

Kwaliteitsbeeld 2025



stap
verder
pameijer

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Leeswijzer	4
Visie	5
Pijler 1 Dienstverlening op de Pameijer-manier	9
Pijler 2 Werken in netwerken	19
Pijler 3 Digitaal meedoen	27
Pijler 4 Sterke teams en medewerkers	32
Vooruitblik	39
Bijlage 1	40
Bijlage 2	44



Myrthe Koster
bestuurder bij Pameijer,
blijkt in deze video terug op 2025.
Film gemaakt door Pameijer Media

Inleiding

Kwaliteit van bestaan, wat betekent dat eigenlijk? Gaat het om eigen keuzes kunnen maken? Om een goede balans tussen werk en vrije tijd? Of draait het vooral om hoe iemand zijn eigen leven ervaart? Kwaliteit van bestaan gaat over al deze dingen. En nog veel meer.

Het gaat om een brede blik op welzijn. Niet alleen lichamelijke gezondheid, maar ook mentale veerkracht. En betekenisvolle relaties en goede leefomstandigheden. Kwaliteit van bestaan betekent dat mensen zich veilig voelen en mee kunnen doen. Dat ze zich kunnen ontwikkelen en de regie ervaren over hun eigen leven. In dit kwaliteitsbeeld kijken we naar alle kanten van kwaliteit van bestaan. We doen dit aan de hand van de Koers Pameijer Vindingrijk 2024-2027.

Vier pijlers

In dit kwaliteitsbeeld kijken we terug op het jaar 2025. Hoe stond het met de kwaliteit van onze dienstverlening? Wat hebben we bereikt? Wat is er veranderd? En hoe zijn we tot onze resultaten gekomen?

Het was een jaar met mooie stappen. Samen hebben we veel bereikt waar we trots op zijn. We vertellen hier graag over aan de hand van de volgende pijlers die in onze koers staan:

1. dienstverlening op de Pameijer-manier
2. werken in netwerken
3. digitaal meedoen
4. sterke teams en medewerkers

Pameijer in beweging

Als organisatie bewegen we mee met de tijd. Er verandert veel: in de maatschappij, door complexere vragen van cliënten en wensen van medewerkers.

Om onze organisatie klaar te maken voor de toekomst, startten we in 2025 met aanpassen van de organisatie-structuur. Daarmee zetten we in op sterkere samenwerking in de regio, meer nabijheid in leiderschap en meer aandacht voor vakmanschap. Zo blijven we een organisatie waar cliënten zich gezien en gesteund voelen en kunnen groeien. En waar medewerkers met plezier werken en zich blijven ontwikkelen.

→ [Lees meer over Pameijer](#)



Leeswijzer

We vertellen elk jaar over de kwaliteit van ondersteuning in het vorige jaar. Voor 2025 doen we dat in één kwaliteitsbeeld waarmee we onze verantwoording afleggen. Dit doen we voor alle doelgroepen van de organisatie. We vertellen wat we het vorige jaar hebben bereikt, waar we nu staan en wat we samen willen verbeteren. We doen dat volgens de eisen die gesteld worden in het Kwaliteitskompas van Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland en de kwaliteitskaders voor forensische zorg en geestelijke gezondheidszorg.

In 2025 hadden we er 99 innoverende, creatieve en vindingrijke jaren op zitten. Eigen regie van het individu en meedoen in de maatschappij stonden daarin altijd voorop. En daar gaan we mee door in 2026, wat een bijzonder jaar is: we vieren dat we 100 jaar bestaan.

In al die jaren kenden we mooie ontwikkelingen en voorspoedige jaren. Maar er waren ook periodes waarin het allemaal niet vanzelf ging. Net als in elk mensenleven. Toch vonden we altijd de kracht om door te gaan. Wat die kracht is? Ook hierover vertellen we samen met cliënten en medewerkers in ons Kwaliteitsbeeld 2025.



Visie

Ieder mens wil een betekenisvol leven. Deel uitmaken van de samenleving en aangaan van natuurlijke relaties zijn daarvoor nodig. Dat kan lastig zijn, bijvoorbeeld door psychische problemen of een (licht) verstandelijke beperking.

Pameijer biedt op alle levensterreinen passende ondersteuning die gericht is op meedoen in de samenleving. We ondersteunen mensen kortdurend of een leven lang, op een manier die hen verder helpt. Zodat ook mensen in een kwetsbare situatie zich veilig voelen, kunnen ontwikkelen, mee kunnen doen in de maatschappij en iets voor anderen kunnen betekenen.

We dragen actief bij aan een samenleving die toegankelijk is voor iedereen. Dit doen we door het bevorderen van acceptatie, bijdragen aan inclusieve wijken, organiseren van ontmoeting en versterken van lokale leefbaarheid en veiligheid.

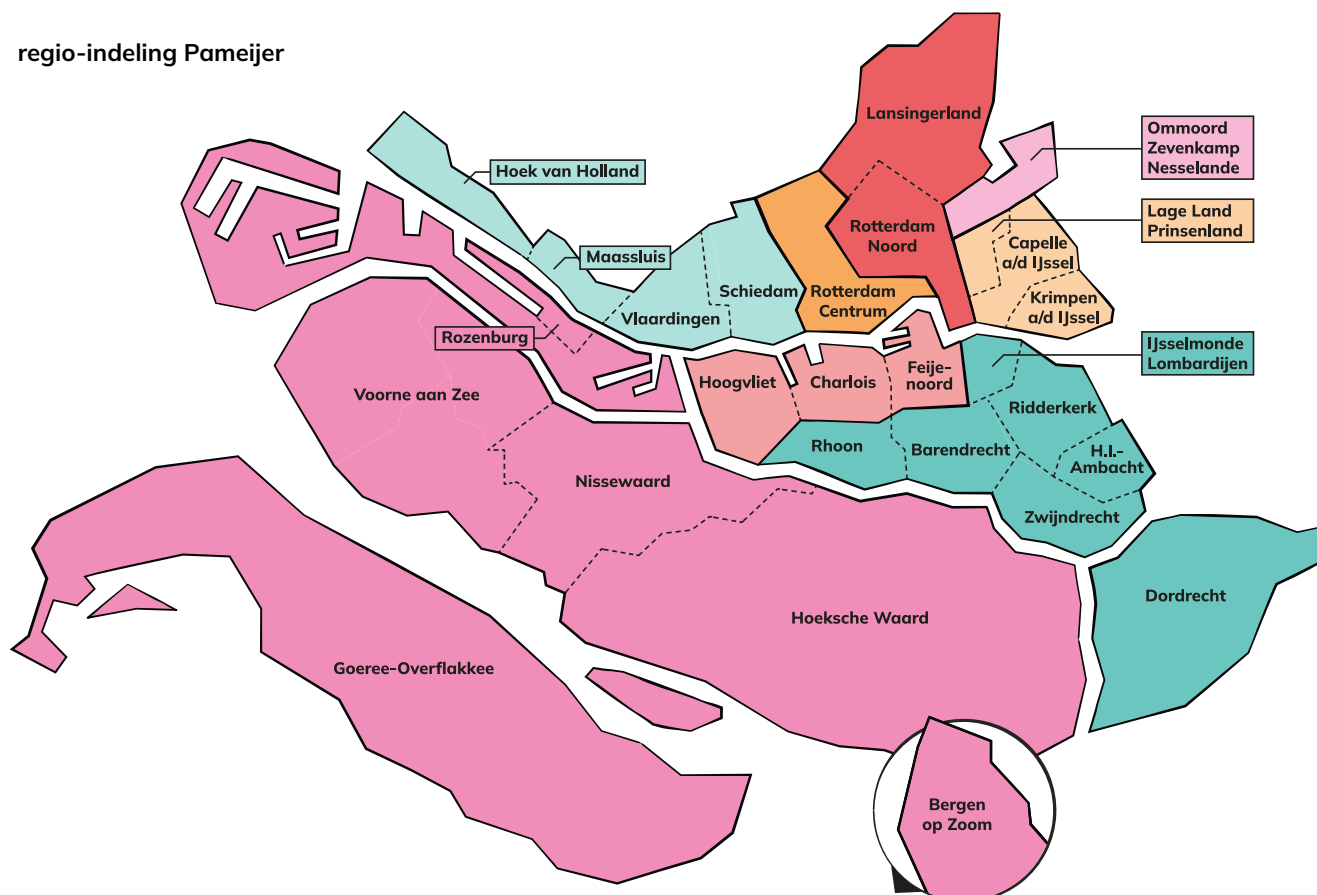
Met onze dienstverlening en onze strategische samenwerkingspartners spelen we vroegtijdig in op vernieuwing van zorg en welzijn. Dat doen we door het delen van onze kennis en ervaring. Daarnaast zijn we een katalysator en een natuurlijke partner voor vernieuwingen in de zorg en het sociaal domein.

Kijk mee bij Pameijer

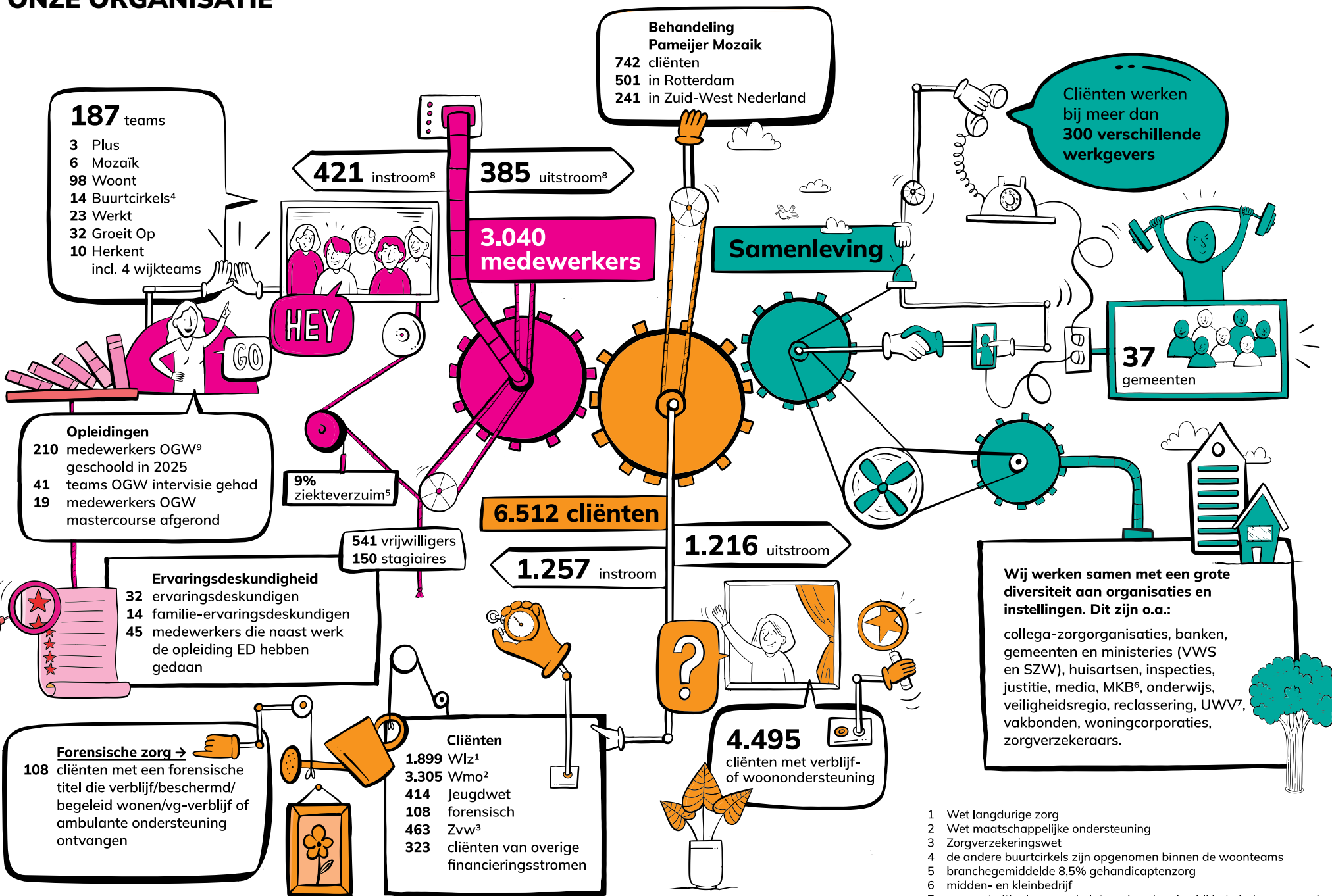
We bieden ondersteuning in de regio Rotterdam Rijnmond, een aantal gemeenten daaromheen, de Zuid-Hollandse eilanden en in Bergen op Zoom. Dit werkgebied is sinds 1 december 2025 onderverdeeld in 8 regio's.

