

Kwaliteitsbeeld 2025

The logo for Aventura zorggroep is centered on a dark purple rectangular background. The word "aventura" is written in a white, lowercase, sans-serif font, with the letter "n" highlighted in orange. Below "aventura", the word "zorggroep" is written in a smaller, lowercase, orange sans-serif font.

aventura
zorggroep

Inhoud

Inleiding	2
Missie en Visie	2
Het zorgproces	3
Onze cliënten.....	3
Wonen	3
Dagbesteding.....	3
Structuur en routine.....	3
Het ondersteuningsplan	4
Ervaringen en medezeggenschap	5
Het cliënttevredenheidsonderzoek.....	5
De cliëntenraad	5
Medewerkers	6
Medewerkerstevredenheid.....	6
Kwaliteit en Veiligheid	7
Incidentmeldingen.....	7
Onvrijwillige zorg	7
Medicatieveiligheid	7
Risico-inventarisatie	8
Klachten.....	8
Terugblik en vooruitblik	9
Wat hebben we gedaan?	9
Wat gaan we doen in 2026?	9

Inleiding

Missie en Visie

Bij Aventura werken we vanuit 3 kernwaarden: Cliëntgerichtheid, Transparantie en Trots. Deze zijn ook terug te vinden in de missie en visie van Aventura

Missie

Iedereen heeft het recht op een volwaardige plaats in de samenleving. Dat is het uitgangspunt van Zorggroep Aventura. Wij bieden mensen met een verstandelijke en/of psychiatrische beperking zorg en begeleiding, om zo zelfstandig mogelijk een eigen plek in de maatschappij te kunnen invullen. Daarbij gaan we enthousiast uit van de persoonlijke talenten en vaardigheden van onze cliënten.

Visie

Onze visie is dat iedereen het recht heeft om een volwaardige plaats in de samenleving zo zelfstandig mogelijk in te kunnen nemen.

De kracht van Aventura is dat er gewerkt wordt vanuit de eigen regie van de cliënt. De methodiek die daarbij gebruikt wordt is het oplossingsgericht begeleiden. Dit betekent dat cliënten zoveel mogelijk zelf keuzes maken over hun dagelijks leven, begeleiding en toekomst. De begeleiding sluit aan bij wat een cliënt zelf kan, wil en nodig heeft. Hierbij kijken we niet alleen naar beperkingen of wat niet goed lukt, maar juist naar mogelijkheden, talenten en persoonlijke doelen.

Binnen Aventura staat de cliënt centraal als volwaardig persoon. Samen met de cliënt wordt gekeken welke ondersteuning passend is bij de zorgvraag, wensen en ontwikkeldoelen. Duidelijkheid en structuur zorgen ervoor dat cliënten weten waar zij aan toe zijn in hun dagelijks leven.

De persoonlijk begeleider speelt hierin een belangrijke rol. Deze begeleider onderhoudt nauw contact met de cliënt, het netwerk en eventuele betrokken instanties. Hierdoor blijft de begeleider goed op de hoogte van ontwikkelingen in het leven van de cliënt en kan ondersteuning tijdig worden aangepast wanneer dat nodig is. Cliënten ervaren dit als prettig en vertrouwd, omdat zij te maken hebben met een vast aanspreekpunt dat hen goed kent.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat cliënten een zinvolle daginvulling hebben. Daarom streven we ernaar dat iedere cliënt een vorm van dagbesteding heeft die aansluit bij zijn of haar mogelijkheden en interesses. Dit kan bestaan uit school, betaald werk, vrijwilligerswerk of een vorm van dagbesteding binnen of buiten Aventura. We stimuleren cliënten om actief deel te nemen aan de maatschappij zodat zij zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren. Ook een vaste dagstructuur draagt bij aan zelfstandigheid en stabiliteit in het leven van onze cliënten.

Het zorgproces

Onze cliënten

Bij Aventura wonen ongeveer 95 volwassen cliënten waarvan er 37 een WMO-indicatie hebben, 24 een GGZ-indicatie en 26 cliënten een VG-indicatie. Bij een deel van de cliënten met een GGZ- of WMO-indicatie is er ook sprake van een lichte verstandelijke beperking. Aventura heeft een kwetsbare doelgroep die vaak niet (meer) bij andere zorginstellingen terecht kan.

