



SEIN

Expertisecentrum voor epilepsie
en slaapgeneeskunde



Kwaliteitsbeeld 2025

Zorgkwaliteit binnen RVE Lang Verblijf

Dit kwaliteitsbeeld geeft een beeld van hoe wij in 2025 binnen Lang Verblijf werkten aan goede zorg en ondersteuning voor de bewoners van SEIN.

Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
Voorwoord.....	4
1. Het zorgproces rondom de individuele persoon.....	5
1.1 Ondersteuningsvisie	5
1.2 Zelfzorgmedicatie.....	6
1.3 Innovatie: HUME en Slimme inco.....	7
1.4 Ontwikkeling van het ECD en de cliëntenreis	8
1.5 Recreatie	9
1.6 Dagbesteding Pro.....	11
2. Cliëntervaring, klachten en extern toezicht	13
2.1 Cliëntervaringsonderzoek	13
2.2 Afhandeling van een klacht	14
2.3 Bezoek IGJ	15
3. Professionele ontwikkeling	15
3.1 Visitatie	15
3.2 Medewerkers	15
3.3 Reflectie OR	17
Bijlagen.....	18
1. Cliëntenversie Kwaliteitsbeeld 2025	18
2. Wie zijn wij	20
3. Afkortingenlijst	21
4. Bronvermeldingen	21



Leeswijzer

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe binnen de Resultaatverantwoordelijke Eenheid (RVE) Lang Verblijf in 2025 is gewerkt aan goede zorg en ondersteuning voor onze bewoners. In de bijlage is een cliëntenversie van het kwaliteitsbeeld beschikbaar: [Cliëntenversie Kwaliteitsbeeld 2025](#).

SEIN stelt eenmaal per twee jaar een kwaliteitsbeeld op. In het tussenliggende jaar wordt een voortgangsbericht uitgebracht. Hiermee sluiten wij aan bij het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023–2028. Dit kompas biedt richting aan zorgorganisaties om de kwaliteit van zorg hoog te houden en stimuleert voortdurende ontwikkeling en verbetering.

Met dit kwaliteitsbeeld informeren wij u over de recente ontwikkelingen rondom het bieden van goede zorg en ondersteuning aan de bewoners van SEIN. Het kwaliteitsbeeld 2023 en het voortgangsbericht 2024 zijn daarbij als uitgangspunt genomen en krijgen met deze rapportage een vervolg.

Kwaliteit is voor ons datgene wat wij gezamenlijk verstaan onder goede zorg: zorg die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en aansluit bij de reële behoeften van de bewoner. Deze uitgangspunten geven gezamenlijk richting aan onze doelen en ambities.

Het kwaliteitsbeeld en het voortgangsbericht zijn voor ons geen doel op zich. Juist de gesprekken, de onderlinge contacten, het delen van ervaringsverhalen en het bewust benutten van evaluatiemomenten vormen voor SEIN de grootste opbrengst. Het kwaliteitsbeeld en het voortgangsbericht stimuleren het gesprek en bieden een waardevolle inkijk in de ontwikkelingen waaraan velen van ons direct of indirect bijdragen.

Wilt u meer informatie over wie SEIN is en wat SEIN doet? Lees dan verder in de bijlage [Wie zijn wij](#).

Heeft u vragen, opmerkingen of wilt u ervaringen delen? Dan nodigen wij u van harte uit om contact op te nemen met onze staffunctionarissen Lang Verblijf via staflangverblijf@sein.nl.

In dit kwaliteitsbeeld zijn afkortingen gebruikt. Een overzicht hiervan vindt u in de bijlage met de [afkortingenlijst](#).



Voorwoord

Met dit kwaliteitsbeeld lichten wij een aantal belangrijke thema's uit die in 2025 volop aan de orde zijn geweest. Thema's zowel op het gebied van kwaliteit als op de organisatie. Er wordt met veel enthousiasme en betrokkenheid gewerkt aan het bieden van goede zorg en ondersteuning aan de bewoners. In 2025 zijn er mooie stappen vooruit gezet. Ilonka Wildenberg, directeur Zorg RVE Lang Verblijf, vertelt u hier graag meer over. Bent u benieuwd naar haar visie? Bekijk dan hieronder het filmpje.



Wij wensen u veel lees- en kijkplezier.

Ilonka Wildenberg

Directeur Zorg RVE Lang Verblijf

1. Het zorgproces rondom de individuele persoon

1.1 Ondersteuningsvisie

Binnen Lang Verblijf wordt doorgaans gestandaardiseerd gewerkt. Tegelijkertijd merken wij dat verschillende doelgroepen specifieke vaardigheden en een gerichte benadering vragen. Om optimaal aan te sluiten bij de behoeften van bewoners is gekozen voor een meer doelgroepgerichte aanpak.

Tot medio 2024 kende Lang Verblijf een beleidsmatig overleg per gebouw. De focus lag daarbij vooral op het woongebouw zelf en niet alle relevante disciplines waren altijd vertegenwoordigd.

Om te komen tot een integrale benadering is besloten te werken vanuit een RVE-brede ondersteuningsvisie. Deze visie biedt medewerkers, bewoners en verwanten meer helderheid en focus, versterkt de samenwerking en ondersteunt passende zorg en begeleiding.

Binnen Lang Verblijf wordt gewerkt met ondersteuningsvisies voor:

- Bewoners die intensieve begeleiding ontvangen;
- Bewoners die belevingsgerichte begeleiding met zorg ontvangen;
- Bewoners die coachende begeleiding ontvangen;
- Bewoners die begeleiding ontvangen binnen een groepsgerichte context;
- Kind en jeugd: bewoners die pedagogisch gerichte begeleiding ontvangen.

