



Kwaliteitsverslag 2025

Buro Andersom Zorg B.V.



BURO ANDERSOM

info@buro-andersom.nl

(085) 130 36 73

www.buro-andersom.nl

Blauwwater 3, 5951 DB, Belfeld

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Inleiding	2
1.1 Wie zijn we?	2
1.2 Onze visie	2
1.3 Korte terugblik.....	3
2. Kwaliteitsthema's	4
2.1 Herstelondersteunende zorg.....	4
2.2 Leren en ontwikkelen.....	4
2.3 Innovaties	5
2.4 Duurzaamheid.....	5
3. Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz: de pijlers	6
3.1 Pijler 1: Cliënten	6
Algemeen beeld.....	6
Terugblik afgelopen jaar	7
Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren	7
3.2 Pijler 2: Naasten	7
Algemeen beeld.....	7
Terugblik afgelopen jaar	8
Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren	8
3.3 Pijler 3: Professional	8
Algemeen beeld.....	8
Terugblik afgelopen jaar	9
Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren	10
3.4 Pijler 4: Samenleving	10
Algemeen beeld.....	10
Terugblik afgelopen jaar	10
Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren	11
3.5 Pijler 5: Samenwerken	11
Algemeen beeld.....	11
Terugblik afgelopen jaar	11
Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren	11

1. Inleiding

Het kwaliteitsverslag van Buro Andersom over het verslagjaar 2025 geeft een samenhangend beeld van onze inzet en behaalde resultaten binnen de Wet langdurige zorg (Wlz). Transparantie, verantwoording en continue verbetering vormen daarbij de leidende principes. In dit document beschrijven wij de kwaliteitsthema's en kwaliteitspijlars. Dit verslag laat zien waar onze organisatie staat in de implementatie van het Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz en hoe dit kader in de praktijk wordt vormgegeven.

1.1 Wie zijn we?

Buro Andersom biedt begeleiding en ondersteuning aan mensen met een persoonlijke en vaak complexe vraag om hulp. Wij helpen deze mensen weer op weg, door te zoeken naar een geschikte woonplek, te bouwen aan een stevig netwerk, te leren omgaan met verslaving en orde aan te brengen in de financiële situatie. Sinds de oprichting in 2009 is Buro Andersom uitgegroeid tot een professionele en gevestigde zorgaanbieder in Noord- en Midden-Limburg. Wij zijn een kleinschalige en daadkrachtige organisatie waarin korte lijnen en flexibiliteit de boventoon voeren. Wij beschikken over contracten voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Wlz. Dit maakt dat wij integrale ondersteuning kunnen bieden, ongeacht de indicatie van de cliënt of financieringsvorm. Het fundament van onze organisatie bestaat uit krachtige, zelforganiserende teams van bevlogen professionals. Deze teams worden ondersteund door een betrokken backoffice en een inspirerend, meewerkend bestuur. Buro Andersom werkt met een toezichthoudend orgaan (Raad van Toezicht) en een cliëntenraad.

Wlz

Voor de Wlz biedt Buro Andersom ondersteuning die volledig is afgestemd op de behoeften van de cliënten. Wlz-zorgtrajecten bestaan momenteel uit ambulante begeleiding en wonen. De trajectbegeleiders passen zich aan naar de indicatie en behoeften van de cliënt om de juiste zorg te kunnen geven en aan te passen waar nodig. De zorg wordt geleverd vanuit de eigen verblijfplaats van de cliënt. Hier wordt ingestoken op de begeleiding om de algehele levenskwaliteit te verbeteren en daarnaast gericht op het stabiliseren van de zelfredzaamheid afhankelijk van de situatie.

1.2 Onze visie

Bij Buro Andersom geloven we in begeleiding die aansluit bij de individuele behoeften van cliënten en die gericht is op continuïteit, stabiliteit en maatwerk. Deze uitgangspunten vormen de kern van ons werk en gelden voor alle vormen van zorg die wij aanbieden, inclusief de Wlz.

Onze aanpak en identiteit veranderen niet wanneer de financieringsvorm van een cliënt wijzigt. Of het nu gaat om Wmo of Wlz, wij werken altijd vanuit gelijkwaardigheid en met aandacht voor de mens achter de hulpvraag. Daarmee hanteren wij voor de Wlz dezelfde visie als voor onze andere zorgvormen. Wij zien en erkennen altijd de mens, ongeacht de context waarin de hulpvraag ontstaat.

Kernwaarden

De volgende kernwaarden zijn essentieel in de werkwijze van Buro Andersom:

Respect

Respect vormt de basis van onze werkwijze. Voor de mens, maar ook voor de normen en waarden die gelden in de Nederlandse samenleving. In het hebben van respect verwachten wij wederkerigheid. Wij behandelen mensen met respect en fatsoen, en verwachten dit ook terug.

