

Interzorg Groep

Gelooft in goede zorg

Kwaliteitsbeeld 2025 / 2026



Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Inhoud

Inleiding.....	3
Introductie.....	3
Bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften	4
Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken.....	7
Het informele netwerk.....	7
Het samenwerken met andere organisaties, partijen, netwerken	7
Bouwsteen 3: het werk organiseren.....	11
Medewerkers: eigenaarschap en ambassadeurschap	11
Eigen medische dienst	11
Digitaliseren van de zorg: innovatie, technologie, software healthcare.....	11
Leiderschap en governance.....	15
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	16
Vooruitzicht 2026.....	18
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	19
Resultaten, meting, cliëntervaringen.....	19
Visie op kwaliteit	21
Tot slot.....	23

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van Interzorg Groep. Met dit document geven wij inzicht in de wijze waarop wij werken aan het behouden en verder ontwikkelen van de kwaliteit van zorg en ondersteuning voor onze bewoners en cliënten. Daarbij laten wij zien hoe wij binnen onze organisatie invulling geven aan het Generiek Kompas ‘*Samen werken aan kwaliteit van bestaan*’.

Dit kwaliteitsbeeld biedt een reflectie op het afgelopen jaar en laat zien hoe wij leren van ervaringen, resultaten en signalen uit de praktijk. Tegelijkertijd schetst het document de richting waarin wij onze zorg en organisatie verder ontwikkelen. Het uitgangspunt daarbij is steeds het bevorderen van de kwaliteit van bestaan van onze bewoners en cliënten, in nauwe samenwerking met medewerkers, naasten en netwerkpartners.

Introductie

Woonzorgcentrum Foswert

Woonzorgcentrum Foswert, onderdeel van Interzorg Groep, biedt woonruimte en zorg aan circa negentig cliënten. Foswert is gevestigd in Ferwert, aan de rand van het dorp dicht bij de zeedijk, en vormt sinds de oprichting in 1956 een vertrouwde plek voor ouderen die ondersteuning en zorg nodig hebben. De visie van Interzorg Groep is gebaseerd op christelijke waarden zoals solidariteit, aandacht en naastenliefde. Het welbevinden van de cliënt staat centraal, met respectvolle en gelijkwaardige relaties tussen bewoners en medewerkers. Bewoners beschikken over een eigen appartement en kunnen hun leven zoveel mogelijk op hun eigen manier voortzetten. Wij bieden een veilige en huiselijke omgeving waarin bewoners zich geborgen voelen en, waar mogelijk, regie houden over hun eigen leven. Zorg en ondersteuning worden geboden wanneer dat nodig is, met aandacht voor de persoonlijke wensen en mogelijkheden van iedere bewoner.

Interzorg Groep is een lerende organisatie die continu werkt aan kwaliteitsverbetering door te investeren in deskundigheid, samenwerking, innovatie en het evalueren van werkwijzen.

Het Generiek Kompas als leidraad voor kwaliteit

De zorgsector staat voor belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen, waaronder een toenemende zorgvraag en schaarste op de arbeidsmarkt. Tegelijkertijd willen mensen langer zelfstandig blijven wonen en regie houden over hun eigen leven. Deze ontwikkelingen vragen om een andere manier van organiseren en kijken naar zorg en ondersteuning. Het Generiek Kompas ‘*Samen werken aan kwaliteit van bestaan*’ biedt hiervoor een richtinggevend kader. Het kompas stimuleert organisaties om uit te gaan van wat voor cliënten en bewoners van betekenis is in hun dagelijks leven en om zorg en ondersteuning daarop af te stemmen.

De uitgangspunten van het kompas zijn vertaald in vijf samenhangende bouwstenen:

- het kennen van wensen en behoeften
- het versterken van netwerken
- het organiseren van het werk
- leren en ontwikkelen
- inzicht in kwaliteit

Deze bouwstenen vormen binnen Interzorg Groep het uitgangspunt voor het verder ontwikkelen van onze zorg en dienstverlening. In de praktijk hangen deze thema's nauw met elkaar samen en versterken zij elkaar.

Bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bij Interzorg Groep staat persoonsgerichte zorg centraal. Vanaf de eerste kennismaking tot en met het wonen en ontvangen van zorg leren wij de cliënt en diens wensen, gewoonten en behoeften goed kennen. Een cliënt meldt zich aan en dan volgt er een rondleiding door het gebouw waarbij de eerste informatie over de zorg die wij bieden gedeeld wordt met de cliënt en dienst naasten. Zij ontvangen een [informatiebrochure](#) met daarin alle informatie over het wonen in Foswert.

Zodra een client besloten heeft om bij ons te komen wonen, wordt er in overleg een opnamedatum afgesproken. Op deze dag voeren we, in lijn met de uitgangspunten van het Generiek Kompas, het 'goede gesprek'¹ met de cliënt(en) en hun naasten, zodat zorg en ondersteuning blijven aansluiten bij veranderende wensen en behoeften. Familie en mantelzorgers worden, indien gewenst door de cliënt, actief betrokken bij overleg en besluitvorming. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in het digitale zorgplan, waarbij een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV'er) het aanspreekpunt vormt voor zorg en welzijn. In de hierop dagen worden verdere wensen en mogelijkheden in beeld gebracht, eventuele risico's ingeschat en afspraken gemaakt en verder in het zorgplan uitgewerkt.

Wonen en leefomgeving

Foswert heeft in totaal 83 appartementen, waarvan vier echtparenappartementen. Cliënten beschikken over een eigen appartement waarin zij hun leven naar eigen wens kunnen inrichten. De woonomgeving ondersteunt zelfstandigheid, comfort en veilige zorgverlening. In de afgelopen jaren zijn de appartementen op afdeling De Terpen gerenoveerd. De appartementen zijn o.a. voorzien van nieuwe keukens, badkamers en vloeren. In 2026 wordt de renovatie van de appartementen op verpleegafdeling De Greidhoeke projectmatig voortgezet. Er zijn plannen om in 2026 te kijken naar de mogelijkheid om twee tijdelijke kamers te verbouwen tot een palliatieve setting, waarbij er een familiekamer wordt gecreëerd.

Toekomstbestendige woonomgeving en technologie

Binnen Foswert werken we continu aan een veilige, comfortabele en toekomst-bestendige woon- en leefomgeving voor bewoners. In 2025 en 2026 stonden en staan daarom verschillende vernieuwingsprojecten centraal die bijdragen aan kwaliteit van leven, goede zorgverlening en een gastvrije omgeving.

Een belangrijke ontwikkeling is de modernisering van de hoofd- en achterentree van Foswert. De werkzaamheden zijn eind 2025 gestart en in het voorjaar van 2026 gereed.



Impressie nieuwe hoofdentree, gereed voorjaar 2026

¹ Binnen het Generiek Kompas is het goede gesprek de open dialoog tussen cliënt, naasten en zorgprofessionals over wat voor de cliënt belangrijk is in het leven en in de zorg. Zo wordt de zorg afgestemd op de persoonlijke wensen, behoeften en waarden van de cliënt.

Daarnaast worden ook de ontvangsthuis, wachtruimte en het Grand Café vernieuwd. Met deze aanpassingen creëren we een eigentijdse, warme en gastvrije omgeving voor bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers. De vernieuwde ruimtes dragen bij aan ontmoeting, herkenbaarheid en een prettige woonomgeving, passend bij de visie op wonen en welzijn binnen het Generiek Kompas.