Met ruim 3.000 medewerkers staan we klaar om cliënten te ondersteunen. Dat doen we vindingrijk en oplossingsgericht: de typische Pameijer-manier van werken waarmee we elke dag opnieuw het verschil maken voor ongeveer 6.500 cliënten. In de [infographic](#) staat meer informatie over de medewerkers, cliënten en samenleving.

regio-indeling Pameijer



ONZE ORGANISATIE



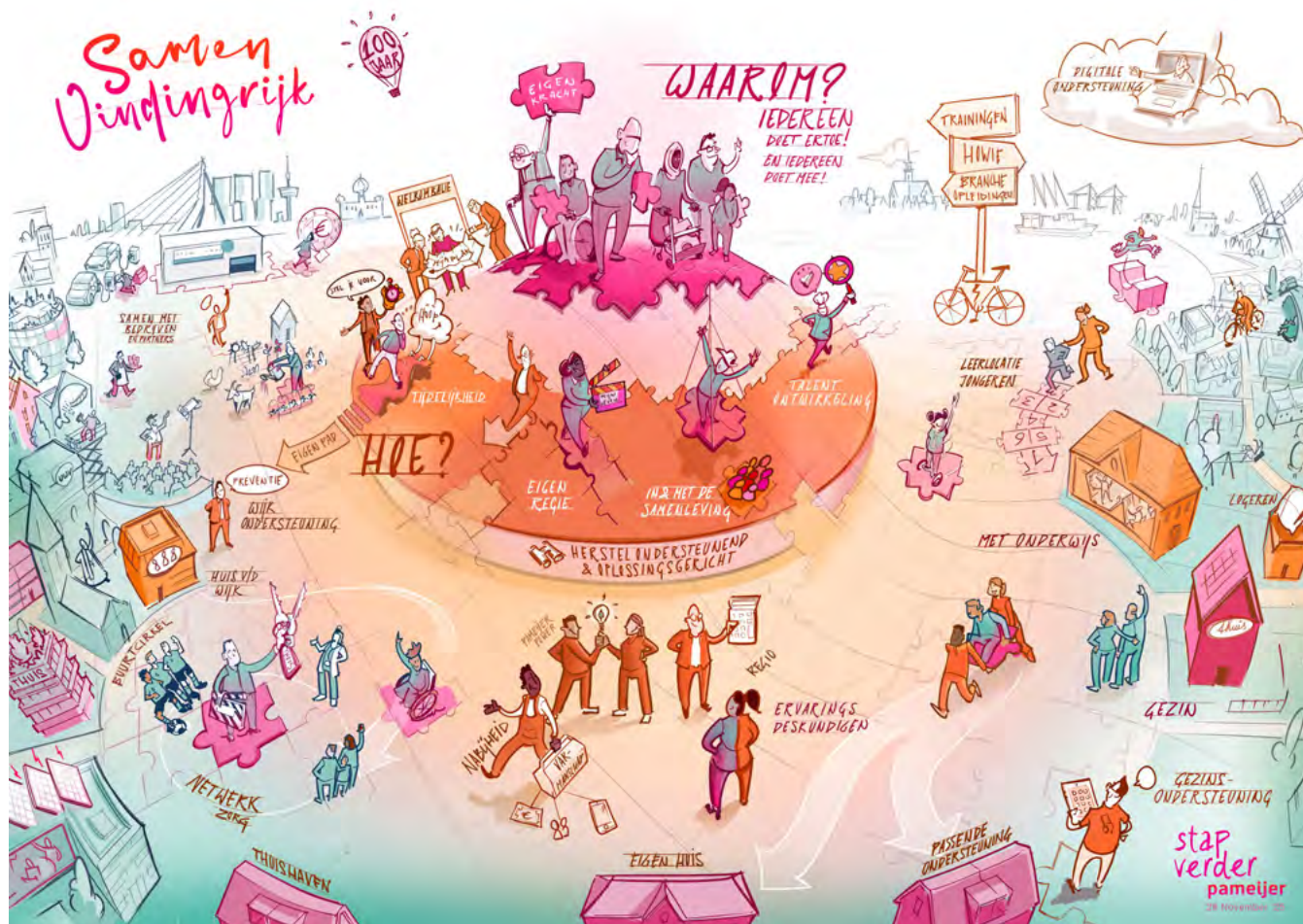
- 1 Wet langdurige zorg
- 2 Wet maatschappelijke ondersteuning
- 3 Zorgverzekeringswet
- 4 de andere buurtcirkels zijn opgenomen binnen de woonteam
- 5 branchegemiddelde 8,5% gehandicaptenzorg
- 6 midden- en kleinbedrijf
- 7 verzorgt uitkeringen en helpt werkzoekenden bij het vinden van werk
- 8 medewerkers, exclusief vrijwilligers en stagiaires
- 9 oplossingsgericht werken

Onze bedoeling

Onze bedoeling is het vertrekpunt van alles wat we doen. In de vernieuwde bedoelingplaat laten we zien waarom en hoe we mensen ondersteunen in hun dagelijks leven. De plaat is aangescherpt volgens de organisatieversterking en maakt zichtbaar hoe onze waarden, werkwijze en ambities samenkomen in de praktijk.

We ondersteunen mensen om stappen vooruit te zetten: op hun eigen manier en in hun eigen tempo. We sluiten aan bij hun doelen en talenten, met hart, nabijheid en vindingrijkheid. Op de bedoelingplaat staat hoe dit eruitziet: van talentontwikkeling en eigen regie tot netwerkzorg, wonen, leren, werken en meedoen in de wijk.

De plaat laat zien wat ons al bijna 100 jaar drijft: geloven in mogelijkheden. Samen werken we aan groei, herstel en eigen regie. Dichtbij, oplossingsgericht en altijd samen vindingrijk.





TOEKOMST
IS OP HET PUNT TE
ONTSTAAN

Dienstverlening op de Pameijer-manier

Inleiding

Bij ons draait alles om het versterken van de kracht van cliënten. We ondersteunen mensen om te groeien en zoveel als mogelijk zelf te doen. We kijken naar wat iemand goed kan en bouwen daar verder op door. Onze ondersteuning is tijdelijk en bedoeld om de zelfstandigheid van cliënten te vergroten. We doen dit samen met de samenleving en met respect voor de eigen inbreng en keuzes van cliënten.

Of het nu gaat om wonen, werken, opgroeien of behandeling, we staan klaar voor alle mensen die ondersteuning kunnen gebruiken om mee te doen in de maatschappij. Dit doen we op onze eigen Pameijer-manier: oplossingsgericht en herstelondersteunend. Sinds 2018 werken we met oplossingsgericht werken (OGW) en herstelondersteunende zorg (HOZ).

We investeren elk jaar weer in deze methodische manier van werken. Zo wordt het een natuurlijk onderdeel van ons werk. We vinden het belangrijk om ervaringsdeskundigen hiervoor in te zetten.

Samen sterker door ervaringsdeskundigheid

In 2025 hebben we ons beleid verder ontwikkeld. Om ervaringsdeskundigheid een nog steviger onderdeel van onze organisatie te maken. Ons streven is dat iedere cliënt gebruik kan maken van een ervaringsdeskundige. Dit project loopt door in 2026. Ook start dan opnieuw een groep medewerkers met de training familie-ervaringsdeskundigheid. Tegelijk maken we (familie-)ervaringsdeskundigheid een onderdeel van onze manier van werken.



Ervaringsdeskundigheid

We werken al ruim 10 jaar met ervaringsdeskundigen. Zij ondersteunen cliënten en naasten in hun herstelproces. Eind 2025 hadden we 32 ervaringsdeskundigen in dienst. Daarvan waren 3 ervaringsdeskundigen GZ. Daarnaast hadden 45 medewerkers een afgeronde opleiding Ervaringsdeskundigheid naast hun werk als bijvoorbeeld wooncoach of arrangeur. Zij zetten deze kennis in bij hun dagelijkse werk. 14 ervaringsdeskundigen zijn ook familie-ervaringsdeskundigen (FED). We zien dat er meer familie-ervaringsdeskundigen komen die naasten en medewerkers kunnen ondersteunen.

De belangrijkste taken van (familie-) ervaringsdeskundigen zijn:

- ondersteunen van cliënten en naasten in hun herstelproces
- meedenken en adviseren in casuïstiekbesprekingen
- deskundigheidsbevordering van medewerkers. Bijvoorbeeld over HOZ, psychose, middelengebruik, zelfbeschadiging, autisme en samenwerken met naasten.

Oplossingsgericht werken (OGW) betekent dat we samen met cliënten kijken naar oplossingen voor hun problemen en uitdagingen in plaats van blindstaren op de problemen zelf. OGW gaat over samen onderzoeken welke stappen we kunnen zetten om vooruit te komen.

Bij herstelondersteunende zorg (HOZ) draait alles om cliënten te helpen in hun herstelproces. We moedigen aan dat zij zelf de regie pakken over hun herstel. Wij bieden de ondersteuning die ze daarbij nodig hebben. Dit doen we niet alleen. We werken samen met de gemeenschap om te kijken naar de kansen en mogelijkheden voor cliënten om actief mee te doen in de maatschappij.

De combinatie ervaringsdeskundige en wooncoach is zó krachtig

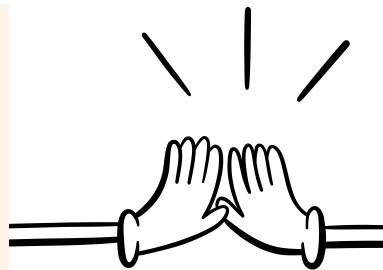
In Hoogvliet werken wooncoach Davina en ervaringsdeskundige Laverne intensief samen. Allebei vanuit hun eigen expertise, maar met één gezamenlijk doel: mensen weer in hun kracht zetten. Waar Davina als wooncoach cliënten helpt bij structuur, overzicht en praktische zaken, creëert ervaringsdeskundige Laverne ruimte, herkenning en rust.

“De combinatie van een ervaringsdeskundige en een wooncoach is zó krachtig”, zegt mevrouw Bakker, die door hen wordt ondersteund. Door onderling vertrouwen, een heldere rolverdeling en kritische reflectie op de inhoud van hun werk, ontstaat ondersteuning die meer oplevert voor mevrouw Bakker. De samenwerking tussen Davina en Laverne laat zien hoe twee professionals elkaar aanvullen en vooral versterken.

Laverne weet het goed te verwoorden:

“Onze kracht is dat we allebei verbinding kunnen maken en zo vertrouwen kunnen opbouwen.” Het resultaat? Meer overzicht, meer regie én een stevige basis om verder te groeien in de ondersteuning die we als Pameijer bieden.

→ [Lees hier het hele verhaal](#)



Tip van de centrale raden:

“Zorg dat ervaringsdeskundigen op de juiste plek worden ingezet én als volwaardige medewerkers worden gezien. Vertel vanaf het begin duidelijk wat hun rol is. Zo ontstaat meer begrip en teams kunnen optimaal profiteren van hun waardevolle bijdrage”





Samen beslissen

Hoe zorgen we ervoor dat onze ondersteuning echt past bij wat mensen nodig hebben?

We ondersteunen mensen bij het versterken van hun eigen kracht. Eigen regie speelt daarin een belangrijke rol: wat kan én wil iemand zelf? Daarom vinden we het belangrijk dat cliënten, naasten en medewerkers kunnen meedenken, meepraten en meebeslissen. Dat maken we mogelijk op de volgende manieren:

- 1. Zeggenschap:** cliënten hebben zeggenschap over hun eigen leven. Ze maken zelf keuzes over wat ze belangrijk vinden in hun ondersteuning. Bijvoorbeeld over hun ontwikkeldoelen of over de samenwerking met hun begeleiding.
- 2. Inspraak:** cliënten en/of hun naasten delen hun wensen en meningen over onderwerpen die belangrijk zijn in hun dagelijkse leven. Ook als ze niet in een cliëntenraad zitten. Elke inspraak is waardevol voor de cliëntenraad en de manager. Om naar te luisteren en om er iets mee te doen.
- 3. Medezeggenschap:** cliënten en/of hun vertegenwoordigers komen op voor de gezamenlijke wensen en belangen van cliënten. Dit gebeurt in een centrale of lokale cliëntenraad of verwantenraad. Goede inspraak en medezeggenschap betekent dat we met elkaar en op tijd belangrijke onderwerpen bespreken, de ander serieus nemen, naar elkaar luisteren en samen naar oplossingen zoeken.

Lokale medezeggenschap

Het afgelopen jaar is er gewerkt aan het versterken van lokale zeggenschap. Hiervoor is er gesproken met cliënten, verwanten en medewerkers. Uit deze gesprekken kwam naar voren dat er behoefte is aan heldere informatie en praktijkvoorbeelden.

Voor medewerkers maakten we daarom in 2025 een nieuwe kennispagina op ons intranet: 'Inspraak en medezeggenschap cliënten (wmcz)'. Hier vinden ze bijvoorbeeld informatie over instemmings- en adviesrecht en over het inrichten van een lokale cliëntenraad.

Op woonlocatie de Bessengaard is goed te zien hoe belangrijk lokale medezeggenschap is voor zowel cliënten als medewerkers:



Een stem voor anderen

Rogier woont al 4 jaar op de Bessengaard. 2 jaar geleden sloot hij zich aan bij de lokale cliëntenraad. "Ik wil betrokken zijn. Niet alleen voor mezelf, maar vooral voor anderen. Stel er wordt iets nieuws bedacht en ingevoerd. Bijvoorbeeld een digitale app. Dan vraag ik meteen: "hoe nemen we oudere cliënten hierin mee? Ik denk dan verder dan alleen mijn eigen situatie."

De lokale cliëntenraad van de Bessengaard bestaat uit 6 cliënten. Elke 6 weken eten ze samen en bespreken daarna de onderwerpen. Ideeën komen uit huiskameroverleggen, uit de ideeënbus of gewoon uit gesprekken. Zo kwamen er betere fietsenstallingen, werd de tuin vernieuwd en werden afspraken gemaakt over roken.

"Het mooiste vind ik als andere mensen zich gehoord voelen", zegt Rogier. "Ik voel me er goed bij als ik iets kan betekenen voor een ander."

"In de raad voel ik me gehoord en geef ik anderen een stem. Ik voel me er goed bij als ik iets kan betekenen voor een ander."

Rogier

De centrale cliëntenraden en de verwantenraad zien dat lokale raden nog meer hun positie kunnen benutten om nog beter bij te dragen aan goede ondersteuning. Ze vinden dat lokale medezeggenschap bij meerdere locaties nog moet worden versterkt. Ze zien hiervoor duidelijke kansen en delen de tips hiernaast.

