

Jaarverslag 2025



Praktijk de Eik

Voor u ligt het jaarlijkse verslag ten aanzien van de organisatie waarbij de organisatie als geheel wordt beoordeeld. De informatie in dit verslag komt uit het kwaliteitsmanagementsysteem en onderliggende documenten en beleidstukken.

In het verslag staan onderwerpen beschreven die te maken hebben met de kwaliteit van de hulpverlening, de omgeving van de klant en de medewerkers van de praktijk. U vindt een beschrijving en beoordeling van de punten die wij belangrijk vinden om cyclisch te beoordelen.

Door: Brenda van Veldhuizen

Datum: april 2026

Inhoud:

1. Missie & Visie	blz. 3
2. Doelen geformuleerd vanuit visie en missie	blz. 4 t/m 6
3. Analyse maatschappelijke ontwikkelingen	blz. 7 & 8
4. Risicoanalyse op procesniveau en analyse werkwijzen	blz. 9
5. Analyse op tevredenheid van klanten	blz. 10 t/m 13
6. Analyse van tevredenheid van medewerkers	blz. 14
7. Analyse tevredenheid ketenpartners/ samenwerkingspartners	blz. 14
8. Analyse naar aanleiding van klachten en incidenten	blz. 14
9. Analyse financiële situatie (inkoop en leveranciers)	blz.15
10. Conclusie	blz. 15

1. Missie en visie

De missie en visie zijn in juli 2025 geëvalueerd en aangepast. We hebben de missie eigenlijk korter gemaakt en aangescherpt en een stukje inhoud verplaatst naar visie. Daardoor wordt het concreter waaraan wij willen blijven werken.

De meest recente missie en visie is: Missie, visie, kernwaarden en zorgaanbod, versie 4, d.d. 15-07-2025

Missie

Praktijk de Eik heeft als missie kinderen, jongeren en volwassenen te helpen na een ingrijpende gebeurtenis of verlieservaring.

Praktijk de Eik wil kwalitatieve hulpverlening bieden waarbij de hulpvraag van de cliënt centraal staat.

Visie

Het omgaan met pijnlijke gebeurtenissen kan door verschillende factoren moeilijk zijn en daardoor zijn deze lastig te integreren in het levensverhaal. Mensen zijn geneigd elkaar en zichzelf te beschermen voor deze pijn waardoor er moeilijk over gepraat wordt. Gevoelens gaan ondergronds en komen er op een verwrongen manier weer uit door bijvoorbeeld gedragsproblemen, emotionele of lichamelijke klachten.

Praktijk de Eik vindt het belangrijk dat cliënten zich in de therapeutische sessie veilig voelen. Omdat er gewerkt wordt met cliënten die zich kwetsbaar voelen en een kwetsbaar verhaal delen. Door goed te luisteren en daarop af te stemmen willen wij veiligheid creëren. Maar ook door kritisch te zijn, door te bevragen en leiding te nemen over het hulpverleningsproces. De praktijk werkt klantgericht en is gericht op het leveren van kwaliteit.

Voor 2025 hadden wij de volgende doelen geformuleerd en deze zijn tevens geëvalueerd.

1. Praktijk de Eik wil kwalitatieve hulpverlening bieden waarbij de hulpvraag van de client centraal staat.

Wij willen dit bereiken door aan de volgende doelen te werken:

- In 2024 zijn wij gaan werken met de risicomonitor. Deze is globaal ingevuld voor een eerste inventarisatie. Eind 2024 en 2025 willen wij deze zorgvuldiger invullen en vertalen naar een begrijpelijk en overzichtelijk beleid ten aanzien van veiligheid en ARBO. Op 5 december 2025 is dit beleidsplan klaar.

Evaluatie:

In januari 2025 moesten wij noodgedwongen overstappen naar een andere organisatie met betrekking tot ARBO en veiligheid omdat de Risicomonitor ermee stopte. Wij zijn toen overgestapt naar RIEwerkt! Van januari- juni 2025 hebben wij een eerste aantal documenten gereed gemaakt. 5-12-2025 was het Arbo-plan gereed. Wij hebben deze na laten kijken door een officemanager, maar het voldoet nog niet aan de norm. Werk in uitvoering nog.