Een belangrijke stap in 2025 was de aanschaf en het implementeren van het domoticasysteem (Bprocare) en het digitale netwerk (InCompany). De huidige infrastructuur is vervangen om de betrouwbaarheid van het internet, televisie, telefonie en zorgalarmering te waarborgen. Deze modernisering ondersteunt zowel het comfort van bewoners als het dagelijks werk van zorgprofessionals. Een stabiel netwerk maakt het mogelijk om zorgtechnologie en domotica verder te ontwikkelen en draagt bij aan veilige alarmering, goede communicatie en efficiënte ondersteuning van zorgprocessen.



Met de invoering van het nieuwe systeem veranderen een aantal belangrijke aspecten in de dagelijkse zorg. Zo wordt er gewerkt met leefcirkels. Dit betekent dat bewoners van de PG-afdeling niet langer standaard achter gesloten deuren verblijven, maar zich op een veilige en vertrouwde manier door het huis kunnen bewegen binnen hun persoonlijke leefcirkel. Deze leefcirkel wordt afgestemd op de mogelijkheden en wensen van de individuele bewoner. Voor sommige cliënten betekent dit zelfs dat zij zelfstandig een wandeling in het dorp kunnen maken. Daarnaast is de alarmering verder geoptimaliseerd. Het systeem is betrouwbaarder ingericht, waardoor de kans op wegvallende meldingen of valse alarmen verder wordt verkleind en geminimaliseerd. Hierdoor kunnen zorgmedewerkers efficiënter werken en neemt de werkdruk af, terwijl de veiligheid van bewoners gewaarborgd blijft.

Al deze projecten worden zorgvuldig en gefaseerd uitgevoerd om de overlast voor bewoners zoveel mogelijk te beperken. Bewoners, naasten en medewerkers en cliëntenraad zijn hierbij actief geïnformeerd en betrokken. Door al deze ontwikkelingen zetten we een belangrijke stap richting een toekomstbestendig Foswert waarin wonen, welzijn, technologie en zorg optimaal op elkaar aansluiten. Heel 2026 staat in het teken van het optimaliseren van de nieuwe systemen.

Welzijn en daginvulling

Welzijn en een betekenisvolle daginvulling vormen een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van leven. Voor sommige bewoners is het lastig om zelf structuur aan de dag te geven. Dat kan komen door vergeetachtigheid of andere oorzaken. In zulke situaties is de gewone zorg en aandacht soms niet meer voldoende. Binnen Foswert worden daarom diverse activiteiten georganiseerd, zowel individueel als in groepsverband, passend bij interesses en mogelijkheden van cliënten. In ons dagactiviteitencentrum bieden we een veilige, vertrouwde plek waar bewoners van het woonzorgcentrum (die niet op de verpleegafdeling wonen) extra ondersteuning krijgen. Hier is ruimte voor rust, begeleiding en betekenisvolle daginvulling. Onze speciaal opgeleide medewerkers zorgen voor persoonlijke aandacht en passende activiteiten, afgestemd op wat iemand nog graag doet en kan. Zo zorgen we samen voor een fijne, overzichtelijke dag – met aandacht voor welzijn, structuur en gezelligheid.

Activiteiten vinden plaats op verschillende plekken binnen het huis en in de omliggende tuin. Een leuk voorbeeld is de zomercamping Foswert, die jaarlijks met veel enthousiasme wordt georganiseerd en bezocht. Het 'koken met de kok' (waarbij bewoners helpen met het samenstellen van de gezamenlijke maaltijd) is maandelijks terugkerende activiteit. Daarnaast zijn er gezamenlijke maaltijden met dorpsgenoten en creatieve activiteiten. Foswert heeft verder de

beschikking over een geestelijk verzorger, die individuele gesprekken voert met cliënten die daar de behoefte aan hebben, het religieus koffie-uurtje organiseert en door middel van kerkdiensten bijdraagt aan ontmoeting, zingeving en verbondenheid.

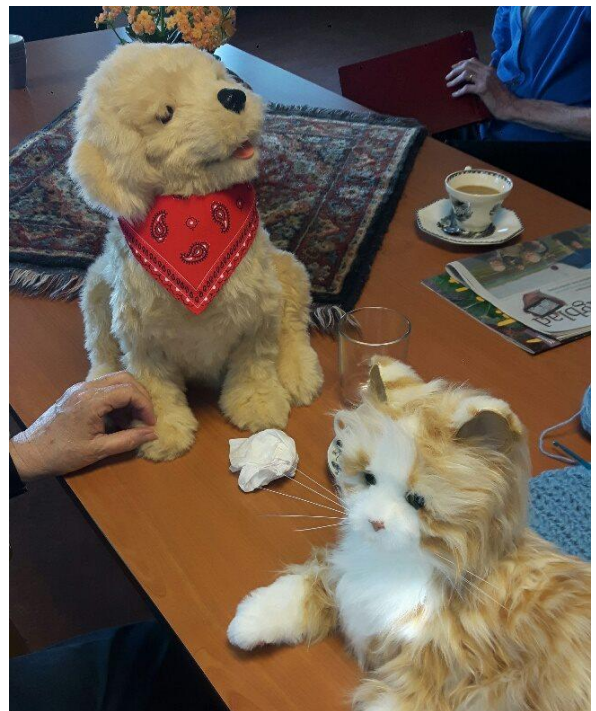
Twee keer per jaar organiseren wij een herdenkingsbijeenkomst voor overleden cliënten. Tijdens deze bijeenkomst staan wij samen met naasten stil bij hun leven, halen we herinneringen op en is er ruimte voor ontmoeting en gesprek met medewerkers.

Dagverzorging

De dagverzorging biedt ondersteuning aan thuiswonende ouderen en draagt bij aan sociale ontmoeting en structuur in de dag. In 2026 blijven we inzetten op het versterken van de bekendheid en toegankelijkheid van de dagverzorging, onder meer door samenwerking met gebiedsteams, communicatie richting de omgeving en het verkennen van combinaties met Volledig Pakket Thuis (VPT)². Hiermee willen we inspelen op de veranderende zorgvraag en bijdragen aan langer zelfstandig thuis wonen (LLT: Langer Leven Thuis, dit is ook speerpunt van gemeente NE-Fryslân).



Ingang zomercamping Foswert



'Huisdieren' op de huiskamers

² VPT (Volledig Pakket Thuis) is een leveringsvorm binnen de Wet langdurige zorg waarbij cliënten met een Wlz-indicatie alle benodigde zorg, ondersteuning en begeleiding thuis of in een geclusterde woonvorm ontvangen, in plaats van in een verpleeghuis. De zorgaanbieder levert daarbij het volledige zorgpakket, vergelijkbaar met zorg in een instelling, maar in de eigen woonomgeving van de cliënt.

Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

Het informele netwerk

Het informele netwerk speelt een belangrijke rol in het leven van bewoners en cliënten. Familieleden, vrienden en andere naasten kennen vaak als geen ander de levensgeschiedenis, wensen en gewoonten van hun naaste. Hun betrokkenheid draagt bij aan welzijn, herkenning en een gevoel van verbondenheid. Binnen Interzorg Groep zien wij naasten als belangrijke partners in de zorg en ondersteuning. In lijn met het Generiek Kompas – Samen werken aan kwaliteit van bestaan streven we naar een open en gelijkwaardige samenwerking met het informele netwerk. Door naasten te betrekken, naar hen te luisteren en ruimte te geven voor hun bijdrage, werken we samen aan een betekenisvol en zo prettig mogelijk dagelijks leven voor bewoners en cliënten.

Familieparticipatie

Het uitgangspunt van familieparticipatie is het actief betrekken van het persoonlijk netwerk van cliënten bij zorg en welzijn. Het doel is het bestaande sociale netwerk van bewoners te behouden en waar mogelijk te versterken.

