

Kwaliteitsbeeld Wier 2024 - 2025

Behandelcentrum Wier is een van de vier behandelcentra in Nederland voor SGLVG-patiënten (Sterk Gedragsgestoord Licht Verstandelijk Gehandicapt). Als gespecialiseerde derdelijnsvoorziening is Behandelcentrum Wier een belangrijke schakel in de zorg voor deze doelgroep. Wij werken op het snijvlak van drie sectoren: de verstandelijke gehandicaptenzorg, de geestelijke gezondheidszorg en, indien van toepassing, de forensische zorg.

Dit kwaliteitsbeeld hoort bij het [jaarverslag Fivoor](#). Met het kwaliteitsbeeld geeft domein Wier inzicht in kwaliteit en voldoet daarmee aan de verplichtingen van het Kwaliteitskompas van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Daarin wordt gevraagd eens per twee jaar een kwaliteitsbeeld te publiceren.

Belangrijke gebeurtenis begin 2025 Den Dolder

Begin [januari 2025](#) is een vrouw om het leven gebracht door een patiënt van Wier. Dit is een vreselijke gebeurtenis die iedereen heeft geschokt. Fivoor voerde intern onderzoek uit en daarnaast voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) onderzoek uit. We reflecteren op deze gebeurtenis apart van dit kwaliteitsbeeld met toetsing vanuit de IGJ.

1. Nabij met digitale zorg

Via het Programma Digitale Zorg zijn er verschillende initiatieven opgestart. [Hier](#) vind je het overzicht van alle initiatieven over het jaar 2025.

Het streven is om met ondersteuning van digitale zorg dichterbij de cliënt te zijn. In de Fivoor [podcast Nabij met digitale zorg](#) worden een aantal initiatieven uitgelicht.

Binnen Behandelcentrum Wier werken we specifiek aan de volgende vier initiatieven:

- Slaap verbeteren met slaapkussen Somnox.
- Dagstructuur en overzicht creëren in de kliniek met het Mijn Eigen Plan groepsbord.
- Angstklachten behandelen met VR.
- Ondersteuning aanmeldproces met AI.

Bij elk initiatief worden waar mogelijk cliënten betrokken om een pilot voor te bereiden en te evalueren. Bij de evaluatie van het Mijn Eigen Plan groepsbord haalden we diverse quotes van cliënten op:

'Het is een handig bord waar je veel op kan vinden. Leuk dat je er zelf ook op kan tikken.'

'Het is fijn om te weten wie er werken en corveetaak. Ook wat we eten. Plaatjes bij het weer is ook erg fijn.'

2. Samenwerken aan innovatie

Fivoor werkt samen in de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU). Het doel van het netwerk is het realiseren van toekomstbestendige gehandicaptenzorg. Collega's van Fivoor nemen deel in de stuurgroep, de projectgroep technologische innovatie en in één van de leernetwerken.

In het project Technologische innovatie wisselen we kennis uit, leren we samen en onderzoeken hoe we samen kansrijke innovaties kunnen implementeren en opschalen in de regio Utrecht. Hierin werken we samen met Academy het Dorp.

In de projectgroep technologische innovatie inventariseerden we welke zorgtechnologieën worden ingezet en bij hoeveel VGU-organisaties. Daarnaast onderzoeken we de randvoorwaarden voor succesvolle inzet van zorgtechnologie, zoals de inzet op digitale vaardigheden.

Ook organiseerden we in 2025 Slimme Zorg Samen sessies, door en voor VGU-organisaties. Deze reeks bestond uit een innovatiemarkt, een webinar over het praktisch inzetten van AI en een drietal online workshops.

