

# Publieksversie Kwaliteitsverslag 2026

## Transparantzorg

*Zeg wat je doet, en doe wat je zegt*



## Over Transparantzorg

Transparantzorg biedt ambulante begeleiding aan mensen met psychosociale, psychiatrische en maatschappelijke ondersteuningsvragen.

Vanuit een mensgerichte en herstelgerichte visie ondersteunen wij cliënten bij het vergroten van zelfredzaamheid, stabiliteit en kwaliteit van leven.

Binnen Transparantzorg staan betrokkenheid, gelijkwaardigheid, veiligheid en professionele samenwerking centraal. Wij werken vanuit de overtuiging dat iedere cliënt unieke behoeften en mogelijkheden heeft. Daarom leveren wij begeleiding op maat, waarbij eigen regie, vertrouwen en duurzame ondersteuning belangrijke uitgangspunten zijn.

Transparantzorg werkt conform de eisen van ISO 9001 en voldoet aan relevante wet- en regelgeving binnen het sociaal domein, waaronder de Wmo, Wlz en AVG.



## 10-jarig jubileum

Transparantzorg heeft vorig jaar het 10-jarig jubileum mogen vieren.

## Proeftuin Ussen & Ruwaard

Sinds juli 2024 is Transparantzorg partner van Proeftuin Ussen en Ruwaard van de gemeente Oss.



Bijna alle collega's van Transparantzorg zijn inmiddels geschoold in de Samenwerkwijze. Ons streven is dat eind 2026 alle medewerkers deze cursus succesvol hebben afgerond. Wij zijn ervan overtuigd dat de Samenwerkwijze niet alleen van grote waarde is binnen de proeftuinen, maar ook in alle wijken waarin wij werkzaam zijn en samenwerken met ketenpartners.

Aanvullend hierop heeft het volledige team van Transparantzorg in 2025 de cursus Netwerksamenwerking gevolgd. Hiermee versterken wij onze expertise in het actief betrekken van het netwerk rondom cliënten en het optimaal samenwerken met betrokken organisaties en professionals.

## Wandelingen en inloophmomenten

Transparantzorg organiseert maandelijks wandelingen en meerdere inloophmomenten per jaar voor cliënten. Deze activiteiten zijn gericht op ontmoeting, verbinding, ontspanning en het versterken van sociale contacten. Tijdens de wandelingen is er ruimte voor beweging, informele gesprekken en het opdoen van positieve ervaringen in een veilige en ontspannen setting. De wandelingen worden begeleid door een ervaren natuurgids.

De inloophmomenten vinden plaats in een laagdrempelige en gezellige sfeer, waarbij cliënten, naasten en andere geïnteresseerden welkom zijn voor een praatje, lotgenotencontact of ondersteuning bij vragen rondom psychische, psychosociale en maatschappelijke problematiek. Daarnaast organiseert Transparantzorg regelmatig thematische bijeenkomsten en activiteiten rondom feestdagen en sociale verbinding. Zo zijn er onder andere een gezellige kerstinloop, gezamenlijke carnavalsactiviteiten en andere ontmoetingsmomenten georganiseerd om cliënten extra ondersteuning, gezelligheid en verbondenheid te bieden.

Met deze activiteiten wil Transparantzorg niet alleen ondersteuning bieden binnen de individuele begeleiding, maar ook bijdragen aan het vergroten van sociale participatie, het verminderen van eenzaamheid en het versterken van het netwerk rondom cliënten. Via de website en Facebookpagina van Transparantzorg worden cliënten en betrokkenen op de hoogte gehouden van nieuwe activiteiten, wandelingen en bijeenkomsten.

## Lotgenotengroep trauma

Vanuit Transparantzorg wordt al meerdere jaren een lotgenotengroep voor mensen met trauma gerelateerde klachten begeleid door twee ambulant begeleiders. Deze groep is destijds ontstaan vanuit een hulpvraag van een cliënt en heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld tot een waardevolle en stabiele voorziening binnen het ondersteuningsaanbod van Transparantzorg.

De lotgenotengroep is nadrukkelijk geen behandelgroep, maar een veilige en ondersteunende omgeving waarin deelnemers ervaringen kunnen delen, herkenning kunnen vinden bij anderen en elkaar kunnen ondersteunen in het dagelijks omgaan met trauma en de gevolgen hiervan. Deelnemers geven aan veel steun, begrip en erkenning te ervaren binnen de groep, wat bijdraagt aan het verminderen van gevoelens van eenzaamheid en isolement.

