

KWALITEITSBEELD
2025

DE ARK GOUDA



WWW.ARKGOUDA.NL



MEISJE MET DE PAREL - DOOR WOUTER PIETERS



Verschillen Verrijken!

De Ark Gouda biedt kleinschalige woonzorg en dagbesteding, waar ieders unieke waarde centraal staat. Wij geloven dat verschillen verrijken en bouwen, geïnspireerd door het christelijk geloof, aan een mensgerichte samenleving van verbondenheid, vriendschap en groei.

Bij ons draait het niet om een klassieke zorgrelatie, maar om menselijk contact. Om deze reden spreken wij over 'huisgenoten' (wonen) en 'werkmakers' (dagbesteding) in plaats van cliënten. Medewerkers noemen wij 'assistenten' omdat zij de huisgenoten en werkmakers assisteren bij het dagelijkse leven. Als onderdeel van L'Arche International, met 150 gemeenschappen in 38 landen, leren we van elkaar en versterken we wereldwijde solidariteit.



Reflectie 2025

In 2025 hebben we als De Ark Gouda laten zien dat groei niet alleen zit in uitbreiding, maar vooral in ontwikkeling. We hebben geleerd om wendbaar te blijven in tijden van verandering bij personele wisselingen, uitval en organisatorische verschuivingen. Door teams samen te voegen en verantwoordelijkheden opnieuw te verdelen, ontdekten we hoe belangrijk duidelijke structuur, goede communicatie en gedeeld eigenaarschap zijn.

Met de aankoop van de Werkplaats hebben we niet alleen fysieke ruimte gecreëerd, maar ook onze visie verdiept: kleinschaliger wonen, meer persoonlijke aandacht en beter aansluiten bij de veranderende behoeften van huisgenoten. Dit jaar heeft ons geleerd vooruit te denken en tegelijk zorgvuldig te blijven in iedere stap.

De herhaling van de Gentle Teaching-training bevestigde en versterkte onze gezamenlijke zorgvisie. We merkten hoe essentieel het is om steeds opnieuw stil te staan bij h oe we begeleiden, niet alleen w at we doen.

Tegelijkertijd hebben we eerlijk gekeken naar wat beter kan. De toegenomen werkdruk en de signalen uit de QuickScan maakten duidelijk dat er winst te behalen is in overzicht, communicatie en onderlinge afstemming. We hebben ervaren hoe belangrijk het is dat iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid neemt en initiatief toont in het organiseren van werk, het bijhouden van rapportages en het delen van informatie. De implementatie van digitale systemen en verdere optimalisatie van werkprocessen ondersteunen ons daarbij.

‘Bij De Ark Gouda is het leuk, gezellig’ aldus Erik in het zonnetje!



Samen gewerkt aan:



Voldoende personeel



Project Werkplaats wordt steeds concreter



Belevingsgerichte groep uitgebreid



Interne processen geoptimaliseerd



Positieve audit's en controles



Scholing Gentle Teaching verder uitgebreid



Duurzaamheid

Duurzaam werken bij De Ark Gouda

Binnen De Ark Gouda wordt al op veel manieren duurzaam gewerkt. Medewerkers letten op afvalscheiding, energiegebruik en het voorkomen van verspilling. Ook in het gebouw en in mobiliteit zijn bewuste keuzes zichtbaar, zoals hergebruik van materialen en het gebruik van fiets of lopen.

Tegelijkertijd zien medewerkers kansen om verder te groeien. Met duidelijke afspraken, meer bewustwording en samen aandacht voor duurzaamheid kan dit nog vanzelfsprekender worden in het dagelijks werk.

In 2026 bouwen we hier samen verder aan – stap voor stap naar een nog duurzamere Ark Gouda.