Veel familieleden en mantelzorgers zijn vanuit de thuissituatie gewend om voor hun naaste te zorgen. Wanneer een bewoner in Foswert komt wonen, blijft deze betrokkenheid van grote waarde. De samenwerking tussen zorgprofessionals en naasten draagt bij aan het welzijn en de kwaliteit van leven van bewoners.



In 2025 organiseerden wij een familieparticipatiebijeenkomst voor naasten van bewoners van de verpleegafdelingen. Tijdens deze bijeenkomst is gesproken over de toenemende druk op de zorg en de betekenisvolle rol die naasten kunnen blijven vervullen in het dagelijks leven van hun naaste, bijvoorbeeld door samen activiteiten te ondernemen of te ondersteunen bij kleine praktische zaken.

Doordat mensen steeds langer thuis blijven wonen, komen bewoners vaak pas in een vergevorderd stadium van hun ziekte in het verpleeghuis wonen. Dit vraagt om een goede samenwerking tussen zorgprofessionals en het informele netwerk, zodat zorgverleners hun tijd optimaal kunnen besteden aan het bieden van liefdevolle en professionele zorg. In 2026 organiseren de afdelingen van het Woonzorgcentrum ook een familieparticipatiebijeenkomst. In onze brochure '[Zorg doen we samen](#)' vertellen we meer over familieparticipatie. Tijdens het opnamegesprek overhandigen we deze brochure aan betrokkenen.

Familiegesprek en MDO

Eenmaal per jaar (en indien nodig vaker) nodigen we familie uit om de zorg en de inzet van naasten te bespreken en verwachtingen af te stemmen tijdens een familiegesprek en een MDO. Het verschil tussen een familiegesprek en een MDO is dat tijdens het MDO meerdere disciplines betrokken zijn.

Ook zijn wij in 2026 gestart met het nabellen van cliënten of diens naasten bij uit zorg of overlijden. Dit om beter in kaart te brengen waar de zorg mogelijkwijs verbeterd kan worden. In het verleden gebeurde dit schriftelijk, maar de praktijk leerde ons dat we in lang niet alle gevallen een reactie kregen.

Het samenwerken met andere organisaties, partijen, netwerken

Goede zorg organiseren we niet alleen. Daarom zet Interzorg Groep sterk in op samenwerking met partners in de regio. In 2025 hebben we onze bestaande netwerken verder versterkt en de

samenwerking met organisaties binnen zorg, welzijn en het sociaal domein verdiept. Denk hierbij aan wijkzorg, huisartsen, welzijnsorganisaties, vrijwilligersinitiatieven en woningcorporaties.

Door kennis, ervaring en initiatieven te bundelen kunnen we beter inspelen op de behoeften van cliënten en inwoners en samen werken aan passende en toekomstbestendige ondersteuning. Samenwerking in de keten helpt om zorg toegankelijk te houden en mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten deelnemen aan het dagelijks leven.

In 2026 bouwen we hier verder op voort. We blijven bestaande samenwerkingen versterken en zoeken actief naar nieuwe verbindingen in de regio, zodat we samen kunnen blijven inspelen op de uitdagingen en kansen in de ouderenzorg.

Samenwerking WMO en Wijkverpleging

De samenwerking met de afdelingen WMO, Thuisbegeleiding en Wijkverpleging is onverminderd goed. In het afgelopen jaar is een start gemaakt met het verder vormgeven van het scheiden van wonen en zorg. In samenwerking met de wijkverpleging bieden wij binnen het woonzorgcentrum VPT aan op de afdelingen De Terpen en De Hegewier. Ook in de Thuiszorg bieden wij VPT.

In 2026 zullen wij hier verder op investeren.

Huisartsen

In 2018 heeft Interzorg Groep een in pandige huisartsenpraktijk (HAP) gerealiseerd, vanuit de gezamenlijke ambitie om te bouwen aan toekomstbestendige verpleeghuiszorg en de samenwerking tussen huisartsen en ouderenzorg te versterken. De hiermee samenhangende contractafspraken om deze samenwerking structureel vorm te geven is tot op heden helaas nog niet volledig gerealiseerd ondanks verschillende initiatieven van Interzorg Groep. Wel zijn er in 2025 stappen gezet, zo heeft de locatiemanager nu op vaste momenten overleg met de huisarts over de samenwerking.

In de afgelopen periode is daarnaast en daarom gewerkt aan het versterken van de inhoudelijke samenwerking met andere huisartsen in Noord-Friesland. Daarbij is onder andere gebruikgemaakt van de beleidsregel Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntgroepen (GZSP³). In de praktijk ervaren we hierbij nog enkele uitdagingen. Zo blijft de beschikbaarheid van de Specialist Ouderengeneeskunde een aandachtspunt en blijkt dat de mogelijkheden van de GZSP-regeling onder huisartsen nog niet altijd voldoende bekend zijn.

In de komende periode blijft Interzorg Groep inzetten op het verder vormgeven van de samenwerking met de in pandige huisartsenpraktijk en samenwerken met meer huisartsen in de regio. Daarbij ligt de focus op het vergroten van de bekendheid en benutting van de GZSP-mogelijkheden, het versterken van de samenwerking met de Specialist Ouderengeneeskunde en het gezamenlijk verkennen van werkbare vormen van medische ondersteuning binnen de intramurale zorg. Hiermee wordt verder gebouwd aan een toekomstbestendige organisatie van medische zorg voor onze bewoners.

³ De GZSP regelt specialistische medische behandeling voor thuiswonende patiënten met complexe zorgvragen, gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet.

Samenwerking met Fysio

In 2026 is een samenwerking gestart met Fysio Stiens, die een praktijkruimte huurt binnen ons gebouw. Deze samenwerking is gericht op het verder versterken en innoveren van de zorg, onder andere door afstemming met andere zorgdisciplines zoals de inpanidige huisarts en diëtist. De fysiotherapiepraktijk is toegankelijk voor verschillende doelgroepen en leeftijden. Daarnaast vindt er regelmatig overleg plaats over multidisciplinaire zorg en innovatieve projecten. Een concreet voorbeeld van deze samenwerking is het opgestarte gymnastiekuur voor bewoners van de PG-afdeling.



Triagepunt Friesland, Zorgkantoor

Wij zijn aangesloten bij het Triagepunt Friesland, het regionale coördinatiepunt voor tijdelijke ouderenzorg. Zorgverleners kunnen hier terecht voor triage, advies en het vinden van een passende tijdelijke zorgplek wanneer iemand niet meer veilig thuis kan blijven wonen. Daarnaast schuiven we aan bij de overleggen van het regionale zorgkantoor over extramurale zorg, ELV, wachtlijstbeheer, omzetplafond en indicatiegebieden.

Herstelzorg

Wij zijn aangesloten bij [Herstelzorg.frl](https://www.herstelzorg.frl), een regionaal samenwerkingsverband dat gericht is op het organiseren van passende tijdelijke zorg voor ouderen. Via dit netwerk werken zorgorganisaties, huisartsen en ziekenhuizen samen om cliënten snel op de juiste plek te krijgen, bijvoorbeeld voor eerstelijnsverblijf (ELV) of geriatrische revalidatiezorg. Het centrale triagepunt heeft inzicht in beschikbare zorgplekken en ondersteunt bij plaatsing en advies.

Projectgroep 'Anders werken in de Zorg'

Binnen Interzorg Groep zetten wij zorgtechnologie in om de zelfredzaamheid van cliënten te versterken, de kwaliteit van zorg te verbeteren en medewerkers te ondersteunen in hun werk (zie ook de alinea 'Toekomstbestendige woonomgeving en technologie' op pagina 5).