3. Hoe ervaren de cliënten van Wier de zorg en ondersteuning?

3.1 Patiënttevredenheidsonderzoek – Klinieken Wier

Wier gebruikt sinds enkele jaren voor het patiënttevredenheidsonderzoek (PTO) de vragenlijst 'Cliënten aan het woord' van onderzoeksbureau Ipsos. Patiënten die in onze klinieken verblijven, beoordelen diverse aspecten van zorg onderverdeeld over de volgende hoofdthema's:

- Begeleiding
- Verblijf
- Behandeling
- Dagprogramma
- Vrije tijd en verlof
- Medische zorg
- Behandelplan
- Inspraak & klachten

Eind 2024 vond het meest recente onderzoek plaats. Aan het onderzoek nam ongeveer de helft van de totale patiëntengroep deel.

Respons

We interviewden in totaal 45 patiënten, wat een respons is van ongeveer 45% van de totale klinische patiëntgroep.

Uitkomsten

We vroegen patiënten om een rapportcijfer te geven aan de verschillende onderdelen. Hieronder zijn de rapportcijfers schematisch weergegeven:

Onderwerp	Rapportcijfer 2024
Begeleiding PB	7,6
Begeleiding begeleiders	6,7
Verblijf	6,4
Behandeling	6,3
Behandelaar	7,2
Dagprogramma	6,8
Vrije tijd/ verlof	7,1

We zien dat de cliënten in 2024 op diverse aspecten vaker positief oordelen. Het betreft onder andere de interactie met de behandelaar, hulp/ondersteuning door begeleiding en ervaren veiligheid op de afdeling.

Opvallend is dat op verschillende aspecten het oordeel positiever is dan in de vorige meting, en dat er nauwelijks negatieve verschillen zijn ten opzichte van 2022, maar dat dit niet weerspiegeld wordt in de gemiddelde rapportcijfers van 2024. We zien dat er dit jaar vaker dan in 2022 een

heel laag rapportcijfer is gegeven (1 of 2). Door die lage cijfers heeft een relatief kleine groep respondenten een grote invloed op het gemiddelde rapportcijfer.

Tops en tips vanuit cliënten

Hieronder staan de hoofdthema's met een topscore in percentage:

Thema	Beschrijving: percentage van de patiënten
Begeleiding	75% is positief over de EVV'er (eerst verantwoordelijk verzorgende); 80% kan terecht bij begeleiding.
Veiligheid en verblijf	84% voelt zich veilig op de eigen kamer; vrijwel iedereen is positief over de kamer.
Behandeling	83% ervaart goed contact met de behandelaar; 86% vindt dat de behandelaar voldoende tijd heeft.
Dagprogramma	85% voelt zich veilig; >70% is positief over begeleiding bij dagactiviteiten.
Verlof	zeer positief beoordeeld; 97% vindt dat afspraken rondom verlof goed worden uitgevoerd.

Hieronder staan de hoofdthema's met de lagere score:

Thema	Beschrijving: percentage van de patiënten
Verblijf	75% ervaart niet altijd vertrouwen in medecliënten.
Begeleiding	51% ervaart de beschikbare tijd van begeleiding als onvoldoende.
Eten	± 40% is kritisch over de smaak en variatie van het eten.
Dagprogramma	50% wil graag meer zeggenschap en variatie in het dagprogramma

De scores in deze overzichten zijn een gemiddelde. Je kunt niet meteen zien welke afdeling waar het laagst op heeft gescoord. Per hoofdthema lichten we een aantal items hieronder toe. Andere zijn omgevormd tot focuspunten binnen de aparte afdelingen.

Begeleiding

Cliënten zijn overwegend positief over de persoonlijke begeleider en het contact met begeleiders op de groep. Zij ervaren dat begeleiders hen serieus nemen, beschikbaar zijn wanneer nodig en zorgen voor veiligheid in lastige situaties.

De beschikbare tijd van begeleiders blijft een terugkerend aandachtspunt.

Enkele quotes uit het onderzoek:

'Als er iets is, komen ze.'

'Ze helpen mij goed en geven me nieuwe kansen.'

'Ze luisteren met aandacht naar je.'

