

INTERZORG GROEP



JAAR VERSLAG


Interzorg Groep
Gelooft in goede zorg

2024

INHOUD

| | Pagina |
|--|--------|
| 1. Verslag van de directeur/bestuurder | 2 |
| 2. Organisatieprofiel | 4 |
| 2.1. Algemene identificatiegegevens | 4 |
| 2.2. Structuur | 4 |
| 2.3. Kernegegevens | 5 |
| 2.4. Samenwerkingsrelaties | 9 |
| 3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap | 11 |
| 3.1. Bestuur en toezicht, governance | 11 |
| 3.2. Bedrijfsvoering | 12 |
| 3.3. Cliëntenraad | 12 |
| 3.4. Ondernemingsraad | 13 |
| 4. Visie, beleid en prestaties | 14 |
| 4.1. Visie en meerjarenbeleid | 14 |
| 4.2. Algemeen beleid en belangrijkste gebeurtenissen verslagjaar | 15 |
| 4.3. Kwaliteitsbeleid | 18 |
| 4.4. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van bewoners en cliënten | 19 |
| 4.5. Beleid ten aanzien van medewerkers | 20 |
| 5. Toekomstparagraaf | 23 |
| 5.1. Organisatierisico's | 23 |
| 5.2. Organisatiekansen | 24 |
| 6. Financiële resultaten | 25 |
| 6.1. Financieel beleid | 25 |

1. Verslag van de Directeur/bestuurder

In dit verslag vertellen we wat we in 2024 hebben gedaan voor onze cliënten, zowel in ons Woonzorgcentrum als bij onze cliënten thuis.

Bij ons draait goede zorg om aandacht en elkaar goed kennen. We zorgen voor elkaar en hebben vertrouwen in elkaar. Vanuit ons christelijk geloof bieden we zorg die past bij de behoeften van elke cliënt. Onze medewerkers zijn enthousiast en professioneel en kijken steeds hoe ze de zorg kunnen verbeteren.

Interzorg Groep bestaat uit:

- Woonzorgcentrum Foswert
- Thuiszorg
- Maatschappelijk Werk
- Maaltijden Noord B.V.

We zijn er voor iedereen die zorg nodig heeft. We bieden verschillende soorten hulp: welzijn, begeleiding thuis, thuiszorg, verpleeghuiszorg en maaltijdservice. We passen onze zorg aan op wat elke cliënt nodig heeft. De samenwerking tussen onze diensten is een sterke kant van Interzorg Groep.

We bestaan al meer dan 70 jaar en zijn opgericht door kerken in het uiterste noorden van Fryslân. Onze organisatie heeft sterke banden met de lokale gemeenschap en we worden geholpen door een grote vrijwilligersgroep. Die betrokkenheid is tekenend voor ons en heel waardevol. Dankzij deze steun kunnen we namelijk bijdragen aan een samenleving waarin iedereen (zo veel mogelijk) meedoet. We blijven dichtbij de mensen en stemmen onze zorg af op wat zij nodig hebben.

Alle onderdelen van Interzorg Groep worden elk jaar gecontroleerd. Zo zorgen we dat we aan alle landelijke eisen voldoen. Onze Thuiszorg en het Woonzorgcentrum hebben een kwaliteitskeurmerk. Het vraagt veel van onze medewerkers en vrijwilligers om steeds aan de veranderende regels te voldoen, maar we blijven ons best doen.

In dit jaarverslag laten we zien wat we in 2024 hebben gedaan. Dat gaat over de zorg die we geven, maar ook over onze Maaltijdservice aan Huis.

Het jaar 2024 stond in het teken van een veilige en fijne werkomgeving. Twee belangrijke thema's waren 'eigenaarschap' en 'ambassadeurschap'. Deze thema's zijn gekozen omdat de arbeidsmarkt verandert en omdat we de sfeer in onze teams willen verbeteren.

Met eigenaarschap bedoelen we dat iedereen verantwoordelijkheid neemt voor zijn werk. Dat vraagt vertrouwen en ruimte voor nieuwe ideeën. Als medewerkers blij zijn met hun werk, zijn ze goede ambassadeurs voor Interzorg Groep.

Andere doelen voor 2024 waren: genoeg medewerkers vinden en behouden, zorgprocessen digitaliseren en de medicatieveiligheid verbeteren.

Het jaar 2024 is door twee van de vier bedrijfsonderdelen met een positief resultaat afgesloten. Thuiszorg had opnieuw verlies door het hoge ziekteverzuim, vooral door langdurig verzuim. Bij de Maaltijdservice ging het beter. Halverwege 2023 kwam er een nieuw team. Met hulp van externe adviseurs is de rust teruggekeerd. Ook hebben we een bedrijfsleider aangenomen. Samen met het team werkt hij aan een efficiënte en milieuvriendelijke bedrijfsvoering. En dat gaat goed! Interzorg Groep is financieel gezond. We krijgen elk jaar een goedkeurende verklaring van de accountant.

Toekomst

Er zijn grote uitdagingen in de zorg. Er is een tekort aan personeel en door de vergrijzing hebben steeds meer mensen zorg nodig. Dat geeft druk op zorgorganisaties, ook op Interzorg Groep. Ons personeel wordt ouder en we hebben een hoog ziekteverzuim. Veel medewerkers gaan de komende jaren met pensioen. Daarom kijken we naar manieren om het werk aantrekkelijker en makkelijker te maken, bijvoorbeeld met technologie en digitale hulpmiddelen, of in de Wijkverpleging met een wijziging in de manier van plannen. Ook werken we aan de gezondheid van onze medewerkers met het programma 'Fit naar de Finish'. Zo willen we ervoor zorgen dat zij gezond en met plezier kunnen blijven werken, en dat onze cliënten de zorg krijgen die ze nodig hebben.

Ferwert, mei 2025

J.D. de Jong
Directeur/bestuurder
Interzorg Groep

2. Organisatieprofiel

2.1 Algemene identificatiegegevens

Onze algemene gegevens zijn als volgt:

| | |
|----------------|--|
| Naam | Stichting Interzorg Groep |
| Adres | Foswerterstrjitte 71 |
| Postcode | 9172 PS |
| Plaats | Ferwert |
| Telefoonnummer | 088 – 518 0200 |
| KvK | 01087289 |
| Emailadres | info@interzorggroep.nl |
| Internetpagina | www.interzorggroep.nl |

2.2 Structuur

Organisatorische structuur

Bij Interzorg Groep hebben we een duidelijke manier waarop we het werk organiseren. We hebben een Raad van Toezicht die controleert of alles goed gaat, en een directeur/bestuurder die de dagelijkse beslissingen neemt. De directeur/bestuurder is de baas van de verschillende stichtingen en de B.V.

In 2024 werd de directeur/bestuurder geholpen door twee mensen in het managementteam: het hoofd Geld & Informatie en een interim hoofd P&O. Op afroep schoof de teamleider Wijkverpleging aan bij het MT. Halverwege 2023 stopte het interim hoofd P&O. Na de zomervakantie is daar een nieuwe collega voor in de plaats gekomen. De teamleider Wijkverpleging heeft in december afscheid genomen. Per 1 januari 2025 is er een interim manager Wijkverpleging aangesteld.

Het managementteam komt wekelijks samen om te overleggen.

