

KWALITEITSBEELD

SAMENWERKEN,
INTERN EN
EXTERN

"WE ZIEN DAT MENSEN
DIE HIER WONEN
GELUKKIG ZIJN"

-Centrale Cliëntenraad
Noorderzorg

"Samen met de cliënt, zijn of haar familie en naaste
zorgen we vanuit positieve gezondheid voor mooie
momenten, iedere dag weer".

**SAMEN
ZORGEN
VOOR
MOOIE
MOMENTEN**

hoe doen we dat?



Verspreiden accountants
en belastingadviseurs B.V.
d.d.



VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Inhoud

Voorwoord bestuurder	39
Samenvatting	40
Terugblik 2024	42
Vooruitblik 2025	43
Kwaliteit onder de loep	44
Samen zorgen voor mooie momenten	48
Samenwerken voor mooie momenten	58
Samen organiseren en bouwen aan mooie momenten	61
Samen groeien naar mooie momenten	70

Beste bewoners, cliënten, familie en naasten, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen van Noorderzorg

Met trots en dankbaarheid presenteer ik u het Kwaliteitsbeeld 2024. Dit document geeft een rijk en eerlijk beeld van hoe wij bij Noorderzorg dagelijks samen werken aan de kwaliteit van zorg en welzijn. Onze missie is helder: Samen met de cliënt, zijn of haar familie en naasten zorgen voor mooie momenten, iedere dag weer. Dat is de kern van ons werk, de essentie van wie wij zijn.

Het afgelopen jaar stond in het teken van samenwerking, vernieuwing en groei. We hebben samen met onze cliënten, medewerkers en partners stappen gezet om de zorg toekomstbestendig, warm en persoonsgericht te maken. Innovaties zoals zorgtechnologie, de implementatie van de GRIP-methodiek en de doorontwikkeling van het zorgleefplan hebben laten zien hoe we inspelen op de behoeften van onze cliënten en bewoners. Tegelijkertijd hebben we waardevolle initiatieven afgerond, zoals het project Waardigheid en Trots op Locatie, waarmee we het methodisch werken hebben versterkt en de samenwerking binnen teams hebben verdiept.

Ook buiten onze organisatie hebben we de banden met partners in de regio verder versterkt. Van nauwere samenwerking met huisartsen in de palliatieve zorg tot de ontwikkeling van het Boegkwartier en het Zorgkompas – stuk voor stuk initiatieven die bijdragen aan een betere verbinding tussen zorg, welzijn en wonen.

Werken aan kwaliteit is nooit af. De uitdagingen in de zorg zijn groot en vragen om veerkracht, creativiteit en samenwerking. Daarom blijven we ons in 2025 richten op duurzame inzetbaarheid van medewerkers, het verder verbeteren van onze zorg- en dienstverlening en het anders organiseren van de zorg, samen met de cliënten en zijn of haar naasten, met de ondersteuning die zij nodig hebben.



Dit alles is alleen mogelijk dankzij de inzet, betrokkenheid en passie van iedereen die deel uitmaakt van Noorderzorg: van onze medewerkers en vrijwilligers tot familieleden en mantelzorgers. Samen maken we het verschil.

Dank aan iedereen die hieraan heeft bijgedragen. Ik hoop dat u dit Kwaliteitsbeeld met net zoveel trots zult lezen als waarmee wij het hebben samengesteld.

Alexandra Tuin

Bestuurder Noorderzorg



Samenvatting

Missie

Samen met de cliënt, zijn of haar familie en naasten zorgen vanuit positieve gezondheid voor mooie momenten, iedere dag weer.

Visie

Altijd thuis, midden in de samenleving
Kwaliteit van leven in een warme omgeving
Oog, oor en hart voor de mens

Kernwaarden

Samen - met onze cliënt, familie, naasten en medewerkers staan we voor goede zorg en liefst dichtbij. Daar werken we allemaal aan mee. We zoeken bewust de samenwerking op en maken gebruik van elkaars kennis en talenten. Wat we willen, is één aanpak in samenhang met elkaar.

Zorgen - maximaal persoonsgerichte passende zorg, waarbij de cliënt centraal staat en zelf grote inbreng heeft. We kijken naar het dagelijks leven. Hoe zijn de sociale omstandigheden, wat kan de cliënt zelf en wat zijn de wensen en behoeften van de cliënt? Ook hebben we oog voor de mensen om ons heen. We helpen elkaar en zijn er alert op dat we met elkaar balans houden in ons werk en ons privéleven.

Mooie momenten - deze maken het leven waardevol. Dit kans groots, maar ook klein en eenvoudig zijn. Mooie momenten geven kleur aan het leven en betekenen veel voor onze cliënt. We doen ons best om de cliënt en elkaar elke dag weer mooie momenten te geven.

Motto: altijd thuis!

Noorderzorg, een plek waar ieder zich thuis voelt, in het eigen gebied en te midden van de samenleving. Dat geldt voor cliënten, naasten, medewerkers en omwonenden. Waar oor, oog en hart is voor de medemens. Een warme omgeving waar 'samen zorgen voor mooie momenten' op zijn plek valt.

Aantal unieke cliënten 31-12-2024
(alle financieringsstromen)

316

ZZP-verdeling per regio (peildatum 31-12-2024)

	Hogeland	Delfzijl
VPT 4VV (excl.BH incl.DB)	1	1
VPT 5VV (excl.BH incl.DB)		1
VPT 6VV (excl. BH incl. DB)	4	1
ZZP 10VV (incl. BH incl. DB)		1
ZZP 3VV (excl.BH incl.DB)		2
ZZP 4VV (excl.BH incl.DB)	5	15
ZZP 5VV (excl.BH incl.DB)	16	1
ZZP 5VV (incl.BH incl.DB)	11	53
ZZP 6VV (excl.BH incl.DB)	13	5
ZZP 6VV (incl.BH incl.DB)		39
ZZP 7VV (incl.BH incl.DB)	4	2
ZZP GGZ Wonen 1 (modulair excl.DB)		1
Totaal	54	122

Noorderzorg:

- Zet zich in voor wonen, zorg en welzijn voor ouderen in Noord-Groningen. We versterken en bouwen ons aanbod uit in de regio, passend bij de vraag;
- Draagt bij aan het behoud van leefbaarheid van het Noord-Groninger land door goede en toekomstbestendige voorzieningen voor wonen, welzijn en zorg voor ouderen te bieden;
- Biedt verpleegd wonen, wonen met een plus voor ouderen met een licht tot zware zorg- en ondersteuningsvraag en dagbesteding. Voor specialistische onderdelen van ons aanbod hebben we samenwerkingsverbanden met andere partners;



Noorderzorg locaties in:

Uithuizen
Uithuizermeeden
Delfzijl



VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Terugblik 2024

In 2024 heeft Noorderzorg belangrijke stappen gezet om haar (strategische) doelen te realiseren, met als doel het toekomstbeeld van de organisatie stap voor stap concreter te maken. Het jaarplan 2024 richtte zich op twee aspecten: versterking samenwerking - zowel intern als extern - en werken aan een toekomstbestendige, flexibele en aantrekkelijke organisatie. Dankzij de inzet van medewerkers zijn belangrijke mijlpalen behaald.

Samenwerken, intern en extern

- Door intensieve samenwerking met huisartsen en een vernieuw zorgpad in ons cliëntsysteem is de palliatieve zorg aanzienlijk verbeterd. Deze focus op samenwerking zorgt voor een betere afstemming in de zorgverlening.
- Het project Waardigheid en Trots op Locatie is succesvol afgerond. Dit project, dat medewerkers meer eigenaarschap heeft gegeven, leidt tot een hogere tevredenheid van cliënten en een hechtere samenwerking binnen teams.
- Themabijeenkomsten over onder andere medicatieveiligheid en de Wet zorg en dwang ondersteunen een veilige en uniforme aanpak. Dit bevordert een werkcultuur van professionele ondersteuning en samenwerking onder alle zorgverleners, familie en naasten.
- Externe samenwerking is uitgebreid met de ontwikkeling van het Strategisch Meerjarenplan en het Strategisch huisvestingsplan. Deze plannen zijn belangrijke stappen geweest in het verduurzamen en versterken van de relaties binnen de gemeenschap.

Samen werken en daarmee 'Samen zorgen' is essentieel vanwege de toenemende grijze druk en het WOZO-programma dat ouderen stimuleert om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Het betrekken van externe ketenpartners, mantelzorgers en vrijwilligers is cruciaal om goede zorg en welzijn te waarborgen. Innovaties en samenwerking met andere zorgaanbieders helpen om de zorg zorgzaam en doeltreffend te houden. Dit alles draagt bij aan de kwaliteit van zorg, het welzijn en de kwaliteit van leven van cliënten en bewoners.

Werken aan een toekomstbestendige, flexibele en aantrekkelijke organisatie

- Door de inzet van zorgtechnologieën, zoals Medido voor medicatieherinneringen en zorgalarmeringen is de kwaliteit en veiligheid van de zorg verhoogd. Deze en andere innovaties dragen bij aan een moderne en flexibele zorgverlening die klaar is voor toekomstbestendige behoeften.
- Een nieuw Leermanagementsysteem en de GRIP-methodiek, voor omgaan met onbegrepen gedrag, geven medewerkers handvatten voor professionele en effectieve zorgverlening.
- In de bedrijfsvoering zijn aanzienlijke stappen gezet in efficiëntie en kostenbesparing door verbeterde contractbeheer- en facturatieprocessen, een nieuwe inkoopmodule. Dit verlaagt de administratieve lasten en verhoogt de nauwkeurigheid, wat bijdraagt aan een soepelere organisatie uitvoering.
- In processen en systemen zijn aanzienlijke verbeteringen doorgevoerd, zoals voorbereiding voor de implementatie van HelloID. Dit is een toegangsmanagementsysteem om de beveiliging en integratie van verschillende IT-systemen te verbeteren.
- Diverse duurzaamheidsinitiatieven, zoals vervanging van verlichting en mobiliteitsbeleid (hybride werken), narrowcasting (minder papier) en bewustwordingscampagne afvalrecycling laten zien hoe Noorderzorg met strategische partners en technologie werkt aan een efficiëntere, milieuvriendelijke organisatie, wat een solide basis vormt voor de duurzaamheidsdoelen van 2025.



Vooruitblik 2025

De resultaten van 2025 vormen een stevige basis waarop we in 2025 verder bouwen, met de waarden "Samen, zorgen, voor mooie momenten" als leidraad. Waar we in 2024 belangrijke stappen hebben gezet in samenwerking en toekomstbestendigheid, blijft ons doel in 2025 om deze beweging te verdiepen en te versterken. We zetten ons in voor duurzame inzetbaarheid, innovatie en kwaliteit in de zorg en voor een werkomgeving waarin medewerkers hun werk met plezier en trots kunnen doen. De onderdelen uit het jaarplan 2024 die nog niet zijn afgerond, pakken we verder op in 2025, waarbij ze gekoppeld zijn aan onze prioriteiten:

- Technologie
- Strategisch personeelsplan
- Strategisch opleidingsplan
- Arbeidsmarktstrategie
- Communicatieplan
- Warm welkom medewerkers (introductiebijeenkomsten)
- Verpleegkundige bereikbaarheid

Prioriteiten 2025:

Samen zorgen voor:

1. Duurzame inzetbaarheid (vitaliteit, verzuim en werkplezier)
2. Optimaliseren van de organisatie
3. Het anders organiseren van de zorg
4. Wonen en leven in vrijheid

In 2025 werken we aan de verdere ontwikkeling van onze organisatie en richten we ons samen op het creëren van mooie momenten - voor cliënten, voor medewerkers, voor vrijwilligers, voor elkaar en voor de gemeenschap waarin we actief zijn. Zo blijft Noorderzorg vanuit haar kernwaarden werken aan een toekomstbestendige, flexibele en betekenisvolle zorgorganisatie.



VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025



Kwaliteit onder de loep: wat we leerden en hoe we verder gaan

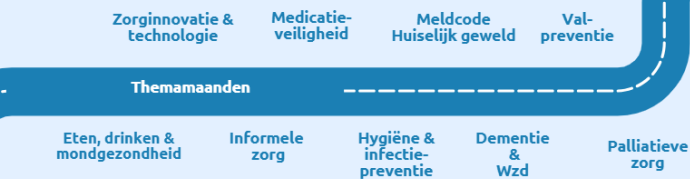
VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

dd. 26/05/2025

In 2024 is Noorderzorg gestart met het werken volgens themamaanden. Team Kwaliteit, Leren & Ontwikkelen, het behandelteam en medewerkers van Welzijn hebben samen uitvoering gegeven aan het jaarplan themamaanden. Binnen een themamaand gaat het om scholing van medewerkers, interne audits, coaching on the job en het betrekken van het informele netwerk. De themamaanden bieden een mooie structuur om vanuit verschillende disciplines aan dezelfde thema's te werken en samenwerking te bevorderen.



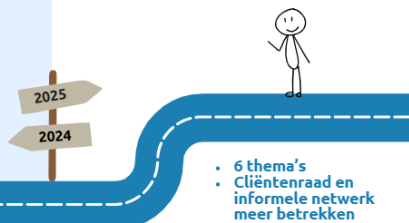
In 2024 hadden we als doel het beleid rondom de Wzd verder door te ontwikkelen. We hebben aanzienlijke stappen gezet binnen de Wzd. Het beleid is succesvol geïmplementeerd en er is aantoonbaar meer bewustwording bij medewerkers gecreëerd. Dit zien we terug in de interne audits, de externe audit, de zorgplannen en de gesprekken die op de werkvloer worden gevoerd. We hebben hiermee onze deuren volledig kunnen openen.



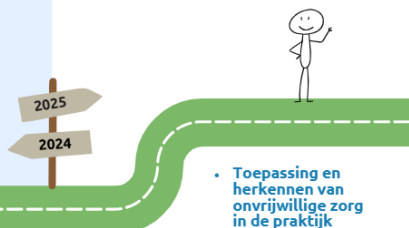
In 2024 hebben we het Waardigheid & Trots op Locatie traject succesvol afgerond. Het traject richtte zich op thema's als persoonsgerichte zorg, wonen en veiligheid, leren en verbeteren, leiderschap en personeelssamenstelling.