Verblijf

Het merendeel van de cliënten beoordeelt veiligheid op de afdeling en op de eigen kamer positief. De eigen kamer krijgt een hoge score. Patiënten zijn kritisch over de hygiëne van gezamenlijke ruimten, variatie en kwaliteit van het eten. Ook scoort het onderwerp vertrouwen tussen cliënten onderling lager. De lage score op het vertrouwen in andere patiënten past bij het forensische karakter van Wier, en blijft een structureel aandachtspunt.

Behandeling en behandelaar

Patiënten waarderen het contact met hun behandelaar en ervaren dat er voldoende tijd is om zaken te bespreken. Zij voelen zich gehoord en merken dat afspraken doorgaans worden nagekomen.

'Ik kan goed met ze praten, ze denken met mij mee en ik voel me er goed bij.'

De effectiviteit van behandeling ervaren patiënten wisselend. De helft van de patiënten geeft aan dat de behandeling helpt om problemen te verminderen. Tegelijk ervaart een deel dat behandeling niet altijd aansluit op hun verwachtingen of dat stappen minder snel gaan dan gehoopt.

Dagprogramma

Patiënten oordelen positief over bereikbaarheid en veiligheid. Patiënten zijn positief over de begeleiders en therapeuten die het programma uitvoeren.

'Je leert ervan, je wordt er wijzer van en ik ga beter met dingen om dan vroeger.'

Variatie en vulling van het dagprogramma blijken niet altijd toereikend.

'Er is te weinig aanbod.'

Ook noemen patiënten dat zij soms te weinig activiteiten ervaren in weekenden of avonden.

Vrije tijd en verlof

Patiënten zijn positief over de ondersteuning die zij ervaren van begeleiders als ze op verlof gaan.

'De vrijheden en de tijden komen goed uit met de wensen die ik heb.'

In de vrije tijd binnen de klinieken zien cliënten nog ruimte voor verbetering:

- Meer activiteiten op de afdeling. *'Dat er meer voorzieningen zijn om iets te doen.'*
- Meer mogelijkheden voor sport en beweging. *'Graag meer vrijheden en fitness.'*
- Uitgebreidere begeleiding of hulp (bijvoorbeeld van een vrijwilliger) bij (individuele) activiteiten. *'Ik wil wel een maatje, om samen activiteiten te doen.'*

Lichamelijke zorg

De medische zorg (huisarts, tandarts) wordt overwegend positief beoordeeld. Patiënten ervaren snelle hulp wanneer nodig en goede ondersteuning bij lichamelijke zorg.

Behandelplan en inspraak

Patiënten oordelen het vaakst positief over het houden aan afspraken door de behandelaar. Een aantal cliënten geven aan langer bij de behandelplan bespreking aanwezig te willen zijn. Ook geven patiënten aan dat er goed naar hen geluisterd wordt.

'Ze luisteren aandachtig naar je, dat vind ik fijn.'

De bekendheid met de cliëntenraad is gestegen ten opzichte van 2022.

Teamreflecties en verbeteracties

De resultaten van het patiënttevredenheidsonderzoek zijn niet generaliseerbaar naar alle afdelingen van Wier. De tops en tips verschillen per afdeling. Daarom reflecteerden we per afdeling samen met de patiënten op de uitkomsten van het onderzoek. Vervolgens formuleerden we per afdeling verbeterpunten op detailniveau. Te denken valt aan een ideeënbus voor patiënten ten aanzien van dagbesteding en het creëren van (extra) sportmomenten op de afdeling.

Gezien het detailniveau is dit niet uitgebreid in dit rapport opgenomen, maar beschikbaar voor de teams en andere collega's.

3.2 Wier ambulantly

In mei 2025 onderzocht Wier de patiënttevredenheid bij Wier Ambulant. Op basis van deze inzichten kunnen waar nodig gerichte acties worden ondernomen om aan te sluiten bij de wensen en behoeften van patiënten en/of leiden tot aanpassingen in het beleid.