Wonen

Aventura biedt begeleid/beschermd wonen op verschillende locaties, het Servotel (Beschermd wonen en Begeleid wonen), project Centrum (ambulant beschermd wonen). Daarnaast ontvangen een aantal cliënten ambulante begeleiding buiten deze twee locaties. Alle cliënten hebben hun eigen appartement, met slaapkamer, keuken en badkamer.

Dagbesteding

Wanneer je woont bij Aventura wordt van je verwacht dat je een vorm van dagbesteding hebt of daar naartoe werkt. Met dagbesteding bedoelen we ook (vrijwilligers)werk of het volgen van een opleiding.

Het is mogelijk om bij Aventura zelf een vorm van dagbesteding te volgen, dit kan op twee locaties:

1. In de Vijverzaal van het Servotel

Deze dagbesteding is laagdrempelig. Deelnemers kunnen hier creatief bezig zijn, of bijvoorbeeld een legpuzzel maken en soms is er een kleine opdracht voor productiewerkzaamheden. De Vijverzaal beschikt over een horecakeuken met een professionele kok.

2. De Poetsfabriek

In de Poetsfabriek worden verschillende activiteiten aangeboden: er is een professionele autopoetserij, je kan er houtbewerken en in de keuken kan gekookt worden. Hier wordt meer van de deelnemers verwacht. Belangrijke vaardigheden die je hier kunt leren zijn: hoe kom ik op tijd, hoe werk ik samen met anderen en hoe leer ik vragen stellen als ik iets niet weet.

Structuur en routine

Het is belangrijk dat er structuur in je dag zit. Hiermee bedoelen we dat er vaste momenten zijn waarop je iets gaat doen. Door bijvoorbeeld op een vaste tijd op te staan en te gaan slapen heb je een vast dag- nachtritme. Dit zorgt ervoor dat je uitgerust bent.

Soms moeten dingen ook gewoon gedaan worden, zoals je medicatie ophalen en innemen, boodschappen doen en zorgen dat je appartement schoon en opgeruimd is.

Dit komt allemaal in je Individuele Dagelijkse Routine (IDR) te staan die je samen met de begeleiding maakt. Voor de een is het alleen nodig om daarin te zetten wanneer hij/zij naar dagbesteding gaat, voor de ander kan het nodig zijn om ook af te spreken wanneer de medicatie gehaald wordt, de boodschappen gedaan worden en wie je daarbij helpt.

Het doel hiervan is dat het duidelijk is wat er die dag gedaan wordt, zodat jij en de begeleiding het niet kunnen vergeten.

Het ondersteuningsplan

Cliënten maken samen met de begeleiding hun ondersteuningsplan. Wanneer je wilt kan je ook een voor jouw belangrijk persoon hierbij betrekken. In het plan staan de doelen waaraan je wilt werken en wie of wat je hierbij nodig hebt. Doelen kunnen groot zijn, maar het kan ook beter zijn om met kleinere doelen te werken. Het gaat vooral om wat jij wil en wat er nodig is om zo zelfstandig mogelijk te leven.

De doelen in het begeleidingsplan zijn uitgewerkt in acties. Het doel is wat je wilt bereiken en de acties geven aan hoe je het doel wilt bereiken en wie of wat je daarbij kan helpen. Deze acties zijn een soort afspraken, die maak je met jezelf en met de begeleiding. In het voorbeeld hieronder wordt het uitgelegd.

Jan heeft moeite met op tijd uit bed komen, hierdoor komt hij te laat bij zijn dagbesteding. Uiteindelijk wil Jan een betaalde baan, maar dan moet hij het leren om op tijd te komen. Jan heeft daarom in zijn begeleidingsplan het volgende doel en acties staan:

“Over een jaar wil ik uit mijzelf op tijd opstaan, zodat ik op tijd bij mijn dagbesteding ben”

Acties Jan:

- Ik ga op tijd naar mijn bed, dat is voor mij voor 11u 's avonds
- Ik slaap overdag niet zodat ik 's nachts goed slaap
- Ik drink de avond voordat ik dagbesteding heb geen alcohol
- Ik zet mijn wekker om 7u en mag 3x snoozen
- Als ik een goede reden heb om langer te blijven liggen, of om niet naar dagbesteding te gaan dan geef ik dit in de avond daarvoor aan bij de begeleiding
- Ik vind het vervelend wanneer de begeleiding mij herinnert aan de afspraken, maar ik accepteer dit wel
- Wanneer de begeleiding zich niet aan de afspraken houdt dan mag ik daarover met hen in gesprek gaan

