

|                                                                                                                   |                                          |                         |                    |                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| <br><b>Zevenbergen</b><br>emmaüs | <b>BELEIDSNOTA</b>                       |                         | <b>nr.<br/>KB2</b> | Versie 10<br>gg. op<br>20/01/2026 |
|                                                                                                                   | <b>Rubriek</b>                           | <b>KWALITEITSBELEID</b> |                    |                                   |
|                                                                                                                   | <b>Onderwerp</b>                         | <i>Missie en visie</i>  |                    |                                   |
| <b>Geldig vanaf:</b><br>20/01/2026                                                                                | <b>Bestemd voor:</b><br>Alle medewerkers |                         |                    | <b>Verwante<br/>procedures</b>    |

## Inleiding

De visietekst vormt de basis van bestaande en toekomstige beleidsteksten die in het kwaliteitshandboek terug te vinden zijn en het referentiekader vormen voor onze werking. Al deze (visie)teksten worden geëvalueerd binnen het auditplan (5-jaarlijks).

## 1 Missie

Zevenbergen biedt diverse vormen van zorg aan kinderen en volwassenen met een beperking. We hebben bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare cliënten. We streven daarbij naar een flexibele, vraaggestuurde ondersteuning, aangepast aan de individuele zorgbehoefte van de persoon met een beperking en zijn omgeving.

## 2 Waarden

In Zevenbergen (vzw Emmaüs) staan een aantal kernwaarden en uitgangspunten centraal in de organisatie om de missie te realiseren:

Emmaüs biedt gezondheids- en welzijnszorg aan:

- Van hoogstaande kwaliteit en deskundigheid
- Vanuit een christelijke inspiratie
- Op maat van en in overleg met de zorgvrager
- Tegen een betaalbare prijs
- Met bijzondere aandacht voor de meest zorgbehoevenden

Emmaüs heeft en geeft zin in zorg: de organisatie en de zorg getuigen van gastvrijheid, openheid, gelijkwaardigheid, kwaliteit en solidariteit.

## 3 Aanbod

| <b>SITE</b>                   | <b>DOELGROEP<sup>1</sup></b>                                                                   | <b>AANBOD<sup>2</sup></b> |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Het Kompas, Ranst             | Diep-, ernstig verstandelijke beperking                                                        | V,D <sup>3</sup> ,T,A     |
| De Maretak, Duffel            | Diep-, ernstig verstandelijke beperking                                                        | V,D,T,A                   |
| Villa-Praline, Bonheiden      | Ernstig-, matig verstandelijke beperking                                                       | D                         |
| Home Marjorie, Heist o/d Berg | Ziekte van Huntington, andere (neuro) degeneratieve aandoening en Niet-Aangeboren Hersenletsel | V,D,T,A                   |
| 't Spinneke, Kontich          | Vermoeden van beperking                                                                        | A                         |
| De Speelhoeve, Vremde         | Diep-, ernstig verstandelijke beperking                                                        | D                         |

Op elke plaats van Zevenbergen richten we ons in het bijzonder op kwetsbare cliënten met bijkomende, motorische, sensorische of gedrags-en emotionele stoornissen.

<sup>1</sup> Op alle sites, behalve in Home Marjorie worden ook minderjarigen ondersteund

<sup>2</sup> Verblijf, Dagopvang, Ambulante ondersteuning, Thuisondersteuning

<sup>3</sup> In Het Kompas te Ranst en in De Maretak te Duffel wordt in de vakanties speelpleinwerking aangeboden

Elke aanbod wordt op vraag gemodelleerd in het spectrum tussen permanent en intensief tot tijdelijk en laag frequent.

Zevenbergen wordt erkend (**M**ulti **F**unctioneel **C**entrum, **R**echtstreeks **T**oegankelijke **H**ulp) en vergund door het **V**laams **A**gentschap voor **P**ersonen met een **H**andicap (**P**ersoonsvolgende financiering).

