



Kwaliteits-rapport 2025

Makkelijke taal

dicht**er**bij

Dit verslag is voor jou.

Dichterbij maakt ieder jaar een kwaliteits-rapport.

In dit rapport lees je hoe het afgelopen jaar is gegaan.

Je leest:

- wat goed ging bij Dichterbij;
- wat beter kan;
- wat we gaan verbeteren.

We hebben de informatie verdeeld in drie hoofdstukken:

1. Algemene informatie over kwaliteit bij Dichterbij
2. Kwaliteit van zorg die jij krijgt.
3. Kwaliteit rondom medewerkers van Dichterbij

Soms staan er woorden die moeilijk zijn.

Begrijp je woorden of zinnen niet?

Vraag dan gerust iemand om samen met jou te lezen.

Belangrijkste verbeterpunten voor 2026

Heb je geen tijd of zin om alles te lezen?

Dan is dit het belangrijkste.

In 2026 wil Dichterbij vooral zorgen dat:

- alle ondersteuningsplannen goed in de computer staan;
- we minder fouten maken met medicijnen;
- we leren van dingen die misgaan;
- je zoveel mogelijk vaste begeleiders hebt;
- we goed naar jou luisteren;
- jij jezelf kunt zijn en mee kunt doen;
- begeleiders zich prettig voelen in hun werk.

Want als je begeleider zich fijn voelt,
kan hij of zij beter voor jou zorgen.

1. Algemene informatie over kwaliteit bij Dichterbij

De raad van bestuur

Dichterbij heeft een raad van bestuur.

Zij zorgen ervoor dat alles goed en veilig gaat.

In 2025 hebben medewerkers hard gewerkt om jou goede zorg te geven.

Meestal ging dat goed.

Soms ging er iets mis.

Daar leren we van.

Elk jaar proberen we het een beetje beter te doen.

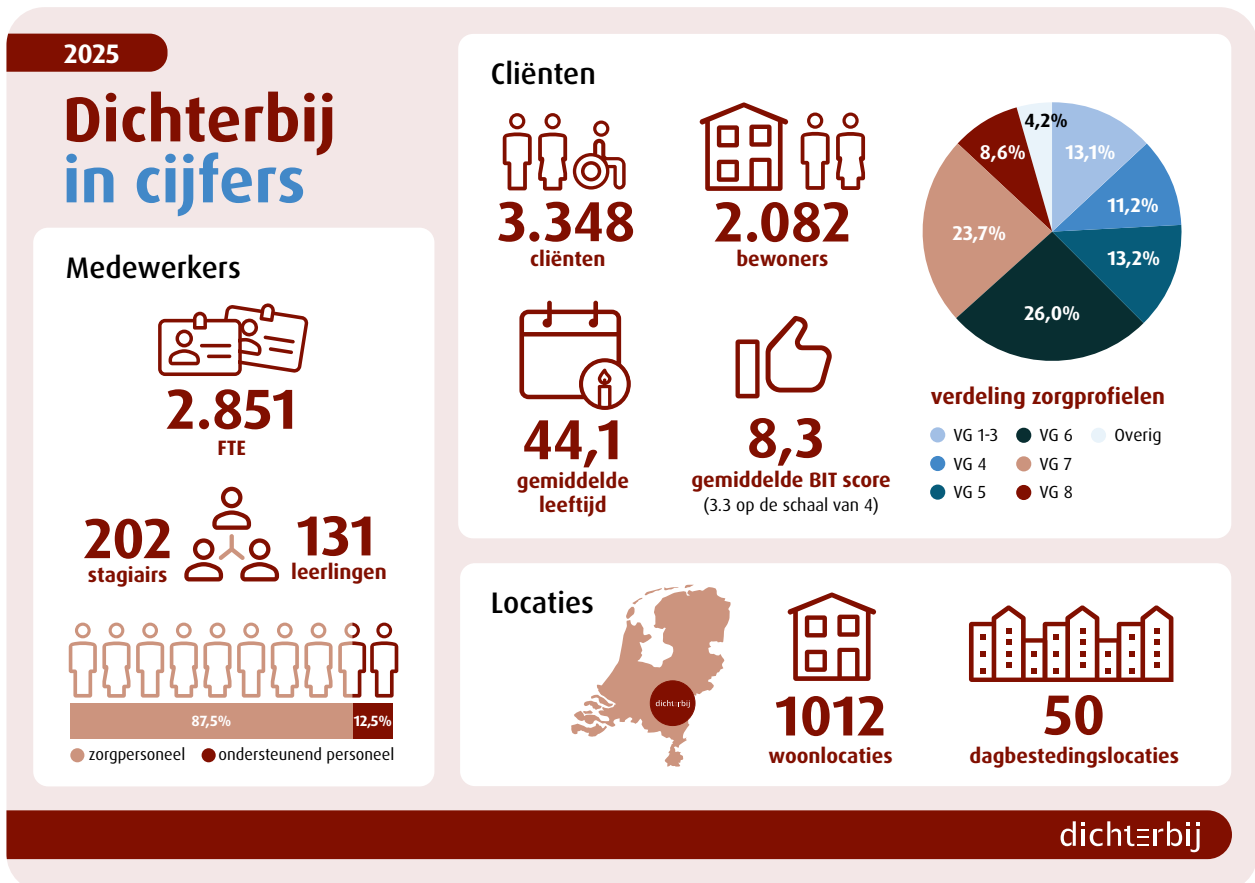
Dichterbij in cijfers (2025)