Belangrijke aandachtspunten waren het methodisch werken, leren implementeren en het versterken van eigenaarschap binnen de teams, het verbeteren van persoonsgerichte zorg en de samenwerking en verbinding tussen zorg en welzijn. Uit de eindscan komt naar voren dat we binnen de verschillende thema's zijn mooie verbeteringen geboekt en hebben we verschillende werkwijzen als organisatie eigen gemaakt. Door integraal te werken binnen teams maken we de volgende verbeterslag in de verbinding van zorg en welzijn.



We hebben gemerkt dat we met iedere maand een ander thema een risico lopen op information-overload. Hierdoor hebben we voor 2025 de keuze gemaakt om één thema per twee maanden centraal te stellen. Tevens is het doel voor 2025 gesteld om het informele netwerk en de Clëntenraad meer te betrekken bij de organisatie van de themamaanden.



Bewustwording is de eerste stap, in 2025 zullen we ons richten op de toepassing, en daarbij met name het nog beter herkennen van de Wet zorg en dwang.



De vervolgstappen liggen op het werken aan verdere borging van persoonsgerichte zorg en het optimaliseren van het methodisch

VOORWAARDE
DOELLEN
 Voorwaarde voor de kwaliteit, zal ons helpen om de verbeterslag door te zetten.
 d.d. 26/05/2025.

In 2024 hebben we het medicatiebeleid herzien. We zagen een trend in het aantal medicatie incidenten, waaronder vergeten toedieningen en het vergeten af te tekenen van medicatie. Na een gestructureerde analyse is geconcludeerd dat de oorzaak lag in het werken met geprinte medicatielijsten en het aftekenen op papier. We hebben samenwerkingsafspraken met apotheken gemaakt en een succesvolle pilot met Elektronische toedienregistratie (ETDR) gedraaid.

Herzien medicatiebeleid

Pilot ETDR wijkverpleging Delfzijl

Medicatieveiligheid

verbeterde samenwerking apotheken

In 2024 zijn we begonnen met een pilot van de GRIP-methodiek op de PG-afdelingen. De GRIP-methodiek wordt positief ontvangen bij gedragsvisites, waar medewerkers de monitor en analyse toepassen. Dit heeft geleid tot meer bewustwording van onbegrepen gedrag en groeiend eigenaarschap. De behandelaar ziet de methodiek als waardevol hulpmiddel om gedrag beter te kunnen beoordelen. Uit de evaluatie blijkt dat GRIP nog niet breed is ingebed in de dagelijkse praktijk. Teams ervaren de toepassing als tijdrovend en ervaren nog onvoldoende de meerwaarde. Er is onvoldoende inzicht in de meetbare veranderingen in gedrag van bewoners. Er is behoefte aan meer begeleiding en praktische ondersteuning om GRIP structureel toe te passen en de impact te vergroten.

Werving kartrekkers GRIP

Pilot GRIP 3 teams

Scholing medewerkers GRIP

Omgaan met onbegrepen gedrag

In 2024 zagen we een stijgende trend in het aantal valincidenten. We hebben een interne richtlijn ontwikkeld en zijn aangesloten bij de ketenaanpak valpreventie, om te leren van de expertise en kennis van partners in de regio.

Ontwikkelen interne richtlijn valpreventie

Aansluiten ketenaanpak valpreventie

Valpreventie

Themamaand valpreventie

2025

2024

- Opschalen ETDR naar intramuraal en wijkverpleging Het Hogeland

2025 staat in het teken van het verder opschalen van ETDR naar de intramurale zorgverlening en de wijkverpleging Het Hogeland.

2025

2024

- GRIP als vast agendapunt tijdens teamoverleggen
- Begeleiding en training
- Verdere uitrol GRIP

2025 zal zich richten op regelmatige casuïstiekbespreking, meetbaar maken, efficiënter toepassen en het waarborgen van de continuïteit.

2025

2024

- Valpreventieweek inwoners Het Hogeland

In 2025 organiseren we samen met de ketenaanpak valpreventie een valpreventieweek op een van onze locaties in de regio van BOELEN Hogeland. De kennis en expertise die we in dit Versteeg accountants netwerk opdoen nemen we mee naar de regio Delfzijl.

d.d. 26/05/2025



"Kwaliteit onder de loep: wat we leerden en hoe we verder gaan"

Grip op kwaliteit

In 2024 hebben we een nieuwe kijk op kwaliteit ontwikkeld, met als doel medewerkers meer in hun kracht zetten op het gebied van verschillende kwaliteitsportefeuilles. Coördinerend verpleegkundigen zijn op de afdeling eigenaar van één of meerdere kwaliteitsportefeuilles. Zij worden hierin gecoacht door de kwaliteitsverpleegkundigen. De kwaliteitsverpleegkundigen borgen het Generiek Kompas. De coördinerend verpleegkundigen, kwaliteitsverpleegkundige en teamleider vormen het kwaliteitsteam op de afdeling en houden borgen de kwaliteitsprocessen op teamniveau. Zij dragen zorg voor een maandrapportage op teamniveau op de verschillende kwaliteitsonderwerpen om kwaliteit inzichtelijk te maken.

We zijn begonnen met het doorlopen van de eerste stappen richting deze nieuwe structuur. Hierin zijn we tegen een aantal vragen aangelopen zoals: Wat betekent het wanneer je eigenaar bent van een kwaliteitsportefeuille? Wat houden de kwaliteitsportefeuilles concreet in? Deze vragen nemen we mee naar 2025. 2025 zal daarmee in het teken staan van evaluatie en doorontwikkeling.

Palliatieve zorg

2024 heeft in het teken gestaan van beleidsontwikkeling rondom palliatieve zorg. Tevens is er uitgebreid contact geweest met huisartsen in de regio, om in kaart te brengen op welke wijze de samenwerking geoptimaliseerd kan worden. Hier zijn samenwerkingsafspraken uit naar voren gekomen. In 2024 heeft de werkgroep een folder 'warm afscheid' gemaakt, voor familie en naasten. Tevens is een waakmand geïntroduceerd. De waakmand biedt troostrijke en zinvolle zaken, waarmee de tijd aan het bed een stukje verlicht kan worden en naasten ondersteund worden in deze verdrietige tijd.

In de themamaand palliatieve zorg hebben we aandacht besteed aan de zorg in de laatste levensfase. Dit hebben we gedaan met onder andere het theaterstuk 'Theater van de laatste dagen' voor medewerkers, vrijwilligers, familieleden en naasten.

Om persoonsgerichte zorg te waarborgen in de laatste fase zal in 2025 een pilot plaatsvinden waarbij het Zorgpad Stervensfase binnen ONS ingezet wordt. Het Zorgpad biedt een gestandaardiseerde aanpak voor de zorg voor cliënten in de laatste levensfase.

MDO

In 2024 hebben we onze werkwijze binnen het Multidisciplinair Overleg (MDO) geëvalueerd en verbeterd. Dit overlegmoment, waarin verschillende zorgprofessionals samenkomen om de zorg voor cliënten af te stemmen, speelt een cruciale rol in het waarborgen van kwaliteit en persoonsgerichte zorg. Vanuit de evaluatie hebben we besloten om de werkwijze aan te passen, zodat deze beter aansluit bij de behoeften van onze cliënten en hun naasten. Vanaf 2025 nemen familieleden en naasten een actieve rol in het MDO. Door familieleden structureel te betrekken, streven we naar:

- Betere afstemming van zorg en ondersteuning, waarbij wensen en behoeften van de cliënt vanuit meerdere perspectieven worden meegenomen.
- Meer transparantie en samenwerking tussen zorgverleners en familie, waardoor wederzijds begrip en vertrouwen groeien.

Om deze werkwijze succesvol te implementeren, zullen we de volgende stappen nemen:

- Begeleiding en ondersteuning van zorgteams bij deze nieuwe manier van samenwerken.
- Evaluatiemomenten in 2025 om te toetsen hoe deze verandering wordt ervaren door cliënten, familie en zorgverleners.

Aanpassingen en verbeteringen op basis van feedback en praktijkervaringen.

Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025



Samen zorgen voor mooie momenten

*"Bewoners ontvangen zorg in een leefomgeving welke **schoon**, veilig en opgeruimd is. De locaties zijn **dementievriendelijk** ingericht wat bijdraagt aan een prettig leefklimaat. Noorderzorg biedt zorg en behandeling die goed aansluit bij de zorgvraag van de bewoner, waarbij meer vanuit het oogpunt van **welzijn** dan zorg wordt gekeken"*

Jaarplan Noorderzorg 2025

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Het zorgleefplan

*We creëren een omgeving waarin onze cliënten zich **altijd thuis** voelen. Door het zorgleefplan af te stemmen op de wensen en behoeften van de cliënt, zorgen we ervoor dat zij zich gehoord, gerespecteerd en comfortabel voelen, precies zoals thuis.*

Meer dan een document

- Het zorgleefplan is meer dan een document. Het is een middel om in gesprek te gaan over wat écht belangrijk is voor de cliënt.
- Van klacht naar kracht: We kijken niet alleen naar ziekte en zorg, maar ook naar wat iemand zelf nog kan en wil bijdragen aan zijn of haar leven.
- De zes dimensies van Positieve Gezondheid helpen om breed te kijken naar welzijn en kwaliteit van leven.
- Door het zorgleefplan te gebruiken als een dynamisch en persoonlijk document, kunnen de zorg en naasten gezamenlijk werken aan het bevorderen van het welzijn en de kwaliteit van leven van de cliënt.

Positieve gezondheid

Wij werken vanuit de visie van Positieve Gezondheid. Het gebruiken van een zorgleefplan vanuit de visie van Positieve Gezondheid is hierbij een belangrijk hulpmiddel voor de zorg en ondersteuning aan onze bewoners. In 2025 zullen we dit proces evalueren en zullen we onderzoeken hoe we nog beter gebruik kunnen maken van de pijlers van Positieve Gezondheid in het ECD. Positieve gezondheid in het ECD biedt niet alleen inzicht in de medische zorgbehoeften, maar ook in de persoonlijke wensen, krachten en de betekenis die een cliënt hecht aan verschillende aspecten van het leven. Dit stelt de cliënt in staat om regie over het eigen leven te behouden, ondanks de zorgbehoeften die ontstaan.

Ervaring kwaliteitsverpleegkundige van Julsingha over het zorgleefplan:



Het zorgleefplan is opgebouwd vanuit positieve gezondheid, het vormt de basis. Dit helpt de cliënt om regie over het eigen leven te behouden. Een mooi voorbeeld hiervan is een meeliftende partner die zorg wil dragen over de medicatie van zijn echtgenote. De partner krijgt de ruimte om actief bij te dragen. Het zorgleefplan biedt hierin structuur door samen te werken met zowel de cliënt als de naaste, zodat de zorg op een manier kan worden georganiseerd die recht doet aan de wensen van de cliënt. Dit versterkt niet alleen de autonomie van de cliënt, maar bevordert ook de samenwerking en steun binnen het netwerk.

Terugkijkend op 2024 zien we een mooie ontwikkeling waarbij er steeds meer op doelen in het zorgleefplan wordt gerapporteerd. Ook medewerkers van welzijn en de huiskamers rapporteren op de welzijnsdoelen. In 2025

Familienet

Binnen locatie De Mieden wordt actief gebruik gemaakt van Familienet, een veilige communicatieapp voor welzijn en zorg. Zorgmedewerkers delen via deze app eenvoudig berichten en foto's op een persoonlijke pagina van de bewoner, zodat familieleden op de hoogte blijven van belangrijke en **mooie momenten** in het dagelijks leven van hun dierbare. Dit versterkt niet alleen het contact, maar ook de samenwerking tussen familie en zorg. Elke cliënt heeft een eigen pagina, met extra functies zoals een groepsbericht, een agenda en een levensboek, waarin familieleden zelf herinneringen en verhalen kunnen toevoegen.

Carenczorgt

Caren is de digitale zorgomgeving die het mogelijk maakt voor cliënten, bewoners en hun naasten om 24/7 toegang te krijgen tot zorggerelateerde informatie. Via Caren kunnen zij eenvoudig de agenda, dagelijkse zorgrapportages en het zorgplan inzien, en berichten versturen naar zorgmedewerkers. Dit bevordert het contact en de samenwerking, waardoor beter aangesloten kan worden aan persoonlijke wensen en behoeften. Het gebruik van Caren ondersteunt het verbeteren van de zorgkwaliteit en zorgt voor efficiënte communicatie tussen zorgmedewerkers en naasten. Uit een analyse gericht op het gebruik van Caren in 2024 komt naar voren dat het aantal actieve gebruikers van Caren intramuraal gemiddeld 86% is. In de wijkverpleging ligt het gemiddelde op 46%. In 2025 streven we binnen de wijkverpleging naar een percentage van 65%.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Ervaring kwaliteitsverpleegkundige De Mieden over het zorgleefplan:

Wanneer de cliënt in zorg komt proberen we de situatie van de cliënt zo goed mogelijk in kaart te brengen. Daarnaast inventariseren we wat voor de cliënt en naaste belangrijk is. We bespreken gezamenlijk met de cliënt en naaste het zorgplan door.

Het zorgleefplan helpt ons om persoonsgerichte zorg te bieden. Het bevat belangrijke informatie over de zorg die een cliënt krijgt, de dagstructuur, en specifieke wensen, zoals voeding of activiteiten. Zo kunnen we de zorg afstemmen op de cliënt, omdat niet iedereen op dezelfde manier zorg wil ontvangen. Bij een cliënt die mondzorg niet fijn vindt, wordt dit bijvoorbeeld genoteerd, zodat wij dit respecteren. Het zorgleefplan bevordert ook de samenwerking tussen zorgmedewerkers, naasten en andere betrokkenen. Het zorgt ervoor dat we allemaal op de hoogte zijn van de afspraken en wensen van de cliënt, en zorgt voor meer transparantie. Het blijft echter een uitdaging om de zorgleefplannen altijd actueel te houden, vooral bij nieuwe cliënten waarbij het zorgplan nog opgebouwd moet worden. Door maandelijkse dossieraudits in 2024 zijn de zorgplannen actueler dan voorheen en kan de zorg beter worden afgestemd op wat de cliënt nodig heeft. Door de verbetermaatregelen uit de maandelijkse audits op te volgen blijven we zorgplannen verbeteren in 2025.



VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Met welke technologie ondersteunen we onze cliënten en medewerkers?

We zetten zorgtechnologie in om cliënten te ondersteunen bij een zelfstandig en veilig leven, het is een aanvulling die cliënten meer regie geeft over hun eigen leven. De inzet sluit aan bij het WOZO-programma: 'zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan'. We streven ernaar om door de inzet zorgmedewerkers meer tijd te geven voor persoonlijke aandacht.