Vanuit onze organisatie hebben ook wij de wens om lokale inspraak en medezeggenschap te versterken. Daarom gaan we in 2026 hier verder mee aan de slag. We zien wel dat het steeds moeilijker wordt om nieuwe vaste leden te werven voor de centrale cliëntenraden en de verwantenraad. Met een knipoog zegt de centrale cliëntenraad GZ: "Medewerkers van Pameijer Werkt doen hun werk iets te goed. Er zijn zoveel cliënten aan het werk, ze hebben helemaal geen tijd voor raadswork."

In 2025 bezochten de centrale cliëntenraden verschillende locaties samen met het bestuur en de raad van toezicht. Deze bezoeken zorgen ervoor dat ze allemaal een breder beeld krijgen van wat er speelt op de locaties. Ze horen ervaringen van cliënten en medewerkers en ontmoeten elkaar op een informele manier.

Door in gesprek te gaan met elkaar en te laten zien waar je woont, werkt of ondersteuning krijgt, ontstaat er verbinding. In totaal zijn 7 locaties bezocht, waaronder:

- Woonlocatie Polderlaan
- Woonlocatie Charlois Carnisse-Oost
- Oosterflank Trainingshuis
- Behandelcentrum Kromhoutstraat
- Kinder- en jongerenwoonvorm Dawesweg
- SCO Diensten (wasserij en textieldrukkerij)
- Talentlab 010

"Zet een onafhankelijke ondersteuner in bij het opzetten van lokale raden. Hoe sterker je hen in hun uitvoerende rol maakt, hoe beter cliënten gebruik kunnen maken van hun medezeggenschap."

Centrale cliëntenraad GZ

"Medezeggenschap is een lastig thema. Zowel voor medewerkers op de werkvloer als voor de verwanten. In tijden waarin de begroting krappert, moeten we elkaar juist vinden en betrekken."

Verwantenraad

"Combineer vergaderingen van de lokale raad met een gezamenlijke en gratis maaltijd."

Centrale cliëntenraad SP





Samen leren van klachten

Maak klachten en zorgen bespreekbaar

We vinden het belangrijk dat klachten of zorgen met ons gedeeld worden. Het helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren. Als cliënten niet praten over hun klachten of waar ze ontevreden over zijn, verandert er niets. Misschien wordt de situatie zelfs erger. Door te praten over onvrede of klachten, weet de ander wat er speelt. Dan kan er ook iets gedaan worden aan de situatie.

Soms is voor cliënten de stap te groot om met de eigen begeleider in gesprek te gaan. Gelukkig zijn er mogelijkheden om te praten met iemand die niet betrokken is bij de situatie. Bijvoorbeeld met een cliëntenvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris.

De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris werken beide vertrouwelijk. Ze delen geen informatie met iemand anders zonder toestemming van de cliënt. Ze luisteren naar het verhaal en denken mee wat een cliënt kan doen met de onvrede of klacht.

“Zorg ervoor dat er aandacht is voor de opvang van cliënten. En geef ook aandacht aan medewerkers die betrokken zijn bij een klachtbehandeling.”

Tip van de klachtencommissie



Hoe ging het in 2025?

In 2025 hebben 34 cliënten in totaal 94 klachten ingediend. Dit is vergelijkbaar met 2024 waar 35 cliënten 93 klachten hebben ingediend. Ook kregen we signalen over dingen die beter kunnen. Dit waren er 158. Dit is iets meer vergeleken met de 152 signalen van 2024.

We hechten veel waarde aan een passende en toegankelijke klachtenregeling. Vorig jaar is de klachtenregeling vernieuwd en deze kreeg extra aandacht. Zo is er een nieuwe folder gemaakt die werd verspreid onder alle locaties en cliënten. Cliënten, naasten en medewerkers weten daardoor nog beter wanneer ze bij wie terecht kunnen om hun zorg of klacht te bespreken.

De meeste klachten gaan over:

- de omgang met cliënten
- medewerkers die minder zorgvuldig handelen
- communicatie met het netwerk van cliënten
- nakomen van afspraken door medewerkers

In het jaardocument Klachten zien we dat de doelgroep GZ in 2025 meer klachten (49) indiende dan de doelgroep SP (43). Ook valt op dat naasten uit de doelgroep LVB in 2025 aanzienlijk meer klachten indienden dan in voorgaande jaren. We zien dat de afspraken met naasten niet altijd goed worden vastgelegd en geëvalueerd. Ook de kennis over wettelijk vertegenwoordigers en hun verantwoordelijkheden vraagt aandacht.

Een aantal cliënten zocht regelmatig contact met de afdeling Klachten om hun onvrede uit te spreken. Zij wilden geen klachttraject starten. Wel lijken ze behoefte te hebben aan een vast, bekend persoon om hun verhaal te vertellen. De klachtenfunctionaris biedt hen een luisterend oor.

We behaalden in 2025 met trots het VOBC-keurmerk (Vereniging van Orthopedagogische Behandelcentra).

Orthopedagogische behandelcentra (OBC's) werken samen aan goede kwaliteit. Dat doen zij door elkaar te bezoeken. Elk jaar gaat een OBC op bezoek bij een ander OBC. Een onafhankelijke voorzitter leidt dit bezoek. Zo controleren zij of de instelling voldoet aan de kwaliteitseisen van het VOBC-keurmerk. Voldoet een OBC aan deze eisen? Dan krijgt het een VOBC-keurmerk dat laat zien dat de kwaliteit goed is.

We leren graag van andere organisaties die kinderen en jongeren met een LVB behandelen. Ook willen we regelmatig stilstaan bij hoe wij zelf werken en ons blijven ontwikkelen.

Over het VOBC-keurmerk VOBC-keurmerk (Vereniging van Orthopedagogische Behandelcentra) is de organisatie voor instellingen die kinderen, jongeren en jongvolwassenen ondersteunen. Het gaat om mensen met een LVB en ernstige gedragsproblemen. Deze instellingen heten orthopedagogische behandelcentra.



Visitatiedag

Op 1 december 2025 ontvingen we 8 experts om met een blik van buiten te kijken naar de kwaliteit van onze dienstverlening. We begonnen deze visitatiedag met een presentatie over onderwerpen waar we trots op zijn. We vertelden over het Talentlab, kleinschalig wonen, hoe we teams sterker maken met trainingen en over traumasensitief werken. Tot slot sloot één van de voormalige cliënten aan om zijn ervaringen te delen, zowel als cliënt als in zijn huidige rol als stagiair.

Daarna volgden verschillende gespreksrondes. Medewerkers met allerlei functies en uit verschillende lagen van de organisatie deden mee. De commissie gaf ons complimenten over onze visie die staat als een huis. We zijn een organisatie die 'in en met de samenleving' staat en dit was goed te zien.

De commissie heeft zich positief uitgesproken over de kwaliteit van dienstverlening aan jeugdigen. Dit gebeurde op basis van ons zelfevaluatieverslag en de gesprekken tijdens de visitatiedag





We vinden dat iedereen de ondersteuning moet krijgen die nodig is. Ook mensen die door zorgmijding en probleemgedrag hun eigen herstel in de weg zitten. Pameijer Mozaïk biedt ondersteuning en behandeling aan deze cliënten.

Met Pameijer Mozaïk bieden we ondersteuning en behandeling aan volwassenen met psychiatrische problemen en/of een verslavingsachtergrond in combinatie met sociale problematiek. Vaak is ook sprake van een verstandelijke beperking.

Sinds 1 januari 2025 heet Mozaïk officieel Pameijer Mozaïk. Daarmee maken we zichtbaar wat in de praktijk al jaren zo is: we vormen één organisatie en versterken elkaar. Met een herkenbare naam en uitstraling bieden we cliënten en partners meer duidelijkheid en vertrouwen. Tegelijk blijven de vertrouwde manier van werken en regionale kracht behouden.

We zoeken voortdurend naar manieren om cliënten beter te ondersteunen in hun herstel. We kijken naar wat écht nodig is om iemand verder te helpen. Juist als traditionele vormen van zorg niet goed aansluiten. We doen dit vanuit begeleiding en behandeling.

Vanuit die gedachte ontstond de wens om cliënten die willen stoppen met gebruik van middelen, niet altijd uit hun omgeving te halen. We willen hen juist daar helpen waar hun dagelijkse werkelijkheid zich afspeelt. Zo groeide het idee voor een andere aanpak: afkicken in je eigen vertrouwde omgeving.

Detox thuis: afkicken in je eigen omgeving

Marc van Ophemert is regiebehandelaar bij Pameijer Mozaïk. In zijn werk kwam hij vaak verslaafde cliënten tegen met de wens om af te kicken. Marc was benieuwd wat we kon bieden om deze cliënten daarbij te ondersteunen. Voorheen was er maar 1 mogelijkheid: een opname van meerdere weken bij een andere organisatie voor een detox. Maar wat nu als dat ook vanuit de eigen vertrouwde omgeving kan?

Een collega van Marc onderzocht voor een schoolopdracht wat het betekent om detox thuis aan te bieden. Vervolgens is hiervoor een werkwijze gemaakt. Marc: "Detox thuis vraagt om te werken volgens protocol. Dus aan welke doelgroep kunnen we dit bieden? Welke stappen zijn er? Welke medicatie kan worden voorgeschreven? Essentieel is dat een cliënt zelf gemotiveerd is voor behandeling. Ook moet iemand een betrouwbaar netwerk hebben om op terug te vallen. Dit is één van de voorwaarden. Detox thuis vraagt om steun

en betrokkenheid van naasten en om discipline van de cliënt. En als behandelaar moet je blijvend investeren in de behandelrelatie. Dat betekent aanwezig zijn en niet opgeven."

In het najaar van 2025 startte de pilot Detox thuis. Anders dan de gebruikelijke detox-opname is dat Detox thuis in de eigen woonomgeving gebeurt. Thuis heb je allerlei prikkels en onrust. Als het lukt om vanuit huis nuchter te blijven, is het makkelijker vol te houden. Bij een traditionele detox-opname komt iemand na weken in een beschermde omgeving opeens weer thuis: de plek waar de verslaving begon. Die stap is groot. Mensen vervallen dan vaak snel weer in oude, schadelijke gewoontes.

Detox thuis duurt maximaal 3 weken. Tegelijk met de detox thuis-behandeling starten we ook de verslavingsbehandeling. Kortgezegd noemen we deze combinatie: pillen en praten.





Samen werken aan veilige en passende zorg

Balans tussen veiligheid en zorg op maat is altijd het streven. Hoe realiseren we dit in de praktijk?

Op de werkvloer voeren teams structureel zogeheten veiligheidsrondes uit. De veiligheidsronde is bedoeld om bewustzijn over veiligheid te vergroten, in de breedste zin van het woord. Veiligheid ontstaat door samen met teams te kijken naar hoe je een veilige leef- en werkomgeving kan houden of krijgen. Het positieve effect daarvan is zichtbaar: er wordt vaker tijdig ingegrepen bij onveilige situaties en medewerkers spreken elkaar makkelijker aan op gedrag.

De veiligheidsrondes leveren een waardevolle bijdrage aan het versterken van de veiligheidscultuur. Tegelijkertijd vragen ze om blijvende betrokkenheid van iedereen binnen de organisatie. In 2025 hebben we hiervoor een plan gemaakt. In 2026 voeren we de veiligheidsrondes nog meer samen uit met de teams. De teams gaan bij elkaar op bezoek om van elkaar te leren en te zorgen voor kruisbestuiving.

Ook bij forensische teams was veiligheid een belangrijk onderwerp in 2025. Ze besteedden meer aandacht aan de omgeving. Bijvoorbeeld door maandelijks contact met de wijkagent. Medewerkers geven aan dat ze zich voldoende veilig voelen tijdens hun werk.

→ Lees [hier](#) meer over de forensische zorgontwikkelingen in 2025 en de plannen voor 2026.



Cliëntervaringsonderzoek

Wat vinden cliënten en naasten écht van onze dienstverlening? In 2025 voerden we het cliëntervaringsonderzoek uit.

Samen met de centrale cliëntenraden en de centrale verwantenraad kozen we voor een gevalideerd cliëntervaringsonderzoek van Customeyes uit de waaier van de VGN. De meeste cliënten kunnen op deze manier meedoen aan hetzelfde onderzoek. Zowel volwassenen als de jeugd. Zo krijgen we een breder beeld van de ervaringen en meningen van cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en naasten.

Het onderzoek gaat over:

- hoe cliënten de kwaliteit van hun bestaan ervaren
- wat cliënten vinden van de zorg en ondersteuning die we bieden
- hoe wettelijk vertegenwoordigers en naasten daar tegenaan kijken





Wat vinden onze cliënten?



Gemiddeld geven cliënten ons een 8 voor de ondersteuning.

Cliënten en naasten zijn over het algemeen tevreden over thema's als huis en omgeving, werk en dagbesteding, cliëntplan, begeleiding en ondersteuning. Zij geven aan zelf keuzes te mogen maken in hun woonruimte en dat ze zich veilig voelen bij werk en dagbesteding.

De tevredenheid verschilt per dienstverleningsvorm en productgroep, maar de verschillen zijn over het algemeen beperkt.

Aandachtspunten zijn:

- continuïteit van vaste begeleiders die genoeg tijd hebben voor cliënten
- meer gezamenlijke activiteiten, sociale contacten en een betere woonomgeving
- meepraten, meebeslissen en zelf werken in het cliëntplan
- ondersteuning van begeleiders bij gezond leven



Wettelijk vertegenwoordigers en naasten van cliënten geven ons een 7,1.

Wettelijk vertegenwoordigers en naasten zijn positief over het werk en de dagbesteding. Met name veiligheid en plezier worden hoog gewaardeerd. Daarnaast is er volgens hen voldoende privacy in de woonruimte.

