGHEID .....	11
13. SAMENVATTING .....	13





# KWALITEITSBEELD 2025

Dit document beschrijft hoe Alex-Cares in 2025 heeft gewerkt aan goede en veilige zorg. We leggen uit wat goed ging, wat beter kan en wat we met feedback van cliënten, medewerkers en externe partijen hebben gedaan. We schrijven dit in begrijpelijke taal, zodat cliënten en hun naasten kunnen zien hoe wij werken aan kwaliteit.





## 1. Wie wij zijn en waar wij voor staan

Alex-Cares biedt begeleiding en ondersteuning aan mensen die hulp nodig hebben in het dagelijks leven. Wij vinden het belangrijk dat cliënten zich veilig voelen, serieus worden genomen en zo zelfstandig mogelijk kunnen leven.

Onze zorg is persoonlijk en kleinschalig. We werken met kleine teams, zodat cliënten hun begeleiders goed leren kennen. We luisteren naar wat cliënten belangrijk vinden en proberen de zorg daarop aan te passen.



## 2. Wie toezicht houdt op Alex-Cares

Alex-Cares heeft een Raad van Commissarissen. Dit is een groep onafhankelijke personen die toezicht houdt op het bestuur van de organisatie. De Raad van Commissarissen controleert of Alex-Cares goed wordt geleid, of besluiten zorgvuldig worden genomen en of de kwaliteit en veiligheid van zorg op orde zijn. De raad denkt ook mee over belangrijke ontwikkelingen en spreekt het bestuur aan wanneer dat nodig is.



## 3. Betrokkenheid cliënten en medewerkers bij de koers van de organisatie

Alex-Cares vindt het belangrijk dat de organisatie wordt gedragen door zowel cliënten als medewerkers. Dit betekent dat wij actief om hun mening vragen en hen betrekken bij belangrijke beslissingen en veranderingen. Wij geloven dat goede zorg alleen mogelijk is wanneer mensen die dagelijks met de zorg te maken hebben, kunnen meedenken over hoe de organisatie zich ontwikkelt.

In 2025 zijn wij gestart met de werkgroep Strategie en Visie 2026–2029. In deze werkgroep konden alle medewerkers meepraten over de koers van Alex-Cares voor de komende drie jaren. Tijdens deze bijeenkomsten is gesproken over wat goed gaat, wat beter kan en waar de organisatie naartoe wil groeien.

Uit deze werkgroep zijn drie aparte werkgroepen ontstaan waarin medewerkers verder meedenken en meebeslissen over belangrijke onderwerpen:

- de uitbreiding van de dagbesteding voor cliënten;
- de ontwikkeling van verpleging en verzorging binnen Alex-Cares;
- de ontwikkeling van de afdeling gedragswetenschap;
- de verdere ontwikkeling van onze medewerkers;
- en de keuze voor een nieuwe methodiek voor begeleiding en ondersteuning.

Door medewerkers op deze manier te betrekken, zorgen wij ervoor dat plannen niet alleen op papier worden gemaakt, maar ook aansluiten bij de praktijk en de ervaringen van het team.

Daarnaast is in 2025 de Personeelsvertegenwoordiging (PVT) actief geworden met drie leden. Dit zijn medewerkers van Alex-Cares die hun collega's vertegenwoordigen en meekijken bij het beleid van de organisatie. De PVT denkt mee over onderwerpen zoals arbeidsomstandigheden, personeelsbeleid en veranderingen binnen de organisatie.

De inbreng van cliënten wordt onder andere opgehaald via gesprekken, evaluaties en de cliëntenraad.