De inzet sluit aan bij de visie van Positieve Gezondheid: we kijken niet alleen naar ziekte en beperkingen, maar naar wat iemand wél kan en belangrijk vindt. Technologie helpt om die kracht te ondersteunen, door zorg op maat te bieden en cliënten meer controle te geven over hun dagelijks leven.



Medido

In 2023 zijn we gestart met het implementeren van de Medido binnen de wijkverpleging Het Hogeland. In 2024 hebben we deze inzet opgeschaald naar de wijkverpleging Delfzijl. We merken dat er omtrent de Medido steeds meer acceptatie vanuit zowel medewerkers als cliënten zichtbaar is. In 2025 zullen we de Medido ook intramuraal gaan inzetten en opschalen.



Slimme trackers

Ons uitgangspunt is dat veiligheid en vrijheid hand in hand kunnen gaan. Voor mensen met bijvoorbeeld dementie of een verhoogd risico op verdwalen zetten we slimme trackers in, waarmee zij zich vrijer kunnen bewegen en tegelijkertijd veilig blijven. Slimme trackers geven cliënten de mogelijkheid om zelfstandig op pad te gaan, terwijl naasten en zorgmedewerkers kunnen acteren als dat nodig is. In plaats van bewegingsvrijheid te beperken, verruimen we deze juist, doordat cliënten met meer vertrouwen naar buiten kunnen en naasten minder zorgen hebben. Door slimme trackers in te zetten, geven we cliënten regie over hun eigen leven, zonder dat veiligheid in gevaar komt. Dit zorgt voor een betere balans tussen vrijheid, zelfstandigheid en zorg op maat.

In 2024 hebben we de implementatie van de zelfredzaamheidskoffer succesvol doorlopen. De koffer bevat verschillende hulpmiddelen die bijdragen aan de zelfredzaamheid van de cliënt. De zorgmedewerker neemt de koffer mee tijdens een bezoek en kijkt samen met de cliënt welke hulpmiddelen ondersteunend kunnen zijn. De zelfredzaamheidskoffer is een opbrengst vanuit het samenwerkingsnetwerk Groninger Kracht, waar deze koffer werd geïntroduceerd. Binnen het netwerk is gezamenlijk gekeken hoe de zelfredzaamheidskoffer het beste ingezet kan worden en welke uitdagingen daarbij komen kijken. Binnen Noorderzorg is een projectgroep aan de slag gegaan met de implementatie. In 2025 zullen we de inzet met medewerkers en cliënten evalueren.



De zelfredzaamheidskoffer

VOOR WAARMERKINGS-DOEL

Verstegen accountants en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025



Slim incontinentie- materiaal

In 2024 hebben we ons georiënteerd op de inzet van slim incontinentiemateriaal en de eerste voorbereidingen getroffen. We hebben gesprekken gevoerd met verschillende aanbieders en de ICT-infrastructuur is passend gemaakt. Met behulp van slim incontinentiemateriaal ontstaat meer inzicht in het juiste moment van verschonen, kan de zorg voor cliënten beter gepland worden en kan nachtelijke onrust voorkomen worden.

“Beter twee technologieën goed implementeren en borgen, dan vier technologieën half”

Met welke technologie gaan we onze cliënten en medewerkers ondersteunen?



Helpsoq

In 2025 hebben we het implementeren van de Helpsoq als doel gesteld. De Helpsoq ondersteunt medewerkers in het aantrekken van steunkousen zonder fysieke belasting, wat bijdraagt aan verzuimpreventie. De Helpsoq stelt de cliënt in staat om zonder kracht, de eigen steunkousen aan te trekken, op het moment dat zij dat zelf willen.

Wat hebben we gedaan?

In 2024 hebben we uitvoering gegeven aan het plan 'Digitaal als het kan - intramuraal' en het IZA-project binnen de wijkverpleging. Het plan 'Digitaal als het kan' richtte zich op de inzet van slim incontinentiemateriaal, de Medido en de Helpsoq. Het IZA project richtte zich op scholing van medewerkers, versterken van de handelingsbekwaamheid, optimaliseren van de voorlichting aan cliënten en het implementeren van een zelfredzaamheidskoffer. De randvoorwaarden voor de implementatie van het plan 'Digitaal als het kan' bleken onvoldoende gewaarborgd, waardoor we de implementatie niet volledig hebben kunnen doorlopen in 2025. Zo moest bijvoorbeeld eerst de ICT-infrastructuur aangepast worden. Tevens zijn we tot de conclusie gekomen dat het plan te ambitieus ingestoken is.

Wat hebben we geleerd?

We zijn tot het inzicht gekomen dat we beter twee technologieën goed kunnen implementeren, dan vier technologieën half. We nemen de doelen uit 2024 mee naar 2025. Binnen het IZA project hebben we de gestelde doelen behaald. Er hebben verschillende scholingen en train-de-trainer sessies plaatsgevonden. Ook is de zelfredzaamheidskoffer succesvol geïmplementeerd.

Hoe gebruiken we ons netwerk?

Op het gebied van zorgtechnologie is er sprake van een succesvolle samenwerking binnen pijler 3 van Groninger Kracht: Inzet mogelijkheid van zorgtechnologie. Binnen het netwerk leren we van elkaars visies en implementaties.

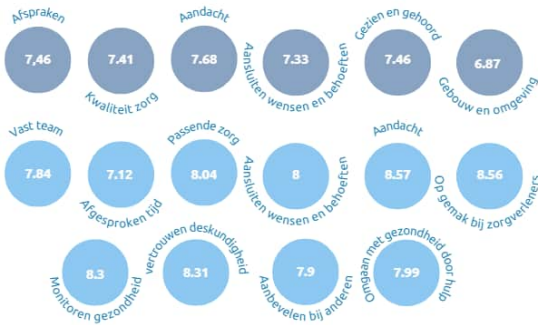
VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Zorggeluk in beeld: de ervaringen van cliënten



Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en PREM

Om een goed beeld te krijgen van het zorggeluk van cliënten wordt ieder jaar intramuraal een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en binnen de wijkverpleging de PREM uitgevoerd. In 2024 is het onderzoek uitgevoerd door ZorgFocuz. De vragenlijst is schriftelijk verzonden. Bewoners werden via Carenzorgt en zorgmedewerkers gestimuleerd om deel te nemen. Het responspercentage van het CTO was 40.2%. In 2023 lag dit percentage op 35%. De PREM werd door 41.3% van de cliënten ingevuld, wat lager is dan de respons in 2023 (47.5%).

CTO

Intramuraal scoort de aandacht voor bewoner het hoogst en krijgt een gemiddeld cijfer van een 7.68. Het gebouw en de omgeving scoort het laagst met een 6.87. Cliënten vinden hierbij vooral het gebouw verouderd. Daarnaast wordt het eten niet altijd goed beoordeeld. De genoemde oorzaak is de teruggedrongen keuzemogelijkheid.

PREM

Binnen de wijkverpleging scoort tevens de aandacht voor bewoner het hoogst (8.57), gevolgd door het op het gemak voelen bij de zorgverleners (8.56) en het monitoren van de gezondheid (8.3). Binnen de wijkverpleging scoort het op de afgesproken tijd komen het laagst. Cliënten noemen hierbij de planning als een aandachtspunt.

Aandacht voor verbeterpunten

In 2023 zijn we vanwege duurzaamheid en voedselverspilling overgegaan op 'het menu van de chef'. Dit houdt in één warme maaltijd per dag. In een smaakpaspoort geven cliënten aan wat zij wel/niet lusten, om aan persoonlijke wensen te blijven voldoen. Deze wijziging is een verandering voor cliënten geweest, wat we ook terugzien in het CTO. Binnen Noorderzorg kennen we de menucommissie, bestaande uit cliënten die de menu's van de chef samenstellen. Op deze wijze proberen we zo goed mogelijk blijven aan te sluiten bij de wensen en behoeften.

"Er worden veel activiteiten georganiseerd waardoor het welzijn van de bewoners voorop staan. Mijn moeder wordt in haar waarde gelaten, mag haar eigen regie behouden. Wij zijn als familie zeer tevreden!"

"Verzorging is prima, gebouw is wel verouderd. Vloeren, gordijnen enzovoorts."

"Eten is niet altijd lekker"

We streven naar (ver)nieuwbouw en/of versterking van onze locaties, om het wooncomfort te verhogen en te werken aan aardbevingsbestendige voorzieningen. In 2025 vindt besluitvorming plaats over de uitkomsten van de haalbaarheidsstudies die zijn ingezet.

Tevredenheidsonderzoeken in 2025

Uit de evaluatie van het CTO in 2025 blijkt dat veel vragenlijsten worden ingevuld door het netwerk van cliënten. Om zowel de ervaringen van cliënten als die van naasten beter in kaart te brengen, willen we in 2025 naast een ervaringsonderzoek voor cliënten ook een specifiek onderzoek voor familie en naasten afnemen. Daarnaast streven we ernaar om interviews af te nemen, zodat we de voorwaardelijke een breder en diepgaander beeld krijgen in de ervaringen.

Verstegen accountants
en adviseurs B.V.
d.d. 26/05/2025.



VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025



VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Bij Noorderzorg benaderen we zorg en welzijn vanuit de visie van Positieve Gezondheid. Welzijn, zingeving en sociale verbinding spelen hierin een grote rol. Contactclown Doortje draagt op een unieke manier bij aan deze visie. Met humor, muziek en speelse interactie weet ze bewoners te raken en geluismomenten te creëren. Ze stapt in hun belevingswereld, brengt rust of juist vrolijkheid. Soms met een grap, soms met een liedje en soms simpelweg door er te zijn op het juiste moment. Want soms is een lach het mooiste medicijn.

Kan je kort uitleggen wat jouw rol als Doortje inhoudt en hoe jouw bezoeken bijdragen aan het welzijn van bewoners? Mijn rol als contactclown houdt in dat ik d.m.v. humor, muziek en speelse interacties een positieve sfeer voor de bewoner creëer. Ik ga mee in de belevingswereld van de bewoner. Ik probeer de bewoner uit haar of zijn isolement te halen en geluismomentjes te bezorgen. Soms is dit op een huiskamer, bij een individueel bezoek of in de hal. Ik kijk naar de behoefte van de bewoner en naar het moment. Soms breng ik reuring maar soms is er behoefte aan een knuffel en aandacht en houd ik het heel klein.

Kan je een voorbeeld geven van een moment waarin je bij een bewoner echt het verschil hebt gemaakt in zijn/haar welzijn tijdens jouw bezoek? Ik kom op een huiskamer. Bewoner of bewoners zitten afwezig en/of slapend in een stoel. Ik begin zachtjes een bekend liedje te neuriën. Dan heel zachtjes hoor ik een paar bewoners meezingen. Op dat moment voel ik dat ik iets in beweging gezet heb.

Welzijn met een glimlach

In gesprek met contactclown Doortje

Wat zou je in de toekomst in je werk graag nog toevoegen of anders doen om het welzijn van bewoners nog meer te ondersteunen?

Eerlijk gezegd zou ik door willen gaan zoals het nu gaat. Het zou wel fijn zijn dat ik door de zorg wat meer op de hoogte gehouden wordt welke bewoner extra aandacht nodig heeft zodat ik hier ook tijd voor vrij kan maken.

“Het leukste aan mijn werk is dat de bewoners bepalen hoe mijn dag verloopt en dat er een wereld aan mooie momenten ontstaat”

Wat vind je het leukste aan jouw werk? Het leukste aan mijn werk is dat de bewoners bepalen hoe mijn dag verloopt en dat er een wereld aan mooie momenten ontstaat. Ik voel me bevoorrecht dat ik kan bijdragen aan het welzijn van onze bewoners. Eigenlijk zijn woorden ontoereikend om te beschrijven wat er gebeurt en welke waarde het heeft.



VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Columns Peter van Veenen

Peter van Veenen woont in het Van Julsingha en schrijft columns voor de Noorderproat, de nieuwsbrief voor bewoners.



Aan allen die het willen lezen.

Bezoek voor U dat betekent een zanggroep bestaande uit mensen van het Leger Des Heils. Een regelmatig terugkomende groep, meestal op de woensdagmiddag.

Deze keer bestond de groep uit vier personen. Anders meerder alleen was er ziekte en ook de gitaar was er niet bij.

Opvallend was hun samenzang die goed duidelijk en van voldoende volume was. Geweldig gebracht en zoals steeds bestond de zang uit twee delen. Een algemeen deel en een geestelijk deel. Gebracht in de vrijmoedigheid die hun eigen genoemd mag worden. Ook het gebed ontbrak niet.

Voor mij bij binnenkomst een bijzonderheid. Iets verder achteraf zat een vrouw helemaal alleen aan een grote tafel. Ben bij haar gaan zitten. Wat hebben we gezongen samen. Eén moment zelfs hand in hand. Waarbij ze mij zo blij en open aankeek dat het me raakte. Ook toen de tafel vol kwam te zitten bleef het iets hebben. Hoe afwezig en ver haar blijk soms ook was. Het bleef iets hebben. Ze zag er af en toe jong uit. Kende tot mijn verwondering bijna al de teksten, waarbij ik af en toe in bla bla ba moest vervallen. Was moe, maar beleefde zo een heel apart zang uur.

Hoe teer is en doorschijnend kan de mens af en toe zijn. Hoe bijzonder is het ook zoals de Zorg met dit soort mensen omgaat. Ben hierop zo een moment best een uitzondering. Voel me dan oprecht op achterstand. Zo rein en groot zijn deze ontmoetingen.

Niets om op voor te staan. Ben uiteindelijk ook medisch gezien best niet zo heel gezond meer. Voel me gelukkig om hier te mogen zijn en zo te leren hoe klein en broos wij als mensen zijn.

Uw medebewoner Peter van Veenen.

Aan allen die het willen lezen,

Vanmiddag een supergezellige middag gehad in de ons zo bekende Dieverdoatsiezoal. Deze was goed gevuld met blijde bewoners, allemaal 50-plussers zoals later uitgelegd werd.

De titel alleen al van het duo 'Ik en haar Broer' deed al vermoeden dat ons wat apart stond te wachten. Bleek dan ook al snel. We waren snel gewend aan dit bijzondere duo, wat bleek te bestaan uit broer en zus, naar ik aanneem.