2. De praktijk werkt klantgericht en de hulpvraag staat centraal binnen de behandeling

Wij willen hieraan werken door aan het volgende doel te werken (ongewijzigd):

- In ieder behandelplan staat helder de hulpvraag omschreven, waar wil de klant aan werken?
- In de evaluatie is de vraag opgenomen: heeft u voldoende aan uw hulpvraag kunnen werken en stond uw hulpvraag voldoende centraal binnen de therapie?

Evaluatie:

Deze doelen zijn behaald, in ieder behandelplan staat een hulpvraag en doelen omschreven waaraan de klant wil werken.

3. Wij streven ernaar de eigen kracht en zelfhelend vermogen van de klant te vergroten

- Er is een hulpmiddel ontwikkeld om hulpbronnen in kaart te brengen en deze wordt actief gebruikt binnen de behandeling (per 5-12-2024 actief in gebruik nemen)
- Wij toetsen dit om aan de klant te vragen in de evaluatie of zij voldoende aan de hulp hebben gehad om zelf verder te kunnen

Evaluatie:

Wij zijn bezig geweest met het ontwikkelen een hulpbronnen kaart o.i.d. De eerste aantekeningen hierover zijn gemaakt, contact met een vormgever gelegd. Wij waren toch niet tevreden over de uitkomsten en laten dit doel nu los.

Wij hebben getoetst of onze klanten voldoende aan de hulp hebben gehad. Wij scoren voldoende op dit gebied, alhoewel op dit gebied wel de laagste score is. Wij vermoeden dat dit te maken heeft met het thema rouw, vaak is er wel sprake van een klachtafname, maar rouw kent geen tijd en dus is er vaak na de therapie nog 'rouwarbeid' te verrichten. Het streven naar vergroten eigen kracht en zelfhelend vermogen van de klant hebben wij uit de missie en visie gehaald. Derhalve zullen wij onze doelen bijstellen voor 2025-2026.

Acties:

- Nieuwe doelen stellen voor 2026

2. Doelen geformuleerd vanuit de visie en missie voor 2026

Doelen voor de komende periode zijn:

1. Praktijk de Eik wil kwalitatieve hulpverlening bieden

Wij willen dit bereiken door:

- Na aanmelding wordt in iedere casus binnen 8 weken gestart met hulpverlening
- In 100 % van de dossiers zit een actueel behandelplan
- In ieder dossier wordt tussentijds geëvalueerd met de klant en in het dossier een aantekening van gemaakt
- Wij beoordelen deze punten een keer per jaar tegelijkertijd met de klantbeoordeling aan het einde van het jaar en nog eens bij het evalueren van de doelen.

2. De hulpvraag van de client staat centraal binnen de behandeling

Wij willen hieraan werken door aan het volgende doel te werken (ongewijzigd):

- In ieder behandelplan staat helder de hulpvraag omschreven, waar wil de klant aan werken?
- In de evaluatie is de vraag opgenomen: heeft u voldoende aan uw hulpvraag kunnen werken en stond uw hulpvraag voldoende centraal binnen de therapie?

3. Veiligheid in het contact is belangrijk evenals het werken aan eigen doelen

Wij willen hieraan werken door:

- Tijdens de tussenevaluatie te checken of cliënten zich voldoende veilig en gehoord voelen en of zij vinden dat er voldoende aan hun doelen wordt gewerkt. Dit wordt vastgelegd in het dossier bij aantekeningen.
- Veiligheid in het contact wordt aan het einde van het traject gecheckt/ gemeten bij de eindevaluatie via formulier.
- Deze zaken worden aan het einde van het jaar getoetst tegelijkertijd met klanttevredenheid en nog eens bij het evalueren van de doelen.

3. Analyse maatschappelijke ontwikkelingen

Belangrijkste ontwikkelingen op een rijtje (wet- en regelgeving, ontwikkelingen werkveld, zorgverlening).