Acties begeleiding:

- Met Jan bespreken wanneer het niet lukt om zich aan zijn acties te houden
Niet 's morgensvroeg met Jan in gesprek gaan, dan is Jan sneller geïrriteerd en dan bestaat de kans dat hij die dag niets meer doet
- Erop letten dat de wekker van Jan goed staat en het alarm ingesteld is
- Wanneer Jan om 07:30u nog niet zijn bed uit is klopt de begeleiding aan om hem te stimuleren uit zijn bed te komen
- Om 07:45 mag de begeleiding nogmaals aankloppen
- Als Jan zijn bed uiteindelijk niet uitkomt, dan is dat zijn eigen keuze. Hierover gaat de begeleiding wel het gesprek aan met Jan
- Samen met Jan wordt besproken wat hij nodig heeft om zich aan zijn dagstructuur te kunnen houden

Het voorbeeld van Jan geeft aan dat hij ondersteuning nodig heeft om zijn dag goed te beginnen. Jan heeft mogelijk ook ondersteuning nodig bij het doen van zijn boodschappen of het netjes houden van zijn appartement. Dit noemen we dagelijkse vaardigheden. De begeleiders bij Aventura kunnen hierbij ondersteunen.

Ervaringen en medezeggenschap

We vinden het belangrijk om te weten wat cliënten van het wonen bij Aventura vinden. Daar leren we van en zo kunnen we nog betere begeleiding bieden. Dit heeft uiteindelijk als doel dat iedereen prettig kan wonen bij Aventura en zichzelf verder kan ontwikkelen. Er zijn verschillende manieren voor cliënten om aan te geven wat zij van de begeleiding, de dagbesteding, het wonen en de communicatie vinden. Elke twee jaar is er een cliënttevredenheidsonderzoek, er is een cliëntenraad en bij de evaluatie van het begeleidingsplan kan er een cijfer gegeven worden.

Het cliënttevredenheidsonderzoek

In 2023 was het laatste tevredenheidsonderzoek. Gemiddeld kreeg Aventura een 7,7 van haar cliënten. Het meest tevreden waren de cliënten over de begeleiding die zij krijgen. De bekendheid van de cliëntenraad en op welke manier cliënten mee kunnen denken over verbeteringen kan beter.

De cliëntenraad

De cliëntenraad van Aventura bestaat uit vier leden en een externe voorzitter. In 2025 heeft de cliëntenraad vijf keer vergaderd. Er wordt voor elke vergadering een agenda opgesteld en bij elke vergadering worden de onderwerpen besproken die op dat moment spelen en belangrijk zijn.

De belangrijkste onderwerpen die in 2025 door de cliëntenraad zijn besproken:

- Structuur, duidelijkheid en veiligheid dagbesteding Vijverzaal. Nu de dagbesteding op de boerderij definitief niet doorgaat, is er behoefte aan duidelijkheid
- Er is behoefte aan productiewerk op de dagbesteding in de Vijverzaal
- Zichtbaarheid cliëntenraad
- Computers voor op de dagbesteding, zo kan er ook een nieuwsbrief door de cliëntenraad gemaakt worden voor meer zichtbaarheid
- In Juni is de directie aangeschoven bij een vergadering van de cliëntenraad
- In November is een lid van de Raad van Toezicht aangeschoven. Er is uitleg gegeven over de RvT en er is gesproken over de slechte naam die Aventura heeft: RvT is tevreden over de kwaliteit van de zorg en snapt dat het vervelend is voor cliënten dat er negatief gesproken wordt over Aventura.
- De Cliëntenraad heeft de cliëntenraad van GGZ Friesland uitgenodigd, zij zijn in november bij de vergadering geweest en hebben verteld hoe zij werken
- Betrekken buurt bij Aventura, bijvoorbeeld door een pizza-inloopavond te organiseren

De cliëntenraad heeft in 2025 een goede ontwikkeling laten zien. Er wordt nagedacht over betere zichtbaarheid intern, hoe er meer binding met de buurt kan zijn (beeldvorming) en professionalisering van de cliëntenraad.