Hier trad meer dan een zangduo op. Om een goed Nederlands woord te gebruiken was hier absoluut sprake van 'entertainment' van een bijzondere kwaliteit. Ze kunnen zo de bühne op waar dan ook. Durf dit te zeggen daar de meeste Europese talen de revue passeerden.

De vrijmoedigheid van beide mag opvallend genoemd worden. Zeker de meeslepende eenvoud viel me op. Ook niet verwonderlijk dat de zangeres een repertoire van zeker 365 liedjes op haar program bleek te hebben, waarbij de andere helft ook niet weg te vlakken was. Dit bleek vooral toen er een jarige in ons midden bleek te zitten, die blij verrast werd met uit volle borst meezingende zaal haar lang zal ze leven in ontvangst kon nemen onder aanvoering van het duo.

Wist ook niet dat wij als aanwezigen in zoveel talen konden meezingen.

Het had, niet alleen namens mij, nog wel een paar uur mogen duren.

Gezellig duo, kom maar snel een keer weer.

Een uitzonderlijke middag om samen te mogen beleven en waarachtig we voelden en gedroegen ons ook als 50-plussers. (Mag ook als tijdloos worden gelezen)

Hartelijk dank aan allen die dit mogelijk hebben gemaakt. Opnieuw is gebleken hoe je op eenvoudige wijze zoveel mensen blij en tevreden kunt maken.

Geweldig gedaan.

Uw medebewoner Peter van Veenen.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

KWALITEITSBEELD NOORDERZORG | 57



Samenwerken voor mooie momenten

"Als we als Noorderzorg naar de toekomst kijken dan werken we anders en meer samen met verschillende partners. Wij zijn een goede (samenwerkings)partner in de regionale ouderenzorg. We delen kennis, maken gebruik van de expertise van anderen en werken samen in netwerken van zorg en ondersteuning"

Jaarplan Noorderzorg 2025

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Samen zorgen

Boegkwartier en zorgkompas

Sinds medio 2024 is het Boegkwartier een nieuwe woonlocatie in het centrum van Delfzijl. Het complex bestaat uit 78 appartementen, waarin een diverse groep bewoners van verschillende leeftijden woont. Noorderzorg werkt samen met gemeente Eemsdelta, Cadanz Welzijn en Acantus aan het concept "Wonen met een Plus". Dit betekent dat bewoners hier niet alleen prettig kunnen wonen, maar ook kunnen rekenen op ondersteuning en voorzieningen die bijdragen aan hun welzijn. Daarnaast biedt Noorderzorg in het Boegkwartier dagbesteding voor zowel WMO- als Wlz-cliënten. Dit zorgt voor een extra ontmoetingsplek binnen het complex, waar mensen samen kunnen komen en activiteiten kunnen ondernemen. Een woonomgeving met aandacht voor zowel zelfstandigheid als ondersteuning, waar nodig.

Op de locatie van de dagbesteding is in 2025 ook ruimte gecreëerd voor Zorgkompas. Een kompas geeft richting aan en dat is ook precies wat we in het Zorgkompas bieden. Een richting, een antwoord op vragen over wonen, welzijn en zorg. Het Zorgkompas is bedoeld voor bewoners die in de wijk wonen en voor onze netwerkpartners in zorg en welzijn. Zorgkompas wordt bemand door onze wijkverpleegkundige(n) die ook een verwijzende functie heeft. 2025 staat in het teken van doorontwikkeling van het boegkwartier en zorgkompas.

Beleid vrijwilligers & integraal werken

"In 2024 zijn het beleidsstuk 'Informele zorg en vrijwilligers' en het visiedocument 'Samenwerken rondom de bewoner' ontwikkeld. Beide documenten onderstrepen het belang van samenwerking tussen formele en informele zorgverleners en bieden richtlijnen om deze samenwerking verder te versterken. Noorderzorg ziet informele zorg als een essentiële aanvulling op de professionele zorg, zowel in de wijk als binnen het verpleeghuis. Door de toenemende zorgvraag en vergrijzing wordt de rol van familie, mantelzorgers en vrijwilligers steeds belangrijker. Het visiedocument 'Samenwerken rondom de bewoner' legt de focus op integraal werken: zorgverleners, naasten en mantelzorgers en vrijwilligers vormen samen één team rondom de bewoner, waarbij welzijn en persoonlijke behoeften centraal staan. Deze visie sluit naadloos aan bij onze missie 'Altijd thuis, midden in de samenleving', waarin we samen zorgen voor mooie momenten, iedere dag weer." Deze documenten bieden ons niet alleen een stevige basis voor het heden, maar geven ook richting aan de toekomst, waarin samenwerking en betrokkenheid van informele zorg een nog grotere rol zullen spelen.

SAMEN ZORGEN VOOR MOOIE MOMENTEN



Veur mekoar en mit mekoar

Groninger Kracht is een samenwerkingsverband van zestien ouderenzorgorganisaties in Groningen met een gedeelde visie op vitaal en zelfstandig ouder worden. Ons doel is dat ouderen in de provincie zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen, actief kunnen deelnemen aan de samenleving en zich van betekenis voelen — ook wanneer ondersteuning of zorg nodig is.

Om de ouderenzorg toekomstbestendig, toegankelijk en betaalbaar te houden, werken we samen binnen vijf pijlers die richting geven aan kwalitatieve en passende zorg voor alle ouderen in Groningen. Noorderzorg participeert op verschillende manieren binnen deze pijlers: versterken van zorgzame gemeenschappen, versterken van vakbekwame medewerkers en vergroten van het werkplezier de inzet mogelijkheid van zorgtechnologie, stevige positionering van de V&V in het netwerk en stevige positionering van de wijkverpleging in het netwerk.

Zorginhoudelijke netwerken

Noorderzorg participeert in verschillende zorginhoudelijke netwerken die ons helpen om kennis te delen en kennis mee te nemen. Door samen te werken met andere zorgorganisaties en professionals, blijven we op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en best practices. Zo zijn we onder andere aangesloten bij TZA (Technische Zorg Academie), Netwerk Dementie en het Netwerk Palliatieve Zorg.



KWALITEITSBEELD NOORDERZORG | 59

Samenwerken In de regio

"Inzien dat je elkaar nodig hebt is een randvoorwaarde om het echt samen te doen"

In gesprek met Robert de Vries

Kun je jezelf kort voorstellen?

Mijn naam is Robert, ik ben mede-eigenaar van het sportcentrum in Uithuizermeeden en student aan de masteropleiding Healthy Ageing, waarbij gezond en gelukkig ouder worden centraal staat. Ik neem deel aan de ketenaanpak valpreventie Het Hogeland en het project Levensloopbestendig Wonen in Uithuizermeeden. Ik werk samen met verschillende partijen in de regio, waaronder Noorderzorg, om ouderen te ondersteunen bij gelukkig en gezond ouder worden en veilig en zelfstandig wonen.

Hoe ben je betrokken geraakt in de samenwerking met Noorderzorg?

Door Noorderzorg werd ik samen met andere regionale partners uitgenodigd voor het project levensloopbestendig wonen. Tijdens de eerste bijeenkomst werd al snel duidelijk dat de zorg en zijn context, in dit geval de regio, niet los van elkaar kunnen worden gezien. Noorderzorg heeft veel expertise in de ouderenzorg en begrijpt als geen ander waar inwoners, waaronder de oudere populatie, tegenaan lopen. We kwamen met elkaar in gesprek en ontdekten dat onze doelen overlappen: we willen een regio waarin ouderen gelukkig en gezond ouder kunnen worden en daarbij een beroep kunnen doen op verschillende voorzieningen in de regio die we met elkaar vormgeven.

Wat betekent samenwerken binnen de regio voor jou persoonlijk?

Samenwerking betekent niet alleen vanuit onze eigen organisatie denken, maar krachten bundelen. Niemand kan de uitdagingen van deze tijd alleen het hoofd bieden. Door kennis, ervaring en middelen te delen kunnen we een grotere impact maken en ervoor zorgen dat ouderen echt de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Daarnaast kunnen we bijdragen aan een toekomstbestendige regio. Inzien dat je elkaar nodig hebt is een randvoorwaarde om het echt samen te doen.

Waarom is de samenwerking tussen zorg, wonen en welzijn zo belangrijk?

Net als in vele andere regio's hebben we te maken met een vergrijzende regio waarin de grijze druk de aankomende jaren zal toenemen en we tevens een gebrek hebben aan geschikte woningen. Als we willen dat ouderen hier gelukkig en gezond kunnen blijven wonen, moeten we zorg, wonen en welzijn met elkaar verbinden. Noorderzorg heeft hier een belangrijke eerste stap mee gezet door het project levensloopbestendig wonen.

Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen binnen de regionale samenwerking? Vanuit het project levensloopbestendig wonen zijn we bezig met het opzetten van een dorpsinformatiepunt.

Het dorpsinformatiepunt is een plek waar inwoners terecht kunnen met al hun vragen. Een leefstijlloket wordt een onderdeel van het dorpsinformatiepunt. Daarnaast zijn we aangesloten bij de ketenaanpak valpreventie Het Hogeland. Deze werkgroep bestaat uit verschillende disciplines waaronder zorgaanbieders, zoals Noorderzorg, fysiotherapeuten, de gemeente, mensenwerk en Huis voor de Sport.



Robert werkt samen met Noorderzorg binnen het project Levensloopbestendig Wonen in Uithuizermeeden en de ketenaanpak valpreventie binnen Gemeente Het Hogeland.

In het voorjaar van 2025 organiseren we vanuit deze ketenaanpak een valpreventieweek met verschillende regionale partners voor inwoners van de gemeente op Hunsingoheerd, een locatie van Noorderzorg. Tijdens deze week zullen we valrisico's opsporen door middel van Smartfloors en bij een hoog valrisico een kosteloze doorverwijzing naar een InBalans trainingsprogramma aanbieden. Een mooi resultaat van samenwerken in de regio.

Verstegen accountants
en adviseurs B.V.
d.d. 26/05/2025



Samen organiseren en bouwen aan mooie momenten

*"We geven ruimte aan **samenwerken** en **anders werken**, **slimmer** en **duurzaam**. We werken aan **duurzame inzetbaarheid** en **vergroten vitaliteit** van medewerkers en **bieden aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden**. We zetten actief in op het **terugdringen van verzuim**. Daarnaast zorgt **slimmer werken** ervoor dat er zo **effectief** mogelijk (wordt) **samengewerkt** met de toepassing van de daarvoor bestemde hulpmiddelen."*

Jaarplan Noorderzorg 2025

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.
d.d. 26/05/2025.

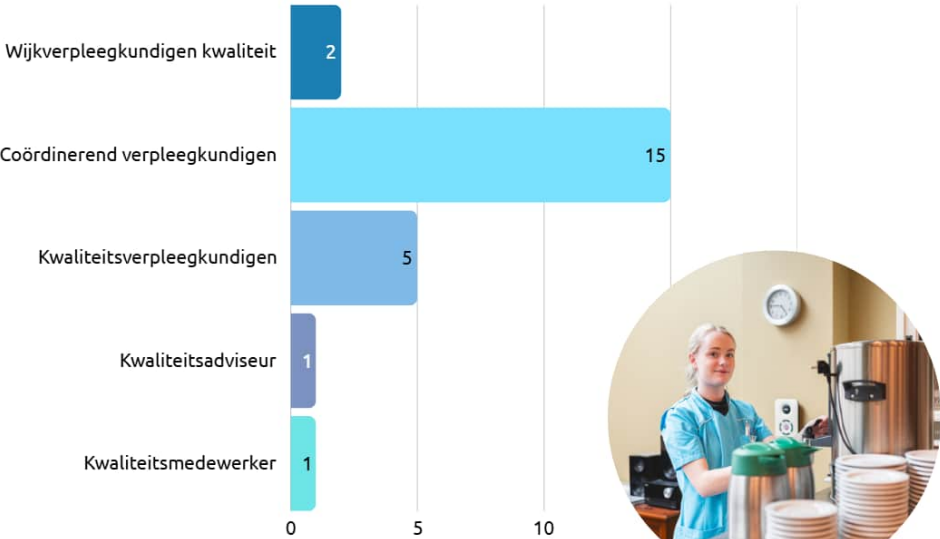
Deskundigheidsmix en opbouw

Deskundigheidsmix per locatie peildatum 31-12-2024

Functieniveau	De Mieden	Van Jursingha	Hunsingo- heerd	Wijk Delfzijl	Wijk Hogeland	Organisatie -breed	Totaal
Niveau 1	18	4				2	24
Niveau 2	7	40	5				52
Niveau 3	28	56	16	15	7		122
Niveau 4	3	10	1	1	3		18
Niveau 5/6	3	4	2	3	1		13
Teamleiders	1	2					3
Behandelaren		4				1	5
Leerlingen	11	9	2	1			23
Wonen, services & welzijn	26	73	6			5	110
Administratie & Staf						24	24
Bestuur & MT						6	6
Totaal	97	202	32	20	11	38	400

Kartrekkers van kwaliteit

Kartrekkers kwaliteit organisatiebreed, peildatum 31-12-2024



VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN

 Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Taakfunctieherschikking VS/SO

In 2024/2025 hebben we gekeken naar de taakfunctieherschikking van verpleegkundig specialisten en de specialisten ouderengeneeskunde. Onze zorgaanpak is multidisciplinair en wordt uitgevoerd door medisch behandelaren en specialisten ouderengeneeskunde. Beide disciplines zijn zelfstandig bevoegd en kunnen optreden als regiebehandelaar. De complexiteit van de zorgsituatie bepaalt wie welke handelingen uitvoert, waarbij deskundigheid en ervaring leidend zijn.

Samenwerking en transparantie

Intercollegiaal overleg is een essentieel onderdeel van onze werkwijze. Specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialisten kunnen elkaar altijd consulteren. Heldere afspraken over verantwoordelijkheden en coördinatie zorgen ervoor dat cliënten en hun naasten weten wie aanspreekpunt is.

Helpende plus

In 2024 hebben we binnen Noorderzorg gewerkt aan de doorontwikkeling van de functie helpende plus. De helpende plus krijgt meer verantwoordelijkheden, zoals het meten van tensie en bloedsuiker, het toedienen van insuline en het delen van (losse) medicatie. Dit draagt bij aan een betere verdeling van de werkdruk en een passende deskundigheidsmix binnen onze teams.