Wij nemen deel aan het samenwerkingsverband *Anders Werken in de Zorg Fryslân*, waarin we samen met collega-zorgorganisaties werken aan innovatie en de inzet van zorgtechnologie.

Binnen dit netwerk worden ervaringen gedeeld en wordt onderzoek gedaan naar de effectiviteit en arbeidsbesparing van technologische toepassingen.

De huidige focus ligt op:

- opschaling van de medicijndispenser en samenwerking in de zorgketen;
- inzet van technologie in de nacht;
- toepassing van technologie bij cliënten thuis;
- nieuwe vormen van leren met VR en serious gaming.

Samenwerking Talma Sionsberg

Per 1 januari 2026 heeft Interzorg Groep een wijkpunt geopend in ziekenhuis De Sionsberg in Dokkum. Hiermee is de eerdere locatie in Damwâld verplaatst naar een centrale plek binnen het regionale zorgnetwerk.

Door onze aanwezigheid in De Sionsberg versterken wij de samenwerking met andere zorgpartners en verkorten we de lijnen tussen ziekenhuiszorg, eerstelijnszorg en wijkverpleging. Tegelijkertijd vergroten we onze zichtbaarheid in de regio en kunnen we cliënten en bezoekers laagdrempelig informeren over het zorgaanbod van Interzorg Groep. Met dit wijkpunt dragen we bij aan goede samenwerking in de zorgketen en aan toekomstbestendige wijkverpleging.

[Interzorg Groep versterkt zichtbaarheid en rol in Sionsberg en regio Noardeast- Fryslân - RTV NOF Nieuws](#)



Bouwsteen 3: het werk organiseren

Medewerkers: eigenaarschap en ambassadeurschap

Het afgelopen jaar stond in het teken van het versterken van een veilige en prettige werkomgeving voor onze medewerkers, met aandacht voor eigenaarschap en ambassadeurschap. Binnen Interzorg Groep vinden we werkplezier, erkenning en waardering belangrijk.

In de beleidsnotitie *Sfeermeesterschap* is vastgelegd hoe wij aandacht besteden aan belangrijke momenten in het leven en de loopbaan van medewerkers, zoals in- en uitdiensttreding, diplomering, geboorte, huwelijk, dienstjubilea, pensionering, ziekte en overlijden. Ook gezamenlijke activiteiten, zoals teamuitjes, de zomerbarbecue en het kerstpakket, dragen bij aan verbinding en werkplezier binnen de organisatie.

Arbeidsmarkt en medewerkers

De krapte op de arbeidsmarkt en de werksfeer binnen teams waren in 2025 opnieuw belangrijke thema's. Er is bewust ingezet op het versterken van wederzijds vertrouwen, regelruimte en een werkomgeving waarin ruimte is voor nieuwe ideeën en werkplezier. Daarnaast wordt structureel gewerkt aan een passend personeelsbestand en capaciteitsplanning, met het oog op een financieel gezonde bedrijfsvoering.

Ook in 2026 blijft de arbeidsmarktkrapte merkbaar, onder andere door de uitstroom van pensioengerechtigde medewerkers. Het binden en boeien van collega's en een zorgvuldige personeelsplanning vragen daarom blijvende aandacht. Daarbij zetten we in op onder andere flexibele roosters, aandacht voor werkgeluk en het verminderen van administratieve lasten. Goed werkgeverschap, duurzame inzetbaarheid en een prettige werkomgeving blijven daarmee ook in de komende periode belangrijke speerpunten. Een betrokken en gemotiveerde medewerker is immers de beste ambassadeur voor Interzorg Groep.

Eigen medische dienst

Interzorg Groep beschikt over een eigen medische dienst, waarmee specialistische expertise flexibel wordt ingezet. De organisatie heeft een Specialist Ouderengeneeskunde en een psycholoog (8 uur per week) in dienst, aangevuld met behandelaren zoals ergotherapie, logopedie, diëtetiek en fysiotherapie op afroep. Voor continuïteit is een ANW-bereikbaarheidsdienst ingericht, die ook overdag inzetbaar is bij afwezigheid van de SO. Voor onze cliënten op de afdelingen Hegewier en Terpen is de in pandige huisarts de behandelaar. Daarnaast fungeren drie huisartsen als achterwacht voor onder meer visites op verpleegafdeling De Greidhoeke.

De komende jaren ligt de focus op het stabiliseren van de eigenstandige behandel functie binnen de verpleeghuiszorg, volgens de afspraken met het Zorgkantoor. De bijdrage van de in pandige huisartsenpost (HAP) aan deze behandel functie blijft daarbij een belangrijk aandachts- en ontwikkelpunt.

Digitaliseren van de zorg: innovatie, technologie, software healthcare

Binnen de ouderenzorg wordt steeds vaker gewerkt vanuit het uitgangspunt '*zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan*'. Deze ontwikkeling sluit aan bij landelijke beleidslijnen en speelt in op de groeiende zorgvraag, het toenemende personeelstekort en de wens van mensen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen.

Interzorg Groep zet verschillende digitale toepassingen in om cliënten en hun naasten te ondersteunen. Zo maken wij gebruik van Caren, een veilig online zorgnetwerk waarin cliënten,

naasten en zorgprofessionals eenvoudig informatie kunnen delen, afspraken kunnen afstemmen en contact met elkaar kunnen onderhouden.



Daarnaast kan gebruik worden gemaakt van de Compaan, een gebruiksvriendelijke tablet die speciaal is ontwikkeld voor ouderen. Hiermee kunnen cliënten onder andere beeldbellen met familie en zorgverleners, foto's en berichten ontvangen en gebruikmaken van eenvoudige spelletjes en nieuws-voorzieningen. De Compaan helpt om sociale contacten te behouden en kan waar mogelijk zorg op afstand ondersteunen.

Voor cliënten die meerdere medicijnen gebruiken, wordt de Medido ingezet. Dit is een automatische medicijndispenser die op het juiste moment een signaal geeft voor het innemen van medicatie. Wanneer er niet wordt gereageerd, ontvangt de zorg een melding. Hiermee wordt veilig medicatiegebruik ondersteund en kunnen cliënten langer zelfstandig blijven functioneren. In 2025 heeft Interzorg Groep deze digitale hulpmiddelen verder ingezet en onder de aandacht gebracht bij cliënten en hun naasten. Hiermee dragen wij bij aan het versterken van zelfredzaamheid, het ondersteunen van mantelzorgers en het toekomstbestendig organiseren van zorg. In 2026 werken we met de VR bril waarin we een leeromgeving creëren waarin een levensecht scenario wordt gesimuleerd waarbij theorie en de praktijk samenvalt en tegelijk getoetst kan worden. Belangrijk speerpunt is omgaan met dementie of agressie.

ICT

Interzorg Groep beschikt over een stabiele ICT-omgeving. Interzorg Groep heeft een eigen functioneel beheerder in dienst die wordt ondersteund door een externe Friese IT-partij. Alle informatie staat op de centrale server en er wordt gebruik gemaakt van onlinepakketten voor o.a. de cliënt- en personeelsdossiers.

In 2025 heeft Interzorg Groep verdere stappen gezet in het digitaliseren en standaardiseren van het zorgproces, met als doel het ondersteunen van persoonsgerichte en doelmatige zorg. Medewerkers werken steeds efficiënter door optimaal gebruik van het EPD (ONS Nedap), wat bijdraagt aan betere gegevensuitwisseling en tijdswinst. Het methodisch vastleggen van de vier levensdomeinen in zorgplannen zorgt daarbij voor een eenduidige en navolgbare werkwijze, die de kwaliteit en continuïteit van zorg versterkt.