***‘Van biologisch
gekweekte kruiden
maken we heerlijke thee’***





Huisgenoten en werkmakkers

Meepraten:

Huisgenoten en werkmakkers van De Ark Gouda zijn heel tevreden over het wonen, werken en leven. Ook in vergelijking met de benchmark. Zij zijn relatief het meest tevreden over de dagbesteding en vrije tijd en relatief minder 'heel tevreden' over wonen en begeleiding (CTO 2024). Verbeterpunten die worden genoemd zijn:

- Huis aanpassen aan wensen/situatie.
- Genoeg keuze in wat hij/zij eet of drinkt.
- Zelf weten waar huisgenoot/werkmakker zijn/haar geld aan uitgeeft.

In 2025 maakte we een filmpje met de werkmakkers over het werken in De Ark Gouda. Wouters Pieters verwoordde het zo:

'We doen het samen we delen samen'



Medezeggenschap

We hechten veel waarde aan inspraak en medezeggenschap. Huisgenoten, werkmakkers en hun verwanten worden actief betrokken via:

- Ouder- en verwantenraad (OVR): Behartigt de belangen van huisgenoten en werkmakkers volgens de medezeggenschapsregeling. Later in dit kwaliteitsbeeld lees je hun reflectie over 2025.
- Huisgenoten- en makersvergadering: Voor directe inspraak.

Medewerkers aan het woord

We hechten we veel waarde aan de tevredenheid van onze medewerkers. Daarom voeren we elke drie jaar een onafhankelijk MTO uit. Daarnaast monitoren we jaarlijks de voortgang met behulp van een Quickscan.

Medewerkers ervaren de sfeer als positief. er wordt gewerkt vanuit verbondenheid en er is onderlinge steun. Er is ruimte om kwaliteiten te benutten en te laten groeien. Er is waardering voor investering in langer termijn keuzes.

Verbeterpunten:

- Toenemende zorgvraag vergroot de werkdruk, met een gevoel van continu 'aanstaan'.
- Samenwerking ná de team-samenvoeging vraagt om meer gezamenlijke werkwijzes.
- Onderlinge communicatie blijft een continu aandachtspunt. Er is vraag naar meer overleg-tijd.
- Praktische huishoudelijke zaken, zoals voorraadbeheer.



Diana werkt ruim 20 jaar bij De Ark Gouda

'Met de golven mee' was het thema van De Ark jubileumviering. Ik ben dankbaar dat ik al zo lang mee mag varen op de Goudse arkboot, soms op stormachtige zee dan weer in kalme wateren, maar altijd met hoop en vertrouwen.



Diana werkt sinds Mei 2025 bij De Ark Gouda

'Werken bij De Ark Gouda is voor mij zowel betekenisvol als uitdagend, waarin ik volledig mezelf mag en durf te zijn waardoor ik al mijn unieke kwaliteiten kan uitdragen.'



Internationaal vrijwilliger Aaron

'Het geeft mij energie om iets te kunnen betekenen en deel te zijn van een warme betrokken groep.'



Jubileumfeest in de Spiegeltent



2
0
2
5



Samen poffertjes eten na afloop



Jubileum-Arkviering



Met elkaar koken



Arkvakantie



Girlpower



Activiteiten



Regiodag



Plezier over grenzen heen



Weekend-fun





Kwaliteit

De Ark Gouda werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem. Het biedt een gestructureerde aanpak om continue zorg te verbeteren en af te stemmen op de zorgbehoeften die centraal staan.



Zorgplan

In het ECD staan doelen, ondersteuningsbehoeften en risico's beschreven in samenspraak met huisgenoot, werkmakker en verwanten, welke jaarlijks worden geëvalueerd.

Gentle teaching

Met elkaar werken we vanuit het denkkader 'Gentle Teaching', gericht op veiligheid en verbondenheid. Deze aanpak helpt assistenten/medewerkers de vraag achter het gedrag van huisgenoten beter te begrijpen en begeleiding te bieden vanuit verbinding. In samenwerking met Stichting Gentle Teaching is er een voortgangsprogramma ontwikkeld voor de assistenten en een startprogramma voor nieuwe assistenten.

