

SAMEN ZORGEN VOOR MOOIE MOMENTEN

KWALITEITSBEELD
2025





Inhoud

Voorwoord bestuurder	3
Samenvatting	5
Werken aan kwaliteit van bestaan	7
Het bouwen van netwerken	16
Het werk organiseren	23
Leren en ontwikkelen	35
Inzicht in kwaliteit	40
Waar we trots op zijn	45
Tot slot	46
Vooruitblik	48
Totstandkoming Kwaliteitsbeeld	51

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

Met trots presenteer ik u het Kwaliteitsbeeld 2025 van Noorderzorg. In dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe wij samen werken aan wat voor ons het belangrijkste is: de kwaliteit van bestaan van de mensen die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Dat gaat over goede zorg, maar vooral over het leven dat iemand wil leiden - met ruimte voor eigen keuzes, relaties, betekenisvolle activiteiten en momenten die ertoe doen.

Kwaliteit van bestaan begint bij het kennen van de mens achter de zorgvraag. Daarom besteden we veel aandacht aan het luisteren naar bewoners en cliënten, het begrijpen van hun wensen en behoeften en het samen vormgeven van de ondersteuning die daarbij past. Het zorgleefplan en de gesprekken met bewoners, cliënten, naasten en professionals helpen ons om steeds opnieuw aan te sluiten bij wat voor iemand belangrijk is. Zo zorgen we ervoor dat zorg niet alleen goed georganiseerd is, maar ook persoonlijk en betekenisvol blijft.

De ervaringen van bewoners, cliënten en naasten laten zien dat deze benadering ertoe doet. Het ervaren zorggeluk en de waardering voor onze zorg bevestigen dat aandacht, betrokkenheid en vakmanschap samen het verschil maken in het dagelijks leven van bewoners en cliënten. De certificering en het blijvend werken aan kwaliteit laten zien dat we kritisch blijven kijken naar ons eigen handelen en voortdurend willen verbeteren.

In de dagelijkse praktijk vraagt goede zorg vaak om zorgvuldige afwegingen. Bijvoorbeeld wanneer vrijheid en veiligheid met elkaar kunnen botsen, of wanneer beschermen en loslaten elkaar raken.

Binnen onze teams maken we deze dilemma's bespreekbaar. Door samen te reflecteren, ervaringen te delen en moreel beraad te voeren, blijven we leren en ontwikkelen. Zo versterken we het professionele handelen en bouwen we verder aan een lerende organisatie.

Tegelijkertijd verandert de wereld van de ouderenzorg snel. De zorgvraag wordt complexer en het aantal beschikbare professionals staat onder druk. Dat vraagt van ons dat we het werk anders organiseren. We werken aan een organisatie waarin vakmanschap, eigenaarschap en samenwerking centraal staan, en waarin ruimte is voor ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Want goede zorg begint bij medewerkers die met plezier, deskundigheid en energie hun werk kunnen doen.

Daarbij kijken we ook nadrukkelijk naar hoe technologie ons kan ondersteunen. Zorgtechnologie biedt kansen om het werk te verlichten en bewoners of cliënten meer zelfstandigheid te geven. Bij Noorderzorg geloven we daarbij in een praktische benadering: klein beginnen, samen leren en stap voor stap uitbreiden wanneer iets daadwerkelijk waarde toevoegt voor bewoners, cliënten en medewerkers.

Samenwerking speelt in alles wat we doen een cruciale rol. Goede zorg ontstaat niet alleen binnen onze eigen organisatie. We werken intensief samen met naasten, vrijwilligers en partners in de regio. Netwerken helpen ons om kennis te delen, samen te leren en oplossingen te vinden voor de uitdagingen waar de zorg voor staat. Tegelijk blijven we steeds de vraag stellen wat deze samenwerking daadwerkelijk oplevert voor bewoners en cliënten en hun kwaliteit van bestaan.