In 2025 heeft Alex-Cares een nieuwe voorzitter van de cliëntenraad mogen verwelkomen. Zij is afkomstig uit de zorg en beschikt over ruime ervaring binnen het zorgveld. Door deze achtergrond kan zij signalen en wensen van cliënten goed vertalen naar de organisatie. Dit helpt Alex-Cares om een beter beeld te krijgen van wat cliënten belangrijk vinden en om hier gericht op te sturen in beleid en uitvoering. Op deze manier proberen wij ervoor te zorgen dat zowel cliënten als medewerkers invloed hebben op de manier waarop Alex-Cares zich ontwikkelt.

In 2025 hebben wij ons vooral gericht op:

- goede en veilige begeleiding;
- duidelijke communicatie met cliënten en hun naasten;
- voldoende en goed opgeleide medewerkers;
- en het verbeteren van onze werkwijzen waar dat nodig was.

We hebben hierbij gebruikgemaakt van gesprekken met cliënten, medewerkers, de cliëntenraad, de personeelsvertegenwoordiging (PVT) en de Raad van Commissarissen. Ook hebben externe deskundigen naar onze organisatie gekeken.





#### 4. Wat cliënten van onze zorg vonden

In gesprekken met cliënten en via de cliëntenraad hebben wij feedback gekregen over onze zorg. Veel cliënten gaven aan dat zij tevreden zijn over de persoonlijke aandacht en de betrokkenheid van de begeleiders. Zij voelen zich gezien en gehoord.

Tegelijkertijd gaven cliënten aan dat het soms lastig is wanneer er wisselingen zijn in begeleiders. Zij vinden het belangrijk dat zij op tijd worden geïnformeerd en dat nieuwe begeleiders goed op de hoogte zijn van hun situatie.

Deze signalen nemen wij serieus, omdat continuïteit en vertrouwen belangrijk zijn voor goede zorg.

#### 5. Wat medewerkers hebben aangegeven

Onze medewerkers spelen een belangrijke rol in de kwaliteit van zorg. Via de personeelsvertegenwoordiging (PVT) en teamoverleggen hebben zij in 2025 aangegeven dat de werkdruk soms hoog kan zijn en dat een goede inwerkperiode voor nieuwe collega's essentieel is.

Medewerkers gaven aan dat wanneer nieuwe collega's goed worden ingewerkt, dit zorgt voor meer rust in het team en betere zorg voor cliënten. Deze signalen hebben wij gebruikt om ons inwerkprogramma te verbeteren.





## 6. Toezicht en controle binnen de organisatie

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het bestuur van Alex-Cares en kijkt of de organisatie goed en verantwoord wordt geleid. In 2025 heeft de Raad van Commissarissen regelmatig gesproken met de directie over de kwaliteit van zorg, de veiligheid van cliënten en de financiële situatie van de organisatie.

De Raad van Commissarissen heeft aangegeven dat Alex-Cares een betrokken organisatie is met gemotiveerde medewerkers, maar ook dat het belangrijk is om processen duidelijk op papier te zetten en goed bij te houden hoe het met de kwaliteit gaat.

## 7. Wat externe deskundigen over Alex-Cares hebben gezegd

In 2025 heeft een externe visitatie plaatsgevonden. Dit betekent dat onafhankelijke deskundigen onze organisatie hebben bezocht en hebben gekeken naar hoe wij werken.

De externe commissie gaf aan dat Alex-Cares een organisatie is met korte lijnen en veel betrokkenheid bij cliënten. Medewerkers kennen hun cliënten goed en nemen verantwoordelijkheid voor hun werk.

De commissie gaf ook een aantal verbeterpunten. Zo adviseerden zij om:

- onze werkwijzen duidelijker te beschrijven;
- cliëntdossiers op dezelfde manier in te richten;
- en beter vast te leggen welke doelen met cliënten worden afgesproken en hoe het daarmee gaat.





## 8. Wat wij met alle feedback hebben gedaan

De feedback van cliënten, medewerkers, de Raad van Commissarissen en de externe commissie heeft geleid tot verschillende verbeteringen in 2025.