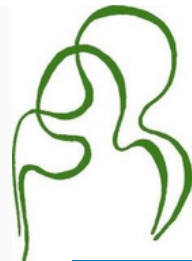
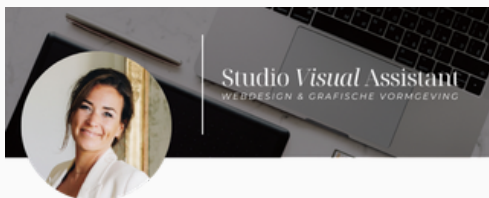




Samenwerken

De Ark Gouda is een kleinschalige zorgorganisatie die er bewust voor kiest om vanuit een regiefunctie een aantal taken bij derden te beleggen.

Onze partners:



L'ARCHE



Speerpunten 2025

Terugkijkend kunnen we met vertrouwen zeggen dat een groot deel van onze doelen is behaald. De teams zijn weer op sterkte gekomen, de Werkplaats is aangekocht als duurzame investering in kleinschaliger wonen, en belangrijke stappen zijn gezet in digitalisering en kwaliteitsontwikkeling.

Niet alle voornemens konden volledig worden gerealiseerd. Door personele schommelingen lag de nadruk tijdelijk op continuïteit en stabiliteit. Hierdoor is het verder beleggen van verantwoordelijkheden binnen de teams minder ver doorontwikkeld dan voorzien.

Tegelijkertijd heeft deze periode ons geleerd om wendbaar te blijven, prioriteiten scherp te stellen en samen verantwoordelijkheid te dragen voor wat nú nodig is.



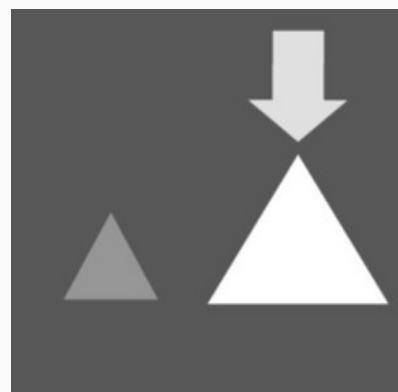
Onthalen van persoonlijk begeleider, vrijwilligers en stagiaires/leerlingen

We hebben geïnvesteerd in zichtbaarheid, werving en begeleiding, met als doel een stabiele en betrokken formatie op Wonen en Dagbesteding.



Ruimte bieden en inspelen op zorgbehoeften.

We wilden letterlijk en figuurlijk ruimte creëren om beter aan te sluiten bij de veranderende behoeften van onze huisgenoten, met bijzondere aandacht voor ouder-wordende bewoners.



Interne processen optimaliseren en borgen.

We hebben ingezet op heldere communicatie, passende verantwoordelijkheden en ondersteunende systemen, zodat kwaliteit en continuïteit gewaarborgd blijven.