- 1.012 woningen waar cliënten wonen.
- 50 locaties voor dagbesteding.
- 3.348 cliënten in totaal.
 - 2.082 cliënten wonen bij Dichterbij.
- Gemiddelde leeftijd cliënten: 44 jaar.
- Cliënten geven de zorg een 8,3.

Bij Dichterbij werkten 2.851 medewerkers:

- 87,5% werkt in de zorg (zoals begeleiders).
- De rest werkt ondersteunend (zoals kantoor of onderhoud).

In het plaatje hieronder zie je de cijfers terug.
Vind je dat lastig?
Vraag iemand om het samen met jou te bekijken.



Wat is kwaliteit?

Kwaliteit betekent: goede zorg.

Bij Dichterbij vinden we zorg goed als:

- jij de hulp krijgt die je nodig hebt;
- jij je veilig en prettig voelt;
- jij mag meebeslissen over jouw leven;
- jij tevreden bent over de zorg.

Goede zorg is voor iedereen anders.

Daarom kijken begeleiders steeds: wat past bij jou?

Jouw gegevens zijn van jou

Dichterbij gebruikt gegevens om goed voor jou te zorgen.

Deze gegevens zijn privé en van jou.

Er is een wet die zegt:

- wie jouw gegevens mag zien;
- hoe Dichterbij hiermee om moet gaan.

Elk jaar controleren we of dat goed gaat.

Wat beter kan, pakken we aan.

In 2026 letten we extra op:

- wie jouw gegevens kan zien;
- hoe begeleiders jouw gegevens nog beter kunnen beschermen.

2. Kwaliteit van zorg die jij krijgt

Jouw ondersteuningsplan

Iedere cliënt heeft een ondersteuningsplan.

Daarin staat:

- welke zorg jij krijgt;
- wat jij belangrijk vindt;
- wat jij zelf kunt.

In 2025 is Dichterbij gestart met een nieuw computer-systeem.

Hierin staan de ondersteuningsplannen.

Dat was even wennen.

Nog niet alle plannen stonden er in 2025 in.

In 2026 gaan we hiermee verder.

Want een goed plan in de computer helpt begeleiders om jou beter te ondersteunen.

Je kunt jouw plan zelf bekijken via Caren.

Dat is een veilige online plek voor jou (en soms je vertegenwoordiger).

Een fijne dag

Dichterbij vindt het belangrijk dat jij een fijne dag hebt.

Een dag die bij jou past.

Dat betekent dat jij:

- iets doet wat je leuk vindt;
- werkt of naar dagbesteding gaat;
- tijd hebt om te ontspannen;
- zelf keuzes kunt maken.

Je begeleiders praten met jou over wat jij wilt.
Ze kijken niet alleen naar de hulp,
maar ook naar wat jij kunt en graag doet.
Ook op moeilijke dagen staan ze voor je klaar.

Medicijnen

Soms ben je ziek en heb je medicijnen nodig.

Begeleiders schrijven in de computer op:

- wanneer je medicijnen krijgt;
- hoeveel medicijnen je krijgt.

In 2025 ging dit beter dan in 2024.

Daar zijn we erg blij mee.

Hygiëne

Als iemand ziek is, willen we voorkomen dat anderen ook ziek worden.

Daarom letten we goed op:

- handen wassen;
- schoonmaken.

In 2025 was er een speciale groep die hier extra op lette.