Respondenten

In een tijdsperiode van 4 weken vroegen we aan alle patiënten die een hulpverlenerscontact hadden om deel te nemen aan de enquête. In totaal namen 76 patiënten deel aan het onderzoek. De meeste patiënten (72%) waren langer dan een jaar in behandeling bij Wier.

Belangrijkste uitkomsten

Patiënten waarderen vooral het persoonlijke contact en de open communicatie binnen Wier Ambulant. Ze voelen zich gehoord en gerespecteerd, en vinden het prettig dat ze betrokken worden bij het opstellen van het behandelplan. De sfeer bij Wier omschreven patiënten als vriendelijk en ondersteunend. Over het algemeen zijn de patiënten tevreden over hun behandeling en voelen ze zich betrokken bij het opstellen van hun behandelplan.

Tot slot vroegen we bij de patiënten tips en tops uit. Dit waren open vragen. Ook uit de antwoorden op de open vragen blijkt dat patiënten vooral tevreden zijn over de communicatie en het persoonlijke contact bij Wier Ambulant; zij voelen zich gezien en gehoord.

Als verbeterpunt noemen de patiënten met name de bereikbaarheid van de locaties, waarbij openbaar vervoer en parkeergelegenheid in Utrecht aandacht vragen. Dit punt brachten de teammanagers onder de aandacht in de teams. Bij de intake wordt nu een plattegrond met parkeermogelijkheden uitgereikt. Het behandelteam bekijkt per patiënt wat de gemakkelijkste/prettigste manier is om op de afspraak te komen.

4. De forensische leerlijn: reflecteren op onze maatschappelijke taak

Als forensische zorgorganisatie heeft Fivoor een duidelijke maatschappelijke opdracht: bescherming van de samenleving én het bieden van perspectief aan patiënten. Dit vraagt om scherpe, veerkrachtige en reflectieve professionals. Daarom zijn nascholing en vormen van reflectie – zoals doorlopende intervisie, supervisie en/of moreel beraad – een vast onderdeel van het werk.

In 2025 investeerden we binnen Fivoor verder in de versterking van forensische scherpste, een kerncompetentie in risicogestuurd werken. In samenwerking met een externe partij ontwikkelden we een doelgroepspecifieke training voor behandelcentrum Wier.

In 2025 en begin 2026 volgden de teams van Wier een training van vier dagen. De training is in hoofdlijnen geïnspireerd op het "Risk-Need-Responsivity" [model](#). In de training werden vakmanschap en reflectie gecombineerd. De training heeft een vaste basis en daarnaast is er gedurende de training maatwerk toegepast. Zo konden we inhoudelijke ontwikkeling verbinden met een veilig en constructief teamklimaat.

Dag 1 stond in het teken van herstelgericht werken, met aandacht voor positieve gezondheid, het Good Lives Model en het opstellen van een positief levensplan.

Dag 2 richtte zich aan de hand van actuele casuïstiek op forensisch en risicogestuurd werken binnen het spanningsveld tussen behandelen en beveiligen, inclusief risicotaxatie en veilige resocialisatie.

Dag 3 behandelde psychopathologie en responsiviteit, met nadruk op destructieve patronen, trauma en het vertalen van het levensplan naar een individueel bejegeningplan.

Dag 4 ging over eigen patronen en teamdynamiek, waarbij medewerkers inzicht kregen in persoonlijke coping en de draagkracht en belasting van het team.

Om de resultaten van de training vast te houden heeft elk team focuspunten uit de training meegenomen voor het komend jaar.