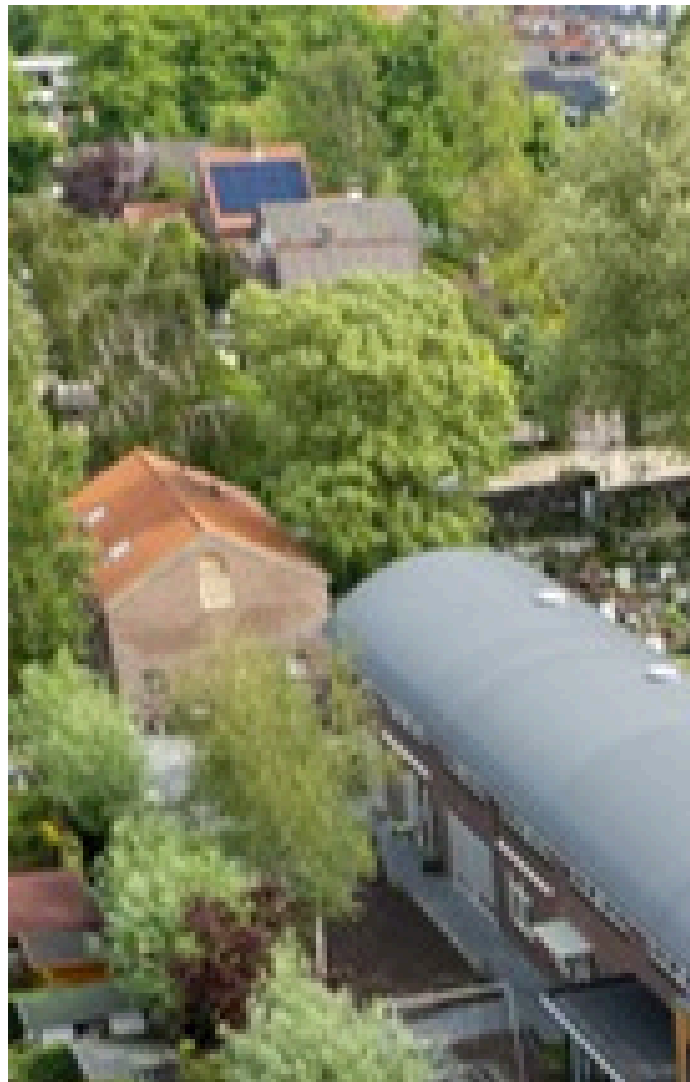
Kwantitatieve gegevens

Bij De Ark Gouda wonen 15 huisgenoten en zijn er 2 logés. Op de dagbesteding werken 19 werkmakers. Ons team bestaat uit 33 assistenten/medewerkers en leerlingen, ondersteund door 20 vrijwilligers en stagiaires.

Incidentmeldingen: De meldingscultuur wordt in De Ark Gouda gestimuleerd. In totaal zijn er in 2025 2 val-incidenten, 24 medicatie-incidenten, 87 agressie-incidenten, 4 overige en 1 MIM geregistreerd. Deze worden geanalyseerd en verbetermaatregelen gemonitord.

Klachten: Het afgelopen jaar zijn er 3 formele klachten geregistreerd. Deze klachten zijn besproken en afgehandeld.

In 2025 zijn er 2 medewerkers weggegaan en 5 nieuwe medewerkers onthaald. Daarnaast heeft De Ark Gouda 1 leerling onthaald.



WERKPLAATS

Reflectie medezeggenschap



In 2025 heeft de Ouder/Verwantenraad (OVR) haar rol actief en betrokken ingevuld. De samenwerking binnen de raad en met management en bestuur verliep in een open en constructieve sfeer.

De OVR is tijdig meegenomen in belangrijke beleidsontwikkelingen en heeft haar advies- en instemmingsrecht zorgvuldig toegepast.

Aandachtspunten waren de onderlinge taakverdeling en communicatie; hierover zijn inmiddels duidelijke afspraken gemaakt. Met de komende verbouwingen en organisatorische veranderingen blijft de OVR de belangen van cliënten kritisch en betrokken volgen.

Volledige verslag zie bijlage 1.

Reflectie bestuur

De Ark Gouda is een warme en betrokken gemeenschap, waarin mensen echt naar elkaar omkijken. Medewerkers, bewoners en vrijwilligers dragen samen bij aan een omgeving waarin aandacht is voor ieders kwetsbaarheid en waardigheid. Kwaliteit wordt daarbij niet alleen gezien als iets van regels en systemen, maar vooral als een manier van samen leven en werken.

Tegelijkertijd maakt het kwaliteitsbeeld duidelijk dat deze manier van werken ook uitdagingen met zich meebrengt. Er is aandacht nodig voor werkdruk, goede samenwerking binnen teams en duidelijke communicatie. Ook is het belangrijk dat kennis en verantwoordelijkheden niet bij slechts een paar mensen komen te liggen. Dit zijn punten die al langer spelen en daarom blijvend aandacht vragen.

Het bestuur volgt deze ontwikkelingen nauwgezet en kijkt of de organisatie zich blijft verbeteren. Op basis van het kwaliteitsbeeld en de gesprekken concludeert het bestuur dat De Ark Gouda zich in 2025 verder heeft ontwikkeld en dat de kwaliteit en veiligheid van zorg binnen aanvaardbare grenzen op orde zijn.

Volledige verslag zie bijlage 2.

