

KWALITEITSVERSLAG

2025



YELLOW
ORGANIZING

Voorwoord

2025 was een bijzonder jaar voor mij persoonlijk, want ik ben in december 2025 moeder geworden van een prachtige dochter. Daarnaast heb ik mij verder ontwikkeld als professional organizer en is Yellow Organizing gegroeid als bedrijf.

Een aantal van mijn zakelijke hoogtepunten in 2025 zijn:

- De eerste langdurige WMO trajecten met mooi resultaat afgerond (gemiddelde cliënttevredenheid 8,7);
- Mijn contract met de gemeenten in Zeeuws-Vlaanderen behouden;
- KIWA keurmerk voor zelfstandige in de zorg behaald;

Ik ben er trots op dat ik dat heb weten te bereiken ondanks mijn groeiende buik! In dit kwaliteitsverslag blik ik uitgebreider terug op 2025 en welke resultaten ik heb behaald en kijk ik vooruit naar 2026.

Veel leesplezier!

Laura van Regenmortel

Maart 2026

Organisatie & aanbod

Algemene gegevens

Yellow Organizing is een eenmansonderneming in professional organizing. Als professional organizer bied ik ondersteuning binnen de Wmo, gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten door te leren meer structuur in hun huis, administratie, agenda of huishouden te brengen. Daarnaast werk ik ook als professional organizer gefinancierd vanuit de WLZ en gefinancierd door particuliere mensen zelf.

Visie op Wmo-zorg

De ondersteuning van Yellow Organizing is gebaseerd op het principe: *aanleren in plaats van overnemen*. Het doel is cliënten te versterken in hun eigen vaardigheden, zodat zij zelfstandig(er) kunnen functioneren in hun dagelijks leven. Door allerlei omstandigheden kan iemand (tijdelijk) niet in staat zijn om een opgeruimd thuis voor jezelf te maken. Orde, inzicht en ruimte om je heen geeft rust. Door dit weer samen te creëren ontstaat ook meer ruimte in het hoofd van mijn klanten.

Klanten in 2025

In 2025 is ondersteuning geboden aan cliënten met:

- Hoardingproblematiek
- Depressieve klachten
- Lager IQ
- ADHD
- Rouw en verlies
- Overbelasting binnen het gezin
- Problemen met administratie en organisatie
- Dementie

In het totaal ging het om 9 cliënten in de Wmo, waarvan 1 in onderaannemerschap, 2 cliënten via de WLZ en 4 particuliere klanten.

Netwerk en samenwerking

- Lid van de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (NBPO)
- Actief binnen de NBPO-regiogroep Zeeland
- Intervisie via de NBPO (1x in 2025, normaliter minimaal 2x per jaar)
- Aangesloten bij SOLOpartners (klachtenregeling)
- Aangesloten bij GIDZ (geschillencommissie)

Bereikbaarheid en continuïteit

De ondersteuning wordt zowel fysiek bij cliënten thuis als telefonisch geleverd.

- Bij kortdurende afwezigheid wordt zorg ingehaald
- Bij langdurige uitval is er samenwerking met De NBPO regiogroep Zeeland, in het bijzonder De Organizepraktijk uit Middelburg, voor overname van cliënten
- Bereikbaarheid wordt bij aanvang van de zorg gecommuniceerd via een visitekaartje en mondeling.
- Contact via WhatsApp en e-mail is op weekdays mogelijk

Personeel & deskundigheid

Kerngegevens

Aantal medewerkers/eigenaar	1
Opleidingskwalificatie	HBO+
Gemiddeld aantal uren werkzaam in bedrijf	20
Taalbeheersing	Nederlands (moedertaal), Engels (B2)
VOG beschikbaar	Ja (dd. 15-8-2025)

Scholing & ontwikkeling

In 2025 is in kaart gebracht hoe mijn opleidingen zich verhouden tot de opleiding tot HBO maatschappelijk werk of een vergelijkbare HBO zorgopleiding. Dit is vastgelegd in het interne document: 'Personeelsoverzicht Yellow Organizing'.

Gevolgte scholing & lezen en geluisterde literatuur 2025

- Non-verbale communicatie (NBPO)
- Hoardingproblematiek (NBPO)
- Holding space (NBPO)
- Workshop geven (Organize Academy)
- *Opgeruimd!* – Marie Kondo
- *Helpen bij verlies en verdriet* – Manu Keirse
- *Kinderen helpen bij verlies* – Manu Keirse
- *Opgeruimd met ADHD* – Kolberg & Nadeau
- *Organiseren van binnen naar buiten* – Julie Morgenstern
- *Slim, maar...* – Dawson & Guare
- Podcast: *This Tidy Life*

Cliëntervaringen & resultaten

Cliënttevredenheid

In 2025 zijn vijf evaluaties uitgevoerd met cliënten, waarbij gebruik is gemaakt van een eigen format. De ondersteuning wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,7. Cliënten geven aan de begeleiding als zeer positief en helpend te ervaren! Twee cliënten hebben ervoor gekozen om de ondersteuning particulier voort te zetten, wat gezien wordt als een bevestiging van tevredenheid. Daarnaast gaf een cliënt aan toen we spraken over mijn zwangerschapsverlof: “Ik wil alleen jouw hulp, dan wacht ik wel tot je weer terug bent”. Verbeterpunten die uit de feedback naar voren komen is dat er nog meer rekening gehouden kan worden met praktische aspecten, zoals de fysieke mogelijkheden van cliënten bij het opruimen, en dat iets meer persoonlijke openheid als prettig wordt ervaren.