Aandachtspunten zijn:

- meer inspraak van naasten bij het cliëntplan
- meepraten over veranderingen
- verbeteren van het activiteitenaanbod

Wat gaan we doen met de uitkomsten?

- managers en teams bespreken met cliënten en naasten wat er goed gaat en beter kan
- acties om te leren en te verbeteren komen in het teamplan.
- teams werken samen met cliënten en naasten aan de verbeterpunten

**“Pameijer is een
fijne organisatie met
toegewijde begeleiders.”**

Zegt een naaste uit
cliëntervaringsonderzoek

KIJK MEE
VANDAAG
IS HIER



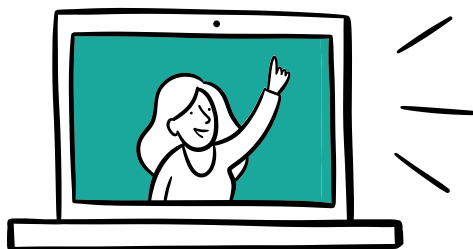
Werken in netwerken

Inleiding

We werken graag samen met andere organisaties. Binnen én buiten onze organisatie. Voor cliënten is het belangrijk dat ze sociale contacten, een veilige woonplek, zinvolle dagbesteding of werk hebben. We kijken met trots terug op 2025. We hebben opnieuw gezien hoe waardevol het is om mensen te ondersteunen bij elke stap die ze zetten om mee te doen in de samenleving. We noemen dit het participatiepad. Van sociale activering en vrijwilligerswerk tot dagbesteding en doorstroom naar betaald werk. We lopen het hele pad met cliënten mee. Dat maakt ons werk persoonlijk, betekenisvol en impactvol.

Een sterk werkgeversnetwerk

We hebben een stevig netwerk voor onze werkprojecten met meer dan 300 werkgevers. Dankzij deze samenwerkingen kunnen we een breed scala aan mogelijkheden aanbieden voor het hele participatiepad. Werkgevers denken actief met ons mee en bieden ruimte voor maatwerk. Daardoor komen cliënten in een omgeving terecht die bij hen past en waar ze kunnen groeien.



Ontwikkeling staat centraal

Bij Pameijer Werkt geloven we dat iedereen de kans moet krijgen om eigen talenten te ontwikkelen. Daarom investeren we in brancheopleidingen, leren op de werkplek en persoonlijke groei. Steeds meer cliënten maken opleidingen af. Zo hebben 18 studenten een prachtig resultaat behaald bij de brancheopleiding Logistiek en Facilitair. Zij hebben in 2025 succesvol het eerste blok afgerond. Ze zetten stappen die eerder onhaalbaar leken. Cliënten groeien in zelfvertrouwen, zelfstandigheid en toekomstperspectief.

Doorstroom naar betaald werk

Steeds meer cliënten stromen door naar betaald werk. Dit zijn successen waar we trots op zijn. Het gaat om mensen die een plek vinden waar ze tot hun recht komen. Een cliënt die begint in dagbesteding en uiteindelijk een contract krijgt bij een werkgever uit ons netwerk: dat is precies waarvoor we het doen.

Het hele participatiepad bewandelen

Wat ons onderscheidt, is dat we cliënten niet alleen begeleiden bij één stap. We lopen met ze mee over het hele participatiepad. Het begint met oriënteren en oefenen. Daarna gaan we leren en ontwikkelen. En als het kan, zetten we uiteindelijk concrete stappen richting betaald werk. Die stappen houden in dat we bij de eerste kennismaking met werk zijn, bij het vinden van de juiste match én bij het duurzaam behouden van een plek. Dat maakt onze ondersteuning doorlopend en stevig.



“We zijn enorm betrokken in het Rotterdamse netwerk. We zitten aan tafel bij de gemeente, bij het platform cliëntenraden, bij zorgkantoren en bij de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). Daar zijn we trots op. De enige uitdaging? In de gaten houden dat het allemaal niet te veel wordt!”

Clëntenraad SP



De kracht van sport: Neil bloeit op in uniek ontwikkeltraject

Neil Smit had jarenlang last van psychoses en voelde zich door zijn bewegingsstoornis en autisme nooit écht ergens op zijn plek. Dat veranderde toen hij begon aan een speciaal ontwikkeltraject tot assistent-sportcoach. "Ik heb nu pas het gevoel dat ik leef", vertelt hij.

Neil doet mee aan de pilot 'Ontwikkeltraject tot assistent-sportcoach'. Dit is een initiatief van stichting Move2Exceed en Pameijer. In deze pilot onderzoeken we wat er nodig is om mensen met een LVB op te leiden tot assistent-sportcoach. Deelnemers leren in de praktijk. Dit gebeurt tijdens sportactiviteiten voor jongeren die zelf ook een LVB hebben. De werkzaamheden variëren van oefeningen klaarzetten tot het geven van korte sportlessen. We koppelen deelnemers zoals Neil aan de pilot. Zo kunnen ze in een echte sportomgeving hun talenten ontwikkelen.

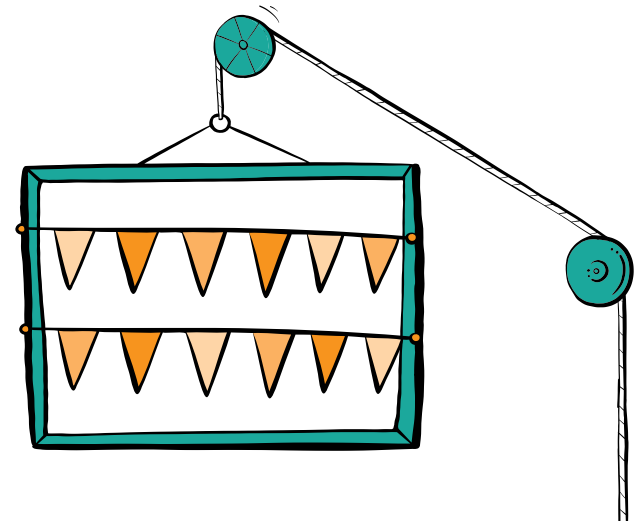


Bezoek van Koning Willem-Alexander

Op 17 december bracht koning Willem-Alexander met burgemeester Carola Schouten een bezoek aan het stadsdeel Prins Alexander in Rotterdam. Eén van de locaties die zij bezochten was Ontmoetingscentrum Prinsenhof. Dit is een plek waar buurtbewoners samenkomen. Sinds 2007 is hier ook ons werkproject Prinsenhof actief. Het was een bijzondere dag voor Chanika, die al 7 jaar werkt bij het werkproject. Zij mocht de koning te woord staan in de keuken van Prinsenhof. Ze vertelt: "Hij kwam kijken wat we aan het doen waren. Toen hij naast me stond, vond ik het wel spannend. Daarom ben ik trots op mezelf dat ik toch met hem heb gesproken." Met een goed gevoel kijkt Chanika terug op dat bijzondere moment.

Trots

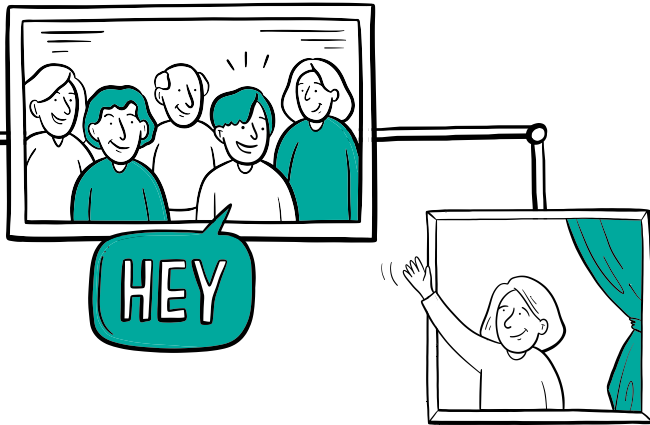
We zijn trots op onze medewerkers die met deskundigheid, betrokkenheid en doorzettingsvermogen bijdragen aan het succes van onze cliënten. Hun inzet maakt het mogelijk dat mensen groeien, stappen durven zetten en kansen krijgen.





Samenwerken met anderen: Netwerkgroep Rijnmond

We dragen actief bij aan Netwerkgroep Rijnmond. Dit betekent dat we voor elke cliënt een samenwerkingsgroep maken. In deze groep werken familie en vrienden van de cliënt samen met professionals van verschillende organisaties en medewerkers van Pameijer. Ze werken aan herstel, eigen regie en meedoen in de wijk. We hebben de proeftuinen in 2025 uitgebreid en hebben werk en dagbesteding toegevoegd. In de proeftuinen Bloemhof, Delfshaven en Overschie werken we steeds vaker samen in één ondersteuningsnetwerk rond de cliënt.



WIE JE BENT
ZEG JE ZELF

Werk en dagbesteding

Binnen Netwerkgroep Rijnmond zijn we de trekker van de bouwsteen Werk en Dagbesteding. De komende jaren werken we aan één duidelijk doel: passend werk en passende dagbesteding als vast onderdeel van netwerkgroep.

Om de kwaliteit van werk en dagbesteding professioneler en sterker te maken, organiseren we leertafels en bouwplaatsen. We leveren hier structureel input en werken samen met welzijnsorganisaties, woningcorporaties en de Hogeschool Rotterdam. Zo kunnen we leren in de praktijk, knelpunten samen oplossen en succesvolle aanpakken behouden.

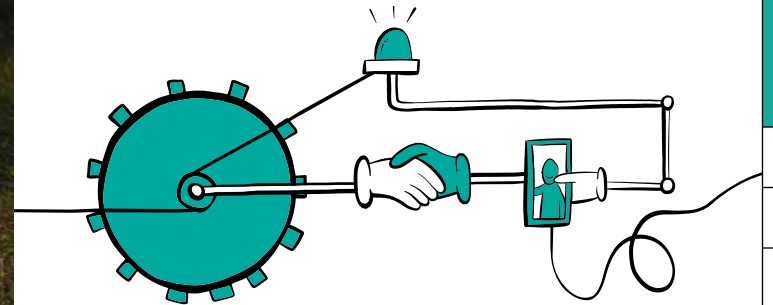




Inzichten

Door de samenwerkingen die we hebben, komen mensen die willen sneller terecht bij werk of dagbesteding die bij hun situatie past. We organiseerden in 2025 een inspirerende leertafel Werk en Dagbesteding in Bloemhof. Hier werden successen gedeeld over wat nu al goed gaat en er werd nagedacht over ontwikkelpunten.

Twee inzichten sprongen eruit. Ten eerste: gezamenlijke regie en afstemming zijn cruciaal. Professionals trekken vaak niet samen op rondom cliënten. Daardoor worden kansen gemist. Ten tweede ontdekten we iets verrassends. Veel van wat mensen zoeken, bestaat al in de wijk. Zoals activiteiten, werkplekken en ontmoetingsmogelijkheden. Deze blijven vaak onbenut omdat organisaties elkaar niet kennen. Zodra de verbinding er wél is, ontstaan mooie kansen om maatwerk te bieden. Daarom organiseren we verbindingssessies om samenwerkingen te bevorderen.



Project Versterken Cliëntnetwerk

In 2026 starten we met het interne project Versterken Cliëntnetwerk. Met trainingen en (methodische) tools gaat dit project bijdragen aan het in kaart brengen van en samenwerken met het netwerk van de cliënt. Zo maken we netwerkgericht werken steeds meer onderdeel van onze werkwijze.

De ontwikkeling van Netwerkgorg Rijnmond laat zien hoe sterk we worden als we samenwerken en kennis delen. Die beweging zien we in de wijk én binnen onze organisatie. Een voorbeeld van een mooie interne ontwikkeling is de accreditatie van Howie the Harp.

Howie the Harp en de samenwerking met Pameijer Plus

In 2025 werd Howie the Harp officieel een afdeling van Pameijer Plus. Howie the Harp is opleider in ervaringsdeskundigheid. In de toekomst spelen leren & ontwikkelen en ervaringsdeskundigheid een steeds grotere rol. Er liggen volop kansen om samen verder te bouwen aan die toekomst. Deze samenwerking biedt ruimte voor groei, innovatie en verdieping. Een extra mooie mijlpaal vorig jaar was dat Howie the Harp de 1.000ste student mocht verwelkomen.

Landelijke kwaliteitsstandaarden

In november 2025 heeft Howie the Harp het Hobéon Keurmerk voor Kwaliteit (HKK) ontvangen voor de opleiding tot ervaringsdeskundige. Dit betekent dat de opleiding voldoet aan de landelijke kwaliteitsstandaarden. Afgestudeerde ervaringsdeskundigen kunnen zich daardoor inschrijven in het beroepsregister Ervaringsdeskundigheid.

Tot nu toe kwamen opleidingen als Howie the Harp niet in aanmerking voor accreditatie. Deze vielen buiten de reguliere beroepsopleidingen. Dankzij nieuwe ontwikkelingen binnen het vakgebied is er nu wél ruimte ontstaan voor alternatieve routes naar professionalisering. Een uitgebreide audit toonde aan dat Howie the Harp studenten opleidt volgens het officiële beroepscompetentieprofiel voor ervaringsdeskundigen.

Het beroep ervaringsdeskundige is relatief jong. Toch spelen mensen met ervaringskennis al tientallen jaren een waardevolle rol binnen de zorg.

Meer kansen op de arbeidsmarkt

Al voor de accreditatie van Howie the Harp vond 70% van de afgestudeerden werk binnen de zorg en het sociaal domein. Nu de opleiding officieel is erkend, is de verwachting dat dit percentage verder stijgt én dat meer mensen de stap zetten naar de opleiding.

“Dankzij het keurmerk voor onze opleiding tot ervaringsdeskundige, hebben onze studenten directe toegang tot het Beroepsregister Ervaringsdeskundigheid. Dat is een prachtige mijlpaal.”