Betrokken

Buro Andersom is betrokken bij de doelgroep, de maatschappij, samenwerkingspartners en de medewerkers. Deze betrokkenheid wordt ook terugverwacht. Buro Andersom staat voor het werk

dat ze uitvoeren en de plek in de maatschappij die ze innemen. Ze voelen zich verantwoordelijk voor de collega's en de doelgroep.

Mensgericht

Het startpunt van waaruit wij werken is de vraag van de cliënt. Eigen mogelijkheden, kansen en beperkingen staan centraal en zijn maatgevend voor een traject. We zien de kandidaat in zijn eigen omgeving, komen op zijn terrein en beschouwen daar dan ook de mogelijkheden. Samen met de cliënt steken we de handen uit de mouwen en gaan we van meet af aan praktisch aan de slag. Buro Andersom is mensgericht door empathisch en met de juiste aandacht uit te treden naar de doelgroep en de medewerkers.

No-nonsense

Onze aanpak wordt gekenmerkt door een no-nonsense mentaliteit. Deze uit zich vooral in duidelijkheid en transparantie. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. We pakken door en laten niet los. Hoe uitzichtloos de situatie ook is. Door met humor, creativiteit en doorzettingsvermogen door te gaan daar waar anderen stoppen.

Samenwerken

Buro Andersom maakt gebruik van de samenwerking met verschillende ketenpartners. Daarnaast zijn er samenwerkingsverbanden opgezet. Samen ergens voor staan en gaan wordt doorleefd in de gehele organisatie. Ook binnen de teams staat samenwerken voorop. Door elkaar te helpen, eerlijke feedback te geven en elke dag weer werken aan betere toekomst voor een ander.

1.3 Korte terugblik

In 2025 (peildatum 31-12-2025) heeft Buro Andersom 10 Wlz-cliënten in zorg gehad, dit ten opzichte van de 9 Wlz-cliënten in 2024. Op 31-12-2025 zijn er nog 8 Wlz-cliënten in zorg. De uitstroom van 2 cliënten betreft de overgang naar een andere aanbieder.

Aantal Wlz-cliënten in 2025:

	Cliënten		
	Wlz	Begeleiding	Wonen
Midden-Limburg	6	4	2
Noord-Limburg	4	4	0
Totaal	10	8	2

Ook in 2025 heeft onze organisatie weer mooie successen geboekt, die ook betrekking hebben op de Wlz. Bij Buro Andersom staat kwaliteit van zorg altijd hoog in het vaandel. Eén van de mooiste successen van 2025 is dat over het afgelopen jaar de zorg en kwaliteit is geleverd aan alle cliënten zoals we deze als organisatie willen leveren. Dit wordt bevestigd door de uitkomsten van ons jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek. Buro Andersom scoort een 8,1 gemiddeld voor de totale begeleiding. Daarnaast is onze organisatie het afgelopen jaar tot de conclusie gekomen dat Wlz passend is binnen de visie van Buro Andersom. Die visie van Buro Andersom gaat uit van de individuele behoeften van de cliënt. Het dicht bij de eigen integriteit blijven zien wij dan ook als een succes binnen de organisatie.

Buro Andersom heeft het afgelopen jaar ingezet op de implementatie van het Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz. De 5 pijlers van het kwaliteitskader hebben grotendeels een plek gekregen binnen de organisatie.

2. Kwaliteitsthema's

Buro Andersom hecht groot belang aan kwaliteit van zorg en sluit zich aan bij de visie op kwaliteit vanuit het kwaliteitskader woonzorg in de langdurige ggz:

“Voor goede woonzorg is het perspectief van de cliënt het vertrekpunt. Het gaat om het ondersteunen van cliënten in hun mogelijkheden, behoeften en wensen. De woonzorg in de langdurige ggz is herstelondersteunend op een multidimensionale manier en biedt ondersteuning om een zo volwaardig mogelijk leven te hebben en eruit te halen wat erin zit. Voordat de cliënt een indicatie GGZ-Wlz krijgt, heeft iemand al een hele reis in behandeling, begeleiding en ondersteuning achter de rug met vallen en opstaan. De doelen voor een cliënt zijn gericht op participatie en inclusie in de samenleving en op wat er wel kan. Ze richten zich op het leven naast of zelfs voorbij de diagnose. De doelen gaan ook over de verbinding met de rol van de omgeving en wat er voor de naasten en in de samenleving nodig is. Om goede woonzorg te kunnen bieden zijn kundige en vaardige professionals nodig, die goed samenwerken. De organisatie biedt daarbij de juiste randvoorwaarden en samenwerkingen en ondersteunt de professionals om te leren en te ontwikkelen op zowel persoonlijk vlak als in teamverband binnen en tussen organisaties.”