De gegevens van de directeur/bestuurder zijn:

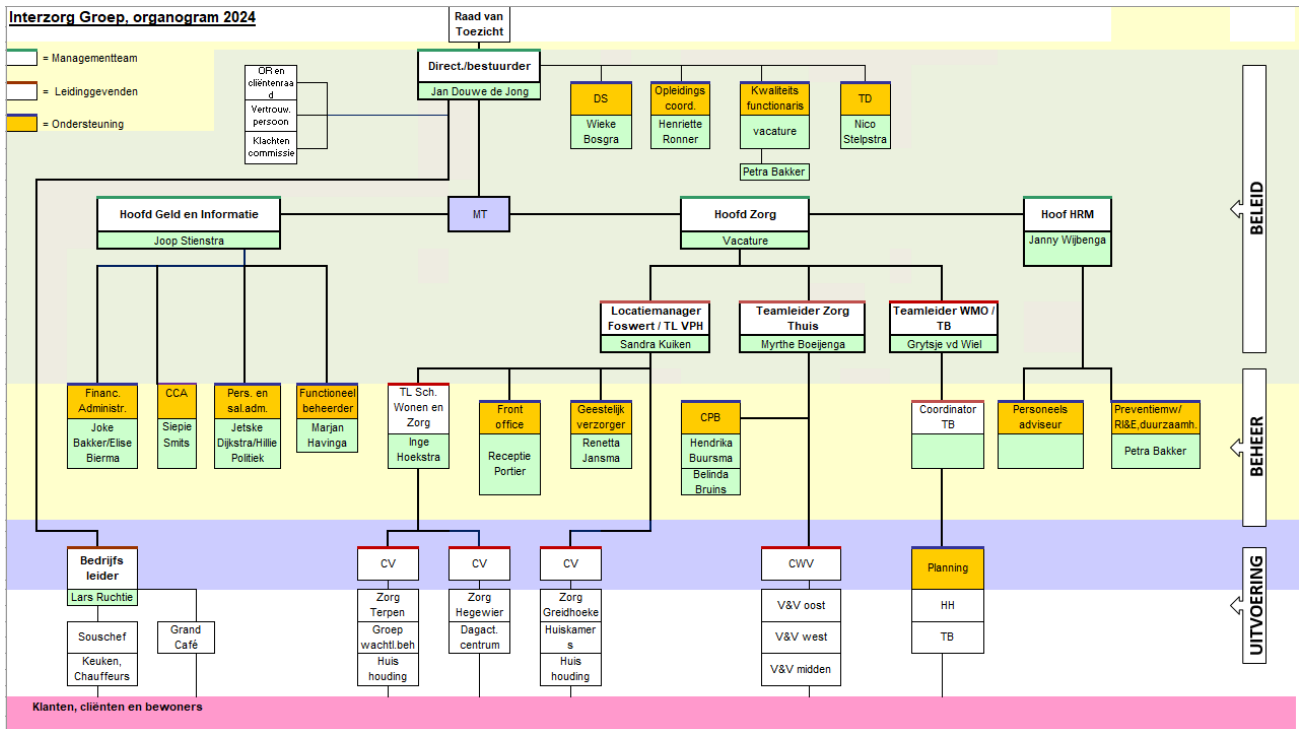
| | |
|------------|--------------|
| Naam | J.D. de Jong |
| Woonplaats | Drachten |

Juridische structuur

INTERZORG GROEP wordt gevormd door de 3 onderliggende stichtingen en 1 B.V.:

- P.C. Stichting Woonzorgcentrum Foswert
- P.C. Stichting voor Thuiszorg
- P.C. Stichting voor Maatschappelijk Werk
- Maaltijden Noord B.V.

Organogram 2024



2.3. Kerngegevens

Interzorg Groep zorgt voor ouderen door hulp te bieden met wonen, zorg en welzijn. We kijken altijd naar wat onze klanten willen en hoe ze graag leven, zodat we daar zo goed mogelijk bij aansluiten. Voor onze medewerkers zorgen we voor een fijne werkplek, waar ze goed kunnen samenwerken, groeien en zich gewaardeerd voelen.

Interzorg Groep is een organisatie die van alles regelt voor ouderen, zoals zorg, hulp in huis en maaltijden. Het geld hiervoor komt uit verschillende potjes, zoals de Wet langdurige zorg (WLZ), zorgverzekeringen, gemeenten (WMO), en andere subsidies. Voor elk onderdeel worden aparte budgetten opgesteld voor salarissen, materiële kosten en rente- en afschrijvingskosten.

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering



De erkende WLZ functies zijn:
Persoonlijke Verzorging Verpleging
Begeleiding
Behandeling Verblijf

De persoonlijke verzorging (PV) en verpleging (VP) wordt grotendeels via de WLZ georganiseerd.

Zorg in verzorgingshuizen en verpleeghuizen volgens WLZ-zorgzwaartepakketten

Verzorgingshuiszorg helpt bewoners om zo zelfstandig mogelijk te blijven functioneren. Bewoners wonen in hun eigen appartement en bepalen zelf welke zorg ze ontvangen. De zorg wordt afgestemd op de persoonlijke wensen en behoeften van elke bewoner.

Verpleeghuiszorg ondersteunt bewoners bij het behoud van hun zelfstandigheid. Bewoners hebben een eigen kamer (éénpersoons of tweepersoons) en kunnen zelf keuzes maken over de zorg die zij ontvangen. Ook hier wordt de zorg aangepast aan de individuele wensen en behoeften van de bewoner.

Basiszorg

In het Woonzorgcentrum krijgt de cliënt de hulp die past bij wat hij of zij nodig heeft. Deze basiszorg helpt hen om dingen te blijven doen die ze zelf kunnen en om nieuwe dingen te leren of verbeteren.

Dagverzorging

De dagverzorging is voor mensen die nog zelfstandig wonen, maar zich soms eenzaam voelen en graag anderen willen ontmoeten. Ook is het fijn voor mensen die wat structuur in hun dag willen of hun mantelzorger even willen laten bijkomen. Het doel is om ervoor te zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen.

Kortdurende zorg (ELV)

Soms is er tijdelijk extra zorg nodig. In het Woonzorgcentrum kunnen cliënten maximaal 6 weken blijven, met een mogelijke verlenging tot 12 weken. Ze hebben een eigen kamer met een woon- en slaapgedeelte en badkamer.

Er zijn verschillende soorten kortdurende zorg:

- **Eerstelijns verblijf:** voor herstel na bijvoorbeeld een ziekenhuisopname.
- **Respijtzorg:** om de mantelzorger even te ontlasten.
- **Revalidatiezorg:** om weer op kracht te komen na bijvoorbeeld een operatie.
- **Palliatieve zorg:** voor ondersteuning in de laatste levensfase.

Thuiszorg

Thuiszorg is er voor ouderen die thuis wonen. Dit kan gaan om hulp in het huishouden, verzorging, verpleging of begeleiding. Het doel is dat je zo zelfstandig mogelijk blijft. De kosten worden deels betaald door de zorgverzekering, het zorgkantoor of de gemeente.

Thuisbegeleiding

Soms is er thuis extra hulp nodig, bijvoorbeeld bij opvoeding, financiële problemen of psychosociale vragen. Thuisbegeleiding helpt hierbij en wordt geregeld via het gebiedsteam van de gemeente.