Binnen de groep staan veiligheid, respect, vertrouwen en gelijkwaardigheid centraal. Om de veiligheid en continuïteit van de groep te waarborgen, vindt voorafgaand aan deelname altijd een screening plaats. Daarnaast wordt van deelnemers verwacht dat zij beschikken over enige mate van zelfreflectie en zich committeren aan regelmatige aanwezigheid.

Transparantzorg ziet de lotgenotengroep als een belangrijke aanvulling op de individuele begeleiding en als een waardevolle vorm van herstel ondersteunende zorg, waarbij ontmoeting, verbinding en erkenning centraal staan.

## Kwaliteitsbeleid en organisatie

Binnen Transparantzorg werken wij continu aan verbetering van kwaliteit en professionaliteit.

Onze belangrijkste kwaliteitsdoelstellingen zijn:

- Het bieden van veilige en verantwoorde begeleiding;
- Het vergroten van cliënttevredenheid en kwaliteit van leven;
- Het bevorderen van deskundigheid en duurzame inzetbaarheid van medewerkers;
- Het versterken van samenwerking met ketenpartners;
- Het continu verbeteren van processen via de PDCA-cyclus.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Transparantzorg bestaat uit:

- Vastgelegde processen en protocollen;
- Periodieke evaluaties en audits;
- Incidentmeldingen en risicoanalyses;
- Cliënt- en medewerkers-tevredenheidsonderzoeken;
- Structurele verbeteracties.

## Organisatie en verantwoordelijkheden

Binnen Transparantzorg zijn taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgelegd in procesbeschrijvingen en functieprofielen.

De directie is verantwoordelijk voor strategisch beleid, kwaliteitsbeleid, veiligheid, risicomanagement en continue verbetering.

De teamcoördinator ondersteunt medewerkers operationeel en bewaakt de kwaliteit van dossiers, caseload, werkprocessen en team functioneren.

Ambulant begeleiders voeren de begeleiding uit op basis van ondersteuningsplannen en werken nauw samen met cliënten en betrokken ketenpartners.

## Uitvoering van zorg en ondersteuning

Het primaire proces van Transparantzorg bestaat uit:

1. Aanmelding en intake;
2. Zorgovereenkomst;
3. Opstellen ondersteuningsplan;
4. Uitvoering van begeleiding;
5. Evaluatie en bijstelling;
6. Afsluiting van zorg.

Binnen zes weken na start van de begeleiding wordt een ondersteuningsplan opgesteld met

concrete doelen, risico-inventarisatie en evaluatiemomenten.

De begeleiding richt zich onder andere op:

- Structuur en dag invulling;
- Administratie en financiën;
- Psychosociale ondersteuning;
- Sociale contacten;
- Zelfredzaamheid;
- Samenwerking met andere hulpverleners.

Alle begeleiding wordt vastgelegd in het cliëntdossier en periodiek geëvalueerd.

## **Medewerkers-tevredenheidsonderzoek 2026**

In januari 2026 heeft Transparantzorg een medewerkers-tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Van de 12 medewerkers hebben 11 collega's de enquête ingevuld, wat neerkomt op een hoge respons van 92%. Hierdoor geven de resultaten een betrouwbaar en representatief beeld van de ervaren medewerkerstevredenheid binnen de organisatie.

De uitkomsten laten zien dat medewerkers Transparantzorg ervaren als een betrokken, veilige en mensgerichte organisatie met een sterke collegiale samenwerking en toegankelijk leiderschap. De algemene tevredenheid over het werken bij Transparantzorg is hoog. Medewerkers waarderen met name de prettige samenwerking binnen het team, de onderlinge ondersteuning, de autonomie in het werk en het vertrouwen dat zij krijgen vanuit de organisatie. De samenwerking tussen collega's wordt unaniem positief beoordeeld en medewerkers geven aan zich gewaardeerd en verbonden te voelen met de organisatie.

Ook de inhoud van het werk wordt zeer positief ervaren. Medewerkers geven aan dat zij weten wat er van hen verwacht wordt, voldoende ruimte ervaren om zelfstandig te werken en plezier en zingeving halen uit hun werkzaamheden. Daarnaast voelen medewerkers zich overwegend veilig tijdens het uitvoeren van hun werk en weten zij hoe zij kunnen bijdragen aan een veilige werkomgeving.

Het onderzoek laat daarnaast enkele belangrijke aandachtspunten zien. Met name werkdruk, werk-privébalans en interne communicatie worden genoemd als onderwerpen die blijvende aandacht vragen. Hoewel medewerkers overwegend tevreden zijn over de communicatie binnen de organisatie, geeft een deel aan behoefte te hebben aan meer duidelijkheid, tijdige informatievoorziening en betrokkenheid bij besluitvorming. Ook geven enkele medewerkers aan vaker behoefte te hebben aan gerichte feedback en ondersteuning.