5. Bestuurlijke visitatie De Borg

Kwaliteit, innovatie en ontwikkeling van zorginhoudelijk aanbod zijn belangrijke thema's voor Wier als specialistisch behandelcentrum. Dit gebeurt in samenwerking met de andere drie landelijke SGLVG-behandelcentra binnen het Expertisecentrum De Borg. Voor het kwaliteitsbeeld ligt de focus op de gezamenlijke inspanningen op dit gebied. Op 1 april 2025 vond hiervoor een bestuurlijke visitatie plaats. Er waren drie externe bezoekers uitgenodigd:

- **Ellen Mogendorff**, voormalig directeur Stichting Topklinische ggz
- **Jetske van Oosten**, filosoof en lid raad van toezicht Aveleijn
- **Peter Nouwens**, adviseur en voormalig bestuurder van Stichting Prisma

Samen met de bestuurders van de vier Borg-instellingen, reflecteerden zij op het functioneren, de positionering en de toekomstbestendigheid van het samenwerkingsverband, op basis van het [jaarverslag Kwaliteit@DeBorg – 2024](#).

5.1 Belangrijkste opbrengsten van de visitatie

Focus en concretere opgaven

De bezoekers adviseerden De Borg om de bestaande strategische thema's verder te vertalen naar concrete, toetsbare opgaven. Meer focus ondersteunt een stevige koers én draagt bij aan betere implementatie van programma's en projecten. Dit sluit aan bij een beweging die binnen De Borg al is ingezet: het projectmatiger werken, waardoor doelen, looptijden en beoogde impact vooraf scherper geformuleerd kunnen worden. Zo kan De Borg steeds beter sturen op uitkomsten in plaats van activiteiten. Concrete voorbeelden zijn onder meer de ontwikkeling van de [module](#) met specifieke kennis over de LVB-doelgroep voor strafrechters en OM-medewerkers en het starten van [longitudinaal onderzoek](#) naar de instroom, behandelperiode en uitstroom van De Borgcliënten.

Trots en zichtbaarheid

De bezoekers benadrukten de maatschappelijke waarde die De Borg levert, zowel binnen de zorgketen als voor de doelgroep. Dit door juist de krachten van instellingen te bundelen in het samenwerkingsverband. Ze riepen op om dit vaker en zichtbaarder te delen.

De Borg wordt aangemoedigd om actief uit te dragen waar zij trots op zijn, zodat de toegevoegde waarde van de samenwerking voor de doelgroep steviger op de kaart komt te staan.

Inspiratie: verbinden van kennis en praktijk

De visitatie bood inspiratie om kritischer te kijken naar hoe kennisontwikkeling en praktijk elkaar versterken. De bezoekers zien kansen om de brug tussen onderzoek, expertise en dagelijkse praktijk verder zichtbaar en aantoonbaar te maken. Tegelijkertijd bood de blik van buiten naar binnen ook inspiratie en nieuwe inzichten voor de bezoekers.

5.2 Conclusie

Wier neemt de opbrengsten van de bestuurlijke visitatie ter harte. De visitatie leverde nieuwe inzichten, richting en inspiratie op, die worden meegenomen in de verdere doorontwikkeling van het samenwerkingsverband. De bezoekers gaven de Borg mee dat we trots mogen zijn op onze manier van werken en de waarde die we als samenwerkingsverband creëren — en dat focus, zichtbaarheid en resultaatsturing ons sterker, toekomstbestendiger en betekenisvoller maken.

5.3 Focus voor de komende jaren

Om **focus structureel te borgen**, organiseert De Borg in 2026 de Borg Blik, een visitatie van de instellingen bij elkaar, waar men reflecteert op de geboden zorg zoals beschreven in de klinische en ambulante zorgprogramma's die de afgelopen twee jaar geüpdatet zijn. Houden we ons aan ons het zorgprogramma? Wat gaat goed? Wat kan beter? Daarnaast zal komende twee jaar de [ACT your way module](#) aangepast worden voor de (S)GLVB doelgroep.

Trots en zichtbaarheid

De ontwikkelde modules worden gedeeld op de Borg-website en via social media. Het laat zien waar we mee bezig zijn en bovenal delen we hier kennis mee.