Maatschappelijke Zorg

Sinds 2020 hebben de gemeenten NEF en Dantumadiel onze maatschappelijk werkers overgenomen. Dit was een verlies voor Interzorg, maar we zien in die gemeenten nu vooral vragen over verslaving, armoede en eenzaamheid. Samen met kerken en andere betrokkenen werken we aan plannen om deze problemen aan te pakken, waaronder het project “Green Church” om een gezondere leefstijl te bevorderen.

Maaltijdservice

Onze Maaltijdservice zorgt voor lekkere en gezonde maaltijden voor bewoners van het Woonzorgcentrum en andere, externe klanten. We verzorgen ook catering voor bedrijven en particulieren. Dit doen we op basis van eigen financiering.

2.3.2. Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

| Kerngegevens Interzorg Groep | 2024 | 2023 |
|---|--------------|--------------|
| Cliënten | | |
| Aantal unieke cliënten waaraan WLZ zorg is verleent | 161 | 181 |
| Aantal unieke cliënten waaraan ZVW zorg is verleent | 205 | 262 |
| Aantal unieke cliënten waaraan WMO zorg is verleent | 725 | 697 |
| Aantal unieke cliënten overige zorgverlening | 7 | 19 |
| Capaciteit | | |
| Aantal intramurale plaatsen per einde verslagjaar | 90 | 90 |
| Personeel | | |
| Aantal personeelsleden per einde verslagjaar | 342 | 346 |
| Aantal FTE in loondienst (gemiddeld) | 180 | 182 |
| Opbrengsten | | |
| Totaal opbrengsten in verslagjaar | € 14.066.273 | € 12.804.799 |
| Waarvan opbrengsten uit zorgprestaties | € 12.426.283 | € 11.186.874 |
| Waarvan overige bedrijfsopbrengsten | € 1.639.991 | € 1.617.925 |

Werkgebied

Interzorg Groep is vooral actief in Noord-Fryslân, al zijn de exacte grenzen niet altijd duidelijk. Het kerngebied bestaat uit de gemeenten Noardeast-Fryslân, Dantumadiel en Waadhoeke. Daarnaast bieden we zorg en diensten in Wûnseradiel, Littenseradiel, Leeuwarden, Terschelling, Tytsjerksteradiel, Achtkarspelen en Smallingerland.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Interzorg Groep is een netwerkorganisatie die met veel partijen een samenwerkingsrelatie heeft. De belangrijkste 'stakeholders' van Interzorg Groep worden weergegeven in onderstaand overzicht.



Hoe werken we samen?

Zorgafspraken

Elk jaar maakt Interzorg Groep afspraken met Zorgkantoor Friesland over de zorg die we leveren, zowel in onze locaties als bij mensen thuis (WLZ). Met zorgverzekeraars regelen we de afspraken voor verpleging en verzorging (ZVW). Ook werken we samen met verschillende gemeentes over de WMO (hulp en ondersteuning thuis) en projecten rondom werk en scholing.

Opleiding en scholing

We werken samen met scholen om onze medewerkers en leerlingen goed op te leiden. Met ROC de Friese Poort hebben we al jaren een speciale leerroute. Elk jaar studeert een groep bij ons om verzorgende IG of dienstverlener te worden. Hiervoor hebben we een modern skillslab en leslokaal. De Friese Poort helpt ons ook bij het bijscholen van medewerkers. Daarnaast lopen er regelmatig stagiairs vanuit verschillende opleidingen mee bij Interzorg Groep.

Internationale samenwerking

Eind 2022 zijn, samen met Partisan Medical Mercenaries uit Drachten, drie Kosovaarse verpleegkundigen naar Ferwert gekomen. Tijdens hun driejarige zorgopleiding werken zij bij Interzorg Groep in de wijkverpleging en het Woonzorgcentrum. Voor hen is een huis gekocht waar ze kunnen wonen tijdens hun opleiding.

Lerend netwerk

Samen met collega-instellingen Leppehiem en Zorgcentrum it Bildt maakt Interzorg Groep deel uit van het zgn. lerend netwerk. Samenwerking en uitwisseling van informatie en ervaringen vindt op verschillende vlakken plaats: bestuurlijk, management, kwaliteitsfunctionarissen, personeelszaken, maar ook opleidingen worden gezamenlijk georganiseerd. In de komende jaren zal er verdere concretisering plaatsvinden met betrekking tot het lerend netwerk.

Met diverse zorgaanbieders uit de regio wordt daarnaast samengewerkt op verschillende onderwerpen:

Thuiszorg ‘Het Friese Land’;

Op dit moment is er sprake van een samenwerkingsovereenkomst met Thuiszorg ‘Het Friese Land’. Vooral op het punt van de 24-uurs zorg wordt samengewerkt. In 2023 zijn er afspraken met Het Friese Land gemaakt over de bereikbaarheidsdienst.

Zorgcentrum ‘Het Bildt’; Leppehiem

Thuiszorg Interzorg werkt al decennia samen met Zorgcentrum ‘Het Bildt’. In samenwerking met hen en Thuiszorg ‘Het Friese Land’ wordt de laatste jaren steeds intensiever samengewerkt in het verzorgingsgebied van de Waadhoeke (maar ook daarbuiten) op het terrein van de extramurale thuiszorg. Een samenwerking die door alle partijen als zeer positief en constructief wordt ervaren en ook door de cliënten wordt gewaardeerd.

Huisartsen

Interzorg Groep heeft in 2018 een in pandige Huisartsenpraktijk (HAP) gerealiseerd. De aan de realisatie ten grondslag liggende afspraak namelijk het bouwen aan en invullen van een toekomstbestendige verpleeghuiszorg, is helaas tot en met heden niet nagekomen.

Wel hebben we gewerkt aan een inhoudsvolle en structurele nauwere samenwerking met de huisartsen in Noord-Friesland, onder andere met gebruikmaking van beleidsregel GZSP.

Hier liepen we tegen uitdagingen aan in de beschikbaarheid van de Specialist Ouderengeneeskunde en de relatieve onbekendheid van de mogelijkheden van GZSP onder huisartsen.

3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1. Bestuur en toezicht, governance

Zorgbrede Governance Code

Interzorg Groep hanteert de Zorgbrede Governance Code. Dit betekent dat de directeur/bestuurder en de Raad van Toezicht de normen in deze Governance Code onderschrijven, hanteren en uitvoeren. Dit is vastgelegd in de statuten en het reglement van de Raad van Toezicht.

Directeur/bestuurder

Interzorg Groep heeft een bestuursstructuur met een Raad van Toezicht (toezichthoudend) en een Directeur/bestuurder (statutair en uitvoerend bevoegd). De dagelijkse leiding van en de onderliggende stichtingen is in handen van de directeur/bestuurder. De directeur/bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. De directeur/bestuurder is in samenspraak met de Raad van Toezicht verantwoordelijk voor de strategische koers van Interzorg Groep.

Raad van Toezicht

Met inachtneming van de wettelijke verplichtingen, waaronder de benoeming van één lid namens de cliëntenraden, bestond de Raad van Toezicht eind 2024 uit twee leden. Er is op dit moment één vacature, die in 2025 zal worden ingevuld.