“Na ruim 13 jaar is er officiële erkenning voor onze manier van opleiden: inclusief, gericht op herstel en met oog voor het individu. Het laat zien dat onze aanpak werkt.”

“Ervaringsdeskundigen leveren een onmisbare bijdrage binnen de zorg en het sociaal domein.”

Roger Premuzak, opleidingsmanager Howie the Harp



Buurtcirkel

Buurtcirkel maakt mensen sterker. Het draait om talenten benutten, nieuwe vaardigheden ontdekken, een netwerk opbouwen en er voor elkaar zijn. Deelnemers bepalen zelf welke activiteiten ze doen, waar ze over willen praten en welke doelen ze willen bereiken. Door zoveel mogelijk zelf te doen, groeit hun zelfstandigheid. Daarbij krijgen ze ondersteuning van buurtcirkelcoaches en vrijwilligers.

Krachtige formule

Eind 2024 vond een ervaringsonderzoek plaats. Het doel van dit onderzoek was het achterhalen wat de bijdrage van Buurtcirkel aan het welbevinden van deelnemers en hun zelfredzaamheid en participatie. In 2025 deelden we de uitkomsten en dat gaf mooie inzichten.

Buurtcirkel blijkt opnieuw een krachtige formule om mensen met een ondersteuningsvraag op een duurzame manier te verbinden, te activeren en hun welzijn te versterken. Uit het 3e ervaringsonderzoek in 4 jaar tijd blijkt dat deelnemers zelfstandiger worden, minder professionele hulp nodig hebben en zich sterker verbonden voelen met hun omgeving.

In 2026 staat leren van en met elkaar als buurtcirkels onderling centraal. We doen dit door vaker intervisie te houden. Ook organiseren we meer trainingen voor buurtcirkelcoaches waardoor de deskundigheid vergroot wordt.

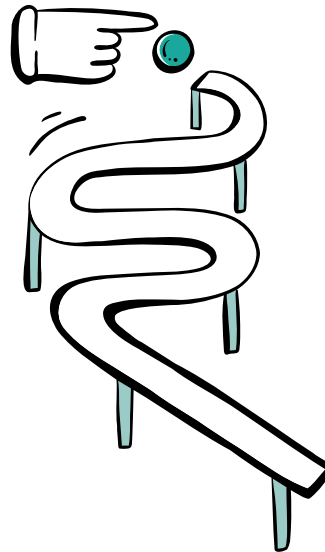
- 8 op de 10 deelnemers zijn zeer tevreden met hun Buurtcirkel.
- Levenskwaliteit stijgt van gemiddeld een 6,2 naar een 7,5.
- Zelfstandigheid groeit: 43% van de coaches ziet afname in hulpbehoefte.
- Meedoen in de buurt groeit, ondanks landelijke terugloop in wijkactiviteiten.

**“Weer onder de mensen komen.
En merken dat ik ergens bij hoor.”**

Respondent ervaringsonderzoek Buurtcirkel

**“We zien dat het externe netwerk een breed netwerk is.
Onder andere met wethouder, wijk en Buurtcirkel.
Een goed lopende Buurtcirkel heeft veel meerwaarde.
Bepalende factoren voor succes zijn de locatie,
de wijk en mensen die actief de kar trekken.”**

Ondernemingsraad



**“Organiseer een lunch voor
aandachtsfunctionarissen waarbij
medewerkers van verschillende teams
uit de regio samenkomen. Betrek hier
eventueel ook externe partijen bij.
Denk aan een apotheek als het thema
bijvoorbeeld medicatie is. Dit versterkt
het interne en externe netwerk én
zorgt voor meer gezamenlijke kennis.”**

Tip van cliëntenraad GZ



Meedoen in de samenleving

Meedoen in de samenleving betekent voor iedereen iets anders. We bieden al jaren ondersteuning aan cliënten met een forensische titel. We willen de kwaliteit van onze inzet binnen de forensische zorg versterken en verbeteren. Hiervoor zijn we een project gestart dat naar verwachting eind 2026 afloopt. We werken actief samen met verschillende partners, met duidelijke afspraken over ieders taken en verantwoordelijkheden. Goede samenwerking zorgt voor continuïteit, duidelijkheid en de beste ondersteuning voor cliënten.

Voor mensen die terugkeren in de samenleving kan 'meedoen' vele vormen aannemen. Juist voor deze doelgroep is het essentieel dat zij opnieuw hun plek kunnen vinden. Dat vraagt om ondersteuning die begint vóórdat zij terugkeren.

Behandeling in de gevangenis: van werkbezoek naar pilot

Medewerkers van Pameijer Mozaik hebben in 2025 een werkbezoek gebracht aan de Penitentiaire Inrichting (PI) in Krimpen aan den IJssel. De PI had behoefte aan meer verslavingsexpertise. Omdat wij specialistische behandeling en begeleiding bieden, leidde het werkbezoek tot een pilot. Deze startte in het najaar van 2025 en loopt door in 2026.

Er werd een team opgericht van 2 begeleiders (casemanagers), een behandelaar en een regie-behandelaar. Dit team is elke week een dagdeel in de PI om cliënten te zien en al te starten met intensieve ondersteuning.



Terugkeer in de maatschappij

Een bezoek aan een cliënt in de gevangenis is heel anders dan een cliënt die thuis woont. De behandelvraag is anders. Deze vraag richt zich op terugkeer in de maatschappij. We zorgen ervoor dat de overgang van de gevangenis terug naar de samenleving soepel verloopt. Zo krijgt de cliënt een grotere kans om weer deel te nemen aan het leven buiten de gevangenis.

Zonder deze behandeling en ondersteuning hebben cliënten na hun vrijlating weinig om aan vast te houden of op terug te vallen. Het oude, bekende leven ligt dan op de loer. De kans op terugval is groot. Omdat we in de gevangenis al starten met intensieve behandeling en ondersteuning, heeft de cliënt bij vrijlating een vangnet. Daarmee wordt de kans op terugval kleiner.

Bekendheid vergroten

De start van de pilot is veelbelovend, maar er zijn ook enkele aandachtspunten. Zo is er nog ruimte om te groeien in het aantal cliënten. Hiervoor gaat het team in 2026 aan de slag om hun bekendheid te vergroten. Zo wordt er een presentatie gegeven aan alle casemanagers in de gevangenis met uitleg over wat we kunnen bieden.

In het begin was het ook wennen aan de strenge regels van de gevangenis vanwege de privacywetgeving. De administratie en communicatie zijn verbeterd door hier samen met de medewerkers van de PI over te spreken en afspraken te maken.

De pilot loopt naar verwachting een jaar. In het voorjaar van 2026 is een tussenevaluatie.

WE LIJKEN
OP ELKAAR OMDAT
WE VERSCHILLEN



Digitaal meedoen

Inleiding

We vinden we dat alle cliënten én medewerkers digitaal moeten kunnen meedoen. Daarom willen we hun digitale vaardigheden vergroten. Ook onderzoeken we digitale innovaties die ons kunnen helpen om ons werk nog beter te kunnen doen.

Digitalisering vervangt nooit volledig de fysieke ondersteuning, maar het kan wel helpen. In het bouwen en onderhouden van de relatie met cliënten en naasten, blijven aanwezigheid en menselijk contact onmisbaar. Omdat veel praktische zaken digitaal afgehandeld kunnen worden, is er meer tijd voor het echte gesprek. Tegelijkertijd wordt het mogelijk om (onderdelen van) de dienstverlening af te bouwen als cliënten door digitale middelen zelfredzamer en zelfstandiger worden.

In 2025 maakten we ons digitaal klaar voor morgen met 3 nieuwe websites. Hierop vertellen we ons verhaal. Dat doen we dichtbij, persoonlijk en op manier die voor iedereen toegankelijk is. [Pameijer.nl](https://pameijer.nl) en mozaik.pameijer.nl zijn er voor cliënten en hun netwerk, verwijzers, opdrachtgevers en werkgevers. Met werkenbijpameijer.nl werven we nieuwe stagiaires, vrijwilligers en medewerkers.

In dit hoofdstuk leggen we uit hoe we in 2025 aan de slag gingen met digitaal meedoen. Er gebeurde veel, zowel voor cliënten als medewerkers. Van innovaties zoals de elektrische toedienregistratie tot een pilot Digitaal leren bij cliënten en kunstmatige intelligentie.





Kwaliteit door digivaardige medewerkers

Ook medewerkers doen digitaal mee. Dit is noodzakelijk bij het ondersteunen van cliënten en het samenwerken met collega's. We noemen dit: digitaal vakmanschap.

In 2025 kregen medewerkers inzicht in hun eigen digitale vaardigheden. We ontwikkelden een competentieprofiel om hun digitale vaardigheden in kaart brengen en te verbeteren. In 2026 voeren we dit profiel concreet door en maken we een zelfscan voor medewerkers. Dit is een hulpmiddel dat leidt tot een advies over trainingen om de digitale vaardigheden te verbeteren.

Er zijn meer mogelijkheden voor medewerkers om hun digitale vaardigheden te verbeteren. Elke maand sturen we een Digitip. Een voorbeeld van zo'n tip is: "zo deel je veilig bestanden met specifieke personen". Daarnaast zijn er digiloodsen op onze locaties. Dit zijn medewerkers die kunnen ondersteunen bij digitale uitdagingen. Zij zijn er voor cliënten én medewerkers.



Digivaardige cliënten

Cliënten leren en ontwikkelen vooral tijdens persoonlijk contact met medewerkers. Daarnaast zetten we digitale middelen in. Hiermee vergroten we de mogelijkheden om te leren.

Om de inzet van digitale middelen te verbeteren, vond in 2025 de pilot 'Digitaal leren' plaats. Voor deze pilot maakten we gebruik van het online leerplatform van de Academie voor Zelfstandigheid. Er werden individuele en groepstrainingen gegeven onder begeleiding van Pameijer Plus-trainers. De cliënten waren enthousiast over de inhoud en vonden het digitale leerplatform makkelijk te gebruiken. De uitkomsten van de pilot geven richting voor het vervolg in 2026.

Innovaties

Naast ondersteuning bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden, kunnen cliënten en medewerkers ook gebruik maken van digitale hulpmiddelen. Bijvoorbeeld een beeldhorloge of een medicijndispenser.

In Bleiswijk loopt een proeftuin in samenwerking met gemeente Rotterdam. Hier testen we nieuwe digitale middelen die cliënten helpen om veiliger en zelfstandiger te wonen. Teams onderzoeken onder andere de inzet van beeldondersteuning, leefcirkels en medicijndispensers. Deze middelen ondersteunen cliënten bij hun dagelijkse routines, vergroten hun zelfredzaamheid en zorgen ervoor dat nabijheid op afstand toch voelbaar is.

“Pameijer.NU is het kanaal voor intern nieuws. Soms staat er bij een nieuwsbericht dat tijdens een gezamenlijk overleg een bepaald onderwerp moet worden besproken. Wij merken dat dit niet altijd gelezen wordt. Ons voorstel is om deze nieuwsberichten te koppelen aan het digibord, zodat het nieuws hier automatisch op verschijnt. Dit vergroot de kans dat medewerkers, naasten en cliënten het wel lezen en op de hoogte zijn.”

Tip centrale cliëntenraad GZ



Elektronische toedienregistratie

Soms betekent digitalisering letterlijk: van papier naar computer. Het systeem hiervoor heet Medimo en is gekoppeld aan het digitale cliëntendossier Pluriform. In de elektronische toedienregistratie (eTDR) van Medimo staan de medicatiegegevens van cliënten. Ook de toegediende medicatie wordt hierin vastgelegd. De eerste 10 teams zijn in 2025 al gestart met eTDR.

Verbeteringen in de dagelijkse praktijk

Dankzij eTDR is er altijd een actueel overzicht van medicatie. Oftewel: welke medicatie gegeven is en wat nog moet worden gegeven. Ook worden medicatiegegevens makkelijker en sneller gedeeld tussen de apotheek en Pameijer. Dit draagt bij aan het verminderen van medicatiefouten. Kortom: de medicatieveiligheid is vorig jaar verbeterd.

Dit is ook terug te zien in een daling van het aantal medicatie-incidenten in 2025. We zagen een daling van 13% ten opzichte van 2024. Het is niet volledig duidelijk waar deze daling vandaan komt, maar we hebben het vermoeden dat het positief heeft bijgedragen.

De eerste ervaringen met eTDR bij Woont Lage Land & Woont Schiedam Zuid zijn positief. De medewerkers geven aan dat er minder fouten worden gemaakt. Dit komt doordat alle informatie actueel is en er geen onleesbare handschriften meer zijn. Ook zijn er geen papieren lijsten die rondslingeren en bijgehouden moeten worden. De tijdswinst die dit oplevert, kunnen medewerkers besteden aan de cliënten. Ook ervaren beide woonteam dat eTDR betere samenwerking oplevert. Iedereen werkt met dezelfde, actuele informatie. Dat maakt de communicatie tussen apotheek, begeleiding en andere betrokkenen makkelijker en duidelijker.