Zo willen we zorgen dat minder mensen ziek worden.

Zorg en technologie

Soms gebruiken begeleiders hulpmiddelen,
zoals een computer of een app.

Een voorbeeld is Mijn Eigen Plan.

Dit is een digitaal bord en een app op de mobiele telefoon.

Daarmee kun je:

- zien wie er werkt;
- zien wat je eet;
- je afspraken bekijken;
- werken aan jouw doelen.

Veel cliënten vinden dit fijn.

Het geeft overzicht en helpt om dingen zelf te doen.

Er blijven altijd begeleiders.

De hulpmiddelen zijn ter ondersteuning.

Als er iets misgaat

Soms gaat er iets mis, bijvoorbeeld:

- iemand valt;
- medicijnen gaan niet goed;
- er is ruzie.

Dit noemen we incidenten.

Begeleiders melden dit via de computer.

Zo kan Dichterbij ervan leren.

In 2025 waren er minder incidenten dan in 2024.

In 2026 letten we extra op:

- vallen;
- veilig omgaan met medicijnen.

On-vrijwillige zorg

Soms krijg je zorg die je niet fijn vindt.

Maar die wel nodig is voor je veiligheid.

Dat heet on-vrijwillige zorg.

Dichterbij gebruikt dit alleen als het echt niet anders kan.

Dit bespreken we altijd:

- met jou;
- met je familie;
- met andere medewerkers.

Het doel is altijd: zo snel mogelijk minder of geen on-vrijwillige zorg.

Vertrouwens-persoon en klachten

Ben je blij met de zorg? Dat horen we graag.

Ben je niet tevreden? Dan kun je praten met:

- je begeleider;
- een vertrouwens-persoon.

Een vertrouwenspersoon luistert naar jou en helpt zoeken naar een oplossing.

Meestal lukt dat goed.

In 2025 waren er minder klachten dan in 2024.

Wil jij contact met een vertrouwens-persoon?
Scan dan de QR-code voor het telefoonnummer.
Klachten en vertrouwenspersonen - Dichterbij



www.dichterbij.nl/contact/klachten-en-vertrouwenspersonen

Tevreden over Dichterbij

Elk jaar vul je samen met je begeleider een vragen-lijst in. Daarin vertel je hoe je je leven bij Dichterbij vindt.

In 2025 gaven veel cliënten aan dat ze:

- zich veilig voelen;
- mogen meebeslissen;
- begeleiders hebben die hen goed kennen;
- met respect worden behandeld.

Er waren ook verbeterpunten:

- huisregels zijn soms onduidelijk;
- brandveiligheid kan beter;
- nieuwe begeleiders kennen je nog niet altijd goed.

Daarom zijn er nieuwe afspraken gemaakt en kunnen begeleiders in 2026 extra scholing volgen.

Jouw mening telt

Dichterbij wil blijven verbeteren.

Daarom denken cliënten mee.

Sommige cliënten zijn ervaringsdeskundigen.

Zij volgden in 2025 cursussen met een coach.

In 2026 vragen we hen nog vaker om mee te denken.

Ook cliëntenraden blijven hierbij belangrijk.

3. Kwaliteit rondom de medewerkers

Van elkaar leren

Bij Dichterbij werken veel mensen.
Ze hebben goede ideeën.

We:

- delen ideeën;
- schrijven op wat beter kan;
- kijken later of het is gelukt.

Soms kijkt iemand een dag mee op de groep.

Blijven leren

Medewerkers blijven hun hele leven leren.

Ze kunnen opleidingen volgen:

- buiten Dichterbij;
- of bij Dichterbij zelf.

Tevreden en gezonde medewerkers

Medewerkers geven via een app aan hoe ze zich voelen.

In 2026 willen we dat meer medewerkers dit doen.

Zijn medewerkers gezond en tevreden?

Dan kunnen ze beter voor jou zorgen.

In 2025 waren iets meer medewerkers ziek dan in 2024.

Daar blijven we aandacht voor houden.

Nieuwe medewerkers en vaste gezichten

Dichterbij zoekt nieuwe medewerkers.

In 2026 begeleiden we nieuwe collega's extra goed.

We willen ook dat jij zoveel mogelijk vaste begeleiders hebt.

Daarom werken we aan:

- vaste contracten;
- prettige roosters.

Dichterbij

Zwerfheide 2
6591 RC Gennep

T 088 - 754 00 00
E info@dichterbij.nl

www.dichterbij.nl

dicht**er**bij