Bij de samenstelling van de Raad van Toezicht wordt zorgvuldig gekeken naar de kwaliteiten en deskundigheid van kandidaat-leden. Belangrijke criteria zijn:

- Sterke binding met de kerkelijke gemeenschap.
- Een goed regionaal netwerk.
- Bestuurlijke ervaring.
- Bedrijfsmatig inzicht.
- Financiële expertise.
- Voldoende kennis, ervaring en beleidsmatig inzicht in het functioneren van een complexe zorginstelling.
- Inzicht in personeelsbeleid.
- Ervaring met samenwerkingsverbanden.

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de algemene gang van zaken binnen de organisatie en het gevoerde beleid. Daarnaast ziet de Raad, in haar rol als werkgever, toe op het functioneren van de directeur-bestuurder. Binnen de Raad van Toezicht zijn een remuneratiecommissie en een auditcommissie actief.

Tot de belangrijkste taken van de Raad behoren:

- Het goedkeuren van de jaarrekening en begroting.
- Het beoordelen en goedkeuren van overeenkomsten, evenals de vervreemding en bezwaring van registergoederen.
- De benoeming van een accountant.
- Het bewaken van de doelstellingen en identiteit van de Stichting.
- Het fungeren als klankbord voor de directeur-bestuurder.

Daarnaast houdt de Raad van Toezicht toezicht op diverse aspecten van de organisatie, zoals de realisatie van doelstellingen, de financiële verslaglegging en de naleving van wet- en regelgeving. Daarom is het essentieel dat de Raad bestaat uit leden met expertise op verschillende relevante terreinen, waaronder juridische en financiële vraagstukken, gemeentelijke aangelegenheden en landelijke ontwikkelingen.

Jaarlijks worden de WNT-normering en de bezoldiging van de leden van de Raad van Toezicht vastgesteld. De WNT-verantwoording is opgenomen in de jaarrekening.

Vergaderingen en werkwijze

De Raad van Toezicht kwam in het verslagjaar maandelijks bijeen, met uitzondering van de zomermaanden, volgens een vast vergaderschema. Tijdens elke vergadering werd aandacht besteed aan de bedrijfsvoering in relatie tot de begroting, gevolgd door een uitgebreide bespreking van beleidsontwikkelingen en planvorming.

Daarnaast bespreekt de externe accountant jaarlijks de controlebevindingen van de jaarrekening met de auditcommissie van de Raad van Toezicht. Leden van de Raad kunnen aanspraak maken op een vaste reis- en onkostenvergoeding, conform de organisatorische afspraken en landelijke richtlijnen.

Samenstelling Raad van Toezicht per 31 december 2024

| Naam | Woonplaats | Functie | |
|--------------------|-------------------|----------------|----------------|
| Dhr. W.O. Sierksma | Leeuwarden | Voorzitter | Auditcommissie |
| Dhr. T. Joma | Damwâld | Secretaris | Auditcommissie |
| Vacant | | | |

3.2. Bedrijfsvoering

De directeur-bestuurder stelt jaarlijks een kaderbrief op voor Interzorg Groep, gebaseerd op het meerjarenbeleidsplan 2023-2026. Op basis hiervan ontwikkelen de afdelingshoofden jaarplannen voor hun teams en rapporteren zij elk kwartaal over de voortgang en resultaten aan de directeur-bestuurder. Hierbij wordt gebruikgemaakt van maandelijkse realisatiecijfers en financiële kwartaalcijfers. De directeur-bestuurder bewaakt dit beleidsproces en grijpt waar nodig in om knelpunten op te lossen of risico's te beheersen, zowel preventief als reactief.

De financiële administratie stelt maandelijks managementrapportages en realisatiecijfers op, die worden besproken in het managementteam en met de verantwoordelijke leidinggevenden. Deze rapportages geven inzicht in de prestaties van de verschillende bedrijfsonderdelen en de totale bedrijfsvoering van Interzorg Groep.

Jaarlijks stelt de financiële administratie de jaarrekening op, die wordt besproken met de accountant en de directeur-bestuurder. Op 28 mei 2024 heeft de auditcommissie van de Raad van Toezicht, samen met de directeur-bestuurder en het hoofd Geld en Informatie, de jaarrekening besproken met de accountant. Vervolgens heeft de auditcommissie een positief advies uitgebracht, waarna de Raad van Toezicht de jaarrekening 2023 heeft goedgekeurd.

3.3. Cliëntenraad

Interzorg Groep heeft één centrale Cliëntenraad, die zich inzet voor de belangen van cliënten binnen zowel de Thuiszorg als het Woonzorgcentrum. De raad adviseert het management, zowel op verzoek als uit eigen initiatief, en heeft invloed op het beleid. Daarnaast onderhoudt de Cliëntenraad nauw contact met cliënten en bestaat uit leden die zich betrokken voelen bij hun welzijn, bestuurlijke ervaring hebben of kennis van de zorgsector bezitten—of bereid zijn zich hierin te verdiepen.

De Cliëntenraad werkt met een jaarplanning en publiceert jaarlijks een verslag. In de praktijk melden cliënten zich zelden spontaan bij de raad, en er was enige onduidelijkheid over de rol en activiteiten van de Cliëntenraad. Om de zichtbaarheid te vergroten, heeft de raad in 2024 besloten vaker direct contact te zoeken met cliënten. Zo zijn externe cliënten tweemaal uitgenodigd voor een vergadering, en was de raad meerdere keren aanwezig bij koffiemomenten en gezamenlijke maaltijden in het Woonzorgcentrum. Uit deze gesprekken bleek dat cliënten en hun familieleden overwegend zeer tevreden zijn over de zorg en het activiteitenaanbod. Kritische punten werden teruggekoppeld aan de verantwoordelijke leidinggevenden.

In 2024 besprak de Cliëntenraad diverse onderwerpen met onder andere de directeur-bestuurder, de locatiemanager, de teamleiders WMO en Wijkverpleging, de geestelijk verzorger en het hoofd Geld & Informatie.

Eind 2024 stapte de volledige Cliëntenraad op uit onvrede na een langdurig conflict met de directie en de Raad van Toezicht. Begin 2025 werd een nieuwe Cliëntenraad geïnstalleerd, en de samenwerking met deze nieuwe raad verloopt sindsdien uitstekend.

3.4. Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) behartigt de belangen van medewerkers binnen de verschillende bedrijfsonderdelen en heeft advies- en instemmingsrecht op grond van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). De OR vergadert maandelijks en heeft eens per twee maanden overleg met de directeur-bestuurder over belangrijke organisatieontwikkelingen en personele aangelegenheden.

4. Visie, beleid en prestaties

4.1 Visie en meerjarenbeleid

Missie Interzorg:

Bij Interzorg Groep staat de zorgvrager centraal. We bieden zorg, ondersteuning en begeleiding op maat, precies wanneer en waar dat nodig is. Onze Thuiszorg helpt mensen in hun vertrouwde omgeving met huishoudelijke ondersteuning en persoonlijke verzorging. In ons Woonzorgcentrum creëren we een warme, respectvolle leefomgeving waarin bewoners zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven behouden.