Wij hebben onder andere:

- afspraken gemaakt over het beter informeren van cliënten bij veranderingen in de begeleiding;
- het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers aangepast en duidelijker gemaakt;
- en gewerkt aan betere rapportages, zodat we beter kunnen volgen hoe het gaat met de kwaliteit van zorg.

Ook hebben wij formats voor cliëntdossiers aangepast, zodat begeleiders op een meer eenduidige manier rapporteren en doelen beter kunnen worden gevolgd.

## 9. Hoe wij blijven werken aan verbetering

Kwaliteit van zorg is nooit 'af'. Daarom blijven wij ook na 2025 werken aan verbetering. We blijven gesprekken voeren met cliënten en medewerkers en blijven luisteren naar signalen uit de praktijk.



Om de informatievoorziening en samenwerking binnen de organisatie te verbeteren, zal Alex-Cares vanaf juni 2026 een intranet introduceren. Via dit intranet krijgen alle medewerkers direct toegang tot belangrijke documenten, protocollen en werkinstructies. Hierdoor kunnen medewerkers sneller en eenduidiger werken en cliënten beter en directer adviseren en ondersteunen.

De verbeterpunten die in 2025 zijn gestart, worden in 2026 verder gevolgd. We bespreken de voortgang regelmatig met de cliëntenraad, de PVT en de Raad van Commissarissen. Zo zorgen we ervoor dat we blijven leren en dat de zorg stap voor stap beter wordt.



## 10. Toezicht en verantwoording

### **Inzichten van de Raad van Commissarissen over 2025**

De Raad van Commissarissen (RvC) heeft in haar jaarverslag over 2025 aangegeven dat Alex-Cares belangrijke stappen heeft gezet in verdere professionalisering, versterking van governance en aandacht voor organisatiecultuur en sociale veiligheid. Volgens de RvC is de organisatie in 2025 gegroeid in cliëntenaantallen, terwijl tegelijkertijd is gewerkt aan stabiliteit en kwaliteitsborging.

De financiële situatie van Alex-Cares werd door de RvC als stabiel beoordeeld. De organisatie stuurde op kostenbeheersing en een gezonde exploitatie, met blijvende aandacht voor investeringen die bijdragen aan de kwaliteit en continuïteit van zorg.

### **Strategische ontwikkelingen**

De RvC heeft samen met het bestuur gesproken over meerdere strategische thema's, waaronder de verdere doorontwikkeling van de dagbesteding, het omgaan met krapte op de arbeidsmarkt en het verbeteren van de sturing met behulp van gegevens en indicatoren. In 2025 is gestart met de ontwikkeling van een dashboard met kernindicatoren (KPI's) op het gebied van kwaliteit, medewerkers, financiën, strategie en governance. De RvC ziet dit als een belangrijke stap richting meer datagedreven toezicht en betere besluitvorming.

Ook is in 2025 gestart met het gebruik van digitale ondersteuning en AI bij vergaderprocessen, waardoor besluiten en acties beter kunnen worden gevolgd en opgevolgd.

### **Sociale veiligheid en organisatiecultuur**

De RvC heeft in 2025 extra aandacht besteed aan sociale veiligheid binnen de organisatie. Er is één klacht ontvangen van een medewerker, die met ondersteuning van een externe partij is onderzocht. De RvC concludeert dat Alex-Cares naar aanleiding hiervan al verschillende maatregelen heeft genomen, zoals het inzetten van een externe vertrouwenspersoon, het organiseren van vaste overlegmomenten en het actief werken aan een open en aanspreekbare cultuur.

De RvC heeft daarnaast aanbevelingen gedaan om sociale veiligheid verder te versterken, bijvoorbeeld door de zichtbaarheid van de vertrouwenspersoon te vergroten, periodiek onderzoek te doen naar de ervaren veiligheid en te blijven investeren in vaardigheden zoals het geven van feedback en het omgaan met spanningen op de werkvloer.