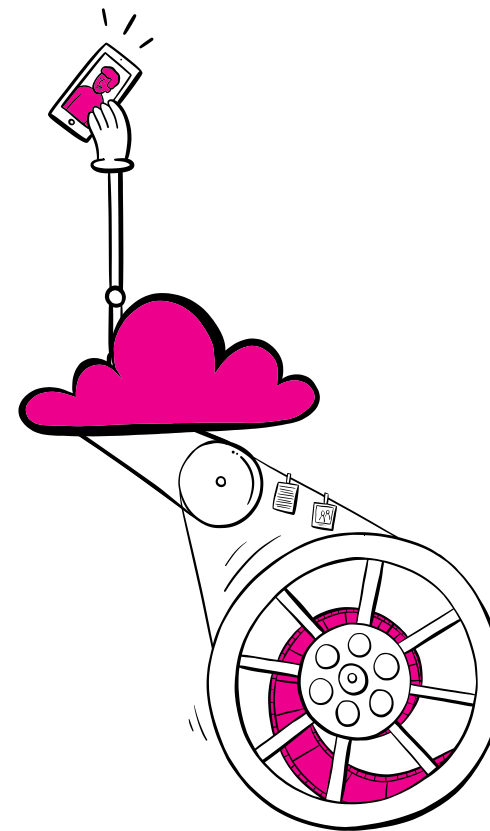


Kunstmatige intelligentie

In de samenleving is kunstmatige intelligentie (AI) in een stroomversnelling geraakt. Ook bij ons. Het afgelopen jaar besteedden we hier volop aandacht aan. Zo waren er voor medewerkers sessies om kennis te maken met AI. Hierbij leerden ze wat AI is, hoe dit wordt gebruikt binnen onze organisatie en hoe je een hulpmiddel als Copilot kunt gebruiken. Ook stonden we stil bij aandachtspunten als veilig gebruik en bewust omgaan met gegevens. De cliëntenraad was hierbij betrokken.

AI bij het aanmeldproces

Een digitale ontwikkeling die we graag uitlichten, is de manier waarop het aanmeldproces tegenwoordig verloopt. Voorheen ontvingen we vanuit verschillende instanties stapels papieren over de cliënt. Hierin stond onder andere de levensloop beschreven. Uit al deze documenten maakten we handmatig een persoonsbeeld. Dit was een tijdrovende klus. Door de inzet van AI gaat dit nu makkelijker en sneller. Medewerkers uploaden alle documenten en vervolgens maakt AI hier automatisch een heldere samenvatting van. Ze hoeven alleen nog te kijken of de samenvatting klopt. Dit bespaart veel werk en tijd.



“We volgen de ontwikkelingen op het gebied van AI met veel interesse. Ook hebben we deelgenomen aan de sessie ‘Maak kennis met AI’. Dit vinden we belangrijk, omdat het ook gevolgen kan hebben voor de privacy van de cliënten.”

Cliëntenraad



Mijn plan

We gebruiken Mijn Plan: het cliëntportaal van Pluriform. Cliënten kunnen hier hun persoonlijke dossier bekijken en dit samen met hun begeleider beheren. Met toestemming van cliënten kunnen ook naasten meekijken in Mijn Plan en reageren op rapportages. Dit zien we als een aanvulling op de contactmomenten die er al zijn. Sinds medio 2025 kunnen cliënten meer onderdelen van hun plan inzien. Ook de voorleesfunctie is getest door cliënten. Deze functie is handig voor mensen met een visuele beperking of leesproblemen.

De cliëntenraden geven aan dat ze trots zijn dat nieuwe cliënten standaard worden uitgenodigd om toegang te krijgen tot hun dossier. Ze noemen het een succes.

Voor 2025 was het doel dat 20% van de cliënten het portaal van Mijn Plan gebruikt. Het gestelde doel werd bijna bereikt met 19,6%: 1.155 cliënten. Dit heeft in 2026 natuurlijk nog onze volle aandacht.

“We zien een positief effect van Pluriform op ‘dossier op orde’. Tijdens de check moest in elk dossier duidelijk staan wie in het netwerk van de cliënt hoort. Daardoor zijn medewerkers zich hier meer bewust van geworden. Teams gingen ook meer vragen stellen. Hierdoor is het onderwerp naasten meer onderdeel van het gesprek geworden.”

Ondernemingsraad



WIE JE BENT
ZEG JE ZELF

Sterke teams en medewerkers

Inleiding

We investeren in onze teams en medewerkers. Het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening begint bij vakmanschap en groeit door aandacht en nabijheid.

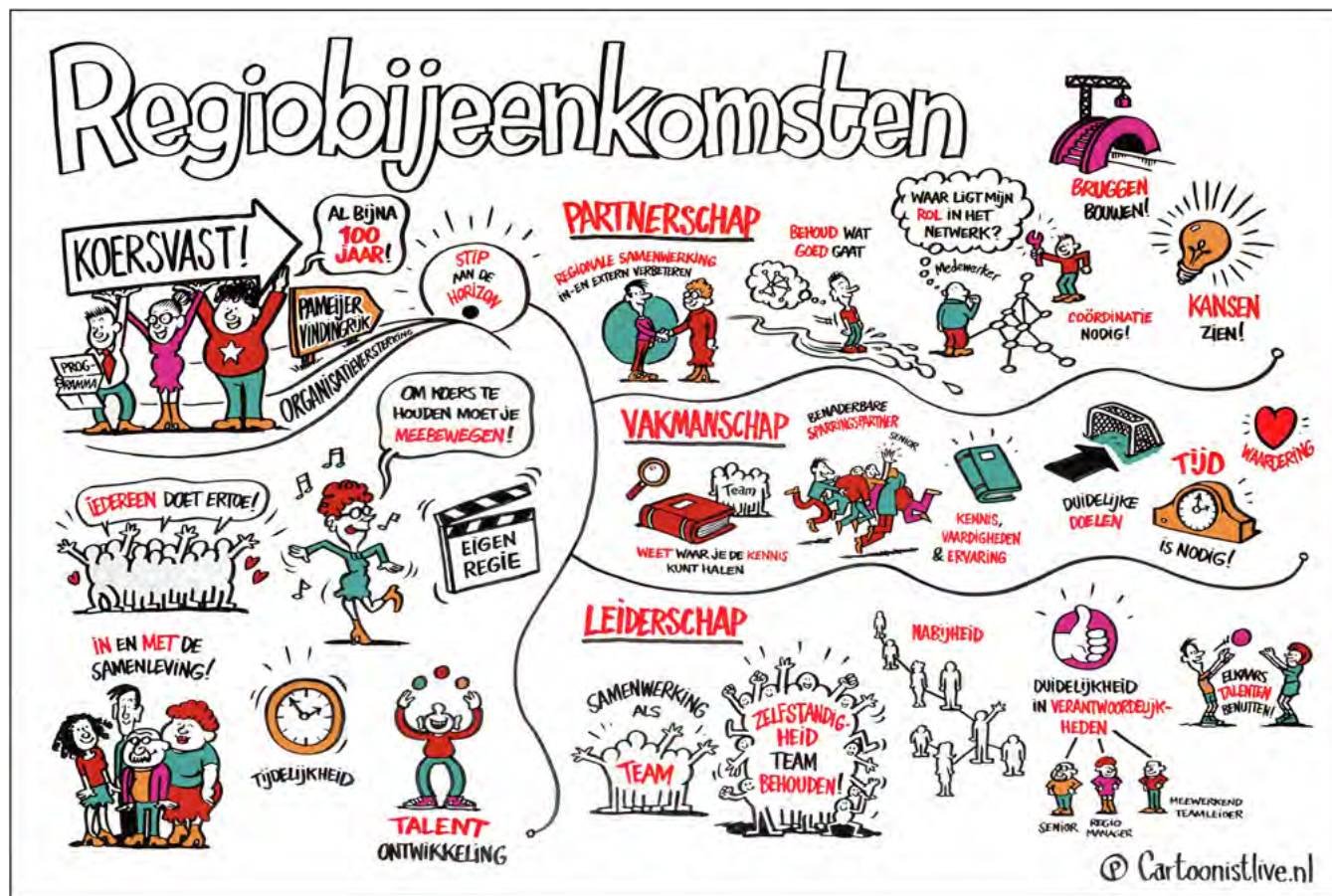
In 2025 hebben we veel aandacht besteed aan sterke teams en medewerkers. De organisatieversterking kwam in een stroomversnelling. We richtten ons op gezonde teams en medewerkers, aantrekken van nieuwe medewerkers en behouden van de huidige medewerkers. En natuurlijk investeerden we in hun kennis en kunde om hun vakmanschap te versterken.

Maatschappelijke veranderingen vragen om versterking

De samenleving verandert snel. De ondersteuningsvragen van cliënten worden complexer. Ook samenwerken in netwerken en in de wijk wordt belangrijker. Tegelijkertijd is het steeds moeilijker om vakkundige professionals te vinden en te behouden. Deze ontwikkelingen maken duidelijk dat we moeten blijven meebewegen met de veranderingen. Ten eerste om als organisatie toekomstbestendig te blijven. Ten tweede om cliënten te blijven ondersteunen bij hun groei en deelname aan de samenleving.

Behoeftte aan nabijheid en helderheid in teams

Uit de evaluatie 'zelforganisatie' in 2024 blijkt dat teams behoefte hebben aan meer nabijheid van leidinggevendenden, duidelijke kaders en ondersteuning wanneer dat nodig is. Zelforganisatie blijft waardevol, maar vraagt om versterking om stevig te blijven staan in een complexere omgeving.



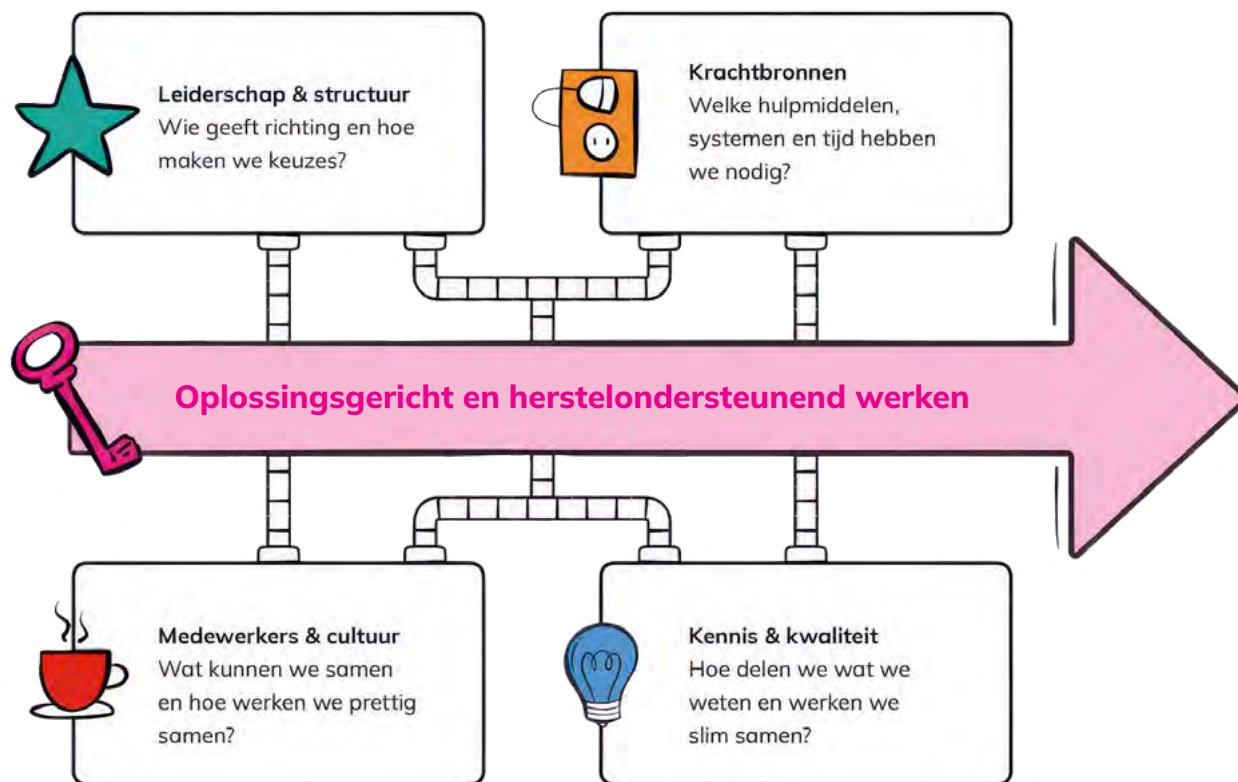


Start van de organisatieversterking

Om invulling te geven aan de behoeften van medewerkers, startte eind 2025 de organisatieversterking. We werken sinds 1 december 2025 in acht regio's en dat doen we met duidelijke rollen die elkaar aanvullen. Elke regio heeft een regiomanager en in elk team zit een meewerkend teamleider en een senior medewerker. Deze structuur helpt teams om met meer focus, duidelijkheid en ondersteuning te werken.

VindingWijzer: hulpmiddel voor de organisatieversterking

Met de komst van nieuwe rollen was er behoefte aan duidelijkheid, overzicht en eenduidige werkwijzen. Een praktisch en centraal hulpmiddel hierbij is de VindingWijzer. Deze bundelt de belangrijkste systemen, kaders, krachtenbronnen en informatie die horen bij de nieuwe rollen. De VindingWijzer ondersteunt het toerustingstraject, helpt om verantwoordelijkheden helder te krijgen en draagt bij aan sterke teams en vakmanschap. Daarmee is het ons dagelijkse kompas bij de nieuwe manier van werken sinds de organisatieversterking is ingezet.





Sterkere regionale samenwerking

Door te werken in acht regio's ontstaat meer nabijheid richting cliënten, teams en netwerkpartners. Regiomanagers bouwen regionale netwerken, zorgen voor samenhang tussen teams en sluiten aan op wat lokaal nodig is. Zo versterken we de samenwerking in de wijk en met ketenpartners.

Nabijheid van leiderschap in teams

Teams blijven zelforganiserend werken, maar doen dat met meer nabijheid van leiderschap. Meewerkend teamleiders staan dicht bij het team en bieden kaders, richting en dagelijkse ondersteuning. Zij zorgen voor structuur, duidelijkheid en een veilige basis voor samenwerking en eigenaarschap.

Aandacht voor vakmanschap

Vakmanschap staat centraal. Senior medewerkers brengen inhoudelijke expertise mee en zijn sparringpartner voor collega's. Zij ondersteunen teams bij complexe ondersteuningsvragen. Ook dragen ze bij aan groei, kwaliteit en continuïteit in het werk.