Onze zorgvisie

Iedere cliënt is uniek, gelijkwaardig en waardevol. Daarom werken we met een integrale benadering waarin wonen, zorg, dienstverlening en welzijn nauw op elkaar aansluiten. We zetten in op gemeenschapszin, veiligheid en solidariteit, met als uitgangspunt dat zorg naar de cliënt wordt gebracht. Dit betekent dat we zorg en ondersteuning zoveel mogelijk kleinschalig en dichtbij huis organiseren.

Onze zorg komt voort uit de gemeenschap en wordt verleend *met en door* de bevolking. Dit wijkgerichte werken, geworteld in onze christelijke identiteit, zorgt voor een persoonlijke en betrokken aanpak. Medewerkers werken vraaggericht, niet alleen met zorgplannen, maar ook met leefplannen die alle levensdomeinen van de cliënt in beeld brengen.

Onze rol in de regio

Interzorg Groep wil, vanuit haar vestiging in Ferwert, een breed en flexibel pakket aan diensten bieden aan de lokale bevolking. Van maaltijden thuis en huishoudelijke hulp tot intensieve verpleging in een beschermde woonomgeving – wij ondersteunen mensen op alle niveaus van zelfredzaamheid. Dankzij onze kleinschalige en betrokken aanpak is Ferwert uniek in zijn zorgaanbod.

Met ruim **350 medewerkers en 55 vrijwilligers** zetten we ons dagelijks in voor professionele zorg, ondersteuning en zingeving in Noord-Friesland. Vanuit onze christelijke drijfveer staan betrokkenheid en liefde voor de naaste centraal. In een tijd van vergrijzing en maatschappelijke veranderingen blijven wij ons inzetten voor de ondersteuning van zelfredzaamheid, zowel thuis als in meer intensieve zorgvormen.

Samen zorgen we voor een betekenisvolle en waardige oude dag.

4.2 Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen verslagjaar

Interzorg Groep zet op de korte en middellange termijn in op versterking en uitbreiding van het huidige pakket aan zorg- en dienstverlening. Per afdeling zijn tevens de belangrijkste risico's en beheersmaatregelen vermeld.

Afdeling Thuiszorg:

Wijkverpleging

De druk op de thuiszorg (TZ) is op dit moment overal voelbaar, ook binnen IZG. De financiële marges zijn smal, wat aanleiding geeft om te pleiten voor meer regie op regionale herverdeling van zorg (ruilverkaveling). In onze regio zijn circa drie à vier andere zorgaanbieders actief, naast enkele particuliere spelers. Het zou wenselijk zijn om het zorgaanbod in dit netwerk beter te verdelen om de inzet effectiever te organiseren. Om de organisatie efficiënter te laten functioneren, zijn er een aantal maatregelen genomen. Zo gaan de wijkverpleegkundigen mee op route, wordt het aanbod afgestemd op de zorgvraag binnen de routes, en is er een overstap gemaakt van routes naar diensten. Deze aanpak zorgt voor een andere taakverdeling binnen de teams, wat leidt tot meer betrokkenheid en een efficiëntere werkwijze.

Daarnaast starten we in 2025 met het aanbieden van VPT, naast het al langer bestaande MPT. Dit is een waardevolle uitbreiding voor de organisatie. Het VPT-aanbod is op verschillende locaties beschikbaar; zowel binnen de organisatie als in de omliggende regio.

IZA-subsidie wijkverpleging

In 2023 heeft Interzorg Groep projectsubsidie ontvangen vanuit het IZA-fonds wijkverpleging, met een toegekend maximum van € 51.299. Hiervan is € 28.720 besteed aan activiteiten gericht op passende zorg, het vergroten van werkplezier, meer aandacht voor preventie en het trainen van professionals.

Belangrijke resultaten zijn:

- Medewerkers zijn getraind in het voeren van gesprekken volgens de methode *positieve gezondheid*.
- Zij beschikken over meer handvatten voor cliëntgesprekken en zijn zich bewuster van hun eigen gezondheid.
- Cliënten hebben kennisgemaakt met het concept *positieve gezondheid* en de impact daarvan op hun leven.

Door het afstoten van een regio eind 2023 namen minder medewerkers deel dan gepland, en is niet het volledige budget benut. Ook is een geplande activiteit aangepast wegens beperkte belangstelling, waardoor voorlichting via bestaande netwerkbijeenkomsten is gegeven.

In 2024 is tevens een project gestart om de banden met de kerken specifiek in Dantumadiel weer aan te halen, om op deze manier onder de aandacht van de leden te komen en te groeien in het aantal cliënten. Hiervoor is een projectleider aangesteld die de kerken actief heeft benaderd. Gemerkt wordt dat kerken enerzijds open staan voor het aanhalen van de band met IZG, maar anders door werkdruk door fusies, vertrekkende/vacatures predikanten en vrijwilligers die moeilijk te bereiken zijn zelf actief geen tot weinig actie ondernemen. Dit heeft tot nu toe geen grote aanwas van cliënten opgeleverd, maar zorgt wel voor (hernieuwde) naamsbekendheid.

WMO / Thuisbegeleiding

Het werkgebied van de WMO/TB omvat de gemeenten Waadhoeke, Noardeast Fryslân, Dantumadiel, Leeuwarderadiel, Achtkarspelen, Tytsjerksteradiel, Terschelling en Harlingen. De stappen die in 2023 zijn ingezet, te weten professionalisering, teambuilding, kwaliteit, inwerkprogramma's zijn in 2024 doorgezet. Er is ingezet op de formatie van dit team met als doel om verder uit te breiden. Hierdoor zal dit team meer toekomst hebben en voor Interzorg ook nog meer een toegevoegde waarde hebben. Niet alleen als inzet van een product maar ook om een bijdrage te leveren aan het gehele financiële plaatje. Er is in 2023 een carrousel gestart met scholing waardoor een gezonde basis qua kennis blijft bestaan in dit team van generalisten die hierdoor goed zijn toegerust op de voorkomende problematieken van onze cliënten. Voor het team HH wordt vooral ingezet op efficiënte planning. Het werken op zaterdag wordt niet veel gedaan maar wel wordt er meer gewerkt met meerdere cliënten op één dag, waardoor er een soort route ontstaat.

Afdeling Woonzorgcentrum:

Het Woonzorgcentrum is naast verzorgingshuiszorg ook toegelaten als erkende aanbieder van verpleeghuiszorg. Het betreft hier dertig verpleeghuisplaatsen. Er is een constante vraag naar hoogwaardige verpleeghuiszorg in Ferwert e.o. Dit is een belangrijke basis voor de continuïteit van Interzorg Groep. In Woonzorgcentrum Foswert beschikt de cliënt over een eigen appartement, waarin hij of zij zijn of haar leven kan inrichten zoals wenselijk en gewend. De cliënt is en blijft 'eigen baas'. Zorg wordt geboden indien cliënt dat nodig heeft of wenst.

Het zorgcomplex dateert van 1954 en is sindsdien enkele malen bouwkundig aangepast door verbouw en nieuwbouw. Met een verbouwing van de voormalige kantoorvleugel is op de begane grond een Eerstelijns Medisch Centrum (EMC) gerealiseerd en verhuurd aan de lokale huisartsenpraktijk en fysiotherapie.