#### 4 Visie op personen met een beperking<sup>4</sup>

Personen met een beperking zijn volwaardige burgers in onze samenleving, met eigen verwachtingen over het leven.  
Net zoals iedereen krijgen zij de mogelijkheid om een kwaliteitsvol leven uit te bouwen.

##### ▪ **Persoon met een beperking**

Wanneer we verder in de tekst spreken over cliënt bedoelen we niet enkel de persoon met zijn beperking, maar het gehele cliëntsysteem, met name alle mensen die in zijn/haar directe omgeving zorg bieden: ouders, familie, vrienden.

Zevenbergen stelt zich open voor cliënten met heel bijzondere noden. Voor deze bijzondere burgers in onze maatschappij is ons zorgaanbod zo gewoon als mogelijk, maar (heel)speciaal als het moet.

##### ▪ **In onze samenleving**

Mensen met een beperking zijn volwaardige burgers en nemen zoveel mogelijk deel aan de samenleving. Wij ondersteunen hen daarin. Gezien de aard van de beperking en de bijzondere (woon)omgeving die de meeste van onze cliënten nodig hebben, is 'omgekeerde inclusie' soms een noodzaak: de samenleving komt naar de leefwereld van de cliënten en maakt gebruik van voor hen bedoelde voorzieningen.

##### ▪ **Kwaliteitsvol leven**

We volgen het door Schalock uitgewerkte kader van quality of life:

- Lichamelijk welbevinden: gezondheid, voeding, vrije tijd...
- Emotioneel welbevinden: veiligheid, geluk, tevredenheid, ...
- Materieel welbevinden: financiële zekerheid, bezittingen, onderdak, ...
- Interpersoonlijke relaties: intimiteit, genegenheid, vriendschap, ...
- Sociale inclusie: acceptatie, ondersteuning, participatie, ...
- Zelfbepaling: keuzes, persoonlijke controle, autonomie, ...
- Persoonlijke ontplooiing: onderwijs, zinvolle activiteiten, vaardigheden, ...
- Rechten: privacy, toegang, gelijke behandeling, ...

Deze visie op kwaliteit vormt de rode draad bij de opmaak van het ondersteuningsplan.

---

<sup>4</sup> De minderjarige cliënten hebben alle rechten zoals gestipuleerd in het decreet rechtspositie van de minderjarige in de hulpverlening. Die rechten van de minderjarige cliënt waarvoor hij niet bekwaam wordt geacht (in casu alle minderjarige cliënten Zevenbergen) worden door de ouders ingevuld (zie ook visietekst ouderparticipatie)

## 5 Visie op zorg

De zorg die Zevenbergen biedt is afgestemd op de vraag van de persoon met een beperking:

- In overleg met de cliënt en zijn netwerk, de overheid en alle medewerkers wordt een aangepaste zorg-op-maat uitgebouwd. We streven naar een evenwicht van de belangen en waarden van al deze betrokkenen.
- Deze zorg op maat wordt gedragen door de relatie hulpverlener-cliënt.

Zevenbergen is een kwaliteitsgerichte en deskundige partner.

Onze dienstverlening stemt zich af op de zorgvragen die in de regio worden vastgesteld.

### ▪ De zorg is afgestemd op de vraag

Vraaggestuurd werken betekent dat niet zozeer het bestaande aanbod het vertrekpunt is van de organisatie, maar wel de noden, de wensen en de mogelijkheden van de cliënt en zijn directe omgeving. De zorgnoden van de cliënt worden, in samenspraak met alle betrokkenen, zo nauwkeurig mogelijk in kaart gebracht. Daarnaast wordt het aanbod ook bepaald door de grenzen en de mogelijkheden van de medewerkers en de organisatie.

Het zorgaanbod is vraaggestuurd wanneer het geboden wordt op momenten en plaatsen en op een wijze die aansluit bij wat de gebruiker wil en kan. Dat wil zeggen dat ons aanbod kan variëren omdat de vraag soms wijzigt.