Het kwaliteitskader beschrijft 5 pijlers die invulling geven aan de eerder omschreven visie. Hierna beschrijven we hoe Buro Andersom invulling geeft aan pijleroverstijgende thema's. In hoofdstuk 3 beschrijven we de kwaliteitspijlers die aan bod komen. Daar is terug te lezen hoe Buro Andersom invulling geeft aan de eisen uit de pijlers en waar nog ruimte voor verbetering bestaat met een algemeen beeld per pijler, een terugblik op 2025 en een vooruitblik naar 2026.

2.1 Herstelondersteunende zorg

De cliënt heeft de regie: Het handelen van alle medewerkers van Buro Andersom is gericht op het behoud, het herstel en versterken van het sociale netwerk en de veerkracht van de cliënt. De medewerker ondersteunt en sluit aan bij de leefwereld van de cliënt, in taalgebruik, denkniveau, cultuur en tempo en houdt rekening met de levensfase en eigen kracht van een cliënt.

“Mensen weer op weg helpen in het leven en hen zingeving bieden is waarvoor Buro Andersom zich inspant.

We hechten grote waarde aan de eigen mogelijkheden van eenieder. Wij ondersteunen en stimuleren deze mogelijkheden en helpen mensen vanuit hun eigen kracht (weer) zelfredzaam te zijn. Motivatie is hierbij maatgevend, waarbij de cliënt zelf verantwoordelijk blijft voor het slagen van zijn of haar traject”.

(Missie Buro Andersom, 2025)



2.2 Leren en ontwikkelen

Door structureel te investeren in leren, reflectie, coaching en samenwerking draagt Buro Andersom actief bij aan alle zes dimensies van Positieve Gezondheid¹. Zo ontstaat een werkomgeving waarin medewerkers zich competent, betrokken en vitaal kunnen ontwikkelen — en waarin ook de volgende generatie sociaal werkers wordt meegenomen in deze brede kijk op gezondheid en groei. Om de kwaliteit te monitoren en borgen wordt twee keer per jaar een audit

¹ <https://www.iph.nl/positieve-gezondheid/wat-is-het/>

uitgevoerd. Eenmaal per jaar door een externe auditor (in het kader van onze ISO9001:2015-certificering) en eenmaal per jaar door een interne auditor. Ieder kwartaal komen in het kwaliteitsoverleg kwaliteitscijfers rondom onder andere klachten, incidenten en de meldcode ter sprake en indien nodig leiden die tot verbeteringen. Medewerkers zijn bekend met het doen van meldingen. Hiervoor is een procedure en een praatplaat beschikbaar, die aangeeft wanneer en waar te melden. Ook worden verbetervoorstellen vanuit medewerkers aangenomen, die zij laagdrempelig (en desgewenst anoniem) kunnen melden, zodat verbetering kan worden aangebracht. Tot slot is in 2026 voorzien in een professionaliseringslag door het aanstellen van een full-time Kwaliteitsmedewerker.

2.3 Innovaties

Buro Andersom stelt zich tot doel om een bijdrage te leveren aan zorgvernieuwing en zorgverbetering. De organisatie doet dit door innovatieve ontwikkelingen nauwlettend te volgen en innovaties waar mogelijk en wenselijk toe te passen in de eigen praktijk. Het aanpassen van de bestaande dienstverlening wordt op een gestructureerde manier aangepakt en geregistreerd. Hiervoor maken we gebruik van ons kwaliteitssysteem. Geplande verbeteringen of vernieuwingen in dienstverlening krijgen een plaats in het kwaliteitsjaarplan. Via meldingen hebben we nog de mogelijkheid om ongeplande verbeteringen of vernieuwingen in het kwaliteitsjaarplan op te nemen. Voor de uitvoering van zowel geplande als ongeplande acties maken we gebruik van de Plan-Do-Check-Act cyclus (PDCA). Gedurende een vooraf afgesproken tijd vindt een proef plaats volgens de wijzigingen en worden nieuwe ervaringsgegevens verzameld. Na de proefperiode wordt door de intern eindverantwoordelijke geëvalueerd in hoeverre de doorgevoerde wijzigingen leiden tot het gewenste resultaat. Bij een positieve uitkomst van de evaluatie worden de aanpassingen en/of verbeteringen in de dienstverlening of werkprocessen definitief gemaakt. Tenslotte worden de gewenste wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem doorgevoerd.