Verduurzaming gebouwencomplex

In de afgelopen jaren (2020-2024) is er een start gemaakt om alle 30 appartementen op afdeling De Terpen te renoveren. Met de realisatie van een nieuwe vloer, sanitair en keuken en een bredere doorgang van woonkamer naar slaapkamer zijn de appartementen passend bij de huidige bouwkundige en wooneisen.

De moderne, frisse en ruimere appartementen dragen bij aan een fijne leefomgeving en wooncomfort. Bovendien kunnen we door vergrote ruimte op ergonomische verantwoorde wijze ondersteuning bieden zorg met tilliften en andere hulpmiddelen.

De renovatie van afdeling De Terpen is inmiddels afgerond. Voor 2025 wordt de renovatie van de overige 15 appartementen op afdeling De Greidhoeke projectmatig opgepakt. In 2025 wordt onze hoofd- en de achterentree vervangen. Last but not least is er een projectgroep geïnstalleerd voor de domotica.

Afdeling Maaltijdservice aan Huis

Maaltijdservice aan Huis produceert en verzorgt maaltijden voor 'Foswert' en de particuliere markt, de zogenaamde uitbrengmaaltijden. Daarnaast wordt er catering aan diverse partijen verzorgd. Er wordt structureel geïnvesteerd in de bedrijfsvoering om de kwaliteit van dienstverlening waar mogelijk verder te verbeteren.

In 2023 is gestart met het moderniseren en waar mogelijk digitaliseren van de bedrijfsvoering van

Maaltijden Noord B.V.. In 2024 zijn de kookprocessen en het maaltijdenaanbod onder de loep genomen. Dit heeft ultimo 2024 geleid tot een toekomstbestendige en financieel verantwoorde bedrijfsvoering.

Maatschappelijke Zorg

Sinds 2020 zijn de maatschappelijk werkers van Interzorg Groep overgenomen door de gemeenten NEF en Dantumadiel. Dit betekende een verlies voor onze dienstverlening én voor de betrokkenheid van de kerkelijke achterban in het bestuur van de PC Stichting Maatschappelijk Werk.

In beide gemeenten is sprake van een groeiende hulpvraag, vooral rond verslaving onder jongeren, armoede, eenzaamheid en financiële kwetsbaarheid bij ouderen. In 2023 zijn gesprekken gestart over deze complexe problematiek. Samen met de Raad van Toezicht en de predikanten uit het dagelijks bestuur is een plan van aanpak opgesteld.

Een belangrijk initiatief daarin is de ‘Green Church’: Interzorg wil kerken ondersteunen met informatie en praktische handvatten voor het bevorderen van een gezonde leefstijl. Na een periode van minder contact door corona, zijn de banden in 2024 hersteld — met positieve respons. Daarom heeft Interzorg gekozen voor NEF en Dantumadiel als focusgebied.

4.3. Kwaliteitsbeleid

IZG levert zorg- en dienstverlening die aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten. Onze zorg is cliëntgericht, effectief en efficiënt. Om de kwaliteit te waarborgen én te verbeteren, is het kwaliteitsbeleid nauw verbonden met het strategisch beleid van de organisatie. Hierin staat onze visie op kwaliteit centraal, evenals de manier waarop het beleid is georganiseerd, wie waarvoor verantwoordelijk is, en hoe dit binnen IZG wordt gecommuniceerd.

We maken gebruik van een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) om de kwaliteit van zorg inzichtelijk te maken, te bewaken en continu te verbeteren. Duidelijke processen en heldere communicatie zijn essentieel. Alle medewerkers dragen verantwoordelijkheid voor het naleven van de afgesproken kwaliteitseisen.

Samen met de kwaliteitscommissie en het MT heeft de kwaliteitsfunctionaris in 2024 gewerkt aan de verdere inrichting van het KMS. Alle processen zijn doorgelicht en vastgelegd in procedures en instructies op basis van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act).

Wat betekent kwaliteitszorg binnen IZG?

Kwaliteitszorg bij IZG betekent dat we werken volgens duidelijke kaders en afspraken die bijdragen aan goede, betrouwbare zorg. Dit houdt in:

- Werken volgens (wettelijke) kwaliteitsnormen
- Heldere communicatiekanalen
- Duidelijke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- Eenduidige werkafspraken voor cliënten en medewerkers
- Structuur en eenvoud door vaste procedures en instructies voor planning, uitvoering en controle

Jaarlijks toetsen interne auditors of deze afspraken nageleefd worden en waar verbetering nodig is. De Thuiszorg en het Woonzorgcentrum waren ook in 2024 HKZ-gecertificeerd.

Kwaliteitsborging

De kwaliteit binnen IZG wordt geborgd via interne audits en doorlopende toetsing binnen de beleidscyclus. Elke drie jaar wordt het volledige kwaliteitssysteem geëvalueerd.

De kwaliteitsfunctionaris stelt jaarlijks een auditplan op en organiseert de uitvoering. De resultaten worden verwerkt in een verslag en besproken met het managementteam. Deze inzichten, samen met uitkomsten van evaluaties en tevredenheidsonderzoeken, vormen de basis voor verbeteracties. Deze worden ieder kwartaal besproken in de periodieke management review (PMR).

In 2024 waren de Thuiszorg en het Woonzorgcentrum HKZ-gecertificeerd.

Vanaf 1 juli 2024 zijn de Kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging en het Addendum 'Wlz-zorg thuis' vervangen door het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

Terwijl de oude Kwaliteitskaders normerend waren, is het Generiek kompas meer richtinggevend. Het kompas geeft een richting aan anders kijken naar kwaliteit van bestaan en de rol van ondersteuning en zorg daarin. Dit start met het respecteren van iemand voor wie hij/zij is, stimuleren van het voeren van het open gesprek, aansluiten op de kracht van samen én ruimte voor professionaliteit.

Deze vier uitgangspunten zijn in het Generiek kompas uitgewerkt naar vijf concrete bouwstenen:

1. Het kennen van wensen en behoeften
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Leren en ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit

HKZ-certificering is geen vereiste (meer) binnen de inkoopvoorwaarden van Zilveren Kruis. Daarom heeft IZG ervoor gekozen om in 2025 zich verder te richten op het Generiek Kompas en de daarbij behorende vijf bouwstenen. Deze aanpak sluit beter aan bij de visie op kwaliteit en de ontwikkeling van zorg binnen IZG.

4.4. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van bewoners en cliënten

Kwaliteit van zorg – onze visie

Wat verstaan we bij Interzorg Groep onder kwaliteit van zorg en dienstverlening? Voor ons betekent het vooral dat cliënten zich gezien en gehoord voelen, en dat ze tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die ze van ons krijgen. Kwaliteit draait om meer dan goede zorg alleen – het gaat ook om de kwaliteit van leven.

Iedere cliënt is anders, en dus proberen we zo goed mogelijk aan te sluiten bij ieders wensen en behoeften. Dat doen we met een breed aanbod op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Wat een goed leven inhoudt, bepaalt de cliënt zelf – wij ondersteunen daarbij waar dat kan. Onze zorgvisie en christelijke identiteit vormen de basis voor hoe we werken. Ze zijn richtinggevend voor ons dagelijks handelen, maar ook voor het opstellen en verbeteren van beleid, werkwijzen en protocollen.