Deze werkwijze versterkt de multidisciplinaire samenwerking en zorgt ervoor dat beleid en praktijk beter op elkaar aansluiten. Voor iedere ondersteuningsvisie is een scholingsplan opgesteld, zodat medewerkers optimaal zijn toegerust voor de begeleiding van de betreffende doelgroep. Sarah Westerlaken van de afdeling Leren en Ontwikkelen vertelt hier graag meer over in onderstaande video:



In 2025 heeft Lang Verblijf verdere stappen gezet in de realisatie van deze visie. Omdat niet alles gelijktijdig kan worden ingevoerd, vraagt de implementatie om duidelijke prioritering. Het doel is om binnen maximaal drie jaar volledig volgens de ondersteuningsvisies te werken, in overeenstemming met het implementatieplan.

Na een periode van pionieren is behoefte ontstaan aan meer uniformiteit en structuur. In 2025 ontbreekt het nog aan een vaste agendastructuur, waardoor verschillen bestaan in thema's, overlegvormen en vertegenwoordiging. Hiervoor is een notitie opgesteld. Medio 2026 evalueren wij de overlegstructuur om deze verder te optimaliseren en beter te laten aansluiten op de ondersteuningsvisies en doelstellingen van Lang Verblijf.

1.2 Zelfzorgmedicatie

Zelfzorgmiddelen zijn middelen die zonder recept verkrijgbaar zijn en doorgaans niet door een arts worden voorgeschreven. Hierbij kan worden gedacht aan homeopathische of antroposofische middelen, maar ook aan bijvoorbeeld paracetamol, hoestdrank of vitamines.

Deze middelen kunnen niet altijd veilig worden gebruikt in combinatie met andere medicatie. Daarnaast is van een aantal zelfzorgmiddelen nog onvoldoende bekend wat het effect is bij gelijktijdig gebruik met andere geneesmiddelen.

In 2025 heeft de Geneesmiddelencommissie het beleid rondom zelfzorgmiddelen aangescherpt.

Hiervoor waren twee belangrijke redenen:

1. Er was onvoldoende overzicht van welke zelfzorgmiddelen een bewoner gebruikte;
2. Begeleiders deelden deze middelen uit, terwijl medisch gezien niet altijd duidelijk was of dit verantwoord was.

SEIN is verantwoordelijk voor veilig medicijngebruik. In augustus is hierover een brief verstuurd aan de bewoners en de vertegenwoordigers. Wanneer een bewoner of vertegenwoordiger gebruik wil maken van zelfzorgmiddelen, verstrekt SEIN deze uitsluitend na overleg met de huisarts of arts VG. De arts bespreekt met de bewoner of vertegenwoordiger of het middel past binnen het medicatiebeleid, waarbij zowel de voordelen als de mogelijke risico's worden meegenomen. Vervolgens bepaalt de arts of het zelfzorgmiddel wordt opgenomen op de medicatielijst.

Een belangrijke wijziging is dat begeleiders op de woningen uitsluitend zelfzorgmiddelen verstrekken die op de medicatielijst zijn opgenomen. Alleen dan kan worden vastgesteld dat het gebruik medisch verantwoord is en kan SEIN hiervoor verantwoordelijkheid dragen. Het is van belang te benadrukken dat de arts niet in alle gevallen instemt met opname op de medicatielijst. In die situaties ligt de verantwoordelijkheid voor het gebruik en de toediening van het zelfzorgmiddel bij de bewoner of diens vertegenwoordiger.

Perspectief van de cliëntenraad

De cliëntenraad heeft kritisch gekeken naar het medicatiebeleid van SEIN. Daarbij werd geconstateerd dat vanuit verschillende achtergronden en disciplines medewerkers betrokken waren bij de totstandkoming en uitvoering van het beleid. Hierdoor werd het beleid niet altijd als duidelijk en helder ervaren.

De aandacht ging daarbij niet alleen uit naar de zorgvuldigheid rondom het toedienen van medicatie, maar ook naar de vraag welke medicatie passend is voor de bewoner. Naar aanleiding hiervan is een nieuwe commissie ingesteld, die een vernieuwd voorstel voor het medicatiebeleid heeft voorgelegd aan de cliëntenraad.

Een belangrijk onderdeel van dit beleid betreft de omgang met zelfzorgmiddelen. Daarbij is opnieuw bevestigd dat heldere communicatie over medicatie van groot belang is. De cliëntenraad heeft benadrukt dat voor bewoners en verwanten duidelijk moet zijn wie het aanspreekpunt is en wie verantwoordelijk is voor het medicatiebeleid.

Daarnaast vindt de cliëntenraad het belangrijk dat er aandacht blijft voor de wensen van bewoners ten aanzien van hun medicatiegebruik. Hierbij gaat het ook om middelen die niet primair door de voorschrijvend arts worden geïnitieerd, zoals homeopathische of antroposofische middelen en andere algemeen verkrijgbare zelfzorgmiddelen. Wanneer een bewoner gebruik wil maken van dergelijke middelen, is het van belang dat hiervoor, binnen medisch verantwoorde kaders, ruimte blijft bestaan.

1.3 Innovatie: HUME en Slimme inco

De langdurige zorg staat voor grote maatschappelijke uitdagingen. Samen met de zorgkantoren werkt het zorgveld aan oplossingen die de zorg toegankelijk en betaalbaar houden. Binnen Lang Verblijf is gekozen om een pilot te doen met 2 bewezen innovaties, de HUME en Slimme inco.