Buro Andersom vindt het belangrijk om maatwerk te bieden in verschillende huisvestingsmogelijkheden. De organisatie streeft er naar om, door middel van op- en afschalen binnen de woonladder, oplossingen te creëren voor inwoners met zeer complexe problematiek. Hierdoor is er ook een eigen woonprogramma ontwikkeld.

2.4 Duurzaamheid

Buro Andersom spant zich uiteraard ook in om aantoonbaar bij te dragen aan duurzaamheid:

1. CO₂-uitstoot terugdringen met 49% in 2030 (volgens doelstelling Klimaatakkoord)
Het vervangen van het vervuilend diesel wagenpark en het plaatsen van een laadpaal voor elektrische auto's.
2. Circulair en maatschappelijk verantwoord inkopen
Het centraal en lokaal inkopen van artikelen.
3. Minder medicijnresten in het drinkwater
Het medicatiebeleid aanscherpen om hier aan te voldoen.
4. Gezonde werk- en leefomgeving voor zorgpersoneel en patiënten
Het inrichten van de fitnessruimte voor cliënten en medewerkers.

3. Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz: de pijlers

Het Kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz vormt een integraal raamwerk waarin de kwaliteitsverbeteringen van de afgelopen jaren zijn gebundeld. Het schept duidelijkheid en zorgt voor consistentie binnen het werkveld, zowel voor zorgaanbieders en professionals als voor cliënten en hun naasten. Dankzij de invoering van het Kwaliteitskader weten cliënten wat zij mogen verwachten en krijgen zorgorganisaties een heldere richtlijn voor herstelondersteunende en passende zorg. De ontwikkeling, praktische toepassing en implementatie van het Kwaliteitskader is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen binnen de Wlz.

Dit kwaliteitsverslag beschrijft per pijler het algemene beeld, de behaalde resultaten (terugblik) en de doelen en ontwikkelpunten (voorblik). Uiteraard blijft kwaliteit van zorg een belangrijk onderwerp voor Buro Andersom en zal hier voortdurend aan worden gewerkt.

3.1 Pijler 1: Cliënten

Algemeen beeld

“In ons werk kijken we verder dan de verslaving of de diagnose die iemand heeft gekregen. We kunnen ze niet genezen, maar begeleiden ze op de weg die het meest passend is. Soms betekent dat ook dat we duidelijke grenzen stellen of streng toespreken. Samen met ons team en onze ketenpartners werk ik eraan om orde en veiligheid terug te brengen, zodat er ruimte kan ontstaan voor herstel en vertrouwen.”
(Trajectbegeleider Buro Andersom, 2025)



Pijler 1 richt zich op kwaliteitsaspecten die bijdragen aan woonzorg en dus een evenwichtige combinatie van herstelondersteunende en passende zorg. Voor organisaties betekent dit dat zij investeren in maatwerk en aandacht voor de individuele cliënt, terwijl veiligheid voor de cliënt, de betrokken medewerkers en de samenleving altijd het fundament vormt. Deze twee elementen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden: goede persoonsgerichte zorg kan alleen bestaan binnen een veilig kader, en veiligheid krijgt betekenis wanneer deze wordt afgestemd op de persoon achter de cliënt.

De basis van ons werk ligt bij de mens. We zorgen voor nabijheid en leggen prioriteit bij outreachend werken. Buro Andersom kijkt naar de persoon achter het probleem en probeert samen met de ketenpartners haalbare oplossingen aan te bieden. Zo kunnen we de ondersteuning bieden die succesvol is voor de cliënt. Wij weten de kennis en expertise van onze partners te vinden en zij weten wat wij aan kennis en expertise in huis hebben. Onze begeleiders hanteren deze persoonsgerichte aanpak waarin we maatwerk toepassen. Het ondersteuningstraject leggen we vast in een ondersteuningsplan (woonzorgplan), dat we samen met de cliënt opstellen. Zo ontstaat een plan dat aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

Gedurende de begeleiding leggen we alle relevante informatie over een cliënt vast in een digitaal cliëntendossier. Op die manier is in één systeem informatie over een cliënt beschikbaar voor zowel cliënt als collega's. Deze digitale omgeving voldoet aan de juiste certificeringen. Jaarlijks vindt er een externe toetsing plaats waarbij ook aandacht is voor informatiebeveiliging en privacy.