Speerpunten 2026



Realiseren verbouwing Werkplaats

De voorbereidingen en verbouwing zijn op koers. De plannen sluiten aan bij de groei en zorgbehoeften van de werkmakers, met behoud van kwaliteit en continuïteit. Gemeenschap en stakeholders worden actief betrokken en geïnformeerd.



Toekomstbestendige dagbesteding

De formatie wordt in balans gebracht en de dagbesteding afgestemd op de zorg- en begeleidingsbehoeften van de werkmakers. Per groep is duidelijk welke activiteiten bijdragen aan hun welzijn en dagritme.



Herinrichting wonen

De woongroepen worden passend ingericht op (veranderende) zorgvragen en de werkdruk van assistenten wordt actief gemonitord en ondersteund. Daarbij wordt ook gekeken naar de taakverdeling van de medewerkers in De Ark Gouda.

Externe visitatie

In dialoog met Ruben Zelissen

Tijdens de externe visitatie spraken we over hoe De Ark Gouda werkt. We vinden het belangrijk dat iedereen mee kan doen en mee kan praten. Ook kijken we hoe we met minder regels kunnen werken, zonder extra druk voor medewerkers.

Bewoners krijgen aandacht en voelen zich gezien. Dat helpt hen om te groeien en op te bloeien.

De conclusie van de dag was dat het goed gaat met De Ark Gouda. Daarom hoeven we nu geen grote veranderingen te maken. De focus voor komend jaar ligt op samen leren en ontwikkelen. Ook kregen we het advies om trots te zijn op wat we samen doen.

Volledige verslag zie bijlage 3.



BIJLAGE 1: REFLECTIEVERSLAG OUDERVERWANTENRAAD DE ARK GOUDA 2025

1. Inleiding:

Bij deze het jaarlijkse verslag van de Ouderverwantenraad!

De Ouderverwantenraad, (OVR) is er om de belangen te behartigen van de cliënten van de Ark. Hiervoor adviseert én toetst ze het bestuur over huidig en voorgenomen beleid en uitvoering.

De OVR bestaat momenteel weer uit vijf leden. We zijn blij dat Coen Timmer, broer van Walter, ons team gedurende het jaar is komen versterken..

De OVR vergaderingen verlopen algemeen in een goede sfeer en worden bijtijds betrokken bij belangrijke onderwerpen.

2. Jaaroverzicht activiteiten OVR De Ark Gouda 2025:

De OVR heeft dit jaar 8x vergaderd, waarvan 1x met kernteam en 1x met het bestuur.

De OVR heeft een positief advies gegeven over:

- Algemene voorwaarden Zorgovereenkomst
- Aannee van leidinggevende Ateljee
- Begroting 2025
- Mogelijke verhuizing dagbesteding naar werkplaats
- Gewijzigde opzet Ark vakantie
- Jaarplan 2025

De OVR heeft instemming verleend op:

- Nieuw medicatie beleid
- Wie betaalt wat beleid
- Instemming en ondertekening Gedragscode.
- Een afvaardiging van de OVR heeft deelgenomen aan een inspectiebezoek.
- De OVR heeft kennis gemaakt met onze Klachtenfunctionaris van Gemiva

3. Evenementen

Er zijn twee Ouder/verwantenavonden geweest en een broers/zussenavond. Hierin zijn aan bod geweest:

- Het project Gentle Teaching. Twee trainers gaven een uiteenzetting wat Gentle Teaching inhoudt, waarbij het belang hiervan breed wordt gedragen bij zowel medewerkers als aanwezigen
- Broers en zussen zijn uitgenodigd om elkaar te leren kennen en de betrokkenheid bij de Ark te vergroten.

Gezien de toenemende leeftijd van de ouders is het van cruciaal belang dat de verschuivende verantwoordelijkheden van ouders naar andere verwanten tijdig bij hen landt en niet plotseling verrast worden met een formele zorgtaak (bijv. als bewindvoerder/mentor)

- De toekomst van de woningen, waarbij de insteek is om met 3 woongroepen te gaan werken en een aangekocht pand in te richten als toekomstig Ateljee

4. Leerpunten binnen de OVR

- Het onderling verdelen van taken; hier hebben we inmiddels goede afspraken over gemaakt.
- De communicatie onderling; onderzocht wordt hoe we in deze digitale tijdperk gebruik kunnen maken van slimme toepassingen.