De belangrijkste maatschappelijke ontwikkelingen houden wij bij door lid te zijn van een beroepsvereniging (NFG en SKJ) en wij doen ieder jaar een context analyse waarbij wij ontwikkelingen van onze omgeving bijhouden.

ARBO/ Veiligheid

Sinds januari 2025 is er een abonnement afgesloten op RIEwerkt! Voor de Jeugdzorg. Wij hebben een risico-inventarisatie gedaan en naar aanleiding daarvan een Arbo plan geschreven, welke voor 5 december 2025 af was. Vervolgens is er contact opgenomen met een officemanager extern om dit na te laten kijken. Deze gaf aan dat deze nog onvoldoende aan de voorwaarden deed. Derhalve is zij ingehuurd om deze wel klaar te maken volgens de wetgeving en te laten toetsen door een arbeidsdeskundige (wat verplicht is voor organisaties binnen de Jeugdzorg).

Wet DBA (deregulering beoordeling arbeidsrelaties)

Het betekent dat schijnzelfstandigheid niet mag en dat de overheid hierop actief gaat handhaven. De praktijk werkt samen met ZZP'ers dus deze wet is bij ons van toepassing. Het was lastig om helder te krijgen wanneer er precies sprake is van schijnzelfstandigheid of niet. Om schijnzelfstandigheid te voorkomen is er afscheid genomen van een van de zzp'er eind 2025.

Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028

Deze hervormingsagenda ligt ten grondslag aan visie en aanpak van een jeugdzorgstelsel die moet veranderen, omdat de huidige systemen vastlopen en erg duur zijn. De praktijk heeft contracten met verschillende gemeenten om ons heen om gespecialiseerde jeugdhulp te bieden. De grootste ontwikkelingen zijn erop gericht dat deze gespecialiseerde hulp alleen nog beschikbaar is voor de meest kwetsbare jeugd en het normaliseren van het gewone leven.

Verder wordt er ingezet op een meer integrale aanpak (dus dat er niet alleen naar het individu gekeken wordt, maar ook naar bijvoorbeeld functioneren van opvoeders/ gezin/ bestaanszekerheid/ arbeid, etc.).

Er wordt flink ingezet op preventie, het voorveld en bijvoorbeeld specialistische teams bij de gemeente.

Dat kan voor de praktijk betekenen dat er aandacht dient te zijn voor een veranderende omgeving, meer betrekken van het gezin bij de behandeling, meer samenwerken met andere partijen.

Belangrijk om met de gemeenten in contact te zijn en blijven over verwachtingen van ons als praktijk en middels bijeenkomsten van het RSJ.

HKZ/ KMS

In 2025 is er weer een externe audit geweest waarbij de gehele organisatie is beoordeeld (kwaliteitsmanagementsysteem) op haar kwaliteit en beleid. Deze audit vindt jaarlijks plaats op kleine schaal en eens per drie jaar uitgebreider.

Er waren geen afwijkingen van de HKZ norm geconstateerd.

- Acties: In 2025 hebben wij veel voorbereidende acties gedaan om de RI&E op orde te krijgen. In 2026 wordt dit gefinetuned door samenwerking met een office manager en een beoordeling vanuit een arbeidsdeskundige
- November 2026 is er opnieuw een audit voor KMS/HKZ
- Deelname aan bijeenkomsten vanuit gemeenten om op de hoogte te blijven over de ontwikkelingen ten aanzien van Hervormingsbeleid Jeugd

1. Risicoanalyse op procesniveau en analyse werkwijzen

Hulpverlening primaire proces

Onze hulpverlening en werkwijzen zijn helder omschreven, onze omgeving weet goed welke expertise en handelwijzen wij hebben. Regelmatig krijgen wij te horen dat de website duidelijk is, alle informatie daarop te vinden is en uitnodigend is.

Wij bieden therapie op het gebied van verlies en trauma en worden ook daarop gevonden.

In 2025 heeft Brenda een opleiding WriteJunior gevolgd, een bewezen effectieve behandeling in de vorm van schrijftherapie aan kinderen en jongeren, deze is toegevoegd op de website. Er is het afgelopen jaar actief mee gewerkt met goede resultaten.