Voor sommige van onze cliënten is het geen evidentie om keuzes te maken en die aan te geven. Een voortdurende dialoog met en feedback van de cliënten en hun betrokkenen is in deze visie noodzakelijk, om zo de zorg op maat te behouden

### ▪ Samenwerking in evenwicht

Bij het vorm geven aan de begeleiding van een cliënt staan de dialoog tussen de cliënt en de medewerkers centraal.

Daarnaast zet Zevenbergen en zijn medewerkers in, samen met alle betrokkenen van de cliënt, ... op de gezamenlijke ondersteuning van de cliënten. Met betrokkenen bedoelen we broers, zussen, familie, vrijwilligers, vrienden, Zevenbergen draagt zorg voor de verhoudingen van deze belangendriehoek: cliënt, netwerk/ouders/familie en organisatie/medewerkers. Het belang van het netwerk wordt zorgvuldig afgewogen naast het belang van de organisatie en van de medewerkers waarbij de cliënt voor elke partij steeds centraal staat: uiteindelijk is elke partij gericht op het welzijn van de cliënt.

Zevenbergen houdt rekening met de waarden en normen van de cliënt en zijn familie.

De relatie tussen cliënten, familie en medewerkers moet daarom gebaseerd zijn op een voortdurende dialoog, die gekenmerkt wordt door gelijkwaardigheid van alle partijen. Zo kan men groeien naar wederzijds respect en vertrouwen.

Ook betrokkenen kunnen in Zevenbergen terecht met hun vragen of bekommernissen. Wij bieden hun in dit kader ondersteuning aan. Indien er bij betrokkenen behoefte is aan ondersteuning die de zorg voor de cliënt overstijgt, wordt er gezocht naar een gepaste doorverwijzing naar andere gespecialiseerde diensten.

### ▪ Gedragen door de relatie hulpverlener en cliënt

De relatie hulpverlener-cliënt is het fundament van ons ondersteuningsaanbod. Die relatie is een middel om de cliënt eigen keuzes te laten maken en invloed te laten hebben op wat er met hen gebeurt en hoe dat gebeurt.

Deze relatie vergt een bepaalde attitude van de hulpverlener. We omschrijven volgende kenmerken:

- Acceptatie

De medewerkers creëren mogelijkheden opdat de cliënten zichzelf kunnen en mogen zijn. De organisatie ondersteunt hen daarin.

- Gelijkwaardigheid

Binnen een relatie is er sprake van gelijkwaardigheid indien beide partijen op een evenwichtige manier invloed op mekaar kunnen uitoefenen. Medewerkers zijn in staat om die attitude te ontwikkelen vanuit een ongelijkheid t.o.v. de cliënt (medewerkers beschikken over andere communicatieve, cognitieve en motorische mogelijkheden dan cliënten).

- Respect

Dit betekent dat medewerkers in de omgang met cliënten en hun familie dezelfde maatstaven rond menselijke waardigheid hanteren als diegene die binnen onze samenleving worden gehanteerd. Respect bepaalt ook het omgaan met diversiteit in taal, cultuur en religie. De beperking van de cliënt en het samenleven in groep vraagt ook van de medewerker dat het gedrag van de cliënt, indien nodig, respectvol wordt begrensd.

- Afstemming

Medewerkers stemmen zich af op de mogelijkheden en noden van de cliënt. Cliënten moeten daarom de nodige ruimte en houvast krijgen om eigen mogelijkheden te gebruiken en eventueel te ontwikkelen. Dit streven naar ontwikkeling, hoe klein ook, vertrekt vanuit een sterk geloof in mogelijkheden.

- **Kwaliteit door deskundigheid**

De cliënten van Zevenbergen kunnen rekenen op een deskundige ondersteuning.