Positief is dat het merendeel van de medewerkers aangeeft zich de komende jaren aan Transparantzorg verbonden te voelen. Dit bevestigt dat medewerkers de organisatie ervaren als een prettige en professionele werkomgeving met ruimte voor ontwikkeling en samenwerking.

De resultaten van het medewerkers-tevredenheidsonderzoek worden meegenomen binnen het kwaliteitsbeleid en vormen input voor verdere verbetering van communicatie, werkdrukbeleving, veiligheid en ontwikkelmogelijkheden binnen Transparantzorg.

## **Cliënttevredenheidsonderzoek 2026**

In januari 2026 heeft Transparantzorg een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarbij 54 ingevulde enquêtes zijn ontvangen. De resultaten laten zien dat cliënten over het algemeen zeer tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die zij ontvangen vanuit Transparantzorg. De respondenten zijn via verschillende routes bij Transparantzorg terechtgekomen, waaronder zorginstanties, gemeenten, huisartsen en persoonlijke contacten. Een groot deel van de cliënten ontvangt al meerdere jaren begeleiding, wat wijst op langdurige betrokkenheid en vertrouwen in de organisatie.

De tevredenheid over de begeleiding en deskundigheid van medewerkers is bijzonder hoog. Alle cliënten geven aan tevreden te zijn over de werkwijze van de begeleiders, de kennis over hun problematiek en de ondersteuning bij zorgvragen. Ook voelen cliënten zich gehoord, serieus genomen en gelijkwaardig benaderd tijdens gesprekken en begeleidingstrajecten. De meeste cliënten beoordelen de communicatie, betrokkenheid en ondersteuning van medewerkers als goed tot uitstekend.

Daarnaast wordt de begeleiding als passend en persoonlijk ervaren. Cliënten geven aan dat de ondersteuning aansluit bij hun hulpvraag, dat medewerkers actief luisteren naar wensen en behoeften en dat afspraken goed worden nagekomen. De omgang met cliënten en de deskundigheid van medewerkers worden door vrijwel alle respondenten zeer positief beoordeeld.

Uit het onderzoek blijkt tevens dat de begeleiding bijdraagt aan de zelfredzaamheid, kwaliteit van leven en het ondernemen van activiteiten. Veel cliënten ervaren dat zij dankzij de ondersteuning beter in staat zijn om dagelijkse zaken op te pakken en meer grip op hun leven te krijgen. Tegelijkertijd laten de resultaten zien dat onderwerpen zoals sociale contacten, netwerk en algemene levenskwaliteit blijvende aandacht vragen. Dit sluit aan bij de complexe problematiek en kwetsbaarheid van de doelgroep waarmee Transparantzorg werkt.

Een belangrijk aandachtspunt blijft de afstemming met andere zorgaanbieders. Hoewel het merendeel van de cliënten hierover tevreden is, wordt aangegeven dat samenwerking met externe partijen, zoals de GGZ, soms complex kan verlopen. Transparantzorg blijft daarom investeren in samenwerking met ketenpartners en netwerkgericht werken.

Positief is dat vrijwel alle cliënten Transparantzorg zouden aanbevelen aan anderen die vergelijkbare ondersteuning nodig hebben. Dit onderstreept het vertrouwen dat cliënten hebben in de kwaliteit, betrokkenheid en professionaliteit van de organisatie. Ook de open opmerkingen in het onderzoek waren unaniem positief van aard, waarbij cliënten vooral

waardering uitspraken voor de persoonlijke benadering, betrouwbaarheid en betrokkenheid van medewerkers.

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek worden meegenomen binnen het kwaliteitsbeleid van Transparantzorg en vormen input voor verdere verbetering van onder andere netwerkversterking, samenwerking met ketenpartners, bereikbaarheid en ondersteuning gericht op kwaliteit van leven en sociale participatie.

## **Vergelijking cliënttevredenheidsonderzoek 2023 – 2026**

De vergelijking tussen de cliënttevredenheidsonderzoeken van 2023 en 2026 laat zien dat Transparantzorg erin slaagt om de hoge kwaliteit van begeleiding en ondersteuning structureel te behouden en op meerdere onderdelen verder te versterken. De resultaten bevestigen dat cliënten de begeleiding ervaren als professioneel, betrokken en passend bij hun persoonlijke situatie en hulpvraag.

Net als in 2023 zijn cliënten in 2026 unaniem tevreden over de werkwijze van de begeleiders, hun deskundigheid en de ondersteuning bij zorgvragen. Hiermee blijft de kern van de begeleiding – deskundigheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid en bereikbaarheid – stabiel op hoog niveau.