Over het algemeen zijn de kinderen, jongeren en volwassenen die doorverwezen zijn, goed geholpen, een heel enkele keer bleek dat er zwaardere hulp nodig was, en is doorverwezen naar de GGZ.

Er zijn geen aanpassingen nodig.

Analyse werkwijzen

Uit de analyse werkwijzen en het incidentenregister is gebleken dat oog voor de privacy een belangrijk punt blijft. Zo dient zorgvuldig afgewogen te worden welke informatie er in behandelplannen en evaluaties beschreven wordt. Welke informatie is belangrijk om vast te leggen, op welke manier doe je dat, en hoe houd je oog voor het evenwicht tussen transparant communiceren, recht op informatie en het recht op privacy?

Wanneer er tussen professionals informatie wordt uitgewisseld, met toestemming van de betrokkenen, dient goed gecheckt te worden of het over de juiste persoon gaat, met welk doel er informatie wordt uitgewisseld en dienen steeds de belangen van de klant voorop te staan. Belangrijk om te weten dat je als professional allebei beroepsgeheim hebt.

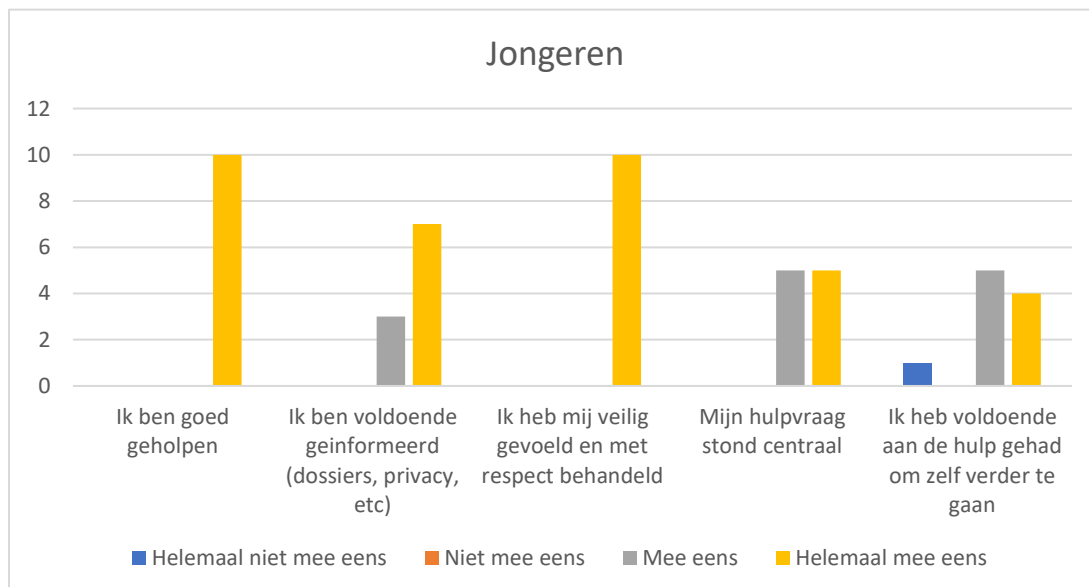
Deze punten zijn aangescherpt in de beschrijving werkwijzen op de praktijk. **Voor nu geen verdere actie nodig.**

2. Analyse op tevredenheid van klanten

Hieronder vindt u de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek die ieder jaar wordt gedaan. Aan het einde van een traject worden klanten bevraagd over hoe zij de therapie hebben ervaren.