Met deskundigheid bedoelen we:

- Een wetenschappelijke basis voor de geboden zorg (evidence-based)
- Een interdisciplinaire werking
- Een optimale organisatiestructuur
- Zevenbergen heeft een zeer grote expertise met de omschreven doelgroep en biedt kwaliteitszorg op maat.

Deze kwaliteitsvolle dienstverlening is mogelijk dankzij geëngageerde en goed opgeleide medewerkers.

Zevenbergen staat voor een werksfeer waarbij medewerkers zich gewaardeerd en gesteund voelen in hun job. Als werkgever dragen we zorg voor een degelijke professionele ondersteuning met voldoende aandacht voor arbeidsvoorwaarden. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij gebruik maken van de inspraak- en overleg- en bijscholingsmogelijkheden. Zo bouwen onze medewerkers mee aan de dienstverlening en kunnen ze ook groeien in hun persoonlijke invulling van deze opdracht.

- **Samenwerking met diverse partners in de samenleving**

Zevenbergen werkt proactief mee om met diverse partners in cultuur, onderwijs, welzijn en gezondheid in de regio, een breed ondersteuningsaanbod uit te werken.

---

#### **KADER KWALITEITSSYSTEEM**

---

**Teksteigenaar**  
**Indicatoren**

Algemeen directeur  
*Welke*

*Frequentie van nazicht*

**Audit/evaluatie**  
**Bevoegdheid**  
**inhoudelijke**  
**tekstwijziging**

*Frequentie : 5 jaarlijks*  
Directiecomité

## **Bijlage 1. Concrete praktijkvoorbeelden die de visie uitdragen**

### **▪ De persoon met een beperking in onze samenleving**

*Ellen gaat graag naar de kapper in het dorp. Voor haar is dit een fijne uitstap en ze vindt het helemaal niet erg als ze even moet wachten. Integendeel, ze vindt het fijn om de kapper bezig te zien met andere klanten.*

*Anthony is erg angstig en vindt het niet fijn als hij geschoren of geknipt wordt. Soms is hij zo angstig dat hij tijdens het knippen wegvlucht naar zijn kamer. Na een tijdje proberen we het dan opnieuw. Daarom komt er voor Anthony een kapster in de woning.*

*Jean heeft voor zijn aandoening veel gewandeld. Na zijn verhuis naar Home Marjorie vonden we een wandelclub bereid om Jean op zijn tempo te laten deelnemen aan hun activiteiten.*

### **▪ De zorg is afgestemd op de vraag**

*Om halftien 's avonds wordt de begeleid(st)er van de dagdienst afgelost door een begeleid(st)er van de nachtdienst. Alle cliënten zijn dan in nachtkledij op hun slaapkamer.*

*Maar Mia heeft om 21.30 nog geen zin om te gaan slapen. Ze kijkt op haar kamer nog televisie en gaat meestal rond 23.00 slapen.*

*Marouane heeft om 21.30 ook geen zin om te gaan slapen. Tv kijken zegt hem niet zo veel en hij is liever actief bezig. Marouane springt nog een uurtje op zijn bed voor hij gaat slapen. Omdat zijn bed daardoor regelmatig stuk was, heeft hij een aangepast exemplaar gekregen.*

*Kurt heeft door zijn aandoening een groter valrisico. Hij is echter zeer vrijgevochten en valt liever dan beperkt te worden. We rusten hem uit met een valhelm en kniebescherming en geven hem zoveel mogelijk vrijheid.*

*Maar Amy valt evenveel en wordt hier zeer angstig van. Toch kan ze door haar impulsiviteit moeilijk blijven zitten. Met haar gaan we op zoek naar een aangepaste stoel die haar veiligheid biedt.*

### **▪ Samenwerking in evenwicht**

*Adam komt uit een moslimgezin. Als zijn ouders op bezoek komen, brengen ze graag langere tijd met Adam door. Omdat het op de woning zeer druk kan zijn is er in overleg met hen gezocht naar een ruimte waar ze in beslotenheid en op een comfortabele manier samen kunnen bidden.*