Ontwikkeling van medewerkers versterken

In 2026 krijgen regiomanagers, meewerkend teamleiders en senior medewerkers een toerustingsprogramma. Dit bevat modules over leiderschap, coaching, reflectie en vakinhoudelijke verdieping. Zo leren collega's hun nieuwe rol stevig neer te zetten en bouwen we verder aan een cultuur van leren, samenwerken en vakmanschap.

Teamontwikkeling en samenwerking verbeteren

We ondersteunen teams actief bij het versterken van samenwerking, elkaar aanspreken en gezamenlijk eigenaarschap nemen. Intervisie, reflectie en continue ontwikkeling worden steeds vanzelfsprekender in het dagelijks werk. Dit zorgt voor een veilige, duidelijke en prettige werkomgeving.

Samenwerken in de regio's

Door teams en functies regionaal te verbinden, ontstaat een krachtig netwerk rondom cliënten en medewerkers. We werken intensiever samen met gemeenten, zorgaanbieders en buurtinitiatieven en blijven zichtbaar én relevant in de wijk. Zo sluiten we beter aan op wat lokaal nodig is.

Samen verder in 2026

Niet elk team start tegelijk met alle nieuwe functies. In twee jaar tijd groeien we hier met elkaar naartoe en evalueren regelmatig wat werkt. Als het nodig is, stellen we onze aanpak bij. In 2026 bouwen we verder aan een stevige, toekomstbestendige organisatie en vieren we dat we 100 jaar cliënten ondersteunen in hun groei, ontwikkeling en plek in de samenleving.

“We vinden het belangrijk dat verwanten goed worden meegenomen in het traject van organisatieversterking. We zien kansen om verwanten nauwer te betrekken. Daarom moedigen wij Pameijer aan om verwanten vaker en eerder te betrekken. Verwanten hebben waardevolle ervaringen en kijken op een andere manier mee.”

Tip van de centrale verwantenraad:

“Het is voor medewerkers nog wennen om je oude rol los te laten en in je nieuwe rol groeien. We zijn betrokken geweest bij alle stappen van de organisatieversterking en spreken daar onze waardering voor uit.”

De ondernemingsraad

Samen de Vonk laten overslaan: een inspirerende start van de organisatieversterking

Dinsdag 2 december 2025 zaten we met meer dan 250 collega's in Theater Zuidplein voor de theatervoorstelling VONK. Iedereen voelde meteen dat er iets bijzonders gebeurde. Het was niet zomaar een bijeenkomst. Het was een moment waarop we elkaar écht ontmoetten en stil stonden bij waar we samen naartoe groeien.

VONK werd ontwikkeld in samenwerking met de VGN. De voorstelling raakte de kern van de thema's waar wij middenin zitten: goede zorg bieden in een veranderende wereld, omgaan met onzekerheid en samen bouwen aan een nieuwe manier van organiseren. Geen droge theorie,

maar een levendige voorstelling die confronteerde, liet lachen, ontroerde en bovenal verbinding bracht. Herkenbare situaties, scherpe vragen en speelse interactie maakten voelbaar wat verandering met ons doet als mens, team en organisatie.

Voor collega's in nieuwe functies - de regiomanagers, meewerkend teamleiders en senior medewerkers - voelde deze middag als het echte begin van hun nieuwe rol. Het was óók een krachtige gezamenlijke start voor iedereen die straks in en met regio's werkt. Want veranderingen raken ons allemaal: in samenwerken, in de manier waarop we kijken naar ons vak én in hoe we onze cliënten ondersteunen.

Wat vooral bleef hangen was de warme, open en nieuwsgierige sfeer. Er werd gelachen, er was herkenning en hier en daar werd een traan weggepinkt. Het voelde alsof we samen een volgende stap zetten. Niet omdat het moest, maar omdat we het willen. Omdat we geloven in nabijheid, vakmanschap en samenwerking. Omdat we weten dat we het met elkaar doen.

De middag liet zien dat verandering niet alleen een proces is, maar vooral een gezamenlijk verhaal. En dat verhaal begon op 2 december in een theater met 250 mensen. Met een vonk die oversloeg. En met de overtuiging dat we samen bouwen aan een sterke, toekomstbestendige organisatie.





Gezond werken

Onze medewerkers moeten hun werk veilig en gezond kunnen doen. In de dagelijkse praktijk zien we dat dit soms een uitdaging is. Het ziekteverzuimpercentage was in 2025 8,96%. Dit is een daling ten opzichte van de 9,62% in 2024. In de hele sector is juist een stijging te zien over de afgelopen jaren. Dat ons ziekteverzuim afneemt, bewijst dat onze maatregelen effect hebben. We hebben op veel vlakken ingezet op verlagen van verzuim en daar gaan we in 2026 mee door.

Oplossingsgerichte verzuimaanpak

We zetten het afgelopen jaar extra in op betere sturing van verzuim omdat we een grote verbeterkans zagen. Managers kregen hierbij praktische ondersteuning om sneller en gericht te kunnen handelen. Om te komen tot één duidelijke en gezamenlijke manier van werken, onderzochten we welke verzuimaanpak het beste bij ons past. Een pilot met de oplossingsgerichte aanpak van Van Campen was succesvol. Daarom worden in 2026 alle leidinggevenden in deze aanpak getraind als onderdeel van het toerustingsprogramma.

Teamcoaching en Vitaliteitswijzer

Bij teams waar de samenwerking onder druk staat, zien we dat dit leidt tot verzuim. Daarom hadden we ook aandacht voor teamcoaching als dat nodig was om de samenwerking te verbeteren.

Op het gebied van preventie introduceerden we de Vitaliteitswijzer. Hierin staan interventies die toegankelijk zijn voor medewerkers. Door deze informatie op één plek beschikbaar te maken, kunnen leidinggevenden en medewerkers sneller de juiste ondersteuning vinden. Dit draagt bij aan veerkracht, gezondheid en duurzame inzetbaarheid.

Risico-inventarisatie & -evaluatie

We zijn in 2025 aan de slag gegaan met de RI&E (risico-inventarisatie & evaluatie). Dit is belangrijk voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden. Bovendien is het een wettelijke verplichting. Met de vernieuwde aanpak ronden we de beleids-RI&E af. Hiermee hebben we beter zicht op wat al goed gaat, maar ook op de risico's en de maatregelen die nodig zijn om die te beperken.

Ervaringen van medewerkers

In 2024 en 2025 spraken we uitvoerig met 75 teams over hoe zij het werk ervaren en wat er nodig is om sterker te worden. Deze evaluatiegesprekken leverden waardevolle inzichten op die direct zijn gebruikt voor de organisatieversterking. Voor een nóg completer beeld van de werkervaringen van alle medewerkers, voeren we in 2026 een breed medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) uit.

AFAS biedt meer eigen regie

In 2025 gingen we over naar AFAS: het systeem waarin medewerkers zelf hun personeelszaken kunnen regelen. Dankzij AFAS kunnen medewerkers hun eigen dossier inzien en veel administratieve handelingen eenvoudig zelf uitvoeren. Dit zorgt voor meer transparantie, minder administratie voor leidinggevenden en maakt medewerkers zelfstandiger in hun eigen HR zaken.





Aantrekken van nieuwe medewerkers

De arbeidsmarkt staat onder druk. De verwachting is dat de tekorten in de zorgbranche toenemen. Het is daarom belangrijk om goed voor onze medewerkers te zorgen. Door meer nabijheid bij teams te bieden, verwachten we dat we dit in 2026 nog beter gaan doen.

Daarnaast proberen we om nieuwe medewerkers aan te trekken. Dit vraagt een nieuwe aanpak van het recruitmentteam. We investeerden in 2025 in een nieuwe arbeidsmarktcampagne om onze organisatie zichtbaarder te maken.

We hebben een goed imago in de branche. Daarvan maken we gebruik door deel te nemen aan banenmarkten en meet-and-greets waar kandidaten ons kunnen ontmoeten. Ondanks dat we zien dat er minder kandidaten op vacatures reageren, blijft de mate waarin vacatures worden vervuld gelijk. Dat komt omdat het kwalitatieve niveau van de kandidaten die reageren hoog is. Dat betekent dat we relatief veel kandidaten kunnen aannemen.



Vakmanschap

Kwaliteit ontstaat niet vanzelf. Het is het resultaat van medewerkers en teams die met aandacht, toewijding en passende kennis en vaardigheden werken. Werken bij Pameijer betekent dat je voortdurend leert en jezelf ontwikkelt. Hierdoor blijf je toegerust om goede ondersteuning te bieden. De wereld verandert continu. Leren en ontwikkelen geven een goede basis om met de veranderingen mee te gaan. Het is belangrijk dat medewerkers stevig in hun werk staan. Als vakman en vakvrouw. En natuurlijk ook dat ze trots zijn op hun vak.

Teams werken gericht aan hun eigen professionaliteit. Zo maakt elk team jaarlijks een opleidingsplan. Hiervoor gebruiken ze de opleidingsmatrix. Dit is een overzicht van alle (verplichte) trainingen per functie. Nieuwe medewerkers volgen standaard het 'Eerste 100 dagen programma'. Tijdens dit programma worden nieuwe medewerkers direct geschoold in OGW en HOZ.

Binnen de teams besteden we aandacht aan vergroten van kennis zodat ze goed kunnen aansluiten bij de doelgroep. Of het nu gaat om het vergroten van kennis op het gebied van LVB, ggz of forensisch.

Ook zijn er binnen onze organisatie verschillende tools die teams kunnen inzetten voor reflectie. Bijvoorbeeld intervisie of teamcoaching. Werken aan samenwerking is ook in het belang van de cliënten.

HOU VAN
HET DENKEN
DAT HET KAN





MapsTell: begrip voor elkaar en betere samenwerking

In 2025 bleek MapsTell een gewild instrument te zijn voor teams. Het is een laagdrempelige workshop om elkaar beter te leren kennen. Er ontstaat meer begrip voor wie de ander is en hoe de ander doet. Het is een leuke manier om als team te ontdekken hoe de onderlinge verschillen kunnen worden ingezet als kracht. Dit is goed voor de samenwerking in het team. In 2025 nam de vraag voor de MapsTell-workshop toe. Ook nam de vraag naar de verdiepingmodule toe. Een mooi uitgangspunt om in 2026 mee verder te gaan.



Duurzaamheid

In oktober 2019 ondertekenden we voor de eerste keer de Green Deal voor de zorg. Daarmee verbonden we ons aan de 5 pijlers van de Green Deal. Dit gaat om gezondheidsbevordering, kennis en bewustwording, CO2-reductie, circulair inkopen en minder medicijnresten in het drinkwater. We geven duurzaamheid aandacht met een CO2-routekaart voor het eigendom-vastgoed, verzuimprojecten en het duurzaam mobiliteitsbeleid. Ook is duurzaamheid een terugkerend onderdeel in onze projecten.

We blijven bestaande gebouwen verduurzamen. Bij nieuwbouw is gasloos bouwen nu de standaard. Ook plaatsen we op de laatste panden nog zonnepanelen, zoals op de Sliedrechtstraat.

Bij woonvorm Ellemare startten we een pilot met twee laadpalen voor elektrische auto's. Dit past bij ons beleid voor duurzame mobiliteit. Ook zijn de secundaire arbeidsvoorwaarden verruimd. Medewerkers kunnen nu een vergoeding krijgen voor het vervangen van de accu van hun elektrische fiets.

Het doel is om op alle locaties die in eigendom zijn zonnepanelen en laadpalen aan te bieden voor medewerkers en cliënten.

In 2026 zal met het project Duurzaamheid meer aandacht komen voor bewustwording bij medewerkers en cliënten op alle pijlers van de Green Deal.

“Ik vond de MapsTell-workshop waardevol. Vooral het inzicht in hoe we onze verschillen als kracht kunnen inzetten. Door letterlijk op de kaart te staan, wordt meteen duidelijk waarom sommige dingen soepel gaan en andere juist meer aandacht vragen. Een aanrader voor elk team dat wil groeien in verbinding en samenwerking!”

Medewerker



Vooruitblik 2026

**“We hebben maar één ding voor ogen:
het beter maken voor cliënten.
We denken dat iedereen
dat moet vinden.”**

Centrale verwantenraad



Vooruitblik 2026

2026 is een bijzonder en betekenisvol jaar voor Pameijer. Op 16 februari bestaan we 100 jaar. Een eeuw waarin moed, vindingrijkheid, betrokkenheid en samenwerking steeds de basis vormden van ons handelen. Dit jubileum markeert niet alleen een moment om terug te kijken, maar vooral om vooruit te blikken: naar hoe wij ons blijvend ontwikkelen als toekomstbestendige organisatie, midden in de samenleving.

In 2026 wordt onze organisatieversterking daadwerkelijk van kracht. Sinds 1 december 2025 werken we niet alleen vanuit acht regio's, maar zijn ook drie nieuwe rollen stevig geïntegreerd in de organisatie. Met regiomanagers per regio en meewerkend teamleiders en senior medewerkers in alle teams versterken we de nabijheid van ondersteuning, vakmanschap en leiderschap. Deze inrichting ondersteunt teams in het realiseren van de bedoeling en in het waarmaken van onze koers. We doen dit samen, dichtbij de praktijk en in verbinding met cliënten en collega's.

Door deze versterkte organisatie benutten we in 2026 de kracht van de regio (nog) beter. We investeren gericht in lokale netwerken en samenwerkingsverbanden, zodat onze dienstverlening optimaal aansluit bij wat cliënten en teams nodig hebben. Daarmee geven we verder vorm aan ons uitgangspunt: samen mét en in de samenleving.

