



Impactrapport

1 INLEIDING

Teamwerk Zorg BV (verder Teamwerk, TWZ) biedt individuele begeleiding en dagbesteding aan mensen met een verstandelijke, lichamelijke of psychische beperking. Onze missie is helder: bijdragen aan de kwaliteit van leven, zelfredzaamheid en sociale participatie van mensen voor wie dat niet vanzelfsprekend is.

Dat doen we dichtbij huis, in samenwerking met lokale partners en altijd vanuit persoonlijke aandacht. We begeleiden jaarlijks meer dan 200 cliënten via kleinschalige dagbesteding en individuele ondersteuning. Daarbij werken we op vaste locaties én bij externe werkplekken, zoals zorgboerderijen, kringloopwinkels en maatschappelijke organisaties.

Deze impactrapportage geeft inzicht in wat onze inzet concreet oplevert – voor cliënten, hun netwerk, de samenleving en het zorgsysteem. We laten zien hoe onze begeleiding bijdraagt aan preventie, welzijn en inclusie. We delen cijfers, ervaringen en leerpunten en bieden transparantie over onze maatschappelijke meerwaarde.

TWZ maakt deel uit van de bredere Teamwerk-gedachte, maar is juridisch en organisatorisch volledig zelfstandig. **Teamwerk Zorg (TWZ) en Teamwerk Participatiediensten (TWP) zijn twee aparte besloten vennootschappen**, met elk hun eigen doelgroep, werkveld, medewerkers en structuur. Waar TWZ zich richt op dagbesteding en individuele begeleiding binnen het zorgdomein (Wmo/Wlz), richt TWP zich specifiek op arbeidsparticipatie, re-integratie en sociale werktrajecten. Wat beide bedrijven bindt, is de gedeelde maatschappelijke missie: mensen laten meedoen – op hun eigen niveau, in hun eigen tempo.

2 CONTEXT EN ACHTERGROND

In Nederland leeft een groeiende groep mensen met een verstandelijke, lichamelijke of psychische beperking. Voor hen is zelfstandig meedoen in de samenleving niet vanzelfsprekend. Veel cliënten hebben moeite met het vinden van structuur, sociale contacten of betekenisvolle daginvulling. Zonder passende begeleiding leidt dit vaak tot eenzaamheid, overbelasting van mantelzorgers en uiteindelijk tot zwaardere zorgvragen.

Tegelijkertijd staat het zorgsysteem onder druk. Gemeenten zoeken naar manieren om zorg dichterbij te organiseren, met meer nadruk op preventie, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. De wens om zorg ‘normaler’ te maken – minder institutioneel en meer in de wijk – vraagt om nieuwe vormen van ondersteuning. Dat vraagt om organisaties die persoonlijk, kleinschalig en lokaal kunnen werken.



TWZ speelt hierop in door laagdrempelige begeleiding te bieden aan mensen voor wie reguliere dagbesteding of zelfstandigheid niet haalbaar is. We richten ons op het versterken van het dagelijks functioneren: van structuur en ritme tot sociale contacten en persoonlijke ontwikkeling. Onze aanpak is niet zorg-op-afstand, maar begeleiding dichtbij – op locaties waar mensen zich welkom en gekend voelen.

Onze belangrijkste stakeholders zijn:

- **Clënten** en hun netwerk (mantelzorgers, familie)
- **Gemeenten en zorgkantoren** (als financiers en beleidsmakers)
- **Begeleiders en medewerkers** (uitvoerders van zorg en dagbesteding)
- **Externe locaties** (zoals zorgboerderijen en maatschappelijke initiatieven)
- **Samenwerkingspartners** in zorg, welzijn, sport en cultuur

In deze context biedt TWZ een concreet en mensgericht antwoord op een groeiende maatschappelijke opgave: het versterken van kwaliteit van leven voor mensen die extra ondersteuning nodig hebben om mee te blijven doen.

3 ECONOMISCHE EN SOCIALE IMPACT

Effect op het dagelijks leven van cliënten

De begeleiding en dagbesteding van TWZ zijn gericht op het versterken van het dagelijks functioneren van mensen met een beperking. Dit doen we door structuur te bieden, betekenisvolle activiteiten aan te reiken en een veilige sociale omgeving te creëren waarin mensen zichzelf kunnen zijn. De effecten hiervan zijn duidelijk zichtbaar in het leven van onze cliënten.