HUME - de 'slimme sok'

De HUME, ook wel bekend als de 'slimme sok', is een stressmeter die bestaat uit een sok met sensoren en een hartslagmeter. De HUME stelt een persoonlijk algoritme op voor de gebruiker. De begeleider krijgt hiermee inzicht in het persoonlijke stressniveau van de bewoner. Zo kan de begeleider preventief ingrijpen bij een stijging van stress. Daarnaast kan de HUME worden ingezet als diagnostisch hulpmiddel om inzicht te krijgen in situaties of interventies die stress veroorzaken of juist ontspanning bevorderen.

Inzet binnen Lang Verblijf

Lang Verblijf heeft gekozen de HUME in te zetten vanwege een toename in onbegrepen gedrag bij bewoners en de uitdagingen in personele bezetting op de groepen. Signaleringen van beginnende spanning bij bewoners worden soms gemist, zeker bij grotere groepen en bij communicatiebeperkingen, zowel verbaal als non-verbaal. De HUME biedt in deze situaties inzicht in ervaren stress en ontspanning.

Na een succesvolle pilot is besloten de HUME structureel te implementeren. In 2025 is gewerkt aan een soepele invoering, van de eerste hulpvraag tot het afronden van het gebruik en het benutten van de verzamelde data. Binnen SEIN zijn momenteel twee HUME-kits in gebruik, vanwege de belangstelling in

het gebruik van de HUME wordt er gewerkt met een wachtlijst.

Ervaringen

De ervaringen met de HUME zijn wisselend. Sommige bewoners begrijpen goed waarom de sok of band wordt gedragen en ervaren de toegevoegde waarde. Bij bewoners met een lager ontwikkelingsniveau kan het dragen van de sok of band soms weerstand oproepen. Verwanten worden betrokken bij de inzichten die de HUME oplevert, bijvoorbeeld tijdens de multidisciplinaire overleggen (MDO) of IOP-besprekingen/goed leven gesprek. Wanneer de bewoner de HUME mee naar huis neemt, zijn verwanten over het algemeen actief betrokken bij de praktische uitvoering en het gebruik.

Resultaten van de HUME

De inzet van de HUME heeft de volgende effecten:

- Begeleiders kunnen preventiever handelen;
- Escalaties worden voorkomen of er wordt vroegtijdig ingegrepen;
- Zorg kan beter worden afgestemd op de individuele bewoner;
- Onbegrepen gedrag wordt beter begrepen;
- Interventies kunnen worden geëvalueerd en begrepen via het meten van lichamelijke signalen.

Slim Incontinentiemateriaal

Het slimme incontinentiemateriaal wordt door het zorgkantoor gezien als een innovatieve zorgtechnologie en maakt het mogelijk om de zorg te optimaliseren met een efficiëntere inzet van medewerkers en middelen, terwijl het bijdraagt aan minder restafval. SEIN heeft besloten deze technologie in te zetten om zorg te bieden die voorbereid is op de toekomst. De technologie geeft inzicht in het plaspatroon van bewoners, waardoor beter kan worden aangesloten bij het type, de maat en de verschoningsmomenten van incontinentiemateriaal.

Wat levert het op?

1. Meer comfort voor bewoners, met minder fysieke en mentale belasting. Dit wordt gemeten via tevredenheidsonderzoeken onder bewoners, vertegenwoordigers en medewerkers.

2. Tijdsbesparing voor medewerkers bij het verschonen van bewoners, gemeten via een nulmeting en een nameting na één maand.
3. Hogere werktevredenheid onder medewerkers door vermindering van belasting, gemeten via tevredenheidsonderzoeken en interviews.
4. Vermindering van het gebruik van incontinentiematerialen, wat leidt tot lagere aanschafkosten. Dit wordt gemeten via het verschil in verbruikte materialen.
5. Minder bed verschoningen, wat resulteert in lagere kosten voor het reinigen van beddengoed. Dit wordt gemeten via het verschil in aantal verschoningen.

Ervaringen

In 2025 heeft Lang Verblijf een eerste pilot uitgevoerd met slim incontinentiemateriaal. Deze pilot is vroegtijdig beëindigd vanwege communicatie- en leveringsproblemen met de leverancier. Vervolgens is besloten een doorstart te maken met een andere leverancier. In 2026 wordt verder gekeken naar de inzet van dit slimme incontinentiemateriaal.

1.4 Ontwikkeling van het ECD en de cliëntenreis

In 2025 is in verschillende werkgroepen gewerkt aan het herzien van ons ondersteuningsproces (de cliëntenreis). Aan de werkgroepen namen vertegenwoordigers van verschillende functies en bewoners deel. De centrale vraag hierbij was steeds hoe het individueel ondersteuningsplan (IOP), de werkprocessen, de overlegstructuur en de ondersteunende systemen beter kunnen aansluiten op het dagelijks leven van bewoners en tegelijkertijd werkbaar blijven voor medewerkers.

De werkgroep heeft knelpunten en succesfactoren in de praktijk in kaart gebracht. Deze inzichten zijn vervolgens vertaald naar concrete ontwerpkeuzes voor een toekomstig elektronisch cliëntendossier (ECD).

Daarbij is expliciet aandacht besteed aan de cliëntenreis: de manier waarop informatie rondom de bewoner wordt vastgelegd, gedeeld en benut in de dagelijkse ondersteuning.

Belangrijke thema's uit de werkgroep

De werkgroep heeft onder andere gesproken over:

- De mogelijkheid voor verwanten en vertegenwoordigers om rechtstreeks informatie toe te voegen aan het ECD, op een veilige en overzichtelijke manier
- Het eenvoudiger registreren van observaties zoals aanvallen en andere relevante metingen
- Het verbeteren van de vastlegging van dagelijkse informatie, zoals gemoedstoestand en ervaringen tijdens verlof
- Het verminderen van dubbele registraties door eenmalige invoer voor geautoriseerde functies
- Het vergroten van de toegankelijkheid en bruikbaarheid van informatie in de dagelijkse praktijk

Van inzicht naar Programma van Eisen

Op basis van de opgehaalde inzichten is een Programma van Eisen (PvE) opgesteld. Dit PvE vormt de basis voor de selectie van een toekomstig ECD.