De inzet van de applicatie ZorgDomein ondersteunt de samenwerking in de zorgketen. Verwijzingen van en naar externe professionals, zoals huisartsen en medisch specialisten, verlopen veilig en efficiënt, waarbij cliëntinformatie direct beschikbaar is in het dossier. In 2026 worden de mogelijkheden van ZorgDomein volledig benut, waardoor aanmeldingen en gegevensuitwisseling sneller en vollediger verlopen. Dit draagt bij aan tijdige inzet van passende zorg en een soepele doorstroom van cliënten.

Elektronische toedienregistratie (ETDR)

In het Woonzorgcentrum en in de Thuiszorg werken we naar volle tevredenheid met ETDR.

Zorgtechnologie en veiligheid

Binnen Interzorg Groep zetten we zorgtechnologie steeds vaker in ter ondersteuning van medewerkers en ter bevordering van de veiligheid en kwaliteit van zorg. Daarbij zoeken we continu naar oplossingen die het werk efficiënter maken en bijdragen aan het welzijn van cliënten.

Voor cliënten die een verhoogd risico op vallen hebben, is er een WOLK airbag beschikbaar. Dit is een innovatieve heupairbag die ouderen beschermt bij een val en zo het risico op een heupfractuur bij een val te verkleinen. Het systeem wordt als een comfortabele band om de taille gedragen en bevat sensoren die een val detecteren. Zodra een val wordt herkend, blaast de airbag zich in fracties van een seconde op rond de heupen om de impact te dempen en zo het risico op een heupfractuur te verkleinen. Na activatie kan de airbag eenvoudig worden vervangen en het systeem opnieuw worden gebruikt. In 2025 is hier van geen gebruik gemaakt. In maart 2026 is er een evaluatie geweest met een vertegenwoordiger van WOLK. Tijdens dit overleg zijn onder andere verbeterpunten van het product besproken.

Ook wordt technologie ingezet om contact met naasten te ondersteunen. De Compaan-tablet maakt beeldbellen met familie mogelijk en sluit goed aan bij onze visie op familieparticipatie. Zie hiervoor ook bouwsteen 2. In 2026 worden de mogelijkheden van deze tablet opnieuw onder de aandacht gebracht bij familieleden.

Om medewerkers goed toe te rusten op het gebruik van zorgtechnologie neemt Interzorg Groep deel aan de regionale werkgroep Zorgtechnologie. Vanuit deze werkgroep wordt scholing ontwikkeld waarin medewerkers kennismaken met beschikbare technologische hulpmiddelen en leren hoe deze op de werkvloer toegepast kunnen worden. Ook wordt binnen de thuiszorg gewerkt met spraak gestuurde rapportage, gekoppeld aan het elektronisch cliëntendossier ONS. Deze manier van rapporteren, die in 2024 is ingevoerd, maakt het mogelijk om sneller en efficiënter te rapporteren en vermindert de administratieve belasting. In 2026 wordt deze werkwijze verder uitgerold.

Daarnaast blijft medicatieveiligheid een belangrijk aandachtspunt. Op de afdelingen Hegewier en De Terpen wordt gewerkt met elektronische toedienregistratie (ETDR), waardoor medicatie digitaal wordt afgetekend en medicatieoverzichten altijd actueel zijn. Op verpleegafdeling De Greidhoeke wordt gebruikgemaakt van het elektronische voorschrijfsysteem FarmedRX, dat inmiddels gekoppeld is aan het elektronisch cliëntendossier. Ook zijn op de afdelingen De Terpen en Hegewier medicijnkarren in gebruik genomen, wat bijdraagt aan een efficiëntere en veiligere medicatieroutine.

Het aantal medicatie-incidenten laat in de loop van 2025 een stabiel beeld zien. In Q2 en Q3 bleef het aantal meldingen nagenoeg gelijk, met een lichte stijging van 37 naar 40 meldingen. Deze stabilisatie zet zich door richting Q4, zonder opvallende uitschieters.

De meeste meldingen hebben betrekking op het niet innemen of niet aanreiken van medicatie. Binnen het woonzorgcentrum gaat het in ongeveer 30% van de meldingen om cliënten die medicatie niet innemen, bijvoorbeeld door vergeetachtigheid, het laten vallen van medicatie of gezondheid gerelateerde oorzaken. Daarnaast heeft ongeveer 20% van de meldingen betrekking op het proces rondom het aanreiken van medicatie door medewerkers, zoals het niet klaarleggen, niet aanreiken of het vergeten af te tekenen, soms mede onder invloed van werkdruk of onduidelijke overdracht.

Binnen de thuiszorg betreft het merendeel van de meldingen cliënten die hun medicatie vergeten in te nemen. Dit hangt samen met de mate van zelfredzaamheid van cliënten en de verantwoordelijkheid die zij, eventueel met ondersteuning, zelf houden voor hun medicatie-inname. De resultaten en verbeteracties worden besproken in de teamoverleggen.

Op het gebied van infectiepreventie werkt Interzorg Groep samen met de GGD, die vanuit de coronaperiode betrokken is gebleven als vraagbaak. Daarnaast beschikken we over intern geschoolde medewerkers die collega's kunnen adviseren over hygiëne en infectiepreventie.

De Wet zorg en dwang (Wzd), die sinds 2020 van kracht is, is binnen Interzorg Groep volledig geïmplementeerd. We beschikken over een gekwalificeerde Wzd-functionaris die het Wzd-overleg voorziet. In 2025 is er twee keer een Wzd-overleg geweest. Hierbij zijn, naast de Wzd-functionaris, de locatiemanager, de Specialist Ouderengeneeskunde, de coördinerend verpleegkundigen en de coördinerend wijkverpleegkundigen aanwezig. Besproken wordt o.a. het beleid en de uitvoering, als wel specifieke casuïstiek.

Alle ingezette Wzd-maatregelen worden vastgelegd, gemotiveerd en geëvalueerd in het cliëntdossier volgens het geldende stappenplan en besproken tijdens doktersrondes en de voornoemde Wzd-overleggen.

VAR en PAR

Interzorg Groep werkt met een VAR (Verpleegkundige Advies Raad). Hieraan nemen de coördinerend verpleegkundigen, de verpleegkundig specialist, de specialist ouderengeneeskunde, de locatiemanager en de kwaliteitsfunctionaris deel. Ze hebben twee keer per jaar overleg met elkaar. Het doel is de medische zorg te waarborgen en waar dit kan te verbeteren. De notulen hiervan worden gedeeld met de directeur/bestuurder. De locatiemanager kan eventuele punten vanuit de VAR indienen bij het managementteam.

Leiderschap en governance

Raad van Toezicht en directeur-bestuurder

Interzorg Groep handelt volgens de Zorgbrede Governancecode. De directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht onderschrijven en hanteren de uitgangspunten uit deze code. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en uitvoering van het beleid en legt hierover verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Samen bepalen zij de strategische koers van de organisatie. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het functioneren van de organisatie, de realisatie van doelstellingen en de naleving van wet- en regelgeving, en fungeert daarnaast als klankbord voor de bestuurder. Bij de samenstelling van de Raad van Toezicht wordt gestreefd naar een goede balans in deskundigheid, bestuurlijke ervaring en regionale betrokkenheid. Eind 2025 bestond de Raad uit twee leden; een vacature is in 2026 ingevuld.