Op het gebied van bejegening en communicatie is in 2026 een duidelijke positieve ontwikkeling zichtbaar. Cliënten geven vaker aan dat zij zich gehoord voelen, als gelijkwaardige worden benaderd en passende ondersteuning ontvangen die aansluit bij hun wensen en behoeften. Ook maatwerk, persoonlijke aandacht en het actief betrekken van cliënten bij de begeleiding worden in 2026 sterker gewaardeerd dan in 2023. Dit onderstreept de verdere ontwikkeling van relatiegericht en herstel ondersteunend werken binnen Transparantzorg.

Daarnaast laat de algemene tevredenheid over de zorg een positieve ontwikkeling zien. Waar in 2023 nog een klein deel van de cliënten slechts gedeeltelijk tevreden was over de ontvangen zorg, is in 2026 iedere cliënt minimaal tevreden over de begeleiding. Dit bevestigt dat cliënten Transparantzorg ervaren als een betrouwbare en ondersteunende organisatie die passende begeleiding biedt.

Ook op het gebied van kwaliteit van leven en sociaal netwerk is voorzichtig een positieve ontwikkeling zichtbaar. Hoewel deze onderwerpen, passend bij de doelgroep, aandachtspunten blijven, ervaren meer cliënten hun leven als positief en zijn minder cliënten ontevreden over hun algemene welzijn dan in 2023. Dit benadrukt het belang van blijvende inzet op netwerkversterking, sociale participatie en herstelgerichte ondersteuning. Activiteiten zoals wandelingen, inloopmomenten en lotgenotencontact dragen hier actief aan bij.

De samenwerking met andere zorgaanbieders wordt iets minder positief beoordeeld dan in 2023. Uit de toelichtingen blijkt echter dat dit voornamelijk samenhangt met complexe samenwerkingen binnen de GGZ of situaties waarin meerdere organisaties betrokken zijn.

Transparantzorg blijft daarom investeren in ketensamenwerking, de Samenwerkwijze en netwerkgericht werken om de afstemming rondom cliënten verder te optimaliseren.

Tot slot blijft de bereidheid om Transparantzorg aan te bevelen onverminderd hoog. Vrijwel alle cliënten geven aan de organisatie waarschijnlijk of zeker te zullen aanbevelen aan anderen die vergelijkbare ondersteuning nodig hebben. Dit bevestigt het vertrouwen van cliënten in de kwaliteit, professionaliteit en betrokkenheid van Transparantzorg.

Samenvattend laat de vergelijking tussen 2023 en 2026 zien dat Transparantzorg consistente en hoogwaardige zorg levert, waarbij positieve resultaten niet alleen behouden blijven, maar op meerdere onderdelen verder worden versterkt. Tegelijkertijd blijft de organisatie actief werken aan verdere verbetering op het gebied van kwaliteit van leven, sociale netwerken en samenwerking met ketenpartners.

## **Veiligheid, scholing en risicomanagement**

Transparantzorg werkt actief aan veilige en verantwoorde zorg.

Binnen de organisatie wordt gewerkt met:

- Risico-inventarisaties;
- Veilig Incident Melden (VIM);
- Meldcodes;
- Privacy- en veiligheidsbeleid;
- Interne audits en evaluaties.

Daarnaast investeert Transparantzorg in deskundigheidsbevordering via intervisie, casuïstiekbesprekingen en scholing op het gebied van veiligheid, communicatie en herstelgericht werken.

## **Verbeterdoelen 2026 – 2027**

Op basis van evaluaties, audits en tevredenheidsonderzoeken richt Transparantzorg zich de komende periode op:

- Verbetering van interne communicatie;
- Verminderen van werkdruk en versterken van duurzame inzetbaarheid;
- Versterken van veiligheid en nazorg bij incidenten;
- Verbeteren van samenwerking met ketenpartners;
- Versterken van sociale participatie en netwerkontwikkeling van cliënten.

## Conclusie

Transparantzorg kijkt terug op een positief jaar waarin kwaliteit, betrokkenheid en ontwikkeling centraal stonden.

Zowel cliënten als medewerkers beoordelen de organisatie positief. De resultaten laten zien dat Transparantzorg een veilige, professionele en mensgerichte organisatie is waarin samenwerking, vertrouwen en maatwerk centraal staan.

Door structureel te investeren in kwaliteit, deskundigheid en verbetering blijft Transparantzorg werken aan passende ondersteuning voor cliënten en een gezonde, professionele werkomgeving voor medewerkers.

**Transparantzorg B.V. – Publieksversie Kwaliteitsverslag 2026**