#### **○ acceptatie**

*Frans kan zichzelf aankleden. Hij heeft hiervoor wel wat tijd nodig. Die tijd krijgt Frans. Maar als Frans een mindere dag heeft, lukt het helemaal niet meer. Op zulk een dag wordt hij door de begeleiding aangekleed.*

*Sinterklaas is een kinderfeest. Brenda blijft dit feest intens beleven, ook al is ze al lang volwassen. Wij creëren voor Brenda de mogelijkheid om dit feest op een waardige manier te vieren.*

*Hassan slaapt sommige nachten liever op de vloer van zijn slaapkamer dan in zijn bed. Hij legt zijn dekens op de grond, en wikkelt zich daarin. Als het erg koud is, doen we hem een skipak aan. We kiezen ervoor om dit gedrag van Hassan te accepteren, i.p.v. hem te fixeren (op zijn bed)*

*We gaan er regelmatig op uit. Voor Mauro is de hele (taakgerichte) activiteit mee doen meestal mogelijk, sommige dagen is dit te vermoeiend. Op die dagen kan hij een boekje meenemen of een extra rustpauze inlassen.*

- Gelijkwaardigheid

*Maurice houdt ervan dat zijn dag heel voorspelbaar is. Hij wil altijd weten wat hij 'daarna' gaat doen en hij houdt van de vaste routines op de woning. Tegelijkertijd heeft Maurice ook zijn eigen wil en zijn eigen voorkeuren. Daarom krijgt hij twee keer per dag een zgn. keuzecirkel: daarop hangen pictogrammen van activiteiten waartussen Maurice kan kiezen. Op die manier kan Maurice ook zijn eigen zegje hebben over de invulling van zijn dag.*

*Siska gaat graag wandelen met een begeleid(st)er. Ze stapt erg traag, omdat ze ervan houdt om met haar voeten de bladeren op de grond door mekaar te halen. Soms gaat ze erbij zitten en kijkt van daaruit hoe de bomen in de wind bewegen. De begeleid(st)er wacht op Siska en kiest voor haar tempo.*

*Jan doet meestal vlot wat van hem verwacht wordt. Soms lijkt Jan wat in de war en kan hij volledig blokkeren. Hij zet dan geen stap meer voor -noch achteruit. De begeleid(st)er geeft Jan wat tijd, en ondertussen probeert hij samen met zijn collega te achterhalen wat het probleem voor Jan kan zijn. Jan kan dit immers zelf niet zeggen. Blokkeren is zijn manier om in dialoog te gaan met zijn begeleid(st)ers. En dat willen we hem niet afnemen.*

*Willy is kieskeurig als het zijn maaltijden betreft. Hij slaat de warme maaltijd 's middags dikwijls af en eet liever boterhammen. 's Avonds krijgt hij van de centrale keuken rauwe groentjes die hij dan bij zijn boterhammen eet. Op die manier krijgt hij ook een evenwichtige voeding aangeboden.*

*Maureen wil dat haar decoratie altijd zorgvuldig terug op dezelfde plaats wordt gezet na het poetsen. Haar kamer is haar eigen plek en we gaan hier nauwgezet mee om.*

*Leonie draagt graag haar steentje bij aan de cliëntvergaderingen door verslag te maken. Verslag maken naast inhoudelijke inbreng is echter moeilijk, alsook lezen en schrijven is haar te hoog gegrepen. Leonie kan wel goed letters herkennen. Begeleiding schrijft daarom het verslag in drukletters, zodat Leonie dit achteraf op haar tempo kan overtypen.*