We vinden het belangrijk dat cliënten zichzelf kunnen blijven. Daarom nemen we het zelfbeschikkingsrecht als uitgangspunt: de cliënt houdt, zolang het kan, de regie over zijn of haar leven en de zorg die daarbij hoort. Samen kijken we wat nodig is, zodat iemand zich thuis voelt in zijn of haar woonomgeving – met vrijheid in keuzes en ruimte voor eigen invulling. Goede zorg is niet alleen doen wat is afgesproken, maar ook oog hebben voor de kleine dingen die het leven fijner maken. Een luisterend oor, privacy, respect voor iemands geloof of overtuiging, en echte betrokkenheid – daar draait het om.

Interzorg Groep werkt volgens het **Handboek Kwaliteitsdocument 2013** voor Verpleging, Verzorging & Thuiszorg (van IGJ, Zorgverzekeraars Nederland en LOC). Eens in de twee jaar laten we een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De resultaten worden besproken met het managementteam, leidinggevenden en de cliëntenraad.

Klachten

Interzorg Groep is aangesloten bij Quasir, het expertisecentrum rond klachten, calamiteiten, geschillen en cliëntvertrouwenswerk in de zorg.

Er is in 2024 geen enkele formele klacht ingediend die betrekking had op Interzorg Groep.

4.5. **Beleid ten aanzien van medewerkers**

Personeelsbeleid

Goede zorg begint ook bij goede samenwerking. Bij Interzorg Groep vinden we het belangrijk dat collega's open en prettig met elkaar communiceren. Want als de samenwerking goed is, komt dat direct ten goede aan de zorg én aan de continuïteit ervan.

We willen dat iedereen zich thuis voelt binnen onze organisatie. Werkplezier vinden we net zo belangrijk als professionaliteit, want blije medewerkers zorgen voor tevreden cliënten. Onze zorgvisie geeft richting aan hoe we werken, en we verwachten van onze medewerkers dat ze daar met een kritische blik en een gevoel van eigen verantwoordelijkheid aan bijdragen.

Kwaliteit leveren doen we samen. Iedereen draagt zijn steentje bij, altijd met het belang van de cliënt voorop. Klantgericht werken zit in onze houding én in ons gedrag: op tijd reageren, afspraken nakomen, goed bereikbaar zijn en zorgvuldig omgaan met vragen of klachten.

Maar klantgericht zijn betekent ook goed met elkaar omgaan als collega's. Respect, duidelijkheid en betrokkenheid vormen de basis. We staan voor wat we doen, en doen wat we beloven. Dat is voor ons de kern van kwaliteit.

Kwaliteit van het werk

Eens in de drie jaar houdt Interzorg Groep een medewerkerstevredenheidsonderzoek. We vragen medewerkers dan onder andere naar hun beleving van de werkdruk, hoe ze de kwaliteit van hun werk ervaren en welke doorgroeimogelijkheden ze voor zichzelf zien binnen onze organisatie. De resultaten laten een heel positief beeld zien – medewerkers geven ons een hoge score en laten weten dat ze met plezier bij Interzorg Groep werken.

Leren en ontwikkelen

Bij Interzorg Groep vinden we het belangrijk dat medewerkers blijven groeien. Daarom hebben we een opleidingsplan dat elk jaar wordt bekeken en aangepast. Zo blijft het aansluiten bij wat nodig is in de praktijk.

We checken regelmatig of medewerkers professioneel en verantwoord handelen. Via e-learning modules kunnen zij hun kennis opfrissen en waar nodig bijspijkeren – makkelijk en op eigen tempo.

Personeelsbeschikbaarheid en vitaliteit

Bij Interzorg Groep doen we er alles aan om voldoende en goed personeel beschikbaar te hebben. We hebben een actief wervingsbeleid en werken nauw samen met regionale opleidingscentra en scholen. Dankzij onze eigen opleidingscoördinator houden we het contact warm en weten we nieuwe medewerkers aan te trekken. In 2023 hebben we bijna alle vacatures kunnen invullen. Alleen als het echt niet anders kan, maken we gebruik van externe inhuur of uitzendkrachten.

Ziekteverzuim: vooral langdurig

We merken dat het ziekteverzuim aan de hoge kant is, vooral door langdurige uitval. Kortdurend verzuim is gelukkig al afgenomen door eerdere maatregelen.

Een belangrijke oorzaak van het langdurige verzuim is de vergrijzing binnen ons personeelsbestand. Dit vraagt om oplossingen voor zowel de korte als lange termijn. Daarom hebben we de rol van de bedrijfsarts opnieuw ingericht – die richt zich nu alleen nog op de medische kant. Daarnaast zetten we een taakgedelegeerde in die leidinggevendende ondersteunt bij het verzuimproces en medewerkers begeleidt op het gebied van werk- en privébalans. Het doel: verzuim terugdringen, problemen minder snel ‘medisch’ maken en schadelast beperken.

Fit naar de Finish: vitaal richting pensioen

Om medewerkers fit en gemotiveerd te houden tot aan hun pensioen, hebben we het project ‘**Fit naar de Finish**’. Want vitale medewerkers zijn niet alleen gezonder, maar ook meer betrokken en productiever. In dit project kijken we samen met medewerkers wat er nodig is om gezond en met plezier te kunnen blijven werken. Denk aan bewustwording rondom voeding, beweging, ontspanning, en bijvoorbeeld meditatie of spiritualiteit. Belangrijk hierbij is dat medewerkers zelf doelen kunnen stellen die bij hen passen – wat werkt voor het ene team, hoeft niet voor het andere te gelden. De leefstijlcoach van Interzorg Groep speelt hierin een belangrijke rol. Ze biedt trainingen, workshops en persoonlijke begeleiding. Als extraatje kunnen medewerkers via **FiscFree** korting krijgen op onder andere een sportschoolabonnement.

Samenwerking Firda

Al een aantal jaren trekt IZG samen met beroeps- en volwassenopleiding Firda op in een praktijkleerroute. Een aantal studenten volgen jaarlijks hun opleiding intern bij Interzorg Groep en voor hen is een skillslab ingericht, waar ze hun opgedane ervaring kunnen oefenen en gezamenlijk les kunnen krijgen. Interzorg Groep blijft nadenken over verdere mogelijkheden om zelfstandig dan wel in samenwerking personeel op te leiden en te binden.

Samenleving

Interzorg Groep staat middenin de samenleving en werkt graag met andere partijen samen. Dat Interzorg Groep hier waarde aan hecht, blijkt uit het feit dat samenwerking en de verankering in de samenleving terugkomen in de missie van Interzorg Groep. Daarmee heeft het een duidelijke plaats binnen de organisatie. In paragraaf 2.4 is een nadere uitwerking gegeven van dit onderdeel van de missie en is een opsomming gegeven van de belangrijkste samenwerkingspartners/stakeholders van Interzorg Groep.