De bredere inzetbaarheid van de helpende plus biedt belangrijke voordelen. Zij kunnen taken overnemen van verzorgenden en verpleegkundigen, waardoor deze professionals meer ruimte krijgen voor andere zorgtaken. Daarnaast draagt de helpende plus actief bij aan het uitvoeren van zorgplannen en signaleren zij mede gezondheidscomplicaties. Hierdoor worden situaties tijdig herkend wat bijdraagt aan betere zorguitkomsten.

MTO

In 2024 heeft het MTO plaatsgevonden. De focus hierbij lag op de thema's bevoegdheid en werkgeverschap. Het MTO is ingevuld door verschillende disciplines. Het responspercentage was 28%.



Roosterbeleid

In 2024 is nieuw roosterbeleid vastgesteld, waarin duidelijke roosterafspraken en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie zijn vastgelegd. Het nieuwe roosterbeleid sluit aan bij de ontwikkelingen binnen de CAO VVT. Vanuit het nieuwe roosterbeleid wordt zoveel mogelijk gestreefd naar een vast rooster met een terugkerende structuur.

Kwartaalroosters

Binnen Noorderzorg werken we toe naar de invoering van repeterende roosters, met als doel om in 2025 te werken met kwartaalroosters. Een repeterend rooster zorgt voor meer rust en voorspelbaarheid voor medewerkers, waardoor zij beter werk en privé kunnen combineren. Het biedt duidelijkheid over werktijden en beschikbaarheid, vermindert roosterdruk en voorkomt last-minute wijzigingen. Ook draagt het bij aan een betere planning van zorgprocessen, continuïteit voor bewoners én een stabielere werkomgeving voor het hele team. Regelmatig overleg met de planners helpt ons om dit zorgvuldig en stapsgewijs in te voeren.



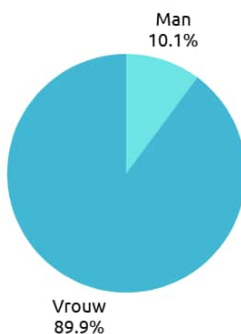


218

fte

400

personeelsleden
in loondienst



24

leerlingen
over 2024

50

stagiaires
over 2024

43

gemiddelde leeftijd
medewerkers

108

instroom
medewerkers 2024

99

uitstroom
medewerkers 2024

In 2025 is er meer
aandacht voor
preventie en re-
integratie

12,66

verzuim%
1-1-24

12,34

verzuim%
31-12-24

peildatum data: 31-12-2024

SAMEN ZORGEN VOOR MOOIE MOMENTEN

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN

 Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

KWALITEITSBEELD NOORDERZORG | 64



Richting geven met inbreng

Clëntenraad

Noorderzorg kent drie lokale cliëntenraden en een Centrale Cliëntenraad. De Cliëntenraad speelt een belangrijke rol in het signaleren en objectiveren van zorggerelateerde onderwerpen, zowel op lokaal niveau als door een 'rondje langs de locaties' in de Centrale Cliëntenraad. Op basis van deze signalen kan de raad nader onderzoek doen, bijvoorbeeld door middel van vragenlijsten, interviews of spreekuren. De raad heeft ook de mogelijkheid om thema's te agenderen in het Kwaliteitsteam Overleg en stelt jaarlijks één of meer thema's op in een jaarplanning, zoals voeding of aardbevingen. Daarnaast is de Cliëntenraad betrokken bij cliëntenparticipatieactiviteiten, zoals familieavonden, en levert input bij projecten van Noorderzorg, bijvoorbeeld via werkgroepen over ethische vraagstukken. De raad heeft ook een rol in de bredere zorggemeenschap, bijvoorbeeld als deelnemer aan lerende netwerken met andere zorgaanbieders.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht. De Raad van Toezicht kent vier commissies: de financiële/audit commissie, de vastgoedcommissie, commissie kwaliteit en zorg en de renumerationcommissie.

De commissie Kwaliteit en Veiligheid spreekt over verschillende onderwerpen op het gebied van kwaliteit en veiligheid tijdens themabesprekingen. In 2024 waren dit onder andere onderwerpen als palliatief beleid, gedragscode grensoverschrijdend gedrag, zorgtechnologie, de procedure vermissing bewoner, project opdrachtbeschrijving boegkwartier, kwaliteitsplan 2024, de kaderbrief en het thema Waardigheid en trots op locatie en Wet zorg en dwang. Bij de commissie kwaliteit en veiligheid vergaderingen sluiten vaak medewerkers uit de organisatie aan, om thematisch onderwerpen te bespreken. Dit wordt zowel door de commissie als de medewerkers enorm gewaardeerd.

De Raad van Toezicht heeft jaarlijks overleg met de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad. Onderwerpen van overleg zijn de onderlinge samenwerking en bijzondere gebeurtenissen.



Project klankbordgroepen

In 2025 zetten we klankbordgroep(en) op om medewerkers actief te betrekken bij beleid en besluitvorming op verschillende gebieden. Dit biedt medewerkers een laagdrempelige ruimte om ideeën, signalen en verbeterpunten te delen. In een project verkennen we verschillende mogelijkheden, zoals de samenstelling en werkwijze, het organiseren van inspraakmomenten en het borgen van een terugkoppelingsgesprek. Ook onderzoeken we of een vaste klankbordgroep of een flexibel model met wisselende deelnemers het beste past. Dit project vormt een belangrijke stap in het versterken van de professionele zeggenschap binnen Noorderzorg. Samen werken we aan een werkomgeving waarin medewerkers zich gehoord, gewaardeerd en betrokken voelen.

Ondernemingsraad

Noorderzorg heeft een ondernemingsraad (OR) die direct betrokken is bij beleid en besluitvorming. De OR heeft instemmingsrecht bij personeelsregelingen, adviesrecht bij organisatorische wijzigingen en kan zelfstandig onderwerpen agenderen. De OR wordt actief betrokken bij strategische sessies en overlegt eens in de zes weken met de bestuurder. In strategisch overleg met medewerkers en de medezeggenschap worden enkele keren per jaar ontwikkelingen en plannen besproken. De OR ontvangt informatie over beleid, audits (MIZ, MIC) en medewerkerstevredenheidsonderzoeken, en draagt bij aan verbeterbeleid. Daarnaast heeft de OR een jaarlijks artikel 24 WOR-overleg met de RvT en bespreekt zij organisatieontwikkelingen. Onderwerpen die zowel de OR als de CCR raken, worden regelmatig gezamenlijk besproken. De OR wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris en heeft een eigen opleidingsbudget.

Richting geven met inbreng



Het strategisch overleg

In 2024 hebben twee strategische sessies plaatsgevonden. Dit overleg heeft als doel om een bijdrage te leveren aan onze (meerjaren) strategie. Deelnemers van dit overleg zijn verschillende collega's die worden gevraagd vanwege hun specifieke kennis, functie en ervaringen binnen de organisatie. Het overleg biedt de mogelijkheid om ideeën over de koers van Noorderzorg te delen en met elkaar oplossingen te vinden voor de uitdagingen waarvoor we als organisatie staan. Het strategisch overleg vindt tevens met de ondernemingsraad, Centrale Cliëntenraad en Raad van Toezicht plaats. De eerste sessie was vooral bedoeld voor input van ons meerjarenplan. En de tweede sessie over de invoering van onze koers. Vragen in deze sessie

waren: waar zijn we goed in, wat kan beter, hoe kunnen we besparen en efficiënter werken, hoe zit het met ons werkgekluk en de cultuur, hoe willen we dat anderen naar ons kijken, wat mis jij, wat missen onze cliënten en naasten, hoe zien we de samenwerking in de regio, doen we genoeg in technologie, wat willen we anders op het gebied van ICT of communicatie, wat dragen we bij aan duurzaamheid, hoe staat het gesteld met onze zorg en welzijn en zijn we al een beetje op weg als huis in de wijk? Tijdens de strategische sessies is veel waardevolle input geleverd. De input is meegenomen in het jaarplan 2025. De strategische sessies vinden twee keer per jaar plaats.

Dromen van de toekomst

Tijdens het strategisch overleg stond de vraag centraal: waar dromen we van? Hoewel niet alle dromen direct haalbaar zijn, bieden ze waardevolle inzichten die ons uitdagen om buiten de gebaande paden te denken.

DROMEN VOOR DE ZORG EN DE WIJK

Pyjama dag cliënt - zorg leveren volgens IB en geen extra's, zoals douchegel - digitale zorgroutes, bijvoorbeeld beeldbellen
- samenwerken met kringloop - gezondheidscentrum -
samenwerken met jongeren - derden maken gebruik van locatie (pub quiz, avondvierdaagse) - VMBO-buddy's - Post NL-punt - stembureau - steunpunt - dierenweide - nachtlagées met dagzorg - in de wijk

DROMEN VOOR ONSZELF

Meer 8 uren-diensten voor balans werk-privé - modulair werken
- uitwisselen medewerkers, detachering en netwerken -
hotelkamers voor medewerkers - keuken efficiënter gebruiken net als andere ruimtes, 'boek een zaal' - to good to go/eten wat over is voor medewerkers - personeelsplanning digitaal (zelf invullen) - portefeuillehouder innovatie en technologie - inkoop van processysteem voor subsidies - Afas optimaliseren, opties VOG (digitaal), optimalisatie kennisbank



VOOR WAARMERKINGS-DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Zeggenschap

In gesprek met de Cliëntenraad

Wat behoort tot jullie mooiste (moment)en uit 2024?

Er behoren meerdere momenten tot de mooiste uit 2024. Een jaarlijks terugkerend moment dat altijd veel impact maakt is het rondbrengen van de kerstattenties. "We komen dan bij veel mensen even op de kamer om te vragen hoe het gaat. We worden warm ontvangen. We zien dat de mensen die hier wonen gelukkig zijn." Mensen geven aan dat ze tevreden zijn en dat het eten en de verzorging goed is.

De Cliëntenraad geeft aan zelf een warm gevoel te hebben bij Noorderzorg. "Wij hebben een fijn gevoel bij het idee dat wij hier in de toekomst zouden wonen". "Er is veel reuring en het leeft. Mensen kunnen onderling goed met elkaar opschieten en denken ook om elkaar".

"Activiteiten worden goed bezocht en worden erg leuk gevonden door de mensen. Er wordt veel georganiseerd, bijvoorbeeld de zanguurtjes, clown Doortje die iedere week langskomt en de kerstmarkt." "Daarnaast was het theaterstuk Theater van de laatste dagen heel bijzonder om mee te mogen maken".

Welke beleidsonderwerpen zijn voor jullie belangrijk geweest?

"We hebben uitvoerig meegedacht over het beleid palliatieve zorg en de waakmand. Ook binnen de Wet zorg en dwang hebben we een belangrijke rol vervuld."

Wat kunnen jullie zeggen over zeggenschap?

"De Cliëntenraad wordt goed meegenomen door het bestuur en de raden in alle plannen. Een compliment voor de wijze waarop alle lijnen uitgezet zijn en de overlegvormen. De Cliëntenraad heeft het gevoel overal in meegenomen te worden. Dit wordt ervaren als duidelijk en transparant." De Cliëntenraad geeft aan dat ook de discussie goed gevoerd kan worden: "Wanneer zaken niet goed zijn komen deze ook goed op tafel. Een voorbeeld hiervan was een nieuw proces rondom eten en drinken. Hierover kan de discussie dan goed gevoerd worden".

"Een compliment voor de wijze waarop alle lijnen uitgezet zijn en de overlegvormen. De Cliëntenraad heeft het gevoel overal in meegenomen te worden. Dit wordt ervaren als duidelijk en transparant"

"Geregeld sluiten medewerkers van Noorderzorg aan bij de Cliëntenraad om te vertellen over wat ze doen. Dit is erg waardevol".

Wat zijn jullie ambities voor 2025?

"De Cliëntenraad zou in 2025 graag een grotere rol willen spelen bij de themamaanden. Ze vinden het daarnaast belangrijk dat er genoeg activiteiten georganiseerd blijven worden. Ook zouden zij nog meer mensen van buiten naar binnen willen halen, door de buurt te betrekken. "We vinden het erg belangrijk om vrijwilligers te behouden. Hier maken wij ons soms wel zorgen om. Veel van onze vrijwilligers zijn al op oudere leeftijd. Dit maakt het nog belangrijker om de mensen van buiten goed te betrekken."

Wat is jullie indruk over hoe cliënten de zorg ervaren?

"Als Cliëntenraad horen en zien wij wat er speelt en leeft binnen Noorderzorg. We brengen bijvoorbeeld een kaartje bij mensen die jarig zijn, waardoor we ook veel verhalen van mensen horen. We merken dat mensen die hier wonen gelukkig zijn en mensen zien er verzorgd uit."



De Cliëntenraad heeft geregeld eens mee in het restaurant om contact te leggen en zelf te ervaren.

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
Verstegen accountants
en adviseurs B.V.
d.d. 26/05/2025



VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Hoe kijken onze zorgmedewerkers terug op 2024 en wat zijn de wensen en ambities voor 2025?





Samen groeien naar mooie momenten

Er wordt gezorgd voor doorgroeimogelijkheden door middel van trainingen en loopbaanontwikkeling, zodat medewerkers zich professioneel kunnen blijven ontwikkelen. Daarnaast ontwikkelen we leiderschapscapaciteiten bij leidinggevendenden om een open, veilige en participatieve werkcultuur te bevorderen, gericht op teamontwikkeling, coaching en aanspreekcultuur.

Jaarplan Noorderzorg 2025

VOORWAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.
d.d. 26/05/2025

Kun je jezelf kort voorstellen?

Ik ben Annemarie Jansma, ik ben 25 jaar, ik doe op dit moment de opleiding mbo-verpleegkunde. Ik werk nu 6 jaar bij Noorderzorg, waaronder 3 jaar binnen Van Julsingha in Delfzijl.

Waarom heb je gekozen voor de zorg en specifiek voor deze opleiding?

Ik heb gekozen voor de zorg omdat ik graag iets voor anderen wil betekenen, in hun laatste levensfase. Wanneer mensen in een verpleeghuis komen wonen, leveren ze vaak veel in. Ik vind het belangrijk dat bewoners gezien blijven worden en dat er echt naar hun wensen en behoeften wordt geluisterd. Het is mooi om hieraan bij te kunnen dragen. Ik heb voor de mbo-verpleegkunde gekozen omdat ik meer verdieping zocht in mijn werk en mijn kennis en vaardigheden verder wilde ontwikkelen.

Wat betekent kwaliteit van zorg voor jou persoonlijk?