- Respect

*Als Nico gedaan heeft met eten, wil hij liefst zo snel mogelijk van tafel en alles beginnen opruimen, ook het eetgerei van zijn medebewoners die nog aan het eten zijn. Dit zorgt voor veel onrust bij Nico en bij zijn medebewoners. Om dit te vermijden, wordt Nico na de maaltijd naar de tv-hoek gebracht. Deze ruimte sluit aan bij de eetplaats, maar is van elkaar gescheiden door een poortje. In de TV-hoek wordt Nico snel rustig en kan hij toch het eetgebeuren nog volgen, zonder de rust voor zijn medebewoners te verstoren.*

*We vinden het normaal dat medewerk(st)ers en cliënten mekaar groeten, als hun wegen zich kruisen op het domein van de voorziening. Ook al zullen sommige cliënten vanuit hun beperking nooit teruggroeten. Een ontmoeting, hoe kort en vluchtig ook, willen we kracht bij zetten door een (wederzijdse) groet.*

*Emile draagt op de woning en tijdens activiteiten op het domein van de voorziening een niet te scheuren pak. Dat is speciaal voor hem op maat gemaakt omdat hij dit nodig heeft. Emile houdt ervan om naar het overdekte shopping-centrum te gaan. Tijdens zulk een uitstap draagt Emile gewone kledij.*

*Tine eet door haar slikproblemen normaal gemixte voeding. Als er frietjes zijn, worden ze fijn gesneden en met mayonaise en extra toezicht toch zo verorberd, omdat ze dit zo lekker vindt.*

- Afstemming

*Dirk zit in een rolstoel en kan zich hiermee zelfstandig verplaatsen. Dirk verbleef lang op een woning waar de buitendeuren op slot zijn. Dat was een noodzakelijke begrenzing voor zijn medebewoners. Dirk is nu verhuisd naar een woning waar de cliënten vrij in en uit kunnen lopen. Dirk is dat niet gewend. Hij krijgt van zijn begeleid(st)ers de ruimte om zelfstandig het domein te verkennen. Hij gaat nu zelfstandig naar de boerderij (op het domein) om daar in de zandbak te spelen. We moeten Dirk die ruimte geven om daarna te kunnen afstemmen op wat hij kan en aankan.*

*Jules houdt ervan om zijn vrije tijd door te brengen met tekenen en kleuren. Hij is daar erg goed in en vult er zijn dagen met veel plezier mee. De begeleide activiteiten met de dagbesteding interesseren hem niet. Jules krijgt een eigen plaatsje bij de receptioniste waar hij via zijn zelf gekozen hobby zin geeft aan zijn leven.*

*Caroline daarentegen wordt niet enkel begeleid tijdens haar geplande activiteiten, maar heeft ook in haar vrije tijd de nabijheid van een begeleid(st)er bijna altijd nodig. Ze vindt alle activiteiten, bezigheden of zelfs niets doen leuk, zolang de voor haar vertrouwde begeleid(st)er er enkel voor haar is. Dat is niet altijd mogelijk, dus verblijft Caroline regelmatig in een compartiment op de woning van waaruit ze de begeleid(st)ers met haar ogen en oren kan volgen. Caroline vindt in dit compartiment voldoende rust om er een tijd bezig te zijn met het scheuren van papier. Als alle papier gescheurd is, komt Caroline terug uit haar compartiment.*

*Jozef is geen vroege vogel en heeft tijd nodig om wakker te worden en uit zijn bed te komen. Hij ontbijt als de anderen hiermee al een tijdje klaar zijn.*

*Sarah daarentegen is er als de kippen bij als de begeleid(st)er om 07.00 aankomt op de woning. Ze ontbijt al om 07.30, wanneer de meeste van haar huisgenoten nog in bed liggen.*

*Om organisatorische redenen kiezen we ervoor het activiteitenschema of de personeelsbezetting niet op voorhand door te sturen naar cliënten. Marie heeft deze voorspelbaarheid echter wel nodig alvorens naar het dagverblijf te vertrekken. De informatie van mama horen is onvoldoende, ze wil graag bevestiging van begeleiding. Marie belt daarom 's ochtends naar het dagverblijf om de nodige vragen te kunnen stellen.*