In maart 2026 presenteren verschillende leveranciers hun softwareoplossingen aan de werkgroep. Dit biedt inzicht in de (on)mogelijkheden van de systemen in relatie tot het opgestelde PvE.

Vervolgens wordt beoordeeld in hoeverre systemen aansluiten bij de eisen, waarbij naast functionaliteit ook wordt gekeken naar:

- Kosten en investeringsruimte
- Flexibiliteit en toekomstbestendigheid
- Toepasbaarheid binnen de context van bewoners
- Ondersteuning en service van de leverancier

Doel

Het uiteindelijke doel is een ECD dat beter aansluit op de praktijk van bewoners en medewerkers, de administratieve belasting vermindert en de kwaliteit van ondersteuning binnen SEIN versterkt.

1.5 Recreatieve activiteiten

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO 2022) heeft laten zien dat een groep bewoners eenzaamheid ervaart. Eenzaamheid die verschillende oorzaken kent. Een van oorzaken punten betreft de activiteiten in de avonden en weekenden, maar ook de frequentie van contacten met personen die voor onze bewoners belangrijk zijn. De uitkomsten van het CEO zijn op gebouwniveau besproken tijdens (participatie)bijeenkomsten met bewoners en/of verwanten en medewerkers. Er zijn verbeterpunten geprioriteerd om te werken aan het thema eenzaamheid. De afdeling recreatie biedt een afwisselend aanbod aan activiteiten waar bewoners aan deel kunnen nemen. Daarnaast organiseren de gebouwen zelf ook activiteiten waarbij ontmoeting plaats vindt.

Charlotte Besselink, coördinator IOP gebouw 6, is met de bewoners Annet Floorijp en Wendy Schoof in gesprek gegaan over hun ervaringen met het recreatie aanbod binnen Lang Verblijf. Een impressie van de gesprekken is terug te zien in onderstaand filmfragment. Ook Debbie Korporaal, teamleider recreatie en vrijwilligerswerk, vertelt u graag meer over de recreatie binnen Lang Verblijf in onderstaand filmfragment.

Interview bewoners Lang Verblijf

Annet Floorijp & Wendy Schoof

Interview Debbie Korporaal

Teamleider recreatie en vrijwilligerswerk

1.6 Dagbesteding Pro



Dagbesteding PRO

Het ontstaan van PRO

Dagbesteding PRO is circa tweeënhalf jaar geleden gestart als reactie op signalen uit de praktijk en de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek in 2023 over dagbesteding. Met name de dagbesteding binnen gebouw 9 werd als onvoldoende passend ervaren. De coronaperiode, waarin dagbesteding grotendeels binnen de woongebouwen plaatsvond, heeft deze behoefte aan verandering versterkt.

PRO staat voor Persoonlijke ontwikkeling, Respectvolle zorg, Onvoorwaardelijke ondersteuning.

Demian Otten, plaatsingscoördinator dagbesteding, nam het initiatief om de dagbesteding anders in te vullen. In plaats van uitsluitend vanuit begeleiding te bepalen welke dagbesteding geschikt is voor cliënten, vond hij het belangrijk om juist gezamenlijk tot zinvolle en passende dagbesteding te komen.

Werken vanuit structuur én ruimte

Demian legt uit dat er binnen de reguliere groepen vaak te veel prikkels zijn voor de groep begeleidingsintensief. *'Bij PRO werken we als team samen waardoor de bewoners veel zelfstandiger zijn geworden. Structuur in de dag en voorspelbaarheid is enorm belangrijk. Dit passen wij toe in de dag- en weekprogramma's en door het bieden van zoveel mogelijk vaste gezichten. Wat er anders is dan voorheen is dat dat de bewoners meer vrijheid binnen deze structuur ervaren, zoals een dagprogramma waarin gezamenlijk met de bewoners de volgorde wordt bepaald of het invoegen van nieuwe werkzaamheden. Door de verschillende groepen en de diverse werkzaamheden en klusjes die we doen, hebben de bewoners meer plezier in het werken. De groepen worden bewust gemixt.'*

Ervaringsdeskundige aan het woord

Voor Roy Vogelaar, bewoner gebouw 9, is er veel veranderd sinds hij bij PRO werkt. Vroeger verbleef hij veel thuis op zijn kamer en werkte halve dagen bij Spaarne Werkt. Hij was ook vaak boos. Nu werkt hij vijf dagen in de week bij PRO en is een stuk rustiger en blijer. Hij heeft veel nieuwe mensen leren kennen; ook omdat hij nu in andere gebouwen mag komen. Het samenwerken met de begeleiding geeft hem een goed gevoel.

Roy geeft voorbeelden van werkzaamheden: 'Bij sportvereniging Overbos prikken wij afval, maken de kledkamers en banken schoon, vullen de kantine aan. Maar we wassen ook de kleding van de voetbalvereniging en maken de bekers schoon. Bij McDonald's maken we ook alles schoon, prikken vuil, legen de afvalbakken. Op Meer & Bosch doen we veel groenwerk, zoals bomen zagen, schoffelen of met de hogedrukreiniger werken. We hebben 's ochtends eerst werkoverleg en bepalen zelf waar we zin in hebben om te doen. Dit werk is zo leuk dat zelfs in de winter, nadat we zelf eerst vanwege de sneeuw de taxi's hadden afgezegd, we lopend naar Meer & Bosch zijn gegaan.