Het leveren van zorg waarbij de wensen en behoeften van bewoners centraal staan, is voor mij kwaliteit van zorg. Het is belangrijk dat de bewoner zich gehoord en gezien voelt, zodat zij zichzelf kunnen zijn. Op deze manier kan er passende zorg worden geboden die aansluit bij de persoonlijke situatie van de bewoner. Daarnaast hecht ik veel waarde aan het nemen van de tijd voor de zorg, evenals aan samenwerking. In het zorgproces hebben we elkaar nodig, en zorg gaat veel verder dan alleen de ADL.

Hoe ervaar je het contact met cliënten? Wat leer je van hun verhalen en ervaringen?

Het contact met bewoners ervaar ik als waardevol. Het is mooi om te werken met mensen die een heel leven achter zich hebben, en om gesprekken te voeren over hun ervaringen en herinneringen.

Van leerling naar professional

In gesprek met Annemarie, leerling mbo-v

Soms waren deze ervaringen moeilijk, maar vaak ook heel mooi, en het is bijzonder om te merken hoe bewoners trots zijn op alles wat ze hebben bereikt. Bij bewoners met dementie is het extra belangrijk om deze geschiedenis te kennen, omdat het helpt om beter in te spelen op momenten van onrust of onbegrepen gedrag. Het kan een positief effect hebben op hun gemoedstoestand wanneer je aansluit bij wat voor hen belangrijk is.

Heb je een ervaring waarin je hebt gemerkt dat je het verschil hebt kunnen maken voor een bewoner?

Toen ik bij Van Julsingha begon te werken, werd ik contactverantwoordelijke voor een bewoner. Hoewel ik de bewoner in het begin nog niet goed kende, heb ik me intensief verdiept in haar zorg, achtergrond en behoeften.

Met de hulp van mijn collega's en de familie heb ik passende zorg kunnen bieden en was ik nauw betrokken bij het gehele zorgproces, waaronder ook de palliatieve fase. Deze ervaring vond ik enorm bijzonder, en de familie waardeerde mijn betrokkenheid ook sterk. Het was voor mij bijzonder waardevol om een bijdrage te leveren aan de laatste levensfase van de bewoner, waarbij haar behoeften altijd centraal stonden. Waar heeft de bewoner behoefte aan en welke keuzes maken we hierin? Hoe moeilijk deze keuzes soms ook zijn.



VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Wat zijn de belangrijkste dingen die je hebt geleerd sinds je met de opleiding begon?

Wat ik vooral merk, is dat het belangrijk is om nieuwsgierig te blijven naar nieuwe kennis en praktische ervaringen, zodat je jezelf continu kunt blijven ontwikkelen. Ik geloof ook dat het belangrijk is om open te staan voor feedback tijdens je leerproces en om te observeren hoe anderen te werk gaan. Kennis begint immers bij jezelf, maar wordt verder verrijkt door te leren van anderen en door zelf actief te blijven groeien.

Op welke manier krijg je ruimte om te reflecteren op je eigen ervaringen?

Ik krijg de ruimte om te reflecteren door regelmatig gesprekken te voeren met mijn werkbegeleider, waarin we casuïstiek kunnen bespreken. Deze gesprekken helpen mij om te leren hoe ik op bepaalde situaties reageer en hoe ik mijn aanpak eventueel kan verbeteren. Daarnaast kan ik altijd bij mijn collega's terecht voor feedback. Elke situatie is anders, en daardoor reageer je soms op verschillende manieren. Het is waardevol om deze situaties na te bespreken met de betrokken collega's, zodat je de volgende keer wellicht anders kunt handelen of tot de conclusie komt dat je juist heel goed hebt gehandeld. Deze reflectiemomenten dragen bij aan mijn persoonlijke groei.

Hoe helpt de opleiding jou om een betere zorgverlener te worden?

Door mijn opleiding heb ik zowel meer kennis als praktijkervaring opgedaan. Deze ervaringen helpen mij tijdens mijn werkzaamheden op de werkvloer en hierdoor kan ik situaties sneller herkennen en effectiever oplossen. Daarnaast leer ik om kritisch naar mezelf te kijken, wat helpt om mijn eigen vaardigheden op verschillende gebieden bij te stellen en te verbeteren.

Als je iets zou kunnen veranderen of verbeteren in hoe leerlingen begeleid worden, wat zou dat dan zijn?

Wellicht dat er meer tijd is om mee te kijken met collega's. Dit zou je de kans geven om ervaring op te doen in het vakgebied, zodat je aan het einde van de opleiding al een deel van de taken zelfstandig zou kunnen uitvoeren. Ik geloof dat je het meeste leert door te doen! Daarnaast zou het waardevol zijn om meer inzicht te krijgen in de werkwijzen van verschillende disciplines. Hoe werken anderen om je heen in verschillende functies? Het is belangrijk om goed te begrijpen wat zij doen en wat daarbij komt kijken.

Hoe zie jij jouw toekomst in de zorg?

Ik zie mijn toekomst in de zorg voorlopig nog in de ouderenzorg. Ik wil daar de nodige ervaringen opdoen en mezelf verder ontwikkelen als verpleegkundige te worden. Na verloop van tijd zie ik wel wat er op mijn pad komt. Een specialisatie in een bepaald vakgebied lijkt me ook erg interessant en zou ik graag verder verkennen als de tijd daar is.

Als je een boodschap mocht meegeven aan toekomstige studenten of zorgprofessionals, wat zou dat zijn?

Blijf vooral jezelf! Zet de bewoner altijd centraal, luister echt naar hun wensen en behoeften, en probeer met jouw eigen kwaliteiten en inzichten een mooie bijdrage te leveren. Door de bewoner goed te leren kennen, ontstaan er veel waardevolle momenten. Onthoud dat verandering begint bij jezelf! Het gaat erom dat je met oprechte aandacht en zorg een verschil maakt in het leven van de bewoner, en dat je jezelf blijft ontwikkelen om dat op de best mogelijke manier te doen.

**In 2024 heeft Noorderzorg
24 leerlingen en 50
stagiaires begeleid, vanuit
de opleidingen:**

**HBO-Verpleegkunde
Mbo-verpleegkundige
Verzorgende IG
Helpende Zorg en Welzijn
Praktijkschool
Ergotherapie
ICT
Persoonlijk begeleider
specifieke doelgroepen**

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 26/05/2025

Leren & Ontwikkelen

Inzichten vanuit 2024: gebrek aan structurele evaluatie van leerresultaten, meer evaluatie mogelijk door inzet PDCA-cyclus, focus met name op individuele scholing, een meer expliciete koppeling met strategische doelen vanuit de organisatie mogelijk.

- Op basis van evaluaties, audits en externe ontwikkelingen wordt het opleidingsbeleid jaarlijks bijgesteld
- Verbetering van de meetbaarheid van leerresultaten staat centraal in 2025
- Actiepunten uit de teamscaans worden opgenomen in het opvolgende opleidingsjaarplan

- Door gesprekken met zorgmedewerkers, regiomanagers en teamleiders komt het opleidingsjaarplan tot stand
- Het strategisch meerjarenplan vormt een basis voor de scholingen
- Het beleid wordt voorgelegd aan de ondernemingsraad en cliëntenraad
- Opleidingswensen vormen een vast onderdeel van jaargesprekken

scholingen 2025:
HACCP
Personeelsplanning
Verzuimtraining
Mondzorg
PRISMA light
Triage
toetsers VRH

scholingen 2024:
Toetsers en intervisie
Belevingsgerichte zorg
Intervisie leergang
verpleegkundigen
HACCP
Onbegrepen gedrag
GRIP
Wet zorg en dwang



- Kwaliteitsbewaking door gebruik van het LMS en het kwaliteitspaspoort
- in 2025 wordt een systeem ontwikkeld om resultaten inzichtelijk te maken op basis van data

- Wettelijk verplichte scholingen
- Persoonlijke ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden
- Teamontwikkeling
- Innovatieve vaardigheden
- Deskundigheidsbevordering door inhoudelijke verdieping
- Inzet teamscaan in 2025 (ontwikkeling op teamniveau)

Speerpunten 2025: evaluatie door middel van structurele monitoring (scholings)data, inzet teamscaans (ontwikkeling op teamniveau), inzetten op eigenaarschap, deelname extern netwerk Groninger Kracht versterken, inzet KPI's om leerresultaten meetbaar te maken, scholingen gericht op het behalen van de strategische doelen uit het strategisch meerjarenplan van Noord-Zorg.

VOOR WAARMERKINGS
DOELEN

Verstegen accountants
en adviseurs B.V.
d.d. 26/05/2025

Eind 2024 is Noorderzorg officieel van start gegaan met een nieuw leersysteem, met content van REIN. De content van REIN helpt bij een praktijkgerichte benadering en heeft oog voor diverse invalshoeken: naast technische, ook menselijke en ethische. Dit past precies bij onze missie: "samen zorgen voor mooie momenten".

Noorderzorg ontdekt het nieuwe leren met REIN

In gesprek met Tereza en Sanne
van afdeling Leren & Ontwikkelen

De overstap naar de content van REIN, wat was hiertoe de aanleiding?

Ons vorige leermanagementsysteem was verouderd en bood niet de mogelijkheden om zelf meer content aan het LMS toe te voegen, om zo in te spelen op verschillende veranderingen. We zijn ons gaan oriënteren op een nieuw leermanagementsysteem. We kwamen uit bij REIN. REIN ondersteunt organisaties in de ouderenzorg en biedt de mogelijkheid om zelf content toe te voegen. Tevens bevat REIN content gericht op persoonlijke-, team-, en cliëntontwikkeling, iets wat ons erg aansprak.

**"We leren meer
mensgericht en
het leren is beter
in te passen in de
dagelijkse
praktijk"**



Wat sprak jullie het meeste aan in de aanpak van REIN?

REIN is ontstaan tijdens de coronaperiode en ontwikkeld door een zorgorganisatie, wat direct aansluit bij de praktijk. Het platform onderscheidt zich door zijn gebruiksvriendelijkheid, eenvoudige integratie met bestaande systemen en uitgebreide aanpassingsmogelijkheden. Vooral de toegankelijkheid vonden wij essentieel, omdat digitale vaardigheden in de zorg vaak worden onderschat. In vergelijking met andere leerplatformen is REIN intuïtiever in gebruik en biedt het betere ondersteuning en training. Wij geloven dat leren leuk moet zijn – en een gebruiksvriendelijk systeem draagt bij aan het plezier en de motivatie om te blijven leren.

Hoe gaan jullie om met medewerkers die minder digitaal vaardig zijn? Als afdeling Leren & Ontwikkelen sluiten we aan bij teamoverleggen en zorgen we ervoor dat we zichtbaar zijn. Wanneer we in gesprek zijn met medewerkers proberen we digivaardigheden bespreekbaar te maken en bieden we de mogelijkheid om medewerkers extra te ondersteunen of begeleiden. We hebben een leergang voor digitaal vaardig in de zorg opgenomen, zodat we ook bijdragen aan het digitaal vaardiger worden.

Hoe zorgen jullie ervoor dat leren en ontwikkelen echt een onderdeel wordt van de dagelijkse praktijk?

We leren meer mensgericht en het leren is beter in te passen in de dagelijkse praktijk, door het aanbod van REIN en de content die we zelf kunnen toevoegen. Door te blijven verwijzen naar het leerplatform en medewerkers mee te nemen in de vele mogelijkheden die het leerplatform biedt blijven we het continu onder de aandacht brengen. We lichten uit welk aanbod er is en hoe dit past in het dagelijks werk. Hierin trekken we samen op met de teamleiders en kwaliteitsverpleegkundigen. Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Welke plannen hebben jullie op het gebied van leren en ontwikkelen?

We willen het leerplatform graag inzetten voor mantelzorgers en vrijwilligers. Informele zorg vormt een belangrijk onderdeel van ons meerjarig strategisch opleidingsplan.

Wat maakt jullie trots als jullie kijken naar 2024?

We hebben een toekomstbestendig en duurzaam leermanagementsysteem neergezet, met volop mogelijkheden voor ontwikkeling. Hiermee stimuleren we niet alleen kennisoverdracht, maar ook de persoonlijke groei van medewerkers – iets wat direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg

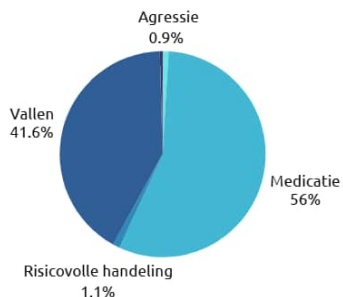
voor onze bewoners.
VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN
Verstegen accountants
en adviseurs B.V.
d.d. 26/05/2025



9 interne audits 2 teamchecks

Interne audits en teamchecks

In 2024 hebben we in totaal negen interne audits uitgevoerd binnen onze organisatie. Deze audits zijn een essentieel onderdeel van onze kwaliteitsborging en helpen ons om continu te verbeteren en te voldoen aan interne en externe normen. Eind 2024 hebben we ook 'teamchecks' als auditinstrument geïntroduceerd. Teamchecks stelt teams in staat om via zelfreflectie een interne audit uit te voeren op een specifiek kwaliteitsthema. De teamcheck draagt bij aan het vergroten van bewustwording en inzicht in de actuele situatie met betrekking tot het gekozen thema. We hebben gemerkt dat het inzetten van de teamchecks een waardevolle manier is om op teamniveau inzicht te verkrijgen, maar ook bewustwording van de teams en eigenaarschap te vergroten.



1.254 MIC-meldingen

MIC-meldingen

Een belangrijk instrument voor veiligheid en kwaliteitsverbetering zijn de MIC-meldingen. Deze meldingen geven ons inzicht in (bijna-)incidenten, zodat we tijdig kunnen ingrijpen en herhaling kunnen voorkomen.

In 2024 hebben we actief ingezet op het melden en analyseren van MIC-meldingen. De belangrijkste doelen hierbij waren: een veilige en open meldcultuur stimuleren, patronen herkennen en snelle opvolging. In 2025 gaan we het MIC-beleid herzien. In 2024 zien we een duidelijke ontwikkeling op het gebied van analyseren van incidenten op teamniveau. We zien dat meldingen vooral worden gedaan op het gebied van medicatie, vallen en agressie. In 2025 zetten we in op nog meer bewustwording rondom het herkennen van (bijna) incidenten op andere gebieden.