Ook kijken we vooruit naar de toekomst van wonen en zorg. Toekomstbestendig wonen voor ouderen vraagt om nieuwe vormen van samenwerking tussen zorg, wonen en welzijn. Samen met partners in de regio werken we aan oplossingen die ouderen in staat stellen zo lang mogelijk zelfstandig en met kwaliteit van leven in hun eigen omgeving te blijven wonen, met passende ondersteuning wanneer dat nodig is. We bereiden plannen voor om onze verpleeghuizen te vernieuwen en toekomstbestendig te maken. Onze locaties spelen daarin een steeds belangrijkere rol als huis van de wijk: plekken waar wonen, zorg, ontmoeting en ondersteuning samenkomen en waar bewoners uit de buurt, naasten, vrijwilligers en professionals elkaar kunnen vinden. Zo ontstaan levendige plekken waar altijd iets te doen is en waar mensen elkaar ontmoeten - niet alleen wanneer zorg nodig is, maar juist ook als plek waar je graag komt, je thuis voelt en onderdeel blijft van de gemeenschap.

Werken aan kwaliteit is nooit af. Het vraagt om aandacht, reflectie en samenwerking, iedere dag opnieuw. Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe bewoners, cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers samen vormgeven aan goede zorg en mooie momenten.

Ik ben dankbaar voor de betrokkenheid, inzet en deskundigheid van iedereen die hieraan bijdraagt. Samen bouwen we verder aan een organisatie waarin mensen zich thuis voelen en waar we, iedere dag opnieuw, samen zorgen voor mooie momenten.

Met vriendelijke groeten,

Alexandra Tuin

Bestuurder Noorderzorg



Samenvatting

Missie

Samen met de bewoner, 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 bewoner, 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 bewoner of cliënt centraal staat en zelf grote inbreng heeft. We kijken naar het dagelijks leven. Hoe zijn de sociale omstandigheden, wat kan de bewoner of cliënt zelf en wat zijn de wensen en behoeften van de bewoner of 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 bewoner en cliënt. We doen ons best om de bewoners, cliënten 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 bewoners, 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 bewoners/cliënten
31-12-2025
(alle financieringsstromen)

304

ZZP-plaatsen 31-12-2025

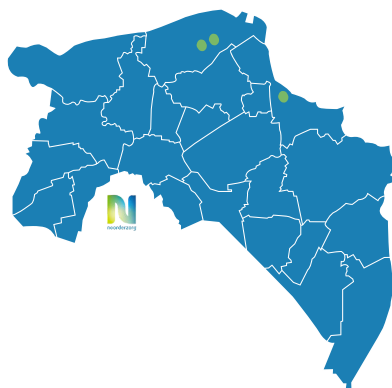
	Eemsdelta	Hogeland
VPT 4VV (excl.BH incl.DB)	2	1
VPT 5VV (excl.BH incl.DB)	1	
VPT 6VV (excl. BH incl. DB)	2	4
ZZP 3VV (excl.BH incl.DB)	1	
ZZP 4VV (excl.BH incl.DB)	17	6
ZZP 5VV (excl.BH incl.DB)	1	13
ZZP 5VV (incl.BH incl.DB)	50	13
ZZP 6VV (excl.BH incl.DB)	4	11
ZZP 6VV (incl.BH incl.DB)	46	2
ZZP 7VV (incl.BH incl.DB)	3	5
ZZP GGZ Wonen 1 (modulair excl.DB)	1	
Totaal	128	56

Noorderzorg:

Stichting Noorderzorg is een organisatie voor wonen, welzijn en zorg voor ouderen in Noord-Groningen. Noorderzorg draagt bij aan het behoud van leefbaarheid van het Noord-Groninger land en biedt goede toekomstbestendige voorzieningen voor wonen, welzijn en zorg voor ouderen.

Op de locaties Van Julsingha en de Mieden bieden wij verpleegd wonen en op de locatie Hunsingoheerd Wonen met een Plus aan ouderen met een lichte tot zware zorg- en ondersteuningsvraag. Dagbesteding en zorg thuis in beide regio's maken ons aanbod compleet. Dit maakt het mogelijk dat mensen zo lang mogelijk hun eigen leven kunnen blijven leven, ook wanneer zij zorg en ondersteuning nodig hebben.