Governancecode Zorg

1.	Goede zorg
2.	Waarden en normen
3.	Invloed belanghebbenden
4.	Inrichting governance
5.	Goed bestuur
6.	Verantwoord toezicht
7.	Continue ontwikkeling

Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de belangen van bewoners en cliënten van Interzorg Woonzorgcentrum en de Thuiszorg. Meer informatie leest u in [deze](#) flyer. De cliëntenraad komt maandelijks bij elkaar en spreekt dan o.a. met afgevaardigden van het management en de directeur-bestuurder. Verder bespreken ze lopende zaken en zaken die 'hen ter ore komen'. Een uitdaging voor de Cliëntenraad blijft het contact met de achterban. Ze zijn regelmatig aanwezig 'in het huis', bij activiteiten met bewoners en proberen zo het contact te leggen. Uit deze contacten komt stevast naar voren dat cliënten en familieleden de zorg en het activiteitenaanbod als zeer goed ervaren en hier heel erg tevreden over zijn. Als er kritische punten naar voren kwamen, dan werden deze teruggelegd bij de verantwoordelijk leidinggevende. De Cliëntenraad werkt met een jaarplanning en brengt één keer per jaar een jaarverslag uit.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Lerende organisatie

Interzorg Groep wil een lerende organisatie zijn voor medewerkers door te investeren in kennis en deskundigheid, communicatie en samenwerking, multidisciplinair, binnen de organisatie en in externe netwerken.

Het jaar 2025 stond in het teken van sturen op een veilige en professionele (bevoegd én bekwaam) werkomgeving waarbij eigenaarschap en ambassadeurschap speerpunten zijn. We hebben structureel gewerkt aan een duurzaam personeelsbeleid (FNDF: Fit Naar de Finish) en (volgens de jaarlijks door het MT vastgestelde ziekteverzuimdoelstelling) in ons arbo- en verzuimbeleid naar duurzame inzetbaarheid. Uitgangspunt bij de uitvoering van het verzuimbeleid bij Interzorg groep is 'eigen regie' van de verantwoordelijke leidinggevenden op het beïnvloedbare verzuim. Ook hebben we kritisch gekeken naar de wijze waarop we werken in relatie tot een passend personeelsbestand (capaciteitsplanning)

Duurzame inzetbaarheid medewerkers Interzorg Groep:

Interzorg Groep vindt het belangrijk dat medewerkers met plezier werken, fit, veerkrachtig en duurzaam inzetbaar zijn en voldoening en energie halen uit hun werk.

We hebben ingezet in op goed werkgeverschap met inhoudelijk bijdragen aan de gezondheid en het welzijn.

We hebben een aantal medewerkers opgeleid tot ergo-coaches, die een belangrijke rol vervullen in het bevorderen van veilig en verantwoord werken op de afdelingen. Vier keer per jaar komen zij samen met de locatiemanager en opleidingscoördinator om ervaringen te delen, knelpunten te bespreken en elkaar van advies te voorzien. De ergo-coaches vertalen deze inzichten naar de praktijk en brengen actief input in tijdens teamoverleggen.

Als aanspreekpunt op de werkvloer signaleren zij tijdig vraagstukken rondom hulpmiddelen en til- en transfertechnieken. Waar nodig schakelen zij de ergotherapeut in voor aanvullende expertise. Hiermee dragen zij bij aan continue verbetering van de zorgpraktijk en de deskundigheid van medewerkers.

Ook de secundaire arbeidsvoorwaarden zoals het FiscFree^R pakket en balansbudget passen bij goed werkgeverschap.

In FiscFree^R kunnen medewerkers van Interzorg Groep fiscaal voordelig producten aanschaffen. Dit kan door middel van de ruimte die de werkkostenregeling biedt. Bijvoorbeeld een nieuwe fiets, een bijdrage in sportschoolabonnement, een nieuwe computer, mobiele telefoon of tablet. Iedereen met een arbeidsovereenkomst bij Interzorg Groep komt in aanmerking voor deelname. Het Balansbudget biedt onze medewerkers de mogelijkheid om tijd te sparen voor langdurig verlof, bijvoorbeeld tussentijds of aan het einde van de loopbaan, ter ondersteuning van de werk-privébalans. Er kan gespaard worden met bovenwettelijke verlofuren en (een deel van) extra gewerkte uren, tot maximaal 100 keer de wekelijkse contracturen. Bij uitdiensttreding wordt het saldo uitbetaald. Opname van verlof gebeurt volgens cao-afspraken en wordt in principe toegekend, tenzij zwaarwegende organisatiebelangen dit verhinderen.

Scholing medewerkers

Interzorg Groep wil dat meer medewerkers de nodige kennis hebben om het werk professioneel uit te kunnen voeren. Jaarlijks organiseert Interzorg Groep diverse scholingen aan de hand van het Opleidingsplan. Het Opleidingsplan sluit aan bij het meerjarig strategisch opleidingsbeleid van Interzorg Groep en heeft als doel medewerkers optimaal toe te rusten om nu en in de toekomst kwalitatieve en verantwoorde zorg te kunnen blijven bieden. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn het versterken van professionele zorg, duurzame inzetbaarheid van medewerkers, het stimuleren van zelfregie van cliënten en het vergroten van betrokkenheid en eigenaarschap van

medewerkers. Het plan komt tot stand met input uit de organisatie en richt zich op het behouden van bevoegde en bekwame medewerkers, het bieden van ontwikkel- en doorstroommogelijkheden en het inspelen op toekomstige zorgontwikkelingen, zoals palliatieve zorg. De nadruk ligt op interne ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden voor medewerkers, aangevuld met gerichte scholing en themabijeenkomsten. In 2026 wordt daarnaast op beperkte schaal weer gestart met de instroom van nieuwe BBL-deelnemers. Ook werken er stagiaires van verschillende zorgopleidingen op de afdelingen.

Met dit opleidingsplan blijft Interzorg Groep investeren in vakbekwame, betrokken medewerkers en in toekomstbestendige zorgverlening.

In 2025 heeft Interzorg Groep gekozen voor een nieuw LMS (Leer Management Systeem), Expert College, een moderne leeromgeving die nog beter aansluit bij onze organisatie en de ontwikkelingen in de zorg. Medewerkers krijgen in deze leeromgeving toegang tot speciaal voor hen geselecteerde leermodules. De leidinggevende bepalen jaarlijks welke e-learningen gemaakt moeten worden. Met behulp van de e-learningen en toetsen worden praktijktoetsen afgenomen bij de medewerkers. Hiervoor is een groep verpleegkundigen opgeleid tot trainer/toetsers. Zij zorgen ervoor dat medewerkers zich door middel van een carousel bevoegd en bekwaam kunnen houden.

Lerende netwerken

Ook in 2025 nam Interzorg Groep deel aan een lerend netwerk, samen met Zorgcentrum Het Bildt, Leppehiem en Hof en Hiem. Er was regelmatig contact over diverse onderwerpen, zoals kwaliteit en personeel. In een breder overleg is er contact met kwaliteitsfunctionarissen uit heel Noord-Nederland.

Wijkverpleging

Medewerkers zijn bewust bevoegd en bekwaam voor alle uit te voeren handelingen binnen de wijkverpleging. Medewerkers maken de e-learningen in Expert College. Medewerkers krijgen daar waar nodig praktijk toetsen en oefenmomenten worden gefaciliteerd. Voor het komende jaar staan er weer een aantal maatregelen op het programma. De invoering van diensten is inmiddels gestart en hopen we in 2026 jaar verder uit te breiden. Het spraakgestuurd rapporteren loopt inmiddels ook en is succesvol.



Om het werk aantrekkelijk te houden en medewerkers hun werk privé balans te bevorderen gaan we sneller op en afschalen met het aantal routes. Hierdoor blijven de routes van een goede lengte en tijdsduur wat vaak terugkomen om aan je contracturen te komen verminderd. Hierdoor hebben we ook afscheid kunnen nemen van een aantal uitzendkrachten wat financieel beter uitpakt. Om meer cliënten te werven blijven netwerkgesprekken noodzakelijk en zijn we actief in het benaderen van de bronnen.