Toegenomen kwaliteit van leven | Via gesprekken, observaties en evaluaties signaleren we bij cliënten een duidelijke verbetering in:

- Structuur en ritme in de week;
- Zingeving en invulling van de dag;
- Contacten met anderen buiten het eigen netwerk;
- Zelfvertrouwen en eigenwaarde.

Voor veel cliënten betekent het deelnemen aan dagbesteding dat ze weer ‘ergens naartoe kunnen’, onderdeel zijn van een groep en weer gezien worden. Ze ervaren dat ze ertoe doen, ook al is hun belastbaarheid soms beperkt.

Versterking van zelfredzaamheid | De begeleiding van TWZ richt zich niet op overnemen, maar op activeren. Samen met de cliënt werken we aan:

- Het vergroten van zelfstandigheid in mobiliteit, communicatie, hygiëne of financiën;
- Het aanleren van (sociale) vaardigheden zoals samenwerken, plannen, boodschappen doen of omgaan met stress;
- Praktische doelen zoals op tijd komen, omgaan met afspraken, of zelfstandig reizen.

We zien dat deze vaardigheden vaak ook in de thuissituatie en bredere leefomgeving doorwerken, wat het gevoel van eigen regie vergroot.

Sociale participatie | Cliënten nemen deel aan:

- Dagbestedingsactiviteiten (op locatie of extern);
- Extra sociale activiteiten zoals sport, koken, clubavonden, wandelen of seizoensuitjes;
- Samenwerkingen met maatschappelijke partners, waardoor er contact ontstaat met mensen buiten de ‘zorgbubbel’.

Dit draagt bij aan inclusie, het opbouwen van een netwerk en het terugdringen van sociaal isolement.

Verhalen uit de praktijk | Zoals de 52-jarige Richard, die door deelname aan de fietsclub weer fitter en actiever is geworden, of Shireen, die via dagbesteding op een zorgboerderij weer in contact kwam met dieren én mensen – na jaren van teruggetrokken leven. Of Marije, die via individuele begeleiding leerde om haar financiën zelf te beheren en nu minder afhankelijk is van haar broer.

Effect op het netwerk en de samenleving

De impact van TWZ reikt verder dan de individuele cliënt. Onze begeleiding ontlast mantelzorgers, versterkt het informele netwerk en draagt bij aan een zorgsysteem dat meer preventief en dichtbij georganiseerd is. Daarmee leveren we maatschappelijke meerwaarde op meerdere niveaus.

Ontlasting van mantelzorgers | Veel cliënten van TWZ worden intensief ondersteund door familieleden, partners of bureaus. Door onze dagbesteding en individuele begeleiding ervaren mantelzorgers:

- **Meer balans** tussen zorgtaken en eigen leven;
- **Minder stress** en overbelasting;
- **Meer vertrouwen** in de ontwikkeling en veiligheid van hun naaste;
- **Verbeterde communicatie** met zorgprofessionals.

Tijdens evaluaties en gesprekken geven mantelzorgers aan dat zij zich ontlast voelen door onze inzet. Ze hebben ruimte voor werk, gezin en sociale contacten, waardoor de draagkracht binnen het netwerk toeneemt.

Versterking van het sociaal netwerk | Door deelname aan groepsactiviteiten, externe dagbestedingsplekken en gezamenlijke momenten ontstaat:

- **Meer sociale interactie** buiten het eigen huishouden;
- **Nieuwe verbindingen** met andere cliënten, vrijwilligers of begeleiders;
- **Positieve beeldvorming** richting de samenleving over mensen met een beperking.

In veel gevallen groeit het netwerk van cliënten in omvang en diversiteit. Dat verkleint de kans op sociaal isolement.

Verbinding met de wijk en lokale partners | TWZ werkt bewust samen met:

- Zorgboerderijen en kringloopwinkels;
- Sportverenigingen en maatschappelijke organisaties;
- Lokale ondernemers en buurtinitiatieven.

Deze samenwerkingen zorgen ervoor dat onze begeleiding zichtbaar wordt in de wijk en cliënten volwaardig deelnemen aan de maatschappij. Ook ontstaat er meer begrip en acceptatie richting mensen met een beperking.