We brengen ook statiegeldblikjes naar Hoogvliet. Het geld dat wij krijgen, sparen we op en hiervan kopen we dingen die nodig zijn (zoals nieuwe spellen of nieuwe materialen) maar ook helpen we bewoners die bijvoorbeeld krap bij kas zitten. Of we gebruiken het voor een BBQ zoals afgelopen jaar. In ieder geval gaat de opbrengst 100% naar de bewoners.'

Demian vult aan: 'Wij pakken zinvolle klussen op vanuit maatschappelijke betrokkenheid. We staan open voor meer werk op voorwaarde dat het de bewoner ten goede komt.

Wat levert PRO op?

Binnen Dagbesteding PRO worden de volgende effecten ervaren:

- Meer rust en stabiliteit bij bewoners
- Minder incidenten binnen de groep begeleidingsintensief
- Meer eigen regie en werkplezier
- Sterkere samenwerking tussen bewoners en begeleiding

Blik op de toekomst

De ambitie is om Dagbesteding PRO verder te ontwikkelen en breder binnen SEIN toe te passen.

Daarbij blijft het uitgangspunt onveranderd, de bewoner staat centraal in het vormgeven van de dag.

2. Cliëntervaring, klachten en extern toezicht

2.1 Cliëntervaringsonderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) binnen Lang Verblijf geeft inzicht in de ervaren kwaliteit van zorg en dienstverlening. Het vormt een belangrijk instrument om te reflecteren op wat goed gaat en om gericht te werken aan continue verbetering van de zorg- en dienstverlening.

Het CEO is eind 2025 binnen Lang Verblijf uitgezet. De resultaten worden eind maart 2026 verwacht. De uitkomsten worden besproken met het management, de vakgroep psychologen/orthopedagogen, de cliëntenraad en de zorgkantoren. Op basis hiervan worden gezamenlijk verbeterpunten en vervolgacties vastgesteld.

De resultaten en daarop gebaseerde acties worden teruggekoppeld aan bewoners, cliënten, verwanten en overige betrokkenen, onder andere via (participatie)bijeenkomsten op de locaties.

Spiegelgesprekken

Ter verdieping op de vragenlijsten worden in maart en april 2026 op twee locaties spiegelgesprekken georganiseerd onder begeleiding van het Landelijk steunpunt (mede) zeggenschap (LSR). Tijdens een gestructureerd kringgesprek delen bewoners hun ervaringen met de zorgverlening. Deze methode draagt bij aan dialoog, verdieping van inzichten en het ervaren van gehoord en gezien worden.

Uniforme vragenlijst en cyclus

Lang Verblijf maakt sinds een aantal jaar gebruik van het meetinstrument van de LSR: CoK (cliënten over kwaliteit). In 2022 en 2023 werden Wonen en Dagbesteding respectievelijk apart uitgevraagd. In 2025 is, in overleg met de cliëntenraad, gekozen voor één geïntegreerde vragenlijst over wonen en dagbesteding. Deze wordt één keer per drie jaar uitgezet binnen alle woon- en dagbestedingslocaties.

De harmonisatie is voortgekomen uit een eerdere evaluatie van het CEO en tot stand gekomen in samenwerking tussen SEIN, de cliëntenraad en het LSR. De vragenlijst bevat:

- Basisvragen over de kwaliteit van begeleiding en ondersteuning (gericht op de begeleiders van SEIN);
- Vragen over kwaliteit van bestaan;
- Locatie specifieke vragen over wonen en dagbesteding;
- Vragen over de epilepsiezorg.



2.2 Afhandeling van een klacht

Klachtenfunctionaris

Binnen Lang Verblijf worden klachten, meldingen en vragen vanuit bewoners en/of verwanten opgepakt door de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Een melding kan betrekking hebben op een klacht, een persoonlijk probleem of een informatievraag. De klachtenfunctionaris ondersteunt op verzoek van de melder bij het verhelderen en oplossen van de melding. Dit gebeurt in samenspraak met de betrokken medewerkers en uitsluitend met toestemming van de melder. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke, niet-controlerende rol en richt zich op bemiddeling en het bevorderen van herstel van de relatie.

Meldingen en trends

In 2025 zijn 33 meldingen geregistreerd door de klachtenfunctionaris. Hiervan waren 28 meldingen nieuw en vijf meldingen afkomstig uit 2024 en in 2025 afgerond. De meldingen bestonden uit klachten, persoonlijke gesprekken en informatievragen.

De belangrijkste thema's waren:

- Zorg en ondersteuning;
- Communicatie en onderlinge afstemming;
- Organisatie en beleid;
- Verblijf.

Een terugkerend aandachtspunt betrof onduidelijkheid in communicatie tussen betrokkenen, bijvoorbeeld over afspraken in de zorgverlening.

Afhandeling en opbrengsten

De klachtenfunctionaris richt zich op het herstellen van duidelijkheid, vertrouwen en samenwerking. Dit gebeurt door luisteren, ondersteunen bij gesprekken en het bemiddelen tussen melder en organisatie.

Van de 28 meldingen in 2025:

- Zijn twaalf meldingen afgerond met voldoende ondersteuning voor de melder om zelfstandig verder te gaan;
- Zijn negen meldingen afgerond met nieuwe afspraken na bemiddeling;
- Is één melding afgesloten;
- Waren zes meldingen eind 2025 nog in behandeling.

Leren en verbeteren

Signalen uit meldingen worden gebruikt om verbeterpunten binnen de organisatie te identificeren. SEIN is verantwoordelijk voor het doorvoeren van verbeteringen en het aanpassen van werkwijzen waar nodig. De klachtenfunctionaris draagt bij aan dit leerproces door patronen te signaleren, maar heeft geen toezichthoudende rol.