5. Toekomstparagraaf

5.1. Organisatierisico's

Toekomst ouderenzorg

In de werkagenda van de Raad van Volksgezondheid en Samenleving (RVS) staat goed vertolkt hoe de zorgsector er momenteel in maatschappelijk opzicht voor staat. De RVS richt zich op vijf maatschappelijke opgaven op het snijvlak van volksgezondheid & samenleving. Deze opgaven komen voort uit een veranderende samenleving die de heersende opvattingen over en de inrichting van zorg, sociaal domein en (volks)gezondheid onder druk zet. Het gaat, met betrekking tot de ouderenzorg om de volgende opgaven:

1. een vergrijzende samenleving die leidt tot minder arbeidskrachten en een stijgende zorgvraag
2. toenemende pluriformiteit in de samenleving met een grotere diversiteit aan zorg- en welzijnsvraagstukken
3. de mogelijkheden van technologische ontwikkelingen en de grenzen voor de toepassing daarvan.
4. de inrichting van een toekomstbestendige gezonde en sociale leefomgeving en de wisselwerking van collectieve en individuele preventie daarin.
5. de versnippering van het (individueel) zorgaanbod door het schuren van meerdere stelsels van zorg en ondersteuning.

- Personeelstekort;

Er is landelijk sprake van een personeelstekort in de zorg. Interzorg Groep heeft daar ook last van. In de Thuiszorg en het Woonzorgcentrum (WZC) is sprake van een relatief oud personeelsbestand en zal een groot deel binnen een aantal jaren met (vervroegd) pensioen gaan. Bovendien kampen we met een hoog ziekteverzuim.

- Samenwerking huisartsenpost (HAP)

Sinds 2018 is de HAP gehuisvest in ons gebouwencomplex. De belangrijkste reden voor de realisatie van een HAP in het gebouwencomplex van IZG was het realiseren van een toekomstbestendige ouderenzorg voor Ferwert e.o.. Eén van de doelstellingen die in dit verband met de HAP was overeengekomen was het invulling geven van huisartsenzorg binnen de verpleeghuissetting. In september 2021 hebben de huisartsen deze samenwerking echter beëindigd. Hiermee wordt niet voldaan en geleverd volgens de afspraken zoals gemaakt in het huurcontract.

- Hoog personeelsverloop;

Het personeelsverloop is hoog. Een verklaring hiervoor is dat medewerkers die nog niet lang in dienst zijn, (te) snel weer weg gaan. Dit speelt met name in de Huishoudelijke Hulp. Dit brengt met zich mee dat er veel tijd gaat zitten in de administratie, werving en selectie, inwerken enz.

5.2. Organisatiekansen

- Tijd:

Een valkuil voor Interzorg is te veel willen doen in een te korte tijd, waardoor gemaakte plannen niet worden uitgevoerd of langer duren dan verwacht. Zowel interne als externe factoren kunnen er voor zorgen dan andere activiteiten meer prioriteit krijgen dan de gemaakte plannen.

- Zorginnovatie:

Zoeken naar de snelle winst. Welke investering vergt een kleine aanpassing in de werkwijze, maar kan de organisatie snel resultaat opleveren? Voorbeelden hiervan zijn de Medido (de medido is een apparaat waarin een zogenaamd baxterrol met medicatie kan worden geplaatst. Het apparaat is door middel van een simkaart verbonden met een database. Hierdoor kunnen ouderen beter op tijd hun medicijnen nemen) en het beeldbellen, maar er zijn natuurlijk meer mogelijkheden. Let wel: tijd en infrastructuur zijn belangrijke randvoorwaarden voor het slagen van de inzet van zorgtechnologie.

- Synergie;

De verschillende bedrijfsonderdelen van Interzorg Groep kunnen een integraal zorgaanbod leveren. Dit is een belangrijk en onderscheidend punt in en binnen Noord Friesland.

- Bedrijfsvoering, organisatiestructuur, werkwijze;

Interzorg Groep heeft een financieel gezonde bedrijfsvoering met korte lijnen. Hierdoor kan Interzorg Groep snel en efficiënt leveren wat een groot voordeel is ten opzichte van grote(re) organisaties. Dit wordt bevestigd en herkend door medewerkers afkomstig van grote organisaties die de korte lijnen en directe benaderbaarheid (gezien worden) bijzonder op prijs stellen.

- Invulling verpleeghuisafdeling

Er is de afgelopen jaren sprake van een toenemend tekort aan Specialisten Ouderengeneeskunde (SO) die noodzakelijk zijn voor een volledige invulling van de medische zorg waarvoor een jarenlang. Kwadrant Groep (KG) heeft in 2020 aangegeven vanwege eigen personeelskrapte niet meer in staat te zijn het overeengekomen aantal SO uren (maximaal 8 uren per week) te kunnen leveren. In 2021 en 2022 is veel tijd, energie en kosten gestoken in een (toekomstbestendige) oplossing via het zogenaamde Amelander-model waarbij een rol en verantwoordelijkheid is weggelegd voor onze in pandige huisarts. Op het laatste moment heeft de in pandige huisarts hiervan echter afgezien. Daarna is er veel tijd en energie gestoken in een oplossing met een eigen verpleegkundig specialist en een eigen specialist ouderengeneeskunde. In 2022 heeft dit zijn beslag gekregen. Naast de invulling van genoemde disciplines zijn ook de disciplines ergotherapie, logopedie en psychologie zelfstandig ingevuld. Met de invulling van deze disciplines zijn wij niet meer afhankelijk van grote, niet wendbare organisaties (wat wel vereist is in de huidige tijden van het snel veranderende zorglandschap) en lopen we voorop! We kijken met vertrouwen vooruit.

6. Financiële resultaten

6.1. Financieel beleid

Het financieel gevoerde beleid is gericht op het realiseren van het geheel aan activiteiten, nodig om de doelstelling van Interzorg Groep te realiseren. Het financiële beheer vindt plaats binnen de financiële administratie. Deze bewaakt het verkrijgen van de benodigde financiële middelen, budgetten en verantwoord de gerealiseerde resultaten periodiek aan het managementteam. Intern wordt jaarlijks een begroting opgemaakt en door de directeur/bestuurder vastgesteld.

De personeelsformatie en de daaraan gekoppelde personeelskosten worden in de begroting per afdeling vastgesteld. Elke afdeling is verantwoordelijk voor het toegekende afdelingsbudget, de bewaking hiervan en de realisatie van de begrote opbrengsten.

Om de doelstelling van Interzorg Groep ook in de toekomst te kunnen blijven realiseren is een financieel gezonde exploitatie nodig en een gezonde financiële positie.

In de jaarrekening vindt de eindverantwoording plaats van de uitkomsten van het gevoerde financiële beleid en het gerealiseerde bedrijfsresultaat.

| | Interzorg Groep (consolidatie) | PC Stichting Woonzorgcentrum Foswert | PC Stichting voor Thuiszorg | PC Stichting voor Maatschappelijk Werk | Maaltijden Noord BV |
|------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------------|--|------------------------|
| Omzet | € 14.066.273 | € 8.771.972 | € 4.291.450 | € 8.181 | € 1.851.964 |
| Resultaat | € 548.402 | € 748.044 | € -181.843 | € 9.578 | € -27.377 |
| Solvabiliteit | 70,1% | 83,2% | -517,9% | 99,1% | 80,9% |
| Liquiditeitsratio | 2,4 | 4,7 | 0,2 | 116,0 | 2,9 |
| Financieringsbehoefte | n.v.t | n.v.t | n.v.t | n.v.t | n.v.t |
| Begroot resultaat 2025 | € 604.000 | € 648.300 | € -56.000 | € - | € 11.700 |