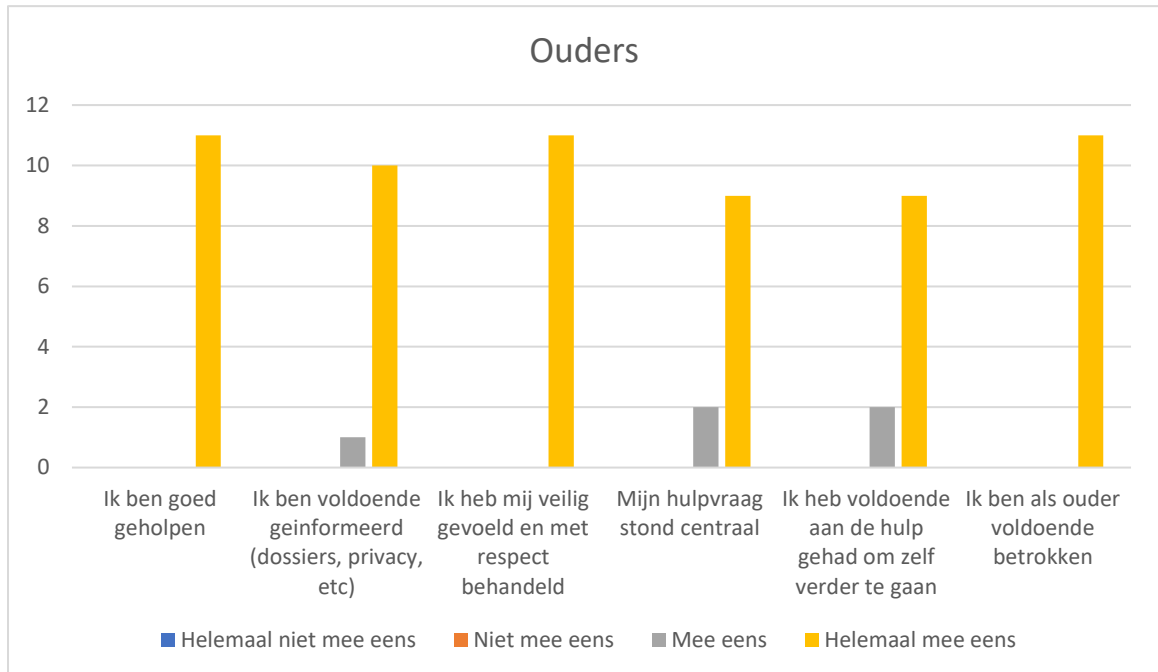
Jongeren vanaf 12 + worden bevraagd, ouders van kinderen en jongeren die in behandeling zijn geweest worden bevraagd en volwassen klanten worden bevraagd. Dat zijn de drie groepen.

In 2025 zijn 29 trajecten afgesloten waar het kinderen en jongeren betreft. 22 trajecten zijn langer dan 5 sessies in behandeling geweest. Van deze 22 trajecten hebben 10 jongeren een formulier ingevuld.



In dit diagram is te zien dat alle jongeren vinden dat zij goed geholpen zijn en zich veilig gevoeld hebben, de meeste jongeren vinden ook dat zij voldoende aan de hulp hebben gehad. Een iemand niet, deze had een andere vorm van hulp nodig na het traject bij Praktijk de Eik (GGZ). Jongeren hebben ook een cijfer gegeven, het gemiddelde cijfer is een **9,3**.