Noorderzorg locaties in:
Uithuizen (Het Hogeland)
Uithuizermeeden (Het Hogeland)
Delfzijl (Eemsdelta)





**Werken aan kwaliteit
van bestaan**

Het kennen van wensen en behoeften

Wat betekent voor ons kwaliteit van bestaan?

Voor Noorderzorg betekent kwaliteit van bestaan dat mensen zich gezien, gehoord en erkend voelen in wie zij zijn en in datgene wat hun leven betekenisvol maakt. Het gaat niet alleen om goede zorg, maar om het mogelijk maken van een leven dat, ook in kwetsbaarheid, betekenisvol blijft. Wij kijken daarbij vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid. Niet de ziekte of beperking staat centraal, maar wat iemand belangrijk vindt, wat iemand nog wél kan en wat bijdraagt aan welbevinden, eigen regie en verbondenheid. Kwaliteit van bestaan krijgt vorm in het dagelijks leven: in kleine momenten, in vertrouwde relaties en in ruimte voor eigen keuzes. Kwaliteit van bestaan is daarmee geen vaststaand resultaat, maar een voortdurende afstemming tussen bewoner, cliënt, naasten en professionals.

Waarom zijn wensen en behoeften het vertrekpunt?

Omdat kwaliteit van bestaan voor ieder mens anders is. Alleen door het open gesprek te voeren over wensen, behoeften en verwachtingen kunnen we zorg en ondersteuning zo vormgeven dat deze werkelijk aansluit. Het kennen van wensen en behoeften helpt ons om te organiseren vanuit betekenis. Het voorkomt dat we invullen wat goed zou zijn en stimuleert dat we samen zoeken naar wat passend is in de specifieke situatie van een bewoner of cliënt.

Het zorgleefplan

Het zorg(leef)plan is geen statisch document, maar een dynamisch instrument dat meebeweegt met veranderingen in gezondheid, situatie of behoefte. Door regelmatig het gesprek opnieuw te voeren en signalen vroegtijdig te herkennen, proberen we te blijven aansluiten bij datgene wat er voor de bewoner of cliënt toe doet. Om op de juiste manier aan te sluiten bij de wensen en behoeften van onze bewoners en cliënten is het van belang ze te kennen maar vooral te begrijpen.

De basis voor onze zorgplannen is positieve gezondheid. Middels het open gesprek is het mogelijk een persoonlijk en betekenisvol gesprek te voeren. Hiermee staan we stil bij wat echt belangrijk is voor de bewoner, cliënt en diens naasten. Handvatten en tools voor het goede gesprek zijn onderdelen die steeds meer inbedden in de organisatie.

- Aandacht voor levensvragen: Tijdens de gesprekken staan we stil bij wat iemand werkelijk bezighoudt.
- Inzicht in de mens: Begrijpen van de unieke situatie van de bewoner of cliënt.
- Samen beslissen: Bepalen van passende zorg op basis van wat de bewoner of cliënt belangrijk vindt.
- Proactieve zorgplanning: Er worden tijdige gesprekken gevoerd over toekomstige zorgwensen om rust en regie te bieden.



Het kennen van wensen en behoeften

Ervaring kwaliteitsverpleegkundige van Julsingha over het zorgleefplan:

In mijn werk met het zorgleefplan heb ik ervaren hoe belangrijk duidelijke kaders zijn. Er zijn vaste criteria en eisen voor de minimale invulling en die geven houvast. Tegelijkertijd merkte ik al snel dat de echte waarde van het zorgleefplan zit in de manier waarop het samen met bewoners of cliënten en medewerkers wordt ingevuld. Het is geen vast stramien maar een gezamenlijk proces.

Wat voor mij een duidelijke verandering was, is dat het zorgleefplan niet meer alleen gaat over ziekte of het overnemen van zorg. Steeds meer draait het om het totale welzijn van de bewoner of cliënt. De vraag is niet alleen: wat heeft iemand nodig aan zorg maar vooral: wie is deze bewoner of cliënt als mens? Het doel is dat elk zorgleefplan leidt tot een individueel en herkenbaar beeld van de bewoner of cliënt.