Per 1 januari 2026 heeft Interzorg Groep een wijkpunt geopend in ziekenhuis De Sionsberg in Dokkum. Hiermee is de eerdere locatie in Damwâld verplaatst naar een centrale plek binnen het regionale zorgnetwerk.

Door onze aanwezigheid in De Sionsberg versterken wij de samenwerking met andere zorgpartners en verkorten we de lijnen tussen ziekenhuiszorg, eerstelijnszorg en wijkverpleging. Tegelijkertijd vergroten we onze zichtbaarheid in de regio en kunnen we cliënten en bezoekers laagdrempelig informeren over het zorgaanbod van Interzorg Groep. Met dit wijkpunt dragen we bij aan goede samenwerking in de zorgketen en aan toekomstbestendige wijkverpleging.

Vanuit kostenoverwegingen zijn in 2025 de teams samengevoegd tot één team. Hierdoor kunnen we beter gebruik maken van de jaarurensystematiek en de werklast beter spreiden over het personeel. Daarnaast wordt voortdurend gekeken naar het efficiënt en effectief inzetten van personeel.

Binnen Interzorg Groep krijgt het thema zingeving in 2026 concreet vorm door een samenwerkingsproject met kerken in de regio en de wijkverpleging. Dit initiatief sluit aan bij de bredere beweging “*van Zorg naar Gewoon Leven*”, waarin het gewone leven en het omzien naar elkaar centraal staan. Vanuit de overtuiging dat zingeving bijdraagt aan kwaliteit van bestaan, worden lokale geloofsgemeenschappen betrokken bij het signaleren en bespreekbaar maken van maatschappelijke en persoonlijke vraagstukken. In dat kader organiseert Interzorg Groep in 2026 een gezamenlijke lezing voor aangesloten kerken, met aandacht voor thema’s als armoede, eenzaamheid, financieel misbruik bij ouderen en alcoholgebruik. Hiermee draagt Interzorg bij aan het versterken van zorgzame gemeenschappen, het vergroten van zelfredzaamheid en het tijdig herkennen van signalen, zodat formele en informele zorg elkaar aanvullen en bijdraagt aan een efficiënte inzet van de beschikbare zorg.

Vooruitzicht 2026

In 2026 blijven we met een duurzaam personeelsbeleid werken aan een passend en toekomstbestendig personeelsbestand. Daarbij richten we ons op het beheersen van het ziekteverzuim en op gerichte werving van medewerkers, ondersteund door gerichte marketing en aandacht en acties gericht op het aantrekken van nieuwe cliënten. Binnen onze lerende organisatie blijven we inzetten op het binden en boeien van medewerkers. Door scholing, kennisdeling en het benutten van expertise binnen verschillende vakgebieden stimuleren we professionele ontwikkeling en eigenaarschap.

Medewerkers werken vanuit het scholingsplan aan hun bekwaamheden en nemen, samen met hun leidinggevende, regie op hun verdere ontwikkeling. Daarnaast blijft aandacht voor werkplezier, balans en duurzame inzetbaarheid een belangrijk speerpunt. Een betrokken en gemotiveerde medewerker is immers van grote waarde voor de kwaliteit van zorg en een belangrijke ambassadeur voor Interzorg Groep. Dit alles draagt bij aan een stabiele zorgorganisatie met een financieel gezonde bedrijfsvoering.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Resultaten, meting, cliëntervaringen

MTO

In 2025 is er weer een MTO gehouden. We maken hierbij gebruik van Zorgfocuz. Het MTO werd naar alle medewerkers van Interzorg Groep gestuurd.

De resultaten van het (MTO) zijn met de medewerkers gedeeld en bieden waardevolle inzichten voor verdere ontwikkeling. De belangrijkste aandachtspunten die hieruit naar voren kwamen zijn interne communicatie en het geven en ontvangen van feedback. In de komende periode wordt gewerkt aan het verbeteren van de communicatie, onder andere door belangrijke informatie en wijzigingen via het medewerkersportaal duidelijker en tijdiger te delen. Daarnaast blijft er aandacht voor het versterken van een open feedbackcultuur binnen teams, waarin collega's elkaar op een positieve en constructieve manier kunnen aanspreken en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor afspraken.

Voor 2026 staat ook de vernieuwing van het functiehuis op de agenda. Hierbij worden functies geactualiseerd en waar nodig opnieuw beschreven, waarbij medewerkers en leidinggevenden worden betrokken om aansluiting te houden bij de praktijk en toekomstige ontwikkelingen binnen de organisatie.



Clientervaring meten: nazorgmeting en evaluatie uit zorg

Als cliënten uit zorg gaan, of overlijden, ontvangen cliënten of hun nabestaanden een evaluatieformulier waarin enkele vragen worden gesteld zoals wat ging goed, wat kan beter en een aanbevelingsvraag. Daarnaast wordt bijgehouden waarom cliënten uit zorg gaan en hoe lang de cliënt in zorg is geweest. In 2026 zijn we gestart met het nabellen van cliënten of diens nabestaanden bij uit zorg of overlijden. Dit om beter in kaart te brengen waar de zorg mogelijk verbeterd kan worden.

CTO 2025 Woonzorgcentrum en Wijkverpleging

Voor zorginstellingen is het belangrijk om te weten wat cliënten en hun naasten vinden van de zorg die zij krijgen. In 2025 heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder cliënten van het Woonzorgcentrum en de Wijkverpleging. Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten en hun naasten met de wijkverpleging en woonzorg. Het gaat hierbij om verpleging en persoonlijke verzorging die mensen in de eigen omgeving krijgen of (tijdelijke) zorg die mensen ontvangen op een zorglocatie van Interzorg Groep. Interzorg Groep heeft onafhankelijk onderzoeksbureau Zorgfocuz gevraagd om de het onderzoek uit te voeren. Met de resultaten van dit onderzoek kan Interzorg Groep de dienstverlening, waar nodig, verbeteren. Ook voldoet Interzorg Groep hiermee aan haar verplichting dit onderzoek uit te voeren. De doelgroep van dit onderzoek bestond uit alle mensen met een zorgvraag die zorg of ondersteuning ontvangen vanuit de wijkverpleging en Wlz-verzorging en verpleging. Het ging dus om cliënten en/of hun naasten die thuis zorg ontvangen of (tijdelijk) op een woonlocatie van Interzorg Groep. Als dataverzamelmethode hebben wij ervoor gekozen voor een schriftelijke

verzending. In totaal zijn 178 cliënten uitgenodigd voor het onderzoek. Cliënten werd gevraagd om de meegestuurde vragenlijst schriftelijk dan wel online in te vullen. In totaal hebben 45 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Het totale responspercentage is daarmee 25,3% ($45/178 \cdot 100\%$).

Rapportage

In het online dashboard zijn de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek 2025 geanonimiseerd weergegeven met grafieken. Deelnemers hadden (tenzij anders aangegeven) de mogelijkheid om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren. Het rapportcijfer 1 betekende 'Nee, helemaal niet' en het rapportcijfer 10 betekende 'Ja, helemaal wel'. De aanbevelingsvraag is op een 0 tot 10 schaal uitgevraagd. Het rapportcijfer 0 betekende 'Zeker niet aanbevelen' en 10 betekende 'Zeker wel aanbevelen'. In het Dashboard kan gefilterd worden op doelgroep.