Om de kwaliteit van feedback verder te verbeteren, is besloten om eindevaluaties voortaan alleen nog schriftelijk uit te voeren. Dit geeft cliënten meer ruimte om hun ervaringen in eigen woorden te beschrijven en kan leiden tot diepere inzichten.

Klachten, incidenten & calamiteiten

In 2025 hebben zich geen klachten, incidenten of calamiteiten voorgedaan. Wel was er een situatie waarin de veiligheid van een cliënt met dementie in het geding kwam. In samenwerking met een collega-organisatie is hier zorgvuldig op gehandeld, wat uiteindelijk heeft geleid tot opname van de cliënt in een verpleeghuis via een rechterlijke machtiging.

Privacy & gegevensbescherming

Er hebben zich in 2025 geen datalekken voorgedaan.

Kwaliteitsmanagement & veiligheid

Kwaliteitssysteem

Yellow Organizing werkt volgens de PDCA-cyclus (Plan – Do – Check – Act). Deze cyclus vormt de basis voor het continu verbeteren van de dienstverlening. Het jaarlijkse ‘paasjaarplan’, cliëntevaluaties, reflectie op het eigen handelen, scholing en intervisie en het bestuderen van vakliteratuur vormen samen de input voor deze cyclus. In 2025 is deze werkwijze expliciet beschreven en vastgelegd in een eigen leer- en verbetercyclus.

Documentatie

In 2025 zijn verdere stappen gezet in het formaliseren van processen en het professionaliseren van de interne organisatie.

Zo is aansluiting gezocht bij een geschillencommissie en is de informatie hierover op de website aangepast. Daarnaast is een protocol opgesteld rondom huiselijk geweld en (kinder)mishandeling. Ook is er veel aandacht besteed aan de privacywetgeving en gegevensbescherming. Dit heeft geleid tot een volledig ingericht privacybeleid, inclusief een privacyverklaring, verwerkingsregister, datalekregister en bijbehorende procedures. Ook zijn de cliëntgegevens extra beveiligd door ze in een dubbel beveiligde map te plaatsen op de pc (two-factor-authenticatie).

Het volledige documentbeheer is ondergebracht in een nieuwe mappenstructuur, waarbij de beschrijving van het administratiesysteem leidend was voor de mappen en mapnamen.

Keurmerk

De kwaliteit van de dienstverlening is in 2025 extern bekrachtigd door het behalen van het KIWA-keurmerk ZZP'er Zorg op 19-08-2025. Dit keurmerk maakt de professionaliteit en kwaliteit inzichtelijk voor opdrachtgevers en samenwerkingspartners.

Evaluatie paasjaarplan 2025

Dit is een selectie uit het totale plan, waarin ook ontwikkelpunten op het gebied van marketing (voor particuliere klanten), financiën en samenwerking en contractbeheer zijn opgenomen.

<i>Onderwerp</i>	<i>Doel</i>	<i>Evaluatie</i>
Cliënt	Zorgvuldige overdracht van klanten	Gerealiseerd
Kwaliteit	Scholingen en intervisies volgen	Gerealiseerd
Kwaliteit	Literatuur lezen tijdens verlof	Deels gerealiseerd

Toelichting: Door vermoeidheid tijdens de zwangerschap is minder literatuur gelezen dan gepland. Wel is een leeslijst opgesteld voor 2026.

Paasjaarplan 2026

Uit bovenstaande resultaten, scholingen, literatuur, evaluaties en reflecties zijn verschillende verbeter- en ontwikkelpunten naar voren gekomen.

- Er ligt een duidelijke wens om meer focus aan te brengen in de doelgroep, zodat verdere specialisatie mogelijk wordt. Meer specialisatie zorgt voor meer kennis is mijn overtuiging.
 - Bij de gekozen doelgroepen wordt ook specifieke scholing gezocht en gevolgd.
 - Meer gebruik maken van luisterbare literatuur (Storytel/bibliotheek)
- Rapportages direct na cliëntcontact uit te werken, zodat informatie vollediger en actueler wordt vastgelegd.
 - Hiervoor ga ik zoeken naar een veilige manier om rapportage in de auto te kunnen dicteren.
- Ik wil meer zoeken naar verbinding met mantelzorgers, gemeente en andere betrokken hulpverleners van cliënten, zodat we nog meer samen kunnen werken in het belang van de cliënt.
 - Tijdens de intakegesprekken meer nadruk leggen en vragen naar het sociale en professionele netwerk van de cliënt.
- Op basis van de analyse van mijn competenties, vaardigheden en kennis in vergelijking met iemand met HBO maatschappelijk werk wil ik graag aanvullende scholing gaan volgen op het gebied van conflicthantering en bemiddeling en coaching.
- Cliëntevaluaties tussentijds en na afloop van een begeleidingstraject uitvoeren
 - Tussentijds mondeling, na afloop schriftelijk.
 - Via format KIWA

Deze actiepunten zijn verwerkt in het paasjaarplan 2026 van Yellow Organizing.

Conclusie

In 2025 heeft Yellow Organizing zich verder ontwikkeld als professionele en lerende organisatie. Door gerichte scholing, het versterken van interne processen en het behalen van het KIWA-keurmerk is een stevige basis gelegd voor kwalitatief goede ondersteuning. Cliënten zijn tevreden en laten dit zien door loyaliteit, de terugkerende inhuur en de gemiddelde beoordeling van een 8,7!

Ook in 2026 zal ik mij blijven ontwikkelen en mijn kennis verdiepen, zodat de kwaliteit van mijn begeleiding en de professionaliteit van mijn organisatie nog verder groeit.