Verbinden kennis en praktijk

De komende twee jaar zal dit onder meer tot uitdrukking komen in het vertalen van de ACT module (kennis) naar een versie voor mensen met verstandelijke beperking (praktijk). Ook zullen we in samenwerkingsverband aansluiten bij de LVB+ kennisgroep.

Digitalisering en innovatie

Wier ontwikkelt door op het gebied van digitale zorgtechnologie. Lees meer over de verschillende initiatieven in de [terugblik 2025](#) of bekijk de pagina over [innovatie](#) op onze website.

6. Reflectie

6.1 Reflectie ondernemingsraad op kwaliteitsbeeld Wier

De ondernemingsraad waardeert de aandacht en uitgebreide (bij)scholing voor forensische scherpte en risicogestuurd werken. Positief is de nadruk op draagkracht van teams en dat het programma per kliniek is opgesteld.

Dit draagt bij aan duurzame inzetbaarheid en voorkomt overbelasting van medewerkers. Een goede basis hiervoor is het op orde zijn van de formatie. Binnen Wier werken voornamelijk collega's in loondienst, dit wordt gewaardeerd. Een klein percentage formatie wordt aangevuld met collega's vanuit de eigen Flex & More organisatie dan wel met een (kleine) vaste pool medewerkers vanuit detacheringbureaus. Om de afhankelijkheid van detacheringbureaus te verminderen o.a. vanwege de hoge kosten, wordt binnen Fivoor gewerkt aan een samenwerking

met andere ggz-instellingen rond het opzetten van een gezamenlijk uitzendbureau. De OR volgt deze ontwikkeling met belangstelling.

Ten aanzien van de invulling van dagprogramma's na het PTO constateert de OR dat dit organisationeel aandacht blijft vragen. Het is goed om te zien dat er per kliniek maatwerk wordt geleverd en dat extra inzet is ingekocht waar nodig. De eerste signalen hierover zijn positief, met meer activering en motivatie van patiënten.

Daarnaast heeft de OR gesproken over digitale zorg ontwikkelingen. Digitale toepassingen zoals de Octopus-app worden als ondersteunend ervaren, met name voor ambulante werk en agendabeheer, wat tijd bespaart.

Tot slot ziet de OR in projecten vanuit de VGU rondom complexe casuïstiek en technologie en de ontwikkelingen binnen Borgverband, dat samenwerking en het bundelen van expertise leiden tot meer slagkracht en inhoudelijke versterking van de zorg.

6.2 Reflectie cliëntenraad op kwaliteitsbeeld Wier

De cliëntenraad heeft gereflecteerd op de uitkomsten van het PTO van oktober 2024 en spreekt de wens uit om in de toekomst kort na een PTO in gesprek te gaan, zodat leerpunten tijdig gezamenlijk kunnen worden besproken. Sterk is, dat patiënten actief betrokken zijn geweest bij de initiatieven naar aanleiding van het PTO.

Patiënten geven aan over het algemeen positief te zijn over begeleiding en bejegening.

Continuïteit in de begeleiding, met name bij afwezigheid van persoonlijk begeleiders, blijft een aandachtspunt. Positief is dat alle duaal managers de PTO-uitkomsten met teams en patiënten hebben besproken en dat er concrete plannen van aanpak zijn opgesteld. De cliëntenraad ontvangt deze graag om hierop door te kunnen vragen bij afdelingsbezoeken.

Ten aanzien van dagbesteding ziet de cliëntenraad dat op alle klinieken stappen zijn gezet, met meer activiteiten dichtbij de afdelingen. Daarnaast blijft Wier graag samenwerken met externe partners zoals Wij3.0 die arbeidsmatige activiteiten aanbieden.

Het gebruik van het digibord 'mijn eigen plan', wat is geïmplementeerd vanuit programma digitale zorg wordt door patiënten als waardevol ervaren en biedt duidelijkheid en (visueel) overzicht, al vraagt het actueel houden ervan blijvende aandacht.