Medewerkers

Bij Aventura werken elke dag mensen met hart voor de zorg. Naast meewerkend teamleiders en begeleiders zijn er ook 3 facilitairmedewerkers, een onderhoudsmedewerker, een professionele kok en medewerkers die op kantoor werken. In totaal zijn er 47 mensen in personeelsdienst bij Aventura. Deze mensen hebben allemaal hun eigen taken, die bijdragen aan het zo prettig en gezond wonen van onze cliënten.

Medewerkers bij Aventura volgen scholing en training om zich verder te ontwikkelen om de begeleiding zo goed mogelijk te kunnen geven. In 2025 hebben zij de volgende scholingen/trainingen gevolgd:

- Cursus psychopathologie
- Scholing AVG en privacy
- BHV (Bedrijfshulpverlening)
- Zorgplannen: formuleren van SMART doelen en doelen uitschrijven in acties
- Agressietraining
- Medicatietraining

Daarnaast werkt bij Aventura een coach die helpt wanneer er knelpunten zijn. Dit heeft als doel om de begeleiding te ondersteunen in hun functioneren. Eind 2025 is er gestart met intervisie, elk team krijgt in 2026 twee intervisiemomenten. Hierin kunnen begeleiders reflecteren op hun eigen handelen en leren van elkaar.

Medewerkerstevredenheid

Eind 2024 heeft het medewerkers tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Medewerkers zijn voor het overgrote deel erg tevreden over het werken bij Zorggroep Aventura. Ze geven de organisatie een totaalcijfer van 8,7. Het meest tevreden waren medewerkers over de samenwerking & betrokkenheid en er was een hoge arbeidstevredenheid. Dit betekent dat medewerkers zich thuis voelen op de afdeling en met plezier naar hun werk gaan.

Aandachtspunten zijn de betrokkenheid bij het (kwaliteits)beleid en mentale belastbaarheid. Met de nieuwe overlegstructuur waarbij teamleiders meer betrokken worden bij het beleid en de kwaliteit is de verwachting dat dit verbetert. De inzet van de coach is voor medewerkers helpend wanneer hun werk of gebeurtenissen in hun werk mentaal belastend voor hen zijn.

Eind 2026 is er weer een medewerkers tevredenheidsonderzoek. Dan zullen de uitkomsten naast die van 2024 gelegd worden. Zo wordt inzichtelijk gemaakt of de ingezette maatregelen resultaat gehad hebben.

Kwaliteit en Veiligheid

Er wordt grote waarde gehecht aan de kwaliteit en de veiligheid bij Aventura. We willen graag dat iedereen de juiste begeleiding krijgt, het naar zijn zin heeft en zich veilig voelt. Dit geldt voor cliënten en medewerkers.

Incidentmeldingen

Soms gebeuren er dingen in het leven van een cliënt die voor onrust zorgen. Het kan zijn dat er ruzie is geweest met een ouder of een goede vriend. Soms is er een misverstand in de communicatie met de begeleiding. Het kan ook zijn dat een cliënt alcohol of drugs gebruikt heeft en daardoor snel boos is. Mogelijk heeft de begeleiding een fout gemaakt met de medicatie of is er ruzie met een andere cliënt.

Bij Aventura worden deze incidenten gemeld. Dit doen we om van te leren. Elk half jaar wordt er een analyse van al deze incidenten gemaakt. Ook over het hele jaar 2025 hebben we dit gedaan. Het blijkt dat er 30% meer meldingen van incidenten gedaan zijn dan in 2024. De meeste meldingen werden gedaan van agressie, 67 meldingen, waarvan 49 richting medewerkers.

Hoe leren we hiervan?

De meldingen zijn besproken met de teamleiders en zij gaven aan dat er een aantal oorzaken zijn voor de toename van agressie-incidenten:

1. Er is een betere meldcultuur, hier is de afgelopen jaren veel aandacht voor geweest, waardoor medewerkers incidenten vaker melden

Er zijn veel meldingen geweest rondom een klein aantal cliënten. Het wonen bij Aventura was niet passend voor hen. Dit vraagt meer aandacht bij de intake, om te voorkomen dat medewerkers en mede-clieënten te veel belast worden.