Op de website heeft Buro Andersom haar klachtenreglement gepubliceerd. Deze voldoet aan alle vereiste wet- en regelgeving (Wkkgz). Hiervoor is Buro Andersom aangesloten bij het landelijke

Klachtenportaal Zorg. Het klachtenreglement wordt proactief gecommuniceerd richting de cliënten. Dit gebeurt onder meer bij de intakegesprekken. Wanneer een cliënt niet tevreden is over de gang van zaken binnen Buro Andersom, kan deze de klacht kenbaar maken door dit bespreekbaar te maken bij de persoon die volgens de cliënt de klacht heeft veroorzaakt. Volgens de kwaliteitsjaarplanning worden klachten periodiek grondig geanalyseerd en opgevolgd. In 2025 zijn er geen officiële klachten ingediend, die zijn uitgemond in gesprekken.

Buro Andersom heeft de medezeggenschap van cliënten versterkt met een cliëntenraad. Hiervoor is gekozen met het oog op de groei en ontwikkeling van de organisatie en de uitbreiding van het dienstenaanbod. In de vergaderingen van de cliëntenraad zijn belangrijke beleidsontwikkelingen, zoals uiteengezet in dit verslag, besproken door de vertegenwoordigers van het cliëntperspectief. De uitkomsten van dit overleg zijn vastgelegd en door het bestuur van Buro Andersom meegenomen in de beleidsbepaling en -uitvoering.

Terugblik afgelopen jaar

Het hulpaanbod van Buro Andersom is gericht op volwassenen, die passende ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo of Wlz. Ongeacht de financieringsvorm kent elk ondersteuningstraject een vergelijkbaar verloop. Na een eerste kennismaking met de cliënt worden de hulpvraag, de behoeften en de drijfveren geïdentificeerd, die als vertrekpunt voor de ondersteuning dienen. Vervolgens stippelen we een ondersteuningstraject uit. In dit traject staan het opbouwen van een vertrouwensrelatie en het bieden van veiligheid centraal, als basis voor het reduceren van gedragsproblemen en het bevorderen van zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Elk ondersteuningstraject wordt periodiek geëvalueerd, waarna mogelijke bijstellingen kunnen worden gedaan. De eindevaluatie van het ondersteuningstraject kan resulteren in een afronding of mogelijke verlenging van het traject, in samenspraak met de cliënt, diens netwerk en de indicatieverstrekker.

Buro Andersom biedt ondersteuning via Wlz-zorg die volledig is afgestemd op de behoefte van de cliënt. De trajectbegeleiders passen zich aan naar de indicatie en behoeften van de cliënt om de juiste zorg te kunnen geven en aan te passen waar nodig. De zorg wordt geleverd vanuit een eigen verblijfplaats. Hier wordt ingestoken op de begeleiding om de algehele levenskwaliteit te verbeteren en daarnaast gericht op het stabiliseren van de zelfredzaamheid afhankelijk van de situatie. Aanvullend is er voor cliënten de mogelijkheid om deel te nemen aan dagbesteding. Dagbesteding is bedoeld om structuur te bieden en te zorgen voor een zinvolle invulling van de dag. Het gaat hierbij om structurele activiteiten onder professionele begeleiding.

Ongeacht de financieringsvorm besteedt Buro Andersom aandacht aan sociale activiteiten voor cliënten. Om cliënten te stimuleren om sociaal actief te zijn, organiseert Buro Andersom gezamenlijke eetavonden. Als onderdeel hiervan worden gezamenlijk de inkopen gedaan, waarbij aandacht is voor gezonde voeding.

Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

In deze fase richt de organisatie zich op een zorgvuldige instroom en stabiele continuering van bestaande begeleiding. Daarnaast wordt ingezet op duidelijke communicatie met ketenpartners om overdrachten soepel te laten verlopen. Persoonsgerichte zorg blijft daarbij centraal staan, met aandacht voor eigen regie, toekomstperspectief en ondersteuning. De inzichten die tijdens dit proces worden opgedaan, worden benut om de kwaliteit van zorg binnen de overige dienstverlening verder te versterken.

3.2 Pijler 2: Naasten

Algemeen beeld

Als naasten ziet Buro Andersom het gehele netwerk rondom de cliënt. Een belangrijk onderdeel van onze persoonsgerichte zorg is het betrekken van het netwerk van de cliënt. Buro Andersom

erkent dat een steunend netwerk een cruciale ondersteunende factor kan zijn. Tegelijkertijd is het kenmerkend voor onze cliënten dat een dergelijk netwerk vaak ontbreekt, onvoldoende steun biedt of zelfs schadelijk is. De inzet van het netwerk is dan ook altijd maatwerk waarbij de afweging van de inzet afhankelijk is van de zorgvraag van de cliënt. Bij het in kaart brengen van het netwerk bieden we de cliënt inzicht in het eigen netwerk, waarbij het versterken of opbouwen van het netwerk een doel kan worden.