Parallel hieraan start in 2026 het organisatiebrede toerustingstraject voor de drie nieuwe rollen. Met dit traject ondersteunen en faciliteren we collega's bij het vormgeven van hun rol, aansluitend bij de dagelijkse praktijk en de vraagstukken die zij daarin tegenkomen. Het toerustingstraject biedt tevens inhoudelijke richting aan onze vier pijlers:

1. dienstverlening op de Pameijer-manier,
2. digitaal meedoen,
3. werken in netwerken,
4. sterke teams en medewerkers.

Deze pijlers vormen samen het fundament onder onze verdere ontwikkeling en versterken de kwaliteit en toekomstbestendigheid van onze dienstverlening. Het 100-jarig jubileum krijgt in 2026 ook nadrukkelijk een inhoudelijke en verbindende invulling. We organiseren bijeenkomsten over de toekomst, samen met netwerkpartners zoals woningcorporaties, werkgevers en opdrachtgevers. Daarnaast staan we stil bij deze mijlpaal met een feest voor cliënten en een feest voor medewerkers. Zo vieren we 100 jaar Pameijer niet alleen als een moment van trots, maar ook als een gezamenlijk vertrekpunt voor de toekomst.

Reflectie forensische zorg

Deze bijlage bevat een specifieke reflectie op de forensische zorg bij Pameijer. Deze hoort bij de verantwoordelijkheid van het kwaliteitskader forensische zorg. We bieden regionale verblijfszorg én ambulante begeleiding en behandeling.

Typen forensische zorg die we bieden:

- verblijfszorg beschermd/begeleid wonen: cliënten met een ZZP-C3, 4 en 5
- VG-verblijf: cliënten met een ZZP-VG7
- ambulante zorg: behandeling, begeleiding en dagbesteding

De reflectie is gebaseerd op de 4 pijlers van het Kwaliteitskader Forensische Zorg. Deze reflectie geldt als aanvulling op de informatie in het Kwaliteitsbeeld 2025.

Pijler 1: veiligheid en persoonsgerichte zorg

We werken oplossingsgericht en herstelondersteunend. Binnen forensische zorg richt HOZ zich op herstelondersteuning. Dat betekent dat we werken aan terugkeer in de maatschappij en aan voorkomen van herhaling of terugval in crimineel gedrag (recidive). We hebben een ervaringsdeskundige met forensische kennis die hierbij kan ondersteunen. De voortgang wordt in korte periodes herhaaldelijk gevolgd. We passen de doelen aan als we voortgang zien. Als een cliënt behandeling van Pameijer Mozaïk krijgt, doen we ook effectmetingen (FARE, HONOS)¹. De prestatie-indicatoren zijn aangeleverd via het portaal.

Dit hebben we bereikt in 2025

We hebben veel aandacht voor veiligheid van (mede) cliënten, medewerkers en de lokale omgeving. Onze teams voelen zich voldoende veilig tijdens de uitvoering van hun werk. Dit komt doordat ze voldoende tools hebben om veiligheid te waarborgen.

Dit jaar had het thema 'Risico en recidivereductie' extra aandacht. De meeste teams die forensische zorg bieden, hebben deze thema's goed op hun netvlies. Ze bieden ondersteuning waarin hier doorlopend aandacht voor is.

Hier gaan we mee aan de slag in 2026

Specifiek voor forensische zorg is er behoefte aan een organisatiebrede werkwijze rondom risico's en voorkomen van terugval. Onze teams hebben vaak zelf een werkwijze gevonden die passend is bij HOZ. We willen echter een meer eenduidige manier van werken en goed borgen hoe we hiermee omgaan. In 2026 onderzoeken we of het breder uitrollen van het RNR-model (model voor het terugdringen van recidive) bij begeleiding hieraan kan bijdragen. Dit doen we naast de herstelgerichte zorg die we al bieden. Bij behandeling wordt het RNR-model al gebruikt.

1 FARE (Forensisch Ambulante Risico Evaluatie) en HONOS (Health of the Nation Outcome Scales)

Pijler 2: forensisch vakmanschap

Werven van de juiste medewerkers en daarna binden en boeien van medewerkers is zeker voor forensische zorg nodig. Dat vraagt om een gerichte aandacht.

Dit hebben we bereikt in 2025

Sinds 2024 volgen we een specifieke forensische leerlijn (plaatje). Dit is een combinatie van interne en externe leermogelijkheden, gebaseerd op de nieuwste inzichten en actuele ontwikkelingen. Deze leerlijnen zijn vooral bedoeld voor medewerkers van de 6 Woont-teams én de Werkt-medewerkers die forensische cliënten ondersteunen.

In 2025 breidden we de forensische kennis verder uit naar disciplines als arrangeurs en medewerkers van het consultatieteam. De ervaringsdeskundige met forensische expertise wordt actief ingezet bij deskundigheidsbevordering. Hierbij wordt het perspectief van cliënten extra belicht.

Dat deze ervaringsdeskundige steeds beter wordt gevonden door teams is een mooie ontwikkeling.

In 2025 zagen we dat steeds meer medewerkers van Pameijer Werkt ook scholing volgden in forensische zorg.

Hier gaan we mee aan de slag in 2026

In 2026 werken we de herziening van de forensische leerlijn op het gebied van risicomanagement verder uit en voeren deze door. Daarnaast is er de behoefte om in 2026 meer aandacht te besteden aan het leren in de praktijk. Bijvoorbeeld door rollenspellen, casuïstiekbesprekingen of intervisie. Er ligt een aandachtspunt om de kennis van de gedragsdeskundige beter te benutten. Bijvoorbeeld door deze mee te laten kijken bij de plaatsing en in te zetten voor deskundigheidsbevordering.

Pijler 3: de organisatie van zorg

We bieden ondersteuning aan verschillende doelgroepen, ook op forensisch gebied.

Pameijer Mozaïk biedt zowel behandeling als begeleiding aan voor cliënten met een forensische indicatie én een complexe ondersteuningsvraag (multiproblematiek). Eén van de woonlocaties is het behandelcentrum Kromhoutstraat. Deze locatie is ingericht op het begeleiden van cliënten met een forensische zorgvraag en een verstandelijke beperking. Dit gebeurt vanuit nabijheid in een begeleidings-behandelklimaat. Naast deze locatie zijn er nog 5 woonlocaties waar we ondersteuning bieden aan cliënten met een indicatie voor forensische zorg, naast andere vormen van zorg.

Doorstroom

Binnen onze organisatie hebben we een interne ketenaanpak waarbij cliënten kunnen doorstromen als de forensische titel is afgelopen. Dat is mogelijk omdat we ook ondersteuning bieden binnen de Wlz en Wmo. Daarnaast bieden we zowel (ambulante) begeleiding als behandeling en ondersteunen bij wonen en werken. Deze aanpak draagt bij aan de doorstroom én beperkt daarbij het risico op terugval.

Dit hebben we bereikt in 2025

We zien dat de instroom vanuit Pameijer Woont toeneemt. Ook in 2025 hebben we gemerkt dat de in- en doorstroom aandacht vragen. We hebben daarom gewerkt aan meer interne verbinding. Teams die forensische zorg bieden weten elkaar nu beter te vinden. Ook weten ze beter wat ze van elkaar kunnen verwachten. Er is veel enthousiasme bij teams om kennis te delen. Teams van de verschillende productgroepen Woont, Werkt en Mozaïk werken meer samen om maatwerk te leveren voor cliënten. Enkele cliënten konden zelfs doorstromen naar een betaalde baan.

Hier gaan we mee aan de slag in 2026

Een aandachtspunt voor 2026 is om te werken aan de teams die geen specifieke forensische zorg bieden, maar wel cliënten begeleiden waarvan die titel is afgelopen. Dit kan bijvoorbeeld door het delen van kennis.

Pijler 4: samenwerken

Binnen onze organisatie loopt een project om de inzet van forensische zorg te verbeteren en te versterken. Een onderdeel van dit project is de interne ketenaanpak. Dat wil zeggen: plaatsing, instroom, doorstroom en samenwerking tussen teams. In 2026 loopt dit project af en vindt verdere borging bij de locaties plaats.

Dit hebben we bereikt in 2025

Een positief punt is dat teams aangaven dat het duidelijk is welke taken en verantwoordelijkheden bij hen liggen en welke bij andere partijen. Bijvoorbeeld bij reclassering. Daarnaast namen we deel aan activiteiten vanuit het Expertisecentrum Forensische Psychiatrie (EFP). Zo deelden we op de landelijke studiedag mooie eigen voorbeelden. Ook wisselden we ervaringen uit met andere deelnemers uit het kwaliteitsnetwerk forensische zorg.

In het kader van kennisdeling hebben we de kwaliteitscyclus van 2023-2025 van het kwaliteitsnetwerk FZ BW/MO van het EFP gevolgd. We deden onder andere mee aan een collegiale reflectie. Hierdoor kunnen we organisatie-overstijgend van elkaars ervaring en inzicht leren.

De kwaliteitscyclus van 2025-2027 hebben we moeten pauzeren door de organisatieversterking. Daarmee werd de focus gelegd op interne ontwikkeling. We zien een groot belang in het meedoen aan de kwaliteitscyclus. Ook medewerkers geven aan veel nut te zien in het leren van andere organisaties. Daarom is de ambitie en intentie er om dit opnieuw op te pakken voor de cyclus van 2027-2029.

Twee van onze arrangeurs hebben op de zorgmarkt van reclassering gestaan. Hierdoor vinden andere organisaties ons steeds beter.

Hier gaan we mee aan de slag in 2026

In 2026 onderzoeken we welke netwerken en partners van waarde kunnen zijn om onze forensische zorg verder te ontwikkelen. Dit past bij de organisatieversterking: een sterke verbinding met de regio.

De plannen voor 2026 gaan over doorontwikkelen van de randvoorwaarden. Bijvoorbeeld ontwikkelen van aanvullend beleid voor passend ondersteunen, met als resultaat een betere interne ketenaanpak. Voor locaties moet duidelijk zijn welke expertise waar is belegd en wat er geboden dient te worden aan cliënten. Hier zijn we mee gestart in 2025 en dit loopt door in 2026. Daarnaast komt er in 2026 extra aandacht voor nachtaanwezigheid en nabijheid.

Bijlage 2

Forensische prestatie-indicatoren

Interpretatie van de indicatoren

Indicator 1: Risicotaxatie

Bij ambulante behandeling voeren we risicotaxaties uit. Zoals genoemd bij pijler 1 hebben we blijvend aandacht voor risico en recidiveductie. In 2026 onderzoeken we een organisatiebrede werkwijze. Zo werken we eenduidig en borgen we hoe we hiermee omgaan.

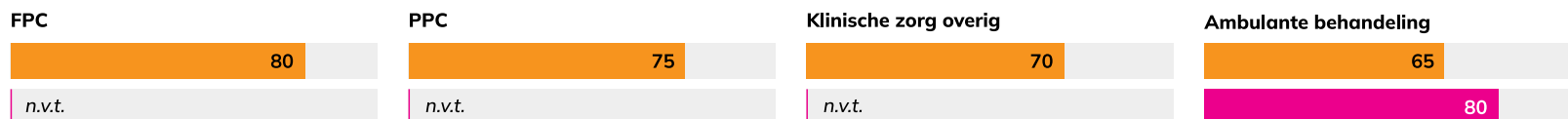
Indicator 2: Continuïteit van zorg

De meeste forensische cliënten hebben na afsluiting van de forensische titel nog ondersteuning nodig. Hiervoor hebben we een interne ketenaanpak. We ondersteunen namelijk ook op basis van de Wlz en Wmo. In 2026 verbeteren we de doorstroom binnen de organisatie. Dit doen we door voor locaties duidelijk te maken welke expertise waar is belegd en door extra aandacht voor nabijheid en nacht-aanwezigheid. Zie pijler 3 en 4.

Indicator 3: Ernst van de problematiek

Bij cliënten die behandeling ontvangen, meten we de veranderingen in de ernst van de problematiek. Zo monitoren we de voortgang van cliënten en zetten we in op herstel-ondersteuning. Ook verkleinen we daarmee de risico's. In 2026 gaan we hiermee door.

Indicator 1 Risicotaxatie



Indicator 2 Continuïteit van zorg

Uitstroomcategorie	PPC	klinische zorg overig	ambulante behandeling	beschermd wonen/ ambulante begeleiding
1.1 Forensische klinische zorg bvn 3: FPK/FVK	n.v.t.	n.v.t.	0	0
1.2 Forensische klinische zorg bvn 2: FPA/FVA	n.v.t.	n.v.t.	0	0
1.3 Forensisch klinische zorg bvn 1	n.v.t.	n.v.t.	0	0
2. Forensische ambulante behandeling (incl. FACT)	n.v.t.	n.v.t.	1	0
2.1 Specialistische GGZ	n.v.t.	n.v.t.	0	0
2.2 Basis GGZ	n.v.t.	n.v.t.	0	0
5.1 Gespecialiseerde zorg verstandelijk gehandicapten SGLVG/SGLVG+	n.v.t.	n.v.t.	0	0
5.2 Gespecialiseerde zorg verstandelijk gehandicapten VG Verblijf	n.v.t.	n.v.t.	0	0
6. (Forensisch) Beschermd wonen (BW)	n.v.t.	n.v.t.	0	5
7. Maatschappelijke opvang (MO)	n.v.t.	n.v.t.	0	0
8. Ambulante begeleiding	n.v.t.	n.v.t.	0	2
9. Anders... (bijv. algemene WMO-voorziening)	n.v.t.	n.v.t.	14	21
10. Geen vervolgzorg nodig	n.v.t.	n.v.t.	10	10

Indicator 3 Ernst van de problematiek



bezoekadres

Crooswijksesingel 66
3034 CJ Rotterdam
088 271 00 00

postadres

Postbus 22406
3003 DK Rotterdam
www.pameijer.nl

stap
verder
pameijer