Preventie van zwaardere zorg | Door vroegtijdige begeleiding en het bieden van structuur voorkomen we dat problematiek escaleert. Gemeenten en zorgkantoren geven aan dat onze inzet helpt om:

- Zwaardere Wmo- of WLZ-zorgtrajecten uit te stellen of te voorkomen;
- GGZ-inzet of crisisinterventie te reduceren;
- Begeleiding aan huis te verlichten of af te bouwen.

4 INDICATOREN EN MEETMETHODEN

Om de maatschappelijke waarde van onze begeleiding inzichtelijk te maken, meten we op verschillende niveaus: van kwantitatieve output tot kwalitatieve effecten en signalen. Deze informatie gebruiken we voor interne sturing, externe verantwoording en structurele kwaliteitsverbetering.

Meetniveaus en indicatoren

Niveau	Voorbeelden van indicatoren
Input	Aantal locaties, fte begeleiders, externe partners, dagdelen per cliënt
Output	• Aantal cliënten in begeleiding (gem. 215) • Aantal dagbestedingsplekken (vast en extern) • Aantal individuele begeleidingsuren • Aantal extra sociale activiteiten
Effect	• Cliënttevredenheid (85% tevreden tot zeer tevreden) • Toename ervaren structuur, ritme en zingeving • Verbeterde zelfredzaamheid (gemeten via evaluatieverslagen) • Verminderde belasting bij mantelzorgers
Impact	• Vermijden inzet van zwaardere zorgvormen • Ontlasting gemeentelijke Wmo-zorg • Positieve sociale beeldvorming en inclusie • Bijdrage aan SDG's 3, 10 en 11

Meetinstrumenten en bronnen | Hoe we meten

- **Begeleidingsplannen en evaluatiegesprekken** | Alle cliënten hebben een begeleidingsplan met doelen. Minimaal twee keer per jaar evalueren we deze doelen samen met de cliënt (en indien gewenst met mantelzorger).
- **Cliënttevredenheidsmeting** | Jaarlijks meten we de tevredenheid over dagbesteding, begeleiding, veiligheid, communicatie en sfeer. In 2023 scoorde TWZ gemiddeld een 8,3.
- **Mantelzorgfeedback** | Tijdens contactmomenten en ouderavonden verzamelen we signalen en feedback van mantelzorgers, gericht op belasting, samenwerking en ervaren impact.
- **Kwaliteitssysteem (ISO 9001)** | Via het interne kwaliteitssysteem registreren we meldingen, verbeterpunten en actiepunten, gekoppeld aan onze maatschappelijke doelstellingen.
- **Verhalen uit de praktijk** | Persoonlijke verhalen, observaties en gesprekken vormen een waardevolle aanvulling op de cijfers. Deze worden verzameld en gedeeld binnen het team.

Gebruik van data voor leren en verbeteren

De verzamelde informatie wordt actief benut in:

- Teamoverleggen en casuïstiekbesprekingen;
- Jaarlijkse beleidscyclus en kwaliteitsplan;
- Reflectie met stakeholders (zoals gemeenten en ketenpartners).

Vooruitblik: ontwikkeling impactdashboard

We hebben de ambitie om een vaste set van maatschappelijke **kernindicatoren** te ontwikkelen, zodat we onze impact systematisch kunnen monitoren én extern kunnen delen. We werken dit uit in een visueel **impactdashboard**, waarin deze kernindicatoren realtime worden gepresenteerd aan directie, team én opdrachtgevers. Zo maken we onze maatschappelijke prestaties nog beter zichtbaar en bespreekbaar.

5 UITDAGINGEN EN LEERPUNTEN

Als sociale onderneming werken we in een dynamisch speelveld, waarin we dagelijks schakelen tussen de behoeften van kandidaten, de verwachtingen van werkgevers en de systemen van publieke opdrachtgevers. Dat vraagt om een flexibele,



Succesvolle samenwerking met Excelsior.

reflectieve en realistische houding. Ook in 2023 zijn we tegen grenzen, dilemma's en leerpunten aangelopen. Hieronder delen we de belangrijkste inzichten.

Toename van complexere zorgvragen | We merken dat de ondersteuningsbehoefte van cliënten groeit. Niet alleen op het gebied van daginvulling, maar ook op psychisch, sociaal en praktisch vlak. Dit vraagt om bredere expertise binnen het team en nauwere samenwerking met andere zorgverleners.