Terugblik afgelopen jaar

Het afgelopen jaar heeft het netwerk van de individuele cliënt de passende aandacht gehad van Buro Andersom. De inzet is gebaseerd op een individuele aanpak en richt zich op passende ondersteuning vanuit het netwerk daar waar dat beschikbaar, wenselijk en van toegevoegde waarde is.

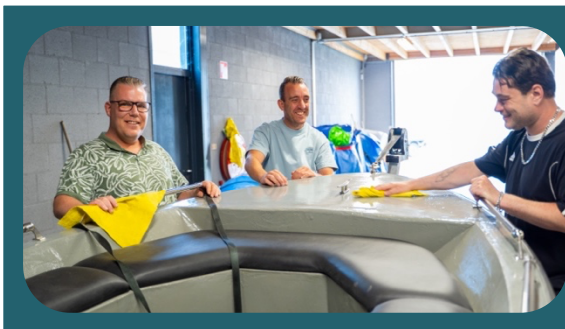
Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

Ook de komende jaren blijft het netwerk een aandachtspunt voor de begeleiding van cliënten. Het belangrijkste doel blijft het stabiliseren en continueren van de begeleiding van cliënten. Om dit doel te borgen evalueren we het specifiek beleid voor deze zorg en stellen dat waar nodig bij.

3.3 Pijler 3: Professional

Algemeen beeld

Pijler 3 richt zich op het vakmanschap dat nodig is om kwalitatief hoogwaardige zorg te bieden aan cliënten en specifiek aan Wlz-cliënten. Voor Buro Andersom betekent vakmanschap dat medewerkers zich continu ontwikkelen, hun kennis actueel houden en methodisch blijven werken volgens de laatste inzichten binnen de Wlz. Professionele deskundigheid wordt gezien als een dynamisch proces, waarbij leren, reflecteren en bijsturen centraal staan.



“Zeer goeie begeleiding. Ik kan altijd bellen appen of mailen en ik word altijd aangehoord en gestuurd in de goeie richting. Ik ben zeer tevreden met de begeleiding die ik heb en blij dat er altijd persoonlijk afgestemd wordt wat ik nodig heb.”
(CTO, 2025)

Een essentieel onderdeel van vakmanschap is het creëren van professionele nabijheid. Om cliënten te ondersteunen en hen te stimuleren zich open te stellen, is het opbouwen van een stabiele vertrouwensrelatie noodzakelijk. Daarom streeft Buro Andersom ernaar om zo min mogelijk verschillende begeleiders in te zetten bij één cliënt. Continuïteit in contact voorkomt enerzijds dat cliënten telkens opnieuw moeten wennen aan een nieuw gezicht en draagt anderzijds bij aan veiligheid, voorspelbaarheid en een effectieve werkrelatie.

Daarnaast vraagt Wlz-zorg om een scherp risicobewustzijn en het vermogen om professioneel te handelen in complexe situaties. Medewerkers moeten signalen kunnen herkennen, risico's kunnen inschatten en passende interventies kunnen inzetten. Dit vraagt om een stevige basis aan kennis en vaardigheden. Omdat Buro Andersom naast Wlz-zorg ook andere vormen van ondersteuning biedt, is het belangrijk dat begeleiders breed inzetbaar zijn. Dit betekent dat alle medewerkers hun vakkennis onderhouden, deelnemen aan deskundigheidsbevordering en de benodigde leerlijnen doorlopen. Omdat de nabijheid bij cliënten zodanig belangrijk is werkt Buro Andersom alleen met eigen personeel, en streeft er naar om geen inhuur in te zetten.

Wanneer nieuwe collega's deze leerlijnen nog niet hebben doorlopen, worden zij in duo's of onder scherpe supervisie meegenomen in het proces om met de Wlz-bril te leren kijken, door collega's die wel deze leerlijnen hebben doorlopen. Nieuwe collega's beginnen dan eerst met het opstellen van ondersteuningsplannen samen met een ervaren collega. Daarnaast is de casemanager beschikbaar als 'supervisor' van deze trajecten.

Sinds vorig jaar is Buro Andersom actief betrokken bij de samenwerking met Gilde Opleidingen en partners om de BBL opleiding Sociaal Werk met ervaringsdeskundigheid. Deze samenwerking stelt zich ten doel om kandidaten op te leiden. De partners bieden de kandidaten een werkplek, ondersteunen bij de ontwikkeling van de opleiding en/of verzorgen (gast)lessen. De eerste student is gestart bij Buro Andersom. Zodat ook ervaringsdeskundigheid een plaats krijgt binnen de organisatie.

Buro Andersom beschikt over een Raad van Toezicht die op integrale wijze toezicht houdt op het beleid van het bestuur van Buro Andersom, de realisatie van de doelstellingen van de organisatie, de algemene gang van zaken en de naleving van de Governance code zorg.