Waardering en conclusie cliëntervaring WoonZorgCentrum

Respondenten gaven Interzorg Groep een prachtige voldoende: 8,3.

Bij het onderdeel 'wat kan beter' kwamen de volgende opmerkingen naar voren:

“ Meer omkijken naar bewoner en zorgplan allemaal naleven. Op een lijn zitten met elkaar zou fijn zijn. Wanneer familie iets aanklaagt, niet gelijk in verdediging, maar ga in overleg of verwijst naar 'elo'.

- Het onderhoud (schoonmaken) van de eigen kamer kan beter.
- Het is goed zo.
- Wat fout is kan beter.
- Zo nu en dan de puntjes op de i qua persoonlijke verzorging. Aandacht voor incontinentie(materiaal).
- De planning.
- De planning die vaak veranderd wordt waardoor ik steeds op verschillende tijden zorg krijg (s' morgens).
- Op het moment gaat het goed, kan altijd beter dacht ik.
- Contact en verbinding met management.
- Dat de thuishulp wat vroeger komt.
- Niets
- We verwachten dat de directeur meer zichtbaar is. Er is geen contact met de bewoners en de directeur.”

Bij het onderdeel 'Wat gaat goed' kwamen de volgende opmerkingen naar voren:

- “- De meeste verplegers verzorgen liefdevol.
- Het is hier nog niet zo lang maar is nu tevreden over de zorg en vriendelijkheid.
- De dagelijkse zorg gaat goed. De persoonlijke, hygiënische zorg kan nog iets beter.
- Sfeer is goed. Zorgzaam en liefdevol.
- De verzorging is goed.
- Alles is naar wens.
- Wat fijn dat er iedere zondag een kerkdienst of religieus koffie uurtje wordt georganiseerd. Ook veel activiteiten waar iedereen welkom is. Familie wordt daarbij van harte uitgenodigd en betrokken. Er is een warme sfeer met fijn personeel!
- Mevrouw is geheel tevreden.
- De zorg, personeel verzorgenden zijn fatsoenlijk, vriendelijk en meelevend.
- Volgens mij gaat alles naar wens, ik ben heel tevreden.

- Mem is blij met de thuiszorg voor hun luisterend oor.
- Alles.
- Algemeen gaat alles goed.
- Ben tevreden.
- De zorg aan huis gaat heel goed!
- Ze kan nu op bed en uit bed komen.
- Wij zijn zeer tevreden.
- Ik ben tevreden met de zorg. Dankzij jullie en de kinderen kan ik hier nog zelfstandig werken.
- Alles.
- De rapportage over Dhr zijn situatie is de laatste tijd iets verbeterd.
- De verzorging en hulp bij het douchen.”



De uitkomsten van het CTO worden door de leidinggevenden besproken in het overleg met de medewerkers. Actiepunten worden opgepakt en gemonitord.

Waarderingen op Zorgkaart Nederland

Op [Zorgkaartnederland.nl](https://zorgkaartnederland.nl) konden cliënten uit de wijkverpleging, bewoners van het Woonzorgcentrum en hun naasten hun waardering kenbaar maken. Vanaf september 2025 is het voor cliënten niet meer mogelijk om hun waardering kenbaar te maken via dit platform. Zorgkaart Nederland heeft hiervoor gekozen omdat zij een eigentijds platform willen zijn met actuele inhoud voor hun patiënten.

Voor het Woonzorgcentrum is daarom in 2025 geen waardering meer achtergelaten. Voor de Wijkverpleging is in 2025 nog 1 waardering geplaatst. Het gemiddelde cijfer over de afgelopen jaren is een 8,5.

Visie op kwaliteit

KMS

In 2026 wordt verder gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuw KMS-systeem. Waar nu alle documenten en protocollen opgeslagen staan op een centrale schijf, die toegankelijk is via een intern platform, wordt gewerkt aan een nieuw en modern sharepointsysteem, wat overal toegankelijk is voor alle medewerkers.

Van HKZ naar Generiek Kompas

Per juli 2024 is het Generiek Kompas ‘**Samen werken aan kwaliteit van bestaan**’ het nieuwe landelijke kwaliteitskader. Het vervangt de oude kwaliteitskaders voor o.a. verpleeghuiszorg en wijkzorg. Het kompas beschrijft een integrale visie op kwaliteit van bestaan, over levensfasen heen, en onafhankelijk van zorgwetten. De overgang van HKZ naar het Generiek Kompas markeert een verschuiving van systeemgerichte kwaliteitsborging naar inhoud en beleving van zorg. Waar HKZ vooral gericht was op procedures, audits en aantoonbaarheid, staat in het Generiek Kompas de kwaliteit van leven en persoonsgerichte zorg centraal, met het “goede gesprek” als basis. De nadruk ligt op continu leren, reflectie en professionele ruimte, in plaats van controleren en afvinken. Daarbij wordt de samenwerking met cliënten, naasten en ketenpartners versterkt. Kortom: de beweging is van kwaliteit aantonen naar kwaliteit ervaren en continu verbeteren.

Persoonsgerichte zorg door deskundige medewerkers

Binnen Interzorg Groep staat persoonsgerichte zorg centraal. Kwaliteit van zorg betekent voor ons dat cliënten zich gezien en gehoord voelen en zoveel mogelijk hun leven kunnen blijven vormgeven op een manier die bij hen past. De wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt vormen daarbij het uitgangspunt. Onze zorgvisie en christelijke identiteit geven richting aan het

handelen van medewerkers en vrijwilligers en aan de wijze waarop beleid, procedures en werkwijzen worden ingericht.

Medewerkers werken samen met cliënten en hun naasten op basis van gelijkwaardigheid. In het gesprek met de cliënt wordt afgestemd welke ondersteuning nodig is op het gebied van wonen, zorg en welzijn, waarbij het zelfbeschikkingsrecht en de eigen regie van de cliënt zoveel mogelijk worden behouden. Uit cliëntwaarderingen blijkt dat cliënten in het algemeen erg tevreden zijn over de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Het leveren van goede zorg vraagt om deskundige en betrokken medewerkers. Interzorg Groep stimuleert een professionele en lerende werkomgeving waarin medewerkers verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit van zorg en met elkaar samenwerken om de continuïteit en veiligheid van zorg te waarborgen. Daarbij staan klantgerichtheid, betrouwbaarheid en het nakomen van afspraken centraal.

Om kwaliteit blijvend te waarborgen werkt Interzorg Groep met een kwaliteitssysteem waarin processen, afspraken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd. Door structureel in gesprek te blijven met cliënten, medewerkers en andere betrokkenen blijven we inspelen op veranderende wensen en behoeften en werken we continu aan verbetering van de zorg.

Tot slot

Met dit kwaliteitsbeeld laten wij zien hoe Interzorg Groep in 2025 heeft gewerkt aan het versterken van de kwaliteit van zorg, wonen en welzijn voor onze bewoners en cliënten. De vijf bouwstenen uit het Generiek Kompas vormen daarbij de leidraad voor ons handelen. Door goed te luisteren naar de wensen en behoeften van cliënten, samen te werken met naasten en netwerkpartners, het werk goed te organiseren, te investeren in leren en ontwikkelen en voortdurend inzicht te houden in de kwaliteit van zorg, blijven wij bouwen aan een toekomstbestendige organisatie.

Tegelijkertijd realiseren wij ons dat kwaliteit nooit 'af' is. Door continu te reflecteren op ons handelen, open te staan voor feedback en samen te blijven leren, werken wij iedere dag verder aan wat voor onze cliënten het belangrijkste is: een betekenisvol leven, met passende zorg en ondersteuning in een vertrouwde omgeving.

Ferwert, maart 2026