Onvrijwillige zorg

Bij Aventura wordt geen onvrijwillige zorg gegeven in het kader van de Wet Zorg en Dwang. Wel komt het sporadisch voor dat een cliënt met een Rechtelijke Machtiging (RM) in zorg is.

Medicatieveiligheid

Er zijn ongeveer 37 cliënten in zorg bij Aventura die een vorm van medicatie gebruiken. Dit vraagt kennis en een zorgvuldige omgang in het bewaren en verstrekken van medicatie. Medewerkers volgen daarom jaarlijks de training medicatieveiligheid van het IVM.

Voor elke cliënt wordt een BEM (Beheer Eigen Medicatie) ingevuld en jaarlijks met het begeleidingsplan wordt dit geëvalueerd. Dit zorgt voor inzicht of en in welke mate cliënten zelf hun medicatie op een goede manier kunnen bewaren en innemen.

Voor het beheer, opslag en verstrekken van medicatie volgen medewerkers het medicatie-protocol.

Teamleiders voeren jaarlijks een medicatieaudit uit op hun afdelingen. Bij een audit wordt gecontroleerd of medewerkers goed met het bewaren en verstrekken van medicatie omgaan. De uitkomsten worden geanalyseerd door de kwaliteitsmedewerker en besproken in het teamleidersoverleg. De teamleiders bespreken dit in met de medewerkers van hun team.

Verbeteracties die voor heel Aventura gelden worden vastgelegd in het verbeterregister. In het teamleidersoverleg worden deze verbeteracties elke keer besproken, zodat we weten of ze ook uitgevoerd worden. Verbeteracties die alleen voor een bepaalde afdeling gelden, worden vastgelegd en opgevolgd in de actie en besluitenlijst van de teamoverleggen.

De analyse van de BEM-vragenlijsten die ingevuld zijn in 2025 laat zien dat de meeste cliënten die medicatie gebruiken hulp nodig hebben bij het bestellen, ophalen en beheren van de medicatie.

Risico-inventarisatie

Elk jaar wordt het begeleidingsplan geëvalueerd. Om de ontwikkeling van de cliënt inzichtelijk te maken wordt er niet alleen geluisterd naar de cliënt en gekeken naar de rapportages, ook wordt elk jaar de vragenlijst “individuele risico’s en ondersteuningsvraag” opnieuw ingevuld.

Deze vragenlijst inventariseert de risico’s die een cliënt kan hebben op de volgende gebieden:

1. Wonen
2. Financiën
3. Relaties/deelname samenleving
4. Psychisch functioneren
5. Lichamelijk functioneren
6. Praktisch functioneren
7. Seksualiteit
8. Dag-structuur/werken aan de toekomst
9. Medicatie
10. Netwerk/overig

Deze gebieden sluiten aan bij het Generiek kompas gehandicaptenzorg. Omdat bij Aventura ook cliënten wonen met een GGZ-indicatie en omdat we zien dat bepaalde problematiek bij zowel mensen met een LVB als een psychiatrische kwetsbaarheid vaker speelt, zijn ook psychisch functioneren, financiën en verslaving in de risico-inventarisatie opgenomen.

Analyse van deze vragenlijsten over 2025 laat zien dat cliënten die wonen bij Aventura het meeste risico lopen op de gebieden Wonen, Psychisch functioneren en Dagstructuur/werken aan de toekomst. Binnen deze gebieden scoren verslavingsgevoeligheid, omgaan met emoties en het risico op vervuiling het hoogst. Bij Aventura heeft 58% procent van de cliënten moeite met het goed omgaan met geld.

Klachten

In 2025 zijn er 4 klachten binnengekomen bij Aventura die intern opgelost konden worden.

Aventura heeft een klachtenregeling, deze is te vinden op de website. Wanneer een klacht niet intern opgelost kan worden, kunnen cliënten een beroep doen op een onafhankelijke cliënt vertrouwenspersoon. Hiervoor heeft Aventura een abonnement bij Quasir.

Terugblik en vooruitblik

Wat hebben we gedaan?