2.3 Bezoek IGJ

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft op 21 augustus 2025 een onaangekondigd themabezoek uitgevoerd bij SEIN, gebouw 9. Het bezoek maakte onderdeel uit van het campagnetoezicht 'Open je ogen voor de gesloten deur'. Dit toezicht is gericht op het inzichtelijk maken van werkzame factoren en knelpunten bij het toepassen van open en gesloten deuren, evenals het vergroten van bewustwording in de sector.

De IGJ heeft beoordeeld in hoeverre open deuren als uitgangspunt worden gehanteerd en op welke wijze wordt gehandeld indien gesloten deuren noodzakelijk worden geacht. Daarbij is getoetst of



besluitvorming en uitvoering van vrijheidsbeperkende maatregelen zorgvuldig en navolgbaar plaatsvinden.

Binnen gebouw 9 is het uitgangspunt dat deuren open zijn, tenzij op individueel niveau is onderbouwd en vastgelegd dat een gesloten deur noodzakelijk is. Binnen Lang Verblijf ondersteunt het Wzd-bureau de gebouwen bij vraagstukken over onvrijwillige zorg, zo ook bij het opendeurenbeleid. Uit het IGJ-bezoek blijkt dat de besluitvorming rondom het afsluiten van deuren en het gebruik van domotica zorgvuldig en individueel onderbouwd plaatsvindt.

Wij zijn verheugd dat er geen enkele tekortkoming is geconstateerd ten aanzien van het opendeurenbeleid en de uitvoering daarvan binnen gebouw 9.

3. Professionele ontwikkeling

3.1 Visitatie

Lang Verblijf participeert in een intercollegiale visitatiestructuur samen met de organisaties Ons Tweede Thuis, Cordaan en Gemiva. Binnen deze samenwerking worden periodiek locaties bezocht, met als doel kennisdeling en het uitwisselen van ervaringen. Iedere twee jaar vindt een visitatie plaats bij een van de deelnemende organisaties.

De visitaties dragen bij aan de verdere professionalisering van de beroepsgroepen binnen de gehandicaptenzorg. Door het delen van good practices en geleerde lessen versterken organisaties elkaar in het continu verbeteren van de zorg.

In oktober 2025 heeft Lang Verblijf deelgenomen aan een externe visitatie bij Ons Tweede Thuis in Aalsmeer. Tijdens deze bijeenkomst hebben de deelnemende organisaties kennis en ervaringen gedeeld aan de hand van vooraf geselecteerde thema's.

Elke organisatie presenteerde een thema waar zij trots op is, evenals een vraagstuk of ontwikkelpunt waarop zij feedback van andere organisaties wenst. Vervolgens vond een gezamenlijke dialoog plaats over de aangedragen onderwerpen.

De volgende thema's kwamen daarbij onder andere aan bod:

- Meerzorg en een-op-een begeleiding
- Ondersteuningsvisies
- Afbouw van inzet van zzp'ers
- Participatie in de samenleving
- Middelengebruik en verslaving
- Informele zorg

De visitatie werd als waardevol ervaren en draagt bij aan het onderhouden van duurzame samenwerkingsrelaties en het gezamenlijk leren binnen de sector.

3.2 Medewerkers

In 2025 is er binnen Lang Verblijf ook aandacht geweest voor de inzet en behoud van medewerkers.

Arbeidsmarkt en personele inzet

De zorgsector heeft te maken met een aanhoudend krappe arbeidsmarkt. De verwachting is dat deze krapte de komende jaren verder toeneemt door vergrijzing, flexibilisering en een veranderend aanbod van gekwalificeerd personeel. Ook binnen Lang Verblijf is deze krapte zichtbaar, wat leidt tot openstaande vacatures, druk op teambezetting, een toename van inzet van externe arbeidskrachten (zzp'ers) en vraagstukken over verzuim en teamdynamiek.

Lang Verblijf heeft samen met de afdeling Mens & Organisatie ingezet op het versterken van de personele bezetting, behoud van medewerkers en het terugdringen van inzet van zzp'ers.

Werving en instroom

De wervingsstrategie is vernieuwd met meer focus op zichtbaarheid en aantrekkelijkheid van vacatures, onder andere via campagnes en promotievideo's per functie of ondersteuningsvisie. De voorselectie is grotendeels bij Recruitment belegd, wat heeft geleid tot een hogere respons. SEIN-breed hebben ongeveer 1.400 kandidaten gereageerd, resulterend in 181 nieuwe medewerkers. Daarnaast werken Recruitment en Leren & Ontwikkelen samen met onderwijsinstellingen om BOL-studenten te stimuleren door te stromen naar een BBL-opleiding, met als doel meer leer-werkplekken binnen SEIN.

Zijnstroom (WelSEINklas)

Er is structureel ingezet op zijnstroom via het WelSEINtraject. In september 2025 is een nieuwe klas gestart met dertig deelnemers, die in twee jaar worden opgeleid tot Persoonlijk Begeleider Maatschappelijke Zorg en instromen binnen de woonzorg. Eind 2025 is opnieuw geworven voor een volgende klas, die in januari 2026 is gestart. Hiermee wordt instroom vanuit andere sectoren structureel geborgd.



Personeelsbehoud en ontwikkeling

Voor personeelsbehoud is ingezet op teamontwikkeling en vakinhoudelijke scholing. Door teaminterventies is gewerkt aan samenwerking, feedbackcultuur en teamontwikkeling. Daarnaast zijn scholingen ingezet, onder andere gericht op LACCS en Gentle Teaching.