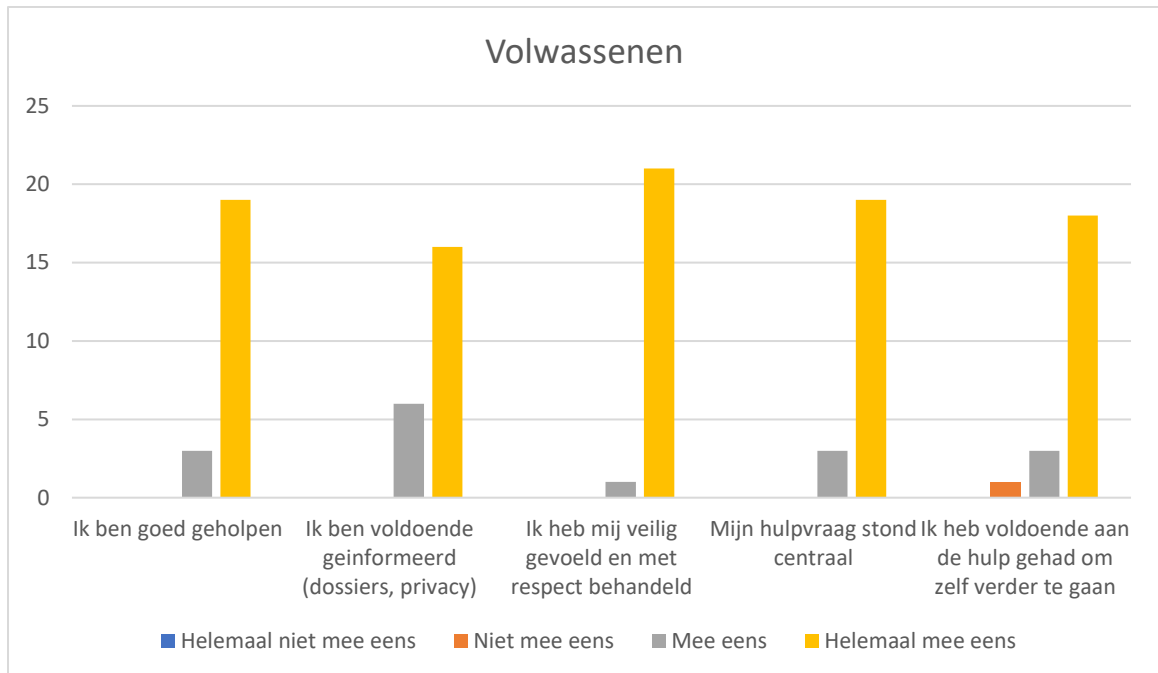
‘Fijne therapie, ik kan nu beter omgaan met moeilijke situaties.’



11 ouders hebben een formulier ingevuld. De score van ouders is opvallend hoog op alle gebieden. Ouders voelen zich goed geholpen, vinden dat zij voldoende betrokken worden bij de behandeling van hun kind en ervaren ook dat de hulp op zichzelf voldoende was. Ouders scoren de hulpverlening gemiddeld op een **9,1**

‘Wij hebben allemaal veel geleerd van de therapie en kunnen nu zelf verder...’

‘Persoonlijk, betrokken, geduldig, mijn beide kids hebben het erg fijn bij je gehad.’



In 2025 hebben 51 klanten zich aangemeld en is hun traject in 2025 ook afgesloten. Echter een heleboel klanten hebben na een aantal gesprekken hun traject beëindigd of vonden elders hulp. Trajecten onder de vijf gesprekken zijn niet meegenomen in deze meting. 22 volwassenen hebben een formulier ingevuld en daar gaat deze meting over.

Deze meting laat zien dat volwassen klanten tevreden zijn over de hulpverlening, de hoogste score gaat over de mate waarin klanten zich veilig voelen en met respect worden behandeld. De volwassen klanten geven een gemiddelde score **9,2**.

‘Vanaf de eerste kennismaking heb ik mij op mijn gemak gevoeld, een veilige plek om mijn verhaal te vertellen’.

Conclusie: Een hoge mate van tevredenheid bij klanten en dus bij ons als praktijk.
Geen acties nodig.

4. Analyse van tevredenheid van medewerkers

In 2025 waren er twee zzp'ers werkzaam bij Praktijk de Eik. Er zijn evaluaties ten aanzien van de samenwerking geweest. Daarbij was er sprake van wederzijdse tevredenheid over de samenwerking. In 2025 was er voor het eerst een stagiair die een opleiding tot psychosociaal therapeut volgde. Deze samenwerking verliep goed.

Eind 2025 liep de samenwerking met een zzp'er af in het kader van de wet DBA en ook de stagiair was klaar met zijn stage. Er is nu nog een zzp'er naast de eigenaar werkzaam, die begeleidt alleen volwassenen.

Conclusie: In samenwerking is er sprake van tevredenheid over communicatie en veiligheid in contact. Voor nu is besloten de eerste drie maanden in 2026 geen nieuwe medewerkers aan te trekken. Daarna evalueren of en hoe dit in de toekomst kan worden vormgegeven (ook in het kader van wachtlijsten).