Veel aandacht ging uit naar externe onderzoeken. Een onderzoek was naar aanleiding van klachten die in 2023 bij de ombudsman van de gemeente Smallingerland geuit zijn. Een ander onderzoek was naar aanleiding van een ernstige calamiteit. Hierdoor hebben andere dingen minder aandacht gekregen. Aan volgende punten/doelen is in 2025 gewerkt:

- Een deel van het kwaliteitshandboek is geüpdatet. In het kwaliteitshandboek van Aventura wordt onder andere beschreven hoe er gewerkt wordt.
- Medewerkers hebben scholing gehad in het opstellen van het begeleidingsplan. Doelen worden nu SMART-geformuleerd. Ook worden de doelen uitgewerkt in acties
- Er is aandacht geweest voor het doorlopen van de PDCA-cyclus van het dossier. Hiermee wordt bedoeld dat het proces rondom opstellen, evalueren en aanpassen van het begeleidingsplan verloopt volgens de afspraken. Om hier inzicht in te krijgen worden de dossiers twee keer in het jaar gecontroleerd
- In 2025 is de operationeel manager met pensioen gegaan. Hier is geen nieuwe operationeel manager voor in de plaats gekomen. Teamleiders hebben daardoor meer taken gekregen en de coach een grotere rol. Het is zoeken geweest om hier een goede manier van werken in te vinden. De overlegstructuur is aangepast, er is een keer in de 6 weken een kwaliteitsoverleg met teamleiders, coach, directie en de kwaliteitsmanager (extern). Daarnaast zal in 2026 de kwaliteitsmanager meer uren ingezet worden om binnen de nieuwe situatie de kwaliteit goed te kunnen blijven borgen.

Wat gaan we doen in 2026?

- De scholing voor medewerkers krijgt een vervolg, hierbij zal de nadruk komen te liggen op het rapporteren op doelen
- De dossiercontroles zullen worden gedaan door de teamleiders, resultaten worden besproken in het kwaliteitsoverleg en teruggekoppeld aan de teams. Teamleiders en teams worden zo meer eigenaar van goede dossiervoering.
- Coaching en intervisie worden verder ontwikkelt en geborgd. Dit helpt medewerkers te reflecteren op hun handelen en het kan helpend zijn wanneer een medewerker extra ondersteuning nodig heeft.
- In de Vijverzaal wordt de dagbesteding verder geprofessionaliseerd. De dagbesteding zou naar een andere locatie gaan, maar helaas ging dit niet door. Daarom wordt de tijdelijke dagbesteding in de Vijverzaal blijvend. Dit vraagt om een nieuw plan van aanpak, zodat cliënten goede en zinvolle dagbesteding aangeboden krijgen.

- Het Cliënttevredenheidsonderzoek had eind 2025 gedaan moeten worden, maar het is nog zoeken naar het juiste instrument. Er was eerst sprake dat Aventura de CQI-ambulant als instrument zou moeten gebruiken. Na overleg met ZIN is hiervan afgezien, deze is niet passend bij de doelgroep. De instrumenten uit de waaier van het kwaliteitskompas zijn (nog) niet inzichtelijk, waardoor we nog geen keuze hebben kunnen maken. Daarom zullen we in 2026 de vragenlijst gebruiken die we voorgaande jaren ook gebruikt hebben.
- In 2027 wordt gestart met het renoveren van de badkamer, keuken en hal van de appartementen van het Servotel. In 2026 zal dit voorbereid worden, zodat cliënten en medewerkers weten wat er gaat gebeuren en wanneer. Voor cliënten betekent dit onder andere een tijdelijke verhuizing naar een ander appartement. Hier willen we ze goed op voorbereiden.
- Technologie wordt steeds belangrijker, ook in de zorg. Ook bij Aventura wordt er gekeken naar wat er mogelijk is en ondersteunend aan de zorg kan zijn. Er is gekozen voor de volgende toepassingen van zorgtechnologie te onderzoeken en indien mogelijk te implementeren:
 1. Digitaal aftekenen van medicatie
 2. Spraakgericht rapporteren
 3. Beveiligingstags op de afdelingen
- Ontwikkelen en implementeren van beleid op duurzaamheid. Aventura gaat zo bewust mogelijk om met energie en materialen. Echter is het beleid nog niet uitgewerkt. Bij de uitwerking zal ook gekeken worden op welke manier cliënten kunnen bijdragen.