### **Wat Alex-Cares met deze inzichten heeft gedaan**

Alex-Cares heeft de aandachtspunten van de RvC verwerkt in haar beleid en werkwijze. Zo wordt in 2026 verder gewerkt aan de invoering van het KPI-dashboard, blijft sociale veiligheid een vast onderwerp in overlegstructuren en worden trainingen en gesprekken ingezet om een open en veilige werkcultuur te behouden en te versterken.

De RvC heeft in haar vooruitblik uitgesproken vertrouwen te hebben in de verdere ontwikkeling van Alex-Cares en de ingezette koers richting professionele, transparante en toekomstbestendige zorg.



## 11. Wat een externe audit over Alex-Cares heeft gezegd (HKZ)

In 2025 is Alex-Cares beoordeeld volgens de normen van HKZ. HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorg. Dit is een landelijk kwaliteitssysteem dat controleert of zorgorganisaties veilig, professioneel en volgens duidelijke procedures werken.

Bij een HKZ-audit bekijkt een onafhankelijke auditor hoe de organisatie werkt in de praktijk. Dit gebeurt door het lezen van documenten, het inzien van cliëntdossiers en het voeren van gesprekken met medewerkers.

Uit de audit bleek dat Alex-Cares op de meeste onderdelen voldoet aan de gestelde eisen. De auditor zag onder andere dat:

- cliënten betrokken worden bij hun zorg en eigen keuzes kunnen maken;
- zorgplannen samen met cliënten worden opgesteld en regelmatig worden geëvalueerd;
- risico's per cliënt worden beoordeeld en vastgelegd;
- en dat de organisatie werkt met een elektronisch cliëntendossier om de zorg goed te kunnen volgen.

Ook werd positief beoordeeld dat Alex-Cares verschillende woonvormen heeft, zodat cliënten kunnen wonen op een plek die past bij hun zelfstandigheid en zorgbehoefte.

De auditor heeft daarnaast een aantal verbeterpunten genoemd, bijvoorbeeld op het gebied van interne audits, het blijven volgen van verbeteracties en het verder versterken van communicatie binnen de organisatie. Deze punten zijn door Alex-Cares opgenomen in het verbeterregister en worden opgevolgd.





## 12. Onderzoek naar sociale veiligheid

In 2025 heeft de Raad van Commissarissen een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar de sociale veiligheid binnen Alex-Cares, naar aanleiding van een klacht van een voormalig medewerker die aangaf zich onveilig te hebben gevoeld binnen de organisatie.

Uit de gesprekken die door de externe partij zijn gevoerd, kwam naar voren dat deze ervaring niet werd gedeeld door andere medewerkers. De huidige medewerkers en het bestuur gaven aan dat zij in dezelfde periode juist meer duidelijkheid, structuur en aanspreekbaarheid hebben ervaren.

Het onderzoek liet zien dat er verschillende belevingen waren rondom de veranderingen binnen de organisatie, maar dat er geen signalen waren van een breed gedragen gevoel van onveiligheid. De organisatie heeft de signalen desondanks serieus genomen en extra aandacht besteed aan communicatie, overlegstructuren en het bespreekbaar maken van zorgen binnen teams.

--- Onderzoek naar sociale veiligheid door Partners in Vertrouwen

In 2025 heeft de Raad van Commissarissen een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar de sociale veiligheid binnen Alex-Cares. Dit onderzoek is uitgevoerd door een externe partij, Partners in Vertrouwen, naar aanleiding van een ingediende klacht en signalen over ervaren onveiligheid in de organisatie.

Het doel van dit onderzoek was om duidelijkheid te krijgen over wat er precies was gebeurd, hoe verschillende betrokkenen de gebeurtenissen hadden ervaren en welke lessen hieruit kunnen worden getrokken voor de toekomst.