Inspraak en medezeggenschap van medewerkers zijn vanzelfsprekend bij Buro Andersom. We staan altijd open voor ideeën van medewerkers ter verbetering van onze ondersteuning en dienstverlening. De procedure afwijkingen, klachten- en ideeënafhandeling biedt medewerkers inspraak en/of medezeggenschap van de bedrijfsvoering. Daarnaast bieden we hiervoor ruimte in de periodieke teamoverleggen.

Verbetermanagement is sterk verankerd in de organisatie. Medewerkers komen uit zichzelf met verbeteracties en geven ook aan dat er wordt geluisterd naar feedback. Suggesties voor verbetermaatregelen zijn een vast onderdeel tijdens elk kwaliteitsoverleg en worden dus altijd besproken. Het bestuur van Buro Andersom is van mening dat verbetermanagement inmiddels aantoonbaar naar behoren functioneert in de organisatie. Ook in de toekomst zal de organisatie blijvend aandacht besteden aan het belang van verbetermanagement.

Door te investeren in deskundigheid, reflectie, methodisch werken en professionele nabijheid geeft Buro Andersom invulling aan de kern van pijler 2: vakmanschap dat bijdraagt aan veilige, effectieve en mensgerichte zorg.

Terugblik afgelopen jaar

Een belangrijk doel voor 2025 was het oppakken en verder uitbreiden van intervisie. Het afgelopen jaar zijn er twee intervisiemomenten geweest. Hierbij zijn medewerkers uit verschillende teams in groepen bij elkaar gezet en zijn zelf verantwoordelijk gemaakt voor het inplannen van een intervisie-sessie. Hierin is ook bewust een keuze gemaakt om begeleiders van alle zorgsoorten door elkaar te zetten. Hierdoor zijn er veel verschillende visies, inzichten en aanpakken met elkaar uitgewisseld. Uit de evaluatie met medewerkers komt naar voren dat intervisie als waardevol wordt gezien. Juist doordat de groepjes bestaan uit medewerkers van verschillende teams ontstaan er andere gesprekken en nieuwe inzichten. Dit is een waardevolle aanvulling aan de reguliere teamoverleggen, waar casuïstiek al een vast onderdeel is.

Een tweede doel dat Buro Andersom had gesteld om het vakmanschap te stimuleren betrof het optimaliseren van de gesprekscyclus. Hiervoor zijn de ontwikkelgesprekken ingericht. Tijdens deze gesprekken kunnen medewerkers aangeven wat ze nog graag willen leren. Daarnaast wordt er ook gevraagd naar wat zij leuk en minder leuk vinden aan hun werk. Tijdens deze gesprekken en teamoverleggen kunnen medewerkers ook bespreken of ze bijeenkomsten, congressen of cursussen willen bijwonen. Hierin wordt dan onderling afgestemd wie van het team of de organisatie aanwezig zal zijn. Na afloop stuurt Buro Andersom altijd een evaluatieformulier, zodat de medewerker een terugkoppeling kan geven over het bijgewoonde event. Daarnaast wordt

verwacht dat de medewerker een korte presentatie geeft aan het team om de opgedane kennis verder door te geven in het team.

Sinds vorig jaar biedt Buro Andersom ook plekken voor BBL studenten. Om de leerlingen de juiste begeleiding te kunnen bieden, is er een expertisecoördinator aangesteld. De leerlingen kunnen daar terecht met vragen over schoolopdrachten, maar ook hoe bepaalde zaken aan te pakken binnen het werkveld. Ook loopt de expertisecoördinator op een aantal dagen met ze mee om ze te coachen in hun werkzaamheden.

Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

Het vakmanschap blijft een belangrijk ontwikkelthema binnen Buro Andersom. De complexiteit van de doelgroep blijft onverminderd groot of neemt zelfs toe. De professionele blik, waarbij medewerkers risicobewust, methodisch en professioneel handelen, blijft daarom zeer waardevol in de begeleiding.

In het komende jaar richt Buro Andersom zich op het behouden en benutten van deze expertise. Wanneer medewerkers tijdens ontwikkelgesprekken aangeven dat zij interesse hebben in kennis of vaardigheden, onderzoekt de organisatie welke scholings- of ontwikkelmogelijkheden passend zijn. Daarnaast vinden we het belangrijk dat ondanks de groei van de organisatie de missie, visie en kernwaarden worden doorleeft. Zodat de cultuur en werkwijze van Buro Andersom wordt doorgegeven aan nieuwe medewerkers. Op deze manier blijft vakmanschap aanwezig binnen de organisatie.