Leren en ontwikkelen

Binnen Leren & Ontwikkelen zijn leerroutes binnen het kwaliteitspaspoort in KOOS geoptimaliseerd. Deze bieden overzicht en ondersteuning voor functies en doelgroepen. Naast generieke scholing wordt doelgroepgerichte scholing ingezet om medewerkers beter toe te rusten voor specifieke zorgvragen binnen SEIN.

Afbouw inzet zzp'ers

Door aangescherpte wet- en regelgeving en het risico op schijnzelfstandigheid is de inzet van zzp'ers binnen de zorg onder druk komen te staan. Daarnaast sluit structurele inzet van zzp'ers niet altijd aan bij continuïteit, kwaliteit en teamintegratie.

Op basis hiervan is besloten de inzet van zzp'ers binnen de woonzorg af te bouwen. Per 1 januari 2026 is op de meeste woonlocaties gestopt met zzp-inzet. Op enkele locaties loopt een gefaseerd afbouwtraject.

Ter compensatie wordt ingezet op:

- Extra inzet van vaste medewerkers (extra diensten)
- Gebouw overstijgend werken
- Versterking van interne mobiliteit
- Optimalisatie van personeelsplanning en zorgvraag

Daarnaast wordt gewerkt aan verdere optimalisatie van personeelsinzet op basis van capaciteit en zorgbehoefte, met als doel minder afhankelijkheid van externe inhuur en meer stabiliteit in teams.



3.3 Reflectie OR

De ondernemingsraad (OR) heeft diverse medewerkers vanuit Lang Verblijf in de klankbordgroep medezeggenschap om mee te denken over uiteenlopende onderwerpen.

Een aantal onderwerpen binnen de OR heeft direct betrekking op Lang Verblijf. Het gaat hierbij onder andere om:

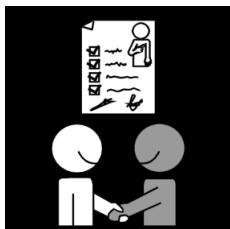
- Externe adviseur en opdracht (plan van aanpak) onderzoek samenwerking Heliomare;
- Herzien beleid rookvrij werken SEIN;
- Herziening salariëring vakantiekrachten;
- Medewerkersonderzoek 2026;
- Tijdelijke aanpassing arbeidsvoorwaarden flexibele inzet RVE LV;
- Tijdelijke ontheffing pauzeregeling nachtzorg SEIN-breed;
- Tijdelijke ontheffing pauzeregeling RVE LV (wonen en dagbesteding).

De OR werkt met speerpunten. De speerpunten arbeidsmarktkrapte, psychosociale arbeidsbelasting en het onderzoek naar samenwerking met Heliomare zijn allen relevant voor Lang Verblijf.

Bijlagen

1. Cliëntenversie Kwaliteitsbeeld 2025

Kwaliteitsbeeld



Wij vinden het belangrijk dat elke bewoner zich hier fijn voelt en goede hulp krijgt. Daar denken we elke dag goed over na. In ons **kwaliteitsbeeld** staat hoe wij goede zorg geven.

Medicatie



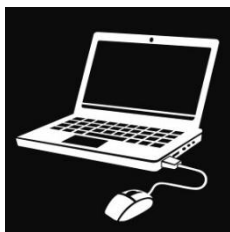
Goede zorg betekent dat de dokter zorgt dat je de juiste medicijnen krijgt. De dokter kijkt ook of bijvoorbeeld paracetamol, hoestdrank of vitaminepillen goed samen kunnen met uw medicijnen tegen epilepsie. Als het past, krijg je het van SEIN. Als het niet past, krijg je het niet van SEIN. De cliëntenraad heeft hierover meegedacht.

Slimme techniek



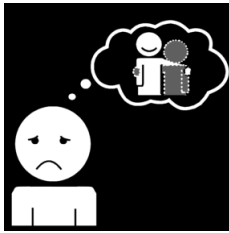
Goede zorg betekent ook dat we slimme techniek gebruiken. Er is een sok die kan meten of je gespannen bent. En er is een luier die kan meten of er iets inzit. Als je niet kunt praten, kan de begeleiding toch zien wat je nodig hebt. Misschien wil je gerustgesteld worden. Of verschoond.

Elektronisch clientendossier



Elke bewoner heeft een individueel ondersteuningsplan (IOP). Daar staat in wat je nodig hebt. En wat je wilt leren. Goede zorg betekent dat we regelmatig samen praten over hoe het met je gaat. En dat we dat goed opschrijven. Dat doen we op de computer in het Elektronisch cliëntendossier (ECD). We hebben regels opgesteld voor een computerprogramma. De cliëntenraad heeft hierover meegedacht.

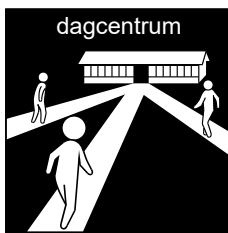
Recreatie



De meeste bewoners voelen zich veilig en gelukkig. Sommige bewoners zijn ook eenzaam. Of vervelen zich als het avond is of weekend.

Goede zorg is dat er meer aandacht is voor eenzaamheid. Er wordt meer over gepraat. En er worden meer activiteiten georganiseerd om andere mensen te ontmoeten.

Dagbesteding PRO



Dagbesteding PRO is een nieuwe vorm van dagbesteding. Goede zorg betekent structuur maar ook vrijheid. Bij dagbesteding PRO doen ze leuke en nuttige klussen. Bijvoorbeeld werken bij de voetbalkantine of bij Mac Donalds, tuinieren of het terrein schoonhouden. Samen bepalen ze hoe de werkdag er uit ziet. Zo past het altijd bij jou!