19 klachten klachtenformulier

Klachten

In 2024 hebben we in totaal 19 klachten ontvangen via het klachtenformulier. Elke klacht biedt ons waardevolle inzichten en helpt ons onze dienstverlening verder te verbeteren. We hebben alle klachten zorgvuldig geanalyseerd en waar nodig passende maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Om niet alleen reactief, maar ook preventief te werk te gaan, willen we in 2025 een extra stap zetten. We zoeken actief naar manieren om signalen van ongenoegen in een vroeg stadium te herkennen en te registreren. Dit kan bijdragen aan een snellere en effectievere aanpak van mogelijke knelpunten. Momenteel zijn we volop aan het brainstormen over nieuwe methoden om deze signalen nog beter in kaart te brengen.

Externe audit: ISO 9001:2015 gecertificeerd

In januari 2025 heeft de externe audit plaatsgevonden, en is ons ISO 9001:2015 keurmerk succesvol verlengd, zonder tekortkomingen. Uit de audit zijn waardevolle complimenten en enkele aanbevelingen naar voren gekomen.

Noorderzorg heeft grote stappen gezet in transparantie, overlegstructuren en op het gebied van kwaliteitsborging. De verbinding tussen wijkzorg en de rest van de organisatie is verbeterd, net als de multidisciplinaire samenwerking en de toepassing van digitalisering en technologie. Ook binnen de Wet zorg en dwang (Wzd) en het behandelteam zijn veel mooie ontwikkelingen duidelijk zichtbaar. Aanbevelingen liggen op het beter structureren van welzijn en de cliëntreis binnen de organisatie als geheel, inclusief duidelijke KPI's voor de eerste 90 dagen van zorg. Er kan organisatiebreed nog meer focus op KPI's gelegd worden, om meer meetbare data te ontwikkelen. Deze data kan dan vervolgens gebruikt worden om voortgang en trends inzichtelijk te maken (meldingen, klachten en veiligheid). Het advies is om de focus te leggen op enkele kernprioriteiten en deze structureel te borgen.



VOOR WAARNEMINGEN
DOELEINDEN

Verstegen accountants
en adviseurs B.V.
d.d. 26/05/2025.

FINANCIËN



VOORWAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.
d.d. 26/05/2025

10. Financiën

10.1 Algemeen financieel beleid

De zorg- en dienstverlening van Noorderzorg wordt bekostigd vanuit de Wet Langdurige zorg (WLZ), Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Daarnaast ontvangt Noorderzorg PGB-gelden en middelen vanuit subsidies. Het financieel beleid is erop gericht dat alle kosten en opbrengsten worden toegerekend aan de bedrijfseenheden, waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen zorg- en vastgoedexploitatie. Noorderzorg heeft intern een rendementseis gesteld van 2%. Deze eis geldt voor zowel de zorg- als voor de vastgoedexploitatie.

10.2 Risicobeheer en financiële instrumenten

De spelregels omtrent het gebruik van financiële instrumenten wordt bepaald door het treasury statuut (beleidsdocument met richtlijnen en procedures met betrekking tot de financiële activiteiten en het beheer van financiële risico's). Met de invoering van de nieuwe organisatiestructuur is het procuratieschema en het treasury statuut van Noorderzorg geactualiseerd en opnieuw vastgesteld. In het treasury statuut is weergegeven hoe Noorderzorg om wil gaan met de beschikbare liquide middelen, daarnaast is er ondergrens vastgesteld voor de liquiditeit van Noorderzorg.

De liquiditeiten dienen tweemaal te voorzien in de maandelijkse loonkosten. Per balansdatum dient Noorderzorg te beschikken over €1.9 miljoen aan liquide middelen. De beschikbare liquide middelen bedragen € 5.2 miljoen. Het saldo van de vlottende activa minus de vlottende passiva bedraagt circa € 2.3 miljoen. De financiële positie van Noorderzorg laat daarmee een stijgende lijn zien ten opzichte van de afgelopen jaren.

De prijs- en kredietrisico's voor Noorderzorg zijn beperkt. Er wordt gewerkt met vaste leveranciers en prijzen welke over het algemeen voor één jaar vastliggen. De afnemers van diensten zijn voor meer dan 85% zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeenten. Dit zijn solvabele partijen.

De relatie tussen de personeelskosten en de opbrengsten zorgprestaties is gedaald van 68,4% over 2023 naar 65,5% in 2024. Met dit percentage sluit Noorderzorg aan op het gemiddelde in de VVT-sector.

De solvabiliteit uitgedrukt als 'eigen vermogen gedeeld door balanstotaal' stijgt als gevolg van het positieve resultaat over 2024 en bedraagt 26,8%.

10.3 Position paper financiële vaste activa

Achtergrond

In de jaarrekening 2021 en 2022 hebben wij een vordering opgenomen op de NCG inzake de voorbereidende versterkingskosten gemaakt door Noorderzorg. Per 31 december 2022 is er een vordering van 293.000 opgenomen. Met de komst van nieuwe bestuurder in 2023 en haar kennismaking met de NCG is het overleg over de voorbereidingskosten vervolgd. In overleg met de NCG is een begroting incl. uitgangspunten opgesteld over de periode 2019-2030. Met als doel het bevoorschotten van deze kosten door de NCG. Vanwege de Tijdelijke Wet Groningen is het in 2023 niet gelukt hierover definitieve afspraken te maken.

Voortgang bekostiging voorbereidingskosten versterking

In 2024 is door de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) een formeel besluit genomen over het werkproces voor het bevoorschotten van schade door versterken binnen het Zorgprogramma. Dit besluit geldt met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2023. Aansluitend op dit besluit zijn nadere gesprekken gevoerd tussen Noorderzorg en de NCG over de dekking van de voorbereidingskosten die Noorderzorg sinds 2019 heeft gemaakt in het kader van de versterkingsopgave.

In oktober 2024 zijn de kosten van Noorderzorg voor de periode 2019 tot medio 2023 ambtelijk afgestemd en vastgesteld. Vervolgens is het dossier intern doorgeschoven binnen de NCG voor verdere beoordeling. Deze fase verliep traag en vroeg meerdere keren om hernieuwde aanlevering van documenten en beantwoording van verhelderingsvragen. Begin 2025 is door de NCG besloten dat alsnog een externe kostendeskundige wordt ingeschakeld om de ingediende kosten van Noorderzorg te beoordelen.

Het definitieve beleid en de bijbehorende afspraken over de vergoeding van voorbereidingskosten laten echter nog op zich wachten. Tot op heden heeft Noorderzorg geen bevoorschotting of vergoeding ontvangen voor de kosten over de periode 2019 tot medio 2023. De kosten over het jaar 2024 konden nog niet worden ingediend, vanwege onduidelijkheden in de uitgangspunten die de NCG hanteert, waarover verhelderingsvragen zijn gesteld.

Gezien de openstaande vordering is het van belang dat Noorderzorg deze vordering zorgvuldig blijft monitoren. Tegelijkertijd moet er rekening worden gehouden met een reëel risico dat (een deel van) de kosten niet vergoed zullen worden. Deze onzekerheid vraagt om bestuurlijke aandacht en zal waar nodig in financiële ramingen en risicoprofielen worden meegenomen.

Een en ander is bij het schrijven van dit verslag nog niet duidelijk en daarom is 100% voorzien om op deze manier inzichtelijk te houden dat Noorderzorg recht heeft op deze gelden maar tegelijkertijd ook een risico voorziet m.b.t. inning daarvan.



10.4 Declaraties Raad van Bestuur

Op basis van de Governancecode zorg 2022 is Noorderzorg verplicht de publicaties van de bestuurder te publiceren.

Categorie	Bedrag
Vaste onkostenvergoeding	€3.096
Andere onkostenvergoeding	€1.233
Binnenlandse en buitenlandse reiskosten	€3.926
Opleidingskosten	€4.950
Representatiekosten	€0
Overige kosten	€0
Totaal	€13.205

Jaarverslag Raad van Toezicht 2024

Onze kijk op het jaar 2024

2024 was een jaar van koersvastheid, verdieping en versterking van de fundamenten. De Raad van Toezicht (RvT) zag hoe Noorderzorg zich met betrokken medewerkers en in goede samenwerking met haar omgeving verder ontwikkelde. We zijn positief over het behaalde financiële resultaat, de kwalitatieve verbeteringen in zorg en ondersteuning, en de versterkte positionering van Noorderzorg in de regio.

De meerjarenstrategie 2024–2030 werd vastgesteld na een gezamenlijke strategische sessie met het MT. De RvT voerde ook een verdiepende sessie over het vastgoedbeleid, waarin thema's als demografie, spreiding, huur/koop en exploitatie centraal stonden. Dit leidde tot het strategisch huisvestingsplan waarin ook de toekomstvisie op functies van voorzieningen is opgenomen. In 2024 zijn haalbaarheidsonderzoeken gestart voor De Mieden en Van Julsingha. Uitkomsten volgen in 2025.

Daarnaast startte de RvT met een eigen risicoanalyse, gericht op onder meer strategie, reputatie en financiën. De afronding hiervan vindt plaats in 2025.

Vergaderingen en commissies

In 2024 vergaderde de RvT zesmaal plenair, en kwamen de vaste commissies – financiën, vastgoed, kwaliteit & veiligheid, en remuneratie – frequent bijeen. De commissies vervulden een adviserende rol bij onder meer de begroting, jaarrekening, vastgoedontwikkelingen, kwaliteitsbeleid, en bestuurlijke aangelegenheden. Tijdens de overleggen stond ook de voortgang van het jaarplan, de kaderbrief en de managementinformatie centraal.

Informatievoorziening

De Raad werd structureel en tijdig geïnformeerd via kwartaalrapportages en bestuursmemo's. Ook vonden werkbezoeken plaats aan locaties en werden actuele ontwikkelingen besproken, zowel op bestuurlijk als operationeel niveau.

Overleg met de medezeggenschapsraden

Er vonden reguliere overleggen plaats met de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad, waaronder een artikel 24-overleg. Hierbij werd stilgestaan bij de samenwerking, strategische thema's en relevante signalen uit de organisatie.

Samenstelling Raad van Toezicht

De Raad bestond in 2024 uit vijf leden. Per 1 januari 2025 is een nieuw lid benoemd in verband met het verstrijken van een zittingstermijn. In 2024 is ook gestart met een stageplaats voor een toekomstig toezichthouder, in overeenstemming met de richtlijnen van de NVTZ. Bij tijdelijke afwezigheid van een lid was passende vervanging gewaarborgd.



Naam	Datum aantreden	Datum aftreden	Hoofd en nevenfuncties
Dhr. J.P. Tuil	2017	01-01-2027 (2e termijn)	Lid College van Bestuur Quadraten (hoofd functie)
Dhr. H. Duijst	2017	01-01-2025	Geen
Dhr. J. M. Sprangers	2017	01-01-2027 (2e termijn)	Partner advocaat bij Rein advocaten % adviseurs
Mw. A.J.C. van Zuijlen	2021	01-01-2029 (2e termijn)	Directeur Wonen en Wijken woningcorporatie Lefier (hoofd functie)
Mw. I.D. Kruidhof	2022	01-01-2026	Programmamanager opleidingen VS-opleider Verpleegkundig Specialist GGz Lentis (hoofd functie)

Evaluatiegesprek bestuurder

Het jaarlijkse evaluatiegesprek met de bestuurder vond plaats aan de hand van de bestuursopdracht. De accreditatie van de bestuurder is in 2025 gerealiseerd en wordt in het volgende jaarverslag meegenomen.

Governance

De RvT werkt conform het vastgestelde toezichts- en toetsingskader en de gedragscode van de Governancecode Zorg. De samenwerking met de bestuurder is gebaseerd op wederzijds vertrouwen, rolzuiverheid en transparantie. In 2024 is een conceptvisie op het eigen functioneren van de RvT opgesteld, waarin principes als zichtbaarheid, maatschappelijke verankering en waardegericht toezicht centraal staan. Vaststelling van de visie volgt in 2025.

Accountant

De externe accountant werd door de RvT benoemd en was aanwezig bij de bespreking van de jaarrekening en het verslag van de controle. Periodieke wisseling van de verantwoordelijke accountant vindt plaats conform geldende richtlijnen.

Bezoldiging

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen een vergoeding volgens de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de richtlijnen van de Governancecode Zorg. In 2024 viel Noorderzorg onder klasse III van de WNT-indeling. De vergoeding is in lijn met de maatschappelijke verantwoordelijkheid en het karakter van het toezicht.

Wzd jaarrapportage 2024

Samenvatting

In 2024 heeft Noorderzorg belangrijke stappen gezet op het gebied van de Wet zorg en dwang (Wzd), met als centrale thema de bewustwording rondom onvrijwillige zorg. Het jaar stond in het teken van beleidsherziening, scholing en de introductie van methodieken om de omgang met onvrijwillige zorg te verbeteren. In 2025 ligt de nadruk op het correct toepassen en registreren van onvrijwillige zorg, waarbij registratie en rapportage in het elektronisch cliëntdossier (ECD) een belangrijk aandachtspunt vormt.

1. Profiel van de organisatie

Met drie locaties biedt Noorderzorg verpleegd wonen en Wonen met een Plus. Daarnaast worden dagbesteding en zorg thuis aangeboden in beide regio's. De zorg is gericht op ouderen met een lichte tot zware zorg- en ondersteuningsvraag, waarbij het behoud van eigen regie en leefbaarheid centraal staat. In het kader van de Wet zorg en dwang richt Noorderzorg zich op het voorkomen en zorgvuldig toepassen van onvrijwillige zorg, ondersteund door toelatingen voor verblijf, verblijf met behandeling, persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding (individueel en groep).

Visie op onvrijwillige zorg

Met respect en persoonlijke aandacht geven wij onze cliënten ruimte met het oog voor de (on)mogelijkheden die een cliënt heeft." Wij bieden de juiste individuele zorg op de juiste plek. Wij bieden persoonsgerichte zorg, waarbij kwaliteit van leven, het bevorderen van welbevinden en optimaal functioneren in het dagelijks leven belangrijk zijn. Onvrijwillige zorg kan verschillende mensenrechten aantasten, zoals het recht op vrijheid en veiligheid, het recht op zelfbeschikking, het recht op lichamelijke integriteit en het daarmee verbonden toestemming voor behandelingen. Bij het toepassen van onvrijwillige zorg zal Noorderzorg terughoudendheid en zorgvuldigheid betrachten.