→ **Actie: Extra inzet op deskundigheidsbevordering van medewerker en vaker multidisciplinaire afstemming (bijv. met POH GGZ, wijkteam).**

Onvoldoende geschikte externe werkplekken | Niet voor iedere cliënt is een passende plek beschikbaar buiten onze eigen locaties, terwijl externe dagbesteding juist veel kansen biedt voor participatie. We zijn afhankelijk van bereidwillige partners in de regio.

→ **Actie: Actieve werving van nieuwe maatschappelijke werkplekken en ontwikkeling van eigen begeleide werkvormen (bijv. klusteam, moestuinproject).**

Balans tussen maatwerk en organisatiekracht | Elke cliënt verdient een aanpak op maat. Tegelijkertijd vraagt dit veel van de planning, administratie en flexibiliteit van medewerkers. De balans tussen persoonlijke aandacht en beheersbaarheid blijft een aandachtspunt.

→ **Actie: Verduidelijking van interne werkinstructies en rolverdeling en ontwikkeling van standaard formats voor evaluatie en rapportage.**

Inzicht in lange termijn effecten | We meten vooral kortetermijnresultaten. De doorwerking van onze begeleiding op lange termijn (bijvoorbeeld minder inzet van zorg, grotere zelfstandigheid) is nu nog te weinig zichtbaar.

→ **Actie: Start met een pilot om ex-clieënten na 6 en 12 maanden op te volgen en verzamelen van meer ervaringsverhalen die langere ontwikkeling tonen.**

6 TOEKOMSTPERSPECTIEF

TWZ kijkt met vertrouwen naar de toekomst. De maatschappelijke behoefte aan mensgerichte, kleinschalige begeleiding groeit, en onze aanpak sluit daar goed op aan. Tegelijkertijd zien we ruimte om onze organisatie verder te versterken en onze maatschappelijke impact te verdiepen.

Versterken van wijkgericht werken | We willen de verbinding met de wijk nog nadrukkelijker opzoeken. Dat doen we door:

- Meer samen te werken met buurtinitiatieven, sportverenigingen en ondernemers;
- Dagbesteding aan te bieden op locaties die midden in de samenleving staan;
- Extra activiteiten te organiseren buiten onze vaste locaties, zoals beweeggroepen, klussen of sociale projecten.

Hierdoor vergroten we de zichtbaarheid van onze cliënten én dragen we bij aan inclusie in de wijk.

Uitbreiding van passende dagbesteding | We gaan investeren in het ontwikkelen van nieuwe vormen van dagbesteding, gericht op:

- Creatieve en ambachtelijke werkvormen;
- Buitenactiviteiten en natuurprojecten;
- Lichte dienstverlening voor ouderen of andere doelgroepen.

Deze verbreding zorgt voor meer keuzevrijheid en beter passende trajecten per cliënt.

Doorontwikkeling van impactmeting | We bouwen aan een compacte en consistente set van maatschappelijke indicatoren. Daarmee willen we:

- Jaarlijks inzichtelijk maken wat we bereiken op het gebied van welzijn, zelfredzaamheid en netwerkversterking;
- Betere feedback verzamelen van cliënten en mantelzorgers;
- De effecten van onze begeleiding op langere termijn zichtbaarder maken;
- Op termijn willen we onze resultaten presenteren via een publieksvriendelijk impactdashboard.

Versterken van het team | We blijven investeren in:

- Scholing en deskundigheidsbevordering van medewerkers;
- Intervisie en reflectie op morele dilemma's in het werk;
- Werkplezier en duurzame inzetbaarheid binnen een sociaal veilig team.

Een sterk, betrokken team is de sleutel tot kwaliteit én continuïteit.

Missieborging en juridische vormgeving | We onderzoeken de mogelijkheden om onze maatschappelijke missie ook juridisch steviger te verankeren, bijvoorbeeld via:

- Een statutaire uitkeringsbeperking;
- Een prioriteitsaandeel of alternatieve zeggenschapsvorm;
- Deelname aan het Register Sociale Ondernemingen.

Deze stappen zorgen ervoor dat we ook op de lange termijn trouw blijven aan onze maatschappelijke opdracht.