“Je staat er nooit alleen voor, je doet het altijd samen. De afwisseling, zelf mijn werkzaamheden kunnen uitvoeren en erkenning krijgen voor het werk wat ik doe; je wordt gezien en dat is fijn! Ik ben trots op het feit dat wij kunnen zeggen dat we het echt anders doen.”

(MTO, 2025)



3.4 Pijler 4: Samenleving

Algemeen beeld

In de visie van Buro Andersom is opgenomen: “Wij streven ernaar dat onze cliënten zinvol en respectvol kunnen participeren in de maatschappij.” Hiermee onderstreept Buro Andersom haar inzet om cliënten te ondersteunen bij het innemen van een volwaardige positie in de samenleving en actief bij te dragen aan maatschappelijke participatie. In de praktijk kan het voorkomen dat de wensen en het perspectief van de cliënt niet volledig aansluiten bij de verwachtingen van de directe omgeving of de bredere maatschappij. De inzet richt zich dan op het samen met cliënt, naasten, buurt en ketenpartners deze verschillen te overbruggen. Ondanks deze mogelijke spanningsvelden slaagt Buro Andersom erin haar cliënten succesvol te begeleiden binnen hun eigen woonomgeving en hen te ondersteunen bij het vormgeven van een betekenisvol en zelfstandig leven.

Terugblik afgelopen jaar

De cliënten van Buro Andersom hebben vaak te maken met complexe problematiek en een beperkt netwerk. De inzet van Buro Andersom richt zich vooral op het stabiliseren van de woonsituatie. De cliënten met een indicatie Wlz hebben elk hun eigen plek in de samenleving kunnen handhaven. De persoonlijke aanpak en het betrekken van naasten, de buurt en ketenpartners levert een stabiele woonsituatie voor de cliënt en samenleving op.

Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

Het succes van Buro Andersom berust juist op de ondersteuning van cliënten in hun eigen woonomgeving in de samenleving. De zinvolle participatie van deze cliënten in de samenleving blijft de komende jaren een belangrijk doel en ontwikkelpunt voor Buro Andersom.

3.5 Pijler 5: Samenwerken

Algemeen beeld

Een van de kernwaarden van Buro Anderson is Samenwerken. Samen ergens voor staan en gaan wordt doorleefd in de gehele organisatie en verwachten we ook van onze partners. Vooral vanuit het oogpunt van de integrale en domein overstijgende aanpak hecht Buro Andersom sterk aan samenwerkingsverbanden met diverse lokale en regionale stakeholders. De organisatie neemt het gehele systeem rondom de cliënt als uitgangspunt bij het bieden van zorg en ondersteuning. Daarom vindt de organisatie het essentieel om nauw samen te werken met professionele samenwerkingspartners. Buro Andersom heeft Noord- en Midden-Limburg als voornaamste werkgebied. De organisatie beschikt over duurzame relaties met verschillende ketenpartners, waarbij ook sprake is van onderlinge verwijzing over en weer. Hierin wordt er samengewerkt op het gebied van zorg of samenwerking met andere partners van de cliënt.

Terugblik afgelopen jaar

De samenwerking met ketenpartners wordt door Buro Andersom als zeer positief ervaren. Onze ketenpartners denken actief mee in het organiseren van passende ondersteuning voor cliënten. De begeleiding wordt steeds meer als een gezamenlijke verantwoordelijkheid ervaren. Ook de ketenpartners ervaren de samenwerking met Buro Andersom als positief, dit wordt ook bevestigd door de uitkomsten van ons jaarlijkse ketenpartnertevredenheidsonderzoek. Buro Andersom scoort daarin een 8,1 gemiddeld voor de samenwerking.

Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

De samenwerking met ketenpartners blijft een essentieel onderdeel van kwalitatief goede woonzorg. De organisatie blijft inzetten op duidelijke communicatie, tijdige afstemming en zorgvuldige overdrachten met ketenpartners, zodat cliënten passende begeleiding ontvangen. De bestaande samenwerkingsrelaties met onder meer gemeenten, GGZ-instellingen en andere zorgpartners worden actief onderhouden. De kennis en ervaring die is opgedaan binnen de Wlz wordt benut om de samenwerking binnen het bredere sociaal domein verder te versterken. Op deze manier blijft Buro Andersom werken vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid rondom de cliënt.

“De mensen waarmee ik samengewerkt heb, zijn altijd even hulpvaardig, zijn er echt voor de mensen waarbij zij ingezet worden. Dat vind ik ook het meest belangrijk in jullie functie. Qua Communicatie zijn jullie recht door zee en qua bereikbaarheid en/of terugkoppeling van zaken, ook daarvan mag je stellen, dat iedereen dat naar beste vermogen oppakt.”
(KTO, 2025)