5. Toekomst

Het komende jaar staat er heel wat op stapel: de verbouwing van de werkplaats naar een mooie Ateljee ruimte en een ingrijpende operatie om het bestaande gebouw aan te passen en kamers te creëren voor het opzetten van 3 woongroepen.

Voor iedereen zal dit de nodige consequentie mee brengen en zal ook veel begrip gevraagd worden.

Een taak voor de OVR om deze processen positief én kritisch te blijven volgen.

Namens de gehele OVR, Bas de Vroom

**VERSCHILLEN
VERRIJKEN!**



Bestuur
Stichting De Ark Gemeenschap
REGIO GOUDA

Bestuurlijke reflectie op het Kwaliteitsbeeld 2025

Het kwaliteitsbeeld 2025 is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de gemeenschapsverantwoordelijke/directeur. Het bestuur heeft dit document besproken vanuit zijn toezichthoudende rol en beziet op hoofdlijnen hoe kwaliteit van zorg, veiligheid en continuïteit in het leven van de gemeenschap worden vormgegeven en bewaakt.

Het bestuur herkent in het kwaliteitsbeeld een organisatie met een sterke cultuur van betrokkenheid, zorg voor elkaar en aandacht voor huisgenoten en werkmakkers. Het spreekt waardering uit voor allen die hier in het afgelopen jaar aan hebben bijgedragen. Tegelijk laat het kwaliteitsbeeld zien dat deze betrokkenheid blijvend vraagt om zorgvuldigheid, heldere afstemming en ruimte voor reflectie.

Kwaliteit is voor De Ark niet allereerst een systeem, maar een manier van samen leven en werken. Structuren en procedures zijn ondersteunend aan de bedoeling: een gemeenschap waar mensen gezien en erkend worden in hun kwetsbaarheid en waardigheid. Tegelijk vraagt dit om heldere verantwoordelijkheden en een zorgvuldige balans tussen betrokkenheid, verantwoordelijkheid en professionele rollen. Vanuit die rol richt het bestuur zich op samenhang en het open gesprek over kwaliteit en ontwikkeling, met aandacht voor een heldere rolverdeling tussen toezicht en uitvoering.

In het kwaliteitsbeeld worden enkele aandachtspunten zichtbaar die voor het bestuur van belang zijn in het toezicht, waaronder werkdruk, teamontwikkeling, interne communicatie en de kwetsbaarheid die kan ontstaan wanneer kennis of verantwoordelijkheid bij enkele personen komt te liggen. Deze thema's zijn ook in eerdere kwaliteitsbeelden en rapportages terug te zien en vragen daarom blijvende aandacht van de organisatie. Voor het bestuur is van belang hoe de organisatie deze ervaringen onderzoekt en welke ontwikkeling daarin zichtbaar wordt. Het bestuur volgt deze onderwerpen via de periodieke rapportages en de gesprekken met de gemeenschapsverantwoordelijke/directeur.

Op basis van het kwaliteitsbeeld en de gevoerde gesprekken is het bestuur van oordeel dat de organisatie zich in 2025 verder heeft ontwikkeld en dat kwaliteit en veiligheid binnen aanvaardbare kaders zijn gewaarborgd.

BIJLAGE 3: EXTERNE VISITATIE

IN DIALOOG MET RUBEN ZELISSEN

Binnen het kader van de externe visitatie hebben de gemeenschapsverantwoordelijke en de kwaliteitsadviseur, Ruben Zelissen uitgenodigd. Ruben is 13 jaar geleden betrokken geweest als lid van het bestuur en is zodoende bekend met De Ark Gouda. In gesprek met Ruben komen we erachter dat hij zelfs heeft meegewerkt aan het tot stand komen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. We hoeven hem dus niet meer te vertellen wat er van een externe visitatie wordt verwacht. Na het ophalen van oude herinneringen stappen we direct de dialoog in.