Clientervaringsonderzoek



SEIN wil de beste zorg en begeleiding geven.

Daarom hebben we aan bewoners gevraagd, wat goed is aan de zorg en wat beter kan. Als de uitkomst bekend is, praten we er samen over. SEIN wil hiervan leren en de zorg verbeteren.

Heb je een klacht? Die kun je vertellen aan de klachtenfunctionaris.

Bezoek en leren van elkaar



SEIN heeft bezoek gehad van de inspectie. De inspectie kijkt of SEIN goede zorg geeft. Ze kwamen op bezoek bij gebouw 9. De inspectie was tevreden. Gebouw 9 heeft het goed gedaan!

SEIN krijgt ook bezoek van andere zorginstellingen, zoals Ons Tweede Thuis, Cordaan en Gemiva. SEIN gaat ook bij hen op bezoek. Deze keer was SEIN bij Ons Tweede Thuis. We kunnen veel van elkaar leren en de zorg steeds beter maken.

Medewerkers



SEIN heeft een eigen opleiding voor begeleiders. Die opleiding heet de Welseinklas. Zo zorgt SEIN dat er genoeg begeleiders komen werken en dat ze blijven.

De begeleiders en andere medewerkers krijgen ook trainingen. Zo leren ze hoe ze goed voor jou kunnen zorgen.

2. Wie zijn wij

SEIN is het expertisecentrum voor epilepsie en slaapgeneeskunde. Wij bestaan uit ongeveer 1400 medewerkers die iedere dag klaar staan om de zorg te bieden die cliënten nodig hebben. Daarmee helpen wij cliënten om zo goed mogelijk met epilepsie en slaapstoornissen te leren leven. Wil je meer weten over wat wij doen? Bekijk dan [dit filmpje](#).

De organisatie SEIN bestaat in grote lijnen uit vier onderdelen, ook wel resultaatverantwoordelijke eenheden (RVE) genoemd. Dit kwaliteitsbeeld gaat over de RVE Lang Verblijf, het onderdeel waarbij wij langdurige zorg leveren.

Wij verbeteren de kwaliteit van leven van mensen met epilepsie en slaapstoornissen



KLINISCHE ZORG

- 11 poliklinieken voor complexe epilepsie en onbegrepen aanvallen
- 3 Slaap-Waakcentra
- 18.000 poliklinische bezoeken per jaar
- 2.700 korte opnames per jaar



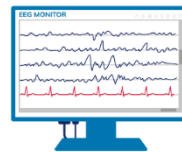
SCHOOL DE WATERLELIE

- 160 kinderen
- Speciaal onderwijs voor kinderen met epilepsie, een neurologische aandoening, een chronische ziekte, een lichamelijke beperking (LG) en aan zeer moeilijk lerende kinderen.



RESEARCH

- Toppositie als onderzoeksinstelling in Nederland
- Samenwerking met (inter)nationale universiteiten, ziekenhuizen en andere (zorg)instellingen.



LANG VERBLIJF

- 3 woonzorglocaties: Zwolle, Heemstede en Cruquius
- 861 medewerkers
- 374 bewoners met Wlz indicatie
- Dagbesteding en vrije tijdsbesteding
- Logeerhuis voor flexibele opvang



In 2025 heeft SEIN gewerkt aan het Strategisch Meerjarenbeleidsplan voor 2026-2030. Dit is een plan waarin de visie en missie is vastgesteld en inzicht wordt gegeven in de ambities en de te bereiken resultaten. Specifiek voor Lang Verblijf is er in 2025 een jaarplan vastgesteld voor 2026-2027. Dit jaarplan geeft Lang Verblijf concrete doelstellingen, acties en gewenste resultaten. Alle onderwerpen dragen bij aan de ambities van SEIN, die beschreven staan in het strategisch meerjarenbeleidsplan

3. Afkortingenlijst

CEO	Cliëntervaringsonderzoek
CoK	Cliënten over kwaliteit
CR	Cliëntenraad
Dagbesteding PRO	Dagbestedingsprogramma dat speciaal is ontwikkeld voor de doelgroep begeleidingsintensief
ECD	Elektronisch cliëntendossier
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
IOP	Individueel ondersteuningsplan
LSR	Landelijk steunpunt voor (mede) zeggenschap
LV	Lang Verblijf
MDO	Multidisciplinaire overleg
OR	Ondernemingsraad
PvE	Programma van eisen
PRO	Persoonlijke ontwikkeling
RVE	Resultaatverantwoordelijke eenheid
SEIN	Het expertisecentrum voor epilepsie en slaapgeneeskunde
VG	Verstandelijk gehandicapten
VGN	Vereniging gehandicaptenzorg Nederland
WzD	Wet zorg en dwang

4. Bronvermeldingen

1. Kwaliteitskompas VGN
<https://www.vgn.nl/kwaliteitskompas-gehandicaptenzorg-2023-2028>
2. Cliënten over Kwaliteit – Cliëntervaringsinstrument waaiër VGN
<https://hetlsr.nl/kwaliteitstoetsing/diensten/clienten-over-kwaliteit/>

Copyrightverklaring voor beelden en illustraties

Alle beelden en illustraties in dit jaarplan zijn eigendom van SEIN en zijn beschermd door auteursrecht. Ongeoorloofd gebruik zonder schriftelijke toestemming van SEIN is niet toegestaan

Bedankt voor uw aandacht



We hopen dat dit Kwaliteitsbeeld goed heeft laten zien hoe wij in 2025 binnen Lang Verblijf werkten aan goede zorg en ondersteuning voor de bewoners van SEIN.

Kwaliteitsbeeld Lang Verblijf - 2025