Het toepassen van onvrijwillige zorg en daarmee het inperken van vrijheid van cliënten wordt gezien als laatste mogelijkheid, wanneer vrijwillige alternatieven niet toereikend zijn gebleken en ernstig nadeel moet worden voorkomen. Hiermee volgt Noorderzorg het "nee, tenzij-principe uit de Wet Zorg en Dwang: nee, geen onvrijwillige zorg, tenzij het écht niet anders kan. Wanneer toch onvrijwillige zorg wordt toegepast, wordt altijd gekozen voor de minst ingrijpende vorm en voor een zo kort mogelijke periode.

2. Kwantitatieve analyse

De kwantitatieve analyse komt tot stand op basis van het aantal geaccordeerde maatregelen onvrijwillige zorg in de cliëntendossiers.

Aantal cliënten

In 2024 hebben 2 cliënten één of meer vormen van onvrijwillige zorg ontvangen. In het jaar 2023 waren dat 0 cliënten.

Aantal vrijheidsbeperkende maatregelen

Categorie	VJ	DM	HH	Wijk Delfzijl	Wijk Hogeland
Toedienen van vocht, voeding en medicatie, m	1				
Beperken van de bewegingsvrijheid	1				
Insluiten					
Uitoefenen van toezicht op betrokkene	1				
Onderzoek aan kleding of lichaam					
Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op beïnvloedende middelen of gevaarlijke voorwerpen					
Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen					
Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten					
Beperken van het recht op ontvangen van bezoek					
Totaal aantal maatregelen	3	0	0	0	0

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Bij 3 cliënten zijn vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet. Bij één cliënt is de vrijheidsbeperkende maatregel vrijwillig ingezet. Bij twee cliënten zijn de maatregelen onvrijwillig ingezet. Dit betekent een stijging van ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen ten opzichte van de vorige analyse.

Beperken van de bewegingsvrijheid: bij twee gevallen is de bewegingsvrijheid beperkt. In één geval was dit vrijwillig en in één geval was er sprake van onvrijwillige zorg. Deze maatregelen worden alleen ingezet wanneer sprake is van een directe dreiging van ernstig nadeel en nadat alternatieven, zoals persoonlijke begeleiding of afleidingstechnieken, zijn geprobeerd.

Uitoefenen van toezicht op de betrokkenen: in één geval was er sprake van het uitoefenen van toezicht op de betrokkene en was er sprake van onvrijwillige zorg. Deze maatregel wordt uitsluitend toegepast na zorgvuldige afweging door het multidisciplinair team en met instemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger. In situaties waar toestemming ontbreekt, wordt deze vorm van toezicht als onvrijwillige zorg geregistreerd. De maatregel wordt toegepast bij bewoners met een verhoogd valrisico en dwalen om ernstig nadeel te voorkomen en om de veiligheid te waarborgen.

Binnen de wijkverpleging (Hunsingoheerd, wijk Delfzijl en wijk Uithuizen) werden geen vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast. Dit is gelijk aan 2023.

Bij de inzet van de vrijheidsbeperkende maatregelen is in alle gevallen het stappenplan doorlopen.



Op basis van de cijfers zijn geen duidelijke patronen of trends zichtbaar. Wel is er ten opzichte van de vorige analyse een stijging te zien in de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Mogelijk is deze toename het gevolg van de initiatieven binnen de organisatie rondom de implementatie van de Wzd, waarbij scholing en extra aandacht voor de juiste registratie bij de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen centraal stonden. Deze focus heeft waarschijnlijk geleid tot een betere herkenning en vastlegging van onvrijwillige zorg.

3. Kwalitatieve analyse

Beleid Wet zorg en dwang

In 2024 heeft Noorderzorg het beleid rondom de Wet zorg en dwang (Wzd) herzien en geïmplementeerd. Deze herziening had als doel de beleidsregels te verduidelijken en zorgmedewerkers beter te ondersteunen bij de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Projectgroep

Om de implementatie van het hernieuwde beleid te ondersteunen, is een projectgroep gevormd die bestond uit vertegenwoordigers van verschillende disciplines binnen de organisatie. Door deze multidisciplinaire samenstelling werd expertise vanuit zowel zorg, beleid, opleidingen en kwaliteit gecombineerd, wat zorgde voor een brede en integrale benadering. De projectgroep speelde een cruciale rol in het uitwerken van de beleidsaanpassingen, het ontwikkelen van ondersteunende middelen en het organiseren van scholingssessies voor medewerkers. Dankzij deze samenwerking konden praktijkervaringen en theoretische kaders effectief worden geïntegreerd, waardoor de implementatie van het volledig openen van de deuren op een veilige en zorgvuldige manier kon plaatsvinden. Deze aanpak bood medewerkers niet alleen de benodigde kennis, maar gaf ook de zekerheid om de nieuwe werkwijze met vertrouwen uit te voeren.

Wzd commissie

In 2024 is de Wzd commissie geformeerd. In de Wzd commissie nemen de specialist ouderen geneeskunde, Wzd-functionaris, kwaliteitsadviseur, teamleider, psycholoog en kwaliteitsverpleegkundige zitting. Binnen de Wzd commissie heeft in 2024 de aandacht gelegen op evaluatie van het geïmplementeerde beleid en de multidisciplinaire samenwerking. Een belangrijke uitkomst van de evaluatie is de bespreking van casuïstiek, vooral wanneer deze zich in het grijze gebied van onvrijwillige zorg bevindt. Door verschillende perspectieven vanuit verschillende disciplines samen te brengen en hierover de discussie durven aan te gaan, wordt een breed inzicht verkregen in de complexe vraagstukken rondom onvrijwillige zorg. De uitkomsten van deze discussies worden teruggekoppeld naar de betrokkenen, zodat hiervan gezamenlijk geleerd kan worden. Dit draagt bij aan een verantwoorde en zorgvuldige toepassing van onvrijwillige zorg, met oog voor zowel de juridische kaders als het welzijn van de cliënt.

Gedragsvisite

Eind 2024 is een start gemaakt met de gedragsvisite. De gedragsvisite is een multidisciplinaire bijeenkomst waarbij vanuit een gezamenlijke visie op gedrag en gezien vanuit ieders expertise, (probleem)gedrag wordt besproken. Het gedrag van een cliënt met dementie wordt op een methodische wijze beschreven zodat er begrip ontstaat, er interventies ingezet kunnen worden en het gedrag geëvalueerd kan worden.

Themamaand Wet zorg en dwang

In 2024 stond een volledige maand in het teken van aandacht voor de Wet zorg en dwang. Er werden verschillende activiteiten georganiseerd, waaronder een Wzd-pubquiz, bijeenkomsten met de Wzd-vertrouwenspersoon en kletsputten op de teamkamers met gespreksonderwerpen gericht op de Wzd.



Microlearning

In 2024 is microlearning ingezet om de kennis en vaardigheden van medewerkers op het gebied van onvrijwillige zorg te versterken. Gedurende een periode van zes weken kregen medewerkers via korte en gerichte leersnippers scholing aangeboden. Deze vorm van leren is gekozen vanwege de laagdrempeligheid en het gemak waarmee kennis in de dagelijkse praktijk kan worden geïntegreerd.

Om de effectiviteit van de microlearning te meten, is zowel een beginscan als een eindscan uitgevoerd. Hieruit bleek dat de kennis van medewerkers rond het landelijk gemiddelde ligt.

GRIP-methodiek

In 2024 is gestart met een pilot van de GRIP-methodiek op de PG-afdelingen. De GRIP-methodiek is positief ontvangen bij gedragsvisites, waar medewerkers de monitor en analyse toepassen. Dit heeft geleid tot meer bewustwording van onbegrepen gedrag en groeiend eigenaarschap. De behandelaars zien de methodiek als waardevol hulpmiddel om gedrag beter te kunnen beoordelen. Uit de evaluatie blijkt dat GRIP nog niet breed is ingebed in de dagelijkse praktijk. Teams ervaren de toepassing als tijdrovend en ervaren nog onvoldoende de meerwaarde. Er is onvoldoende inzicht in de meetbare veranderingen in gedrag van bewoners. Er is behoefte aan meer begeleiding en praktische ondersteuning om GRIP structureel toe te passen en de impact te vergroten. Deze verbeterpunten worden doorgevoerd in 2025, zodat de GRIP-methodiek structureel kan worden toegepast. De GRIP-methodiek draagt bij aan het terugdringen van onvrijwillige zorg doordat het zorgteams helpt om de oorzaken van onbegrepen gedrag beter te analyseren en begrijpen. Door systematisch te monitoren en gedragspatronen te herkennen, kunnen zorgprofessionals tijdig interventies aanpassen of voorkomen dat escalatie plaatsvindt. Hierdoor ontstaat meer ruimte voor vrijwillige zorgvormen en minder noodzaak om in te grijpen met vrijheidsbeperkende maatregelen.

4. De rol van de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) WZD in 2024

In 2024 heeft de CVP binnen Noorderzorg een actieve rol gespeeld in het bewaken van zorgvuldige toepassing van onvrijwillige zorg en het vergroten van bewustwording onder medewerkers en familieleden.

Locatiebezoeken en kwaliteitsimpuls

Tijdens locatiebezoeken op Van Julsingha en Kiek op Diek keek de CVP informeel mee met de toepassing van onvrijwillige zorg. Het doel was om situaties ter plaatse te observeren, de zorgpraktijk te bespreken en waar mogelijk een impuls te geven om onvrijwillige zorg af te bouwen. Deze bezoeken verliepen zonder bijzonderheden en droegen bij aan kennisdeling en kwaliteitsbewaking.

Voorlichting en bewustwording

De CVP organiseerde samen met de kwaliteitsfunctionaris voorlichtingsbijeenkomsten over de Wzd en de rol van de cliëntvertrouwenspersoon. Hoewel de opkomst beperkt was, bleek er onder familieleden interesse in de thema's. In het kader van het open deuren beleid zijn op de locaties Van Julsingha en De Mieden deuren overdag geopend, waarbij afspraken over het tijdelijk afsluiten van (voor)deuren in de vroege ochtend of avond zijn vastgelegd in de huisregels en afgestemd met de cliëntenraad.

Aandachtspunten en vervolg

Tijdens locatiebezoeken werd ook stilgestaan bij de spreiding van cliënten met een psychogeriatrische zorgvraag binnen gebouwen. Na een inventarisatie door de kwaliteitsfunctionaris bleken geen aanvullende bezoeken nodig. De CVP blijft de verdere uitwerking van dit beleid volgen om de kwaliteit van zorg te waarborgen.



5. Verbetermaatregelen en doelen 2025

Om te waarborgen dat medewerkers continu over actuele kennis rondom de Wzd (beschikken, blijft de Wzd in 2025 structureel onder de aandacht door middel van verschillende methoden van kennisdeling. Dit gebeurt onder andere via scholingsmodules, teamoverleggen, gedragsvisites en multidisciplinaire bijeenkomsten. Daarnaast wordt in 2025 in samenwerking met Vilans een Wzd-inspiratiedag georganiseerd, waarin alle disciplines binnen Noorderzorg samenkomen om kennis en ervaringen te delen. Tijdens deze dag staan verdieping, praktijkvoorbeelden en uitwisseling van ervaringen. Door het organiseren van deze inspiratiedag willen we medewerkers motiveren en inspireren om actief met de Wzd aan de slag te blijven.

Ondanks de stijging van het aantal meldingen van onvrijwillige zorg, lijkt er echter nog steeds sprake te zijn van onder registratie. Niet alle situaties waarin vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast worden vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier (ECD). Dit wijst erop dat er nog ruimte is voor verbetering in de consistentie en volledigheid van de registratie, ondanks de reeds genomen stappen om de bewustwording te vergroten. Dit vermoeden van onder registratie en de bijbehorende signalen zijn begin 2025 geëvalueerd binnen de Wzd-commissie. Uit deze evaluatie bleek dat er niet altijd een eenduidige definitie van onvrijwillige zorg wordt gehanteerd, wat heeft geleid tot verschillen in interpretatie tussen zorgteams en behandelaren.

Deze discrepantie resulteerde erin dat maatregelen wel werden aangemaakt en in het zorgplan beschreven stonden, maar niet altijd werden geaccordeerd. Hierdoor kwamen ze niet terug in de onvrijwillige zorgrapporten binnen het ECD. Dit betekent dat, hoewel het stappenplan volgens de Wzd volledig werd doorlopen, de registratie in het dossier niet volledig plaatsvond.

Om deze situatie te verbeteren, heeft de Wzd-commissie gezamenlijk de definitie van onvrijwillige zorg opnieuw vastgesteld. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over zowel de registratie als de accordering van onvrijwillige zorgmaatregelen. Eén van de belangrijkste afspraken betreft het tweewekelijks bespreken van maatregelen tijdens gedragsvisites. Daarnaast worden de maatregelen structureel besproken tijdens het regionaal overleg om eventuele knelpunten vroegtijdig te signaleren en het proces van registratie volledig en correct te doorlopen.

Door deze aanpassingen beoogt Noorderzorg de kwaliteit van registratie te verhogen en meer uniformiteit te creëren in de manier waarop onvrijwillige zorg wordt vastgelegd. Dit draagt bij aan een transparanter zorgproces en zorgt ervoor dat verbeterpunten sneller worden gesignaleerd en opgepakt.

Verbetermaatregelen:

1. Definitie onvrijwillige zorg eenduidig maken: Uiterlijk eind maart 2025 is de nieuwe definitie van onvrijwillige zorg vastgesteld en gecommuniceerd naar alle medewerkers.
2. Correcte registratie en accordering in ECD: Vanaf juli 2025 is in 85% van de dossiers met onvrijwillige zorg de registratie volledig en correct uitgevoerd, zoals blijkt uit periodieke steekproeven.
3. Evaluatie van registratie en accordering: Op 1 oktober 2025 ligt er een evaluatierapport met conclusies over de verbeterde registratiepraktijk en aanbevelingen voor verdere optimalisatie.

6. Reactie cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad heeft vanuit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) een belangrijke positie rondom de uitvoering van de zorg- en dienstverlening aan onze bewoners. Om recht te doen aan deze belangrijke positie is de analyse onvrijwillige zorg 2024 besproken met de Centrale Cliëntenraad.

De cliëntenraad wordt nauw betrokken en meegenomen in de ontwikkelingen rondom de Wet Zorg en Dwang. Het is een terugkerend onderwerp tijdens de vergaderingen.

De analyse onvrijwillige zorg 2024 is door de cliëntenraad doorgenomen en besproken. De cliëntenraad heeft gereageerd en heeft geen op- of aanmerkingen op de analyse onvrijwillige zorg 2024.