Ruben heeft een interessant verhaal. Vanuit zijn rol als toezichthouder bij J.P. vd Bent weet hij veel te vertellen over werken met zo min mogelijk administratieve lasten. Als wij zeggen dat we in ons werk veel mee bezig zijn met waar mogelijk te minderen met opgelegde regels aan medewerkers wordt Ruben zichtbaar enthousiast. Onze uitdaging is; als we de kaders van de wet- en regelgeving nemen als minimum, wat vragen we dan nog van onze medewerkers wat we los zouden kunnen laten?

De Ark Gouda heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat voor ons werkt. Het invullen van het systeem vraagt tijd en inzet maar eenmaal ingevuld heeft iedere leidinggevende, bestuurslid, auditor of IGJ-inspecteur direct overzicht van de stand van zaken van de kwaliteitsindicatoren. Maar hoe stimuleren we onze medewerkers in hun professionele ontwikkeling zonder hun extra werkdruk geven? En hoe zorgen we ervoor dat iedereen wordt meegenomen in nieuwe ontwikkelingen?

Vanuit de historie is De Ark Gouda een gemeenschap waarin iedere huisgenoot (cliënt), vrijwilliger, verwant en assistent (medewerker) in gemeenschap samen werkt en leeft. Deze waarde zit diep geworteld in de cultuur van De Ark Gouda. Mensen binnen de gemeenschap zijn gewend om over allerlei zaken mee te praten. Terwijl er soms onpopulaire of spannende beslissingen moeten worden genomen waarin niet iedereen mee kan of wil.

Ruben daagt ons uit om dicht bij onze waarden te blijven, waarin iedere stem telt en iedereen mag meedoen. Ook moedigt hij ons aan om mensen die enthousiast zijn over veranderingen vaker bij elkaar te brengen. Zodat we kunnen blijven vernieuwen en een andere koers durven varen dan op het eerste gezicht comfortabel lijkt. En dáár de goede balans in te vinden. Een idee voor een volgende visitatie is om met een inspirerende andere organisatie op basis van gelijkwaardigheid te ontmoeten. Te ontdekken hoe een andere vooruitstrevende organisatie omgaat met het licht organiseren met belangrijke thema's als medicatieveiligheid, of wettelijke verplichtingen als kwaliteitsfunctionarissen, RI&E, OR en CR.

De gedachtenlijnen worden bevestigd in het gesprek dat Ruben die middag heeft met een verwant van een huisgenoot. Volgens hem wordt er door De Ark Gouda meer gevraagd van de assistenten dan bij een andere organisatie. Tegelijkertijd ziet hij dat de assistenten niet alleen naar hun werk komen om hun taak te doen maar zichzelf daadwerkelijk toewijden aan De Ark Gouda. Hij merkt dat zijn verwant écht wordt gezien en gewaardeerd en daar zichtbaar van opbloeit.

In gesprek komen we tot de conclusie dat het wellicht precies goed is wat we van onszelf en de assistenten vragen en dat we geen grootse verbetering hoeven te verwachten. Op dit moment wijzen zowel client als medewerkerstevredenheid, IGJ en andere audits uit dat het goed gaat met de Ark. Daarbij vraagt de aankoop van het nieuwe pand voor de dagbesteding veel van de organisatie. In dit licht is het wijs om de focus op niet nog meer vernieuwing te leggen, waar het leidinggevend kader misschien wel nóg meer uit de organisatie zou willen halen. Het ene ontwikkelpunt naast de nieuwe locatie; de medewerkers die zich verder willen ontwikkelen bij elkaar brengen, is voor komend jaar mogelijk voldoende. Om zo niet te veel van de medewerkers maar ook het leidinggevend kader te vragen. Ruben daagt ons uit om mild te zijn voor onszelf en te vieren wat we hebben.

Bedankt Ruben voor deze inspirerende middag! We nemen je boodschap mee in ons hart!



Contact

De Ark Gouda
Warmoezierskade 11
2805 PR Gouda
0182-582581
contact@arkgouda.nl
www.arkgouda.nl