## Hoe het onderzoek is uitgevoerd

Partners in Vertrouwen heeft gesprekken gevoerd met verschillende betrokkenen, waaronder medewerkers, het bestuur en andere direct betrokkenen. Deze gesprekken zijn afzonderlijk gevoerd en in een open en respectvolle sfeer verlopen. De onderzoekers hebben de uitkomsten beoordeeld aan de hand van de gedragscode, de klachtenregeling en professionele normen voor sociale veiligheid.

## Belangrijkste bevindingen

Uit het onderzoek kwam naar voren dat Alex-Cares zich in een periode van veranderingen bevond. In deze periode zijn er organisatorische aanpassingen gedaan om meer structuur en duidelijkheid te creëren.

De beleving van deze veranderingen verschilde sterk per persoon. De medewerker die de klacht had ingediend, ervoer de veranderingen als onveilig en bedreigend. Andere medewerkers en het bestuur gaven juist aan dat dezelfde periode voor hen zorgde voor meer rust, duidelijkheid en betere samenwerking.

De onderzoekers concludeerden dat gevoelens van veiligheid en onveiligheid vaak samenhangen met factoren zoals:

- onduidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden;
- veranderingen in de organisatie;
- communicatie en de manier waarop besluiten worden uitgelegd;
- en de positie van medewerkers binnen een team.

Partners in Vertrouwen heeft in het rapport duidelijk aangegeven dat een review geen formeel oordeel geeft over of een klacht gegrond of ongegrond is. Dat is de taak van een officiële klachtencommissie. De review heeft zich daarom gericht op het beschrijven van verschillende perspectieven en ervaringen, zonder een juridisch oordeel te vellen.

Wel is vastgesteld dat de gevoelens van onveiligheid die door de klager zijn geuit serieus moeten worden genomen, ook al werden deze niet bevestigd door andere betrokkenen.

## Ontwikkelingen binnen Alex-Cares

Het onderzoek liet ook zien dat Alex-Cares in korte tijd belangrijke stappen heeft gezet om de sociale veiligheid te versterken. Voorbeelden hiervan zijn:

- het aanstellen van een externe vertrouwenspersoon;
- het invoeren van vaste overlegstructuren;
- en het actief aanspreken van medewerkers en leidinggevenden op gedrag en samenwerking.


Daarnaast is gewerkt aan een strategie gericht op veiligheid en visie, waarbij medewerkers uit verschillende lagen van de organisatie zijn betrokken. Hiermee wil Alex-Cares zorgen voor een open cultuur waarin problemen bespreekbaar zijn.

## Wat dit betekent voor cliënten en medewerkers

De uitkomsten van het onderzoek bevestigen dat sociale veiligheid een belangrijk onderwerp is binnen Alex-Cares en dat hier actief aan wordt gewerkt. Voor cliënten betekent dit dat zij begeleid worden door medewerkers die werken in een omgeving waarin aandacht is voor respect, samenwerking en het bespreekbaar maken van problemen.

De aanbevelingen uit het rapport van Partners in Vertrouwen worden meegenomen in het verdere beleid van Alex-Cares in 2026 en daarna. Hiermee wil de organisatie blijven werken aan een veilige en professionele werkomgeving, wat uiteindelijk ook bijdraagt aan de kwaliteit van zorg voor cliënten.





## 13. Samenvatting

In 2025 heeft Alex-Cares gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg door goed te luisteren naar cliënten, medewerkers en externe deskundigen. We hebben sterke punten behouden, zoals persoonlijke aandacht en betrokkenheid, en tegelijk gewerkt aan duidelijkere werkwijzen, betere communicatie en een sterkere organisatie.

Wij blijven ons inzetten om cliënten veilige, betrouwbare en persoonlijke zorg te bieden.





Hoofdkantoor Alex-Cares BV  
Vaart Zuidzijde 27  
8426 AD Appelscha

T: 085 016 09 60  
E: [info@alex-cares.nl](mailto:info@alex-cares.nl)

[www.alex-cares.nl](http://www.alex-cares.nl)