Actie: Eind maart 2026 evalueren ten aanzien van nieuwe zzp'ers aannemen of niet.

5. Analyse tevredenheid ketenpartners/ samenwerkingspartners

Praktijk de Eik heeft contracten met de gemeenten IJssellanden, waarvan de meeste cliënten uit de gemeente Kampen komen. Er is een laagdrempelig contact met de coördinator vanuit de gemeente en wanneer er over en weer signalen zijn, wordt er contact opgenomen. In 2025 was dit niet het geval.

Met de gemeente Dronten is tevens een contract afgesloten, daar is eens per half jaar een overleg mee, ook daaruit zijn geen signalen van ontevredenheid gekomen.

Verder wordt er door huisartsen in de gemeente Kampen vaak doorverwezen, Praktijk de Eik staat goed op de sociale kaart.

Geen acties nodig.

6. Analyse naar aanleiding van klachten en incidenten

Er zijn in 2025 geen klachten of incidenten geweest. Er zijn wel een aantal signalen opgepakt in de werkuitvoering die ervoor zorgen dat de kwaliteit van de hulpverlening verbetert. Dit heeft te maken gehad met het delen van informatie tussen hulpverleners, met toestemming van de cliënt. Er bleek toch verwarring te ontstaan over welke cliënt het ging (zelfde voornaam). Er is toen een verbetering toegevoegd dat tevens geboortedatum en woonplaats gecheckt worden.

Deze verbetering, en andere signalen over uitvoering, zijn via een verbeterregister doorgevoerd.

Geen acties nodig (anders dan vanuit incidentenregister).

7. Analyse financiële situatie (inkoop en leveranciers)

Deze cijfers zijn overgenomen vanuit het financiële jaarverslag 2025.

In 2025 is er een netto omzet gemaakt van 93.685 euro en een bruto omzet van 72.367 euro. Totaal bedrijfsresultaat = 34.967 euro

Dat is ongeveer gelijk gebleven aan 2024.

Hieronder volgen de posten waarop de meeste kosten worden gemaakt.

- * Huisvestingskosten = 19.787 euro
- * Eigen inkomen = 34.889 euro
- * Kantoorkosten = 7505 euro
- * Algemene kosten = 6081 euro
- * Inhuur zzp'ers = 21.181 euro
- * Contributies = 2938 euro
- * Computerkosten = 1337 euro

De meeste kosten zijn voor inhuur van zzp' er. Daar tegenover staat dat daardoor er het gehele jaar door nauwelijks wachtlijsten zijn geweest en zo de continuïteit van de hulpverlening werd gewaarborgd. De huisvestingskosten zijn relatief hoog. Maar daarvoor is er veel ruimte en privacy voor in de plaats gekomen.

Er is afscheid genomen van 1 zzp'er. Volgend jaar kunnen wij dan de balans opmaken welk verschil dit betekent voor de financiële situatie van de praktijk en of het loont om dan weer iemand aan te trekken of niet. Zolang de wachtlijst niet teveel oploopt.

8. Conclusie

De praktijk is er opnieuw in geslaagd om een hoge klanttevredenheid te bereiken in 2025. Er zijn geen klachten binnen gekomen. De praktijk heeft voldoende werk en is financieel gezond. Gedurende 2025 heeft er een stagiair gewerkt binnen de praktijk, wat een leuke en leerzame ervaring was voor zowel de stagiair als de praktijk.

Eind 2025 is er zowel van de stagiair als van een zzp'er die met name met kinderen en jongeren werkte afscheid genomen. Er is voor begin 2026 afgesproken om te zien hoe het gaat zonder het aantrekken van een nieuwe zzp'er. En daar vervolgens weer naar te kijken.

Er zijn geen grote wijzigingen met betrekking tot de werkwijzen of het aanbod binnen de praktijk.

In 2026 willen wij de RI&E volledig rond hebben.



Praktijk de Eik
Dieselstraat 8
8263 AE KAMPEN
M 0651375605
E info@praktijkdeek.com

KVK 66094011
IBAN NL 91 RABO0310202671
BTW NL001660126B43