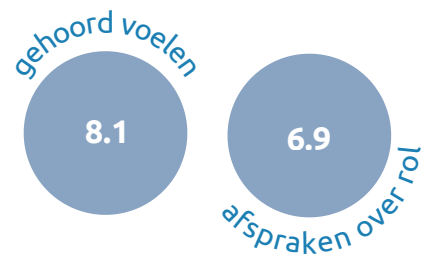
In de praktijk betekent dit dat we aandacht hebben voor gewoonten en dagelijkse routines. Wat is iemand gewend? Wat geeft rust of juist plezier? En hoe kunnen wij onze zorg daar zo goed mogelijk op laten aansluiten? Ik zie dat juist deze persoonlijke benadering veel verschil maakt.

Waar mogelijk worden de zorgleefplannen geschreven vanuit het perspectief van de bewoner of cliënt zelf. We proberen woorden te gebruiken die passen bij wie iemand is: wat zijn of haar wensen en behoeften zijn en hoe we die samen kunnen vormgeven. Dit vraagt soms extra tijd en afstemming, maar levert zorgleefplannen op die veel meer zeggen dan alleen feiten.



Zorggeluk in beeld

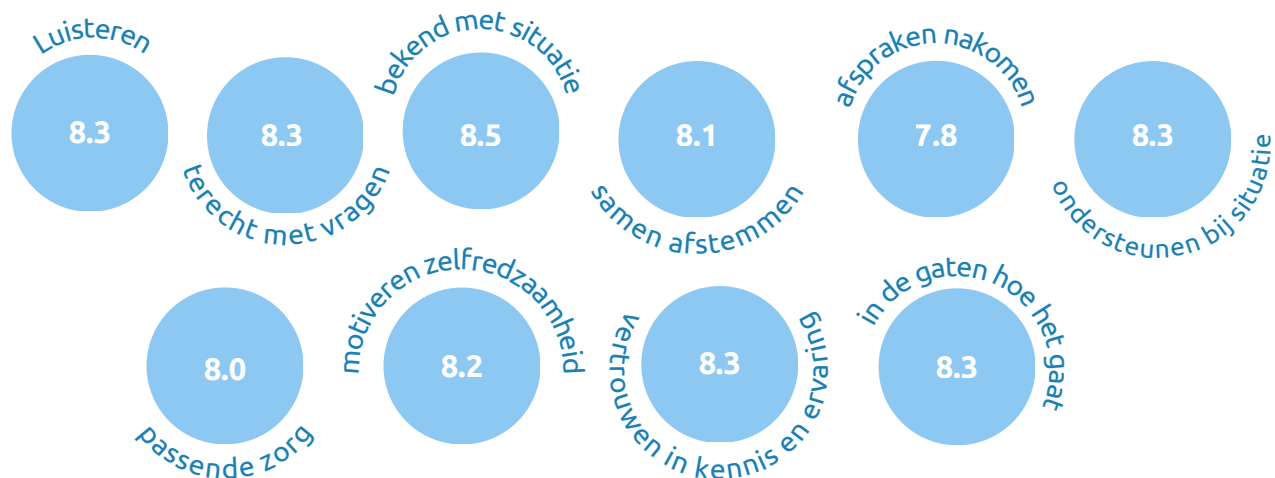
De totaalscore is berekend op basis van het gemiddelde van de 10 vragen in het cliëntervaringsonderzoek. Aan het cliëntervaringsonderzoek hebben 101 bewoners/cliënten deelgenomen. De vragen gericht op het perspectief van mantelzorgers en naasten zijn door 69 mantelzorgers/naasten ingevuld.



perspectief van mantelzorgers en naasten



Ervaringen van bewoners en cliënten





Wat voor iemand van betekenis blijft

In een gesprek met mevrouw Boerma vertelde zij over wat voor haar man van betekenis was in het dagelijks leven.

Meneer Boerma was een man van buiten. Een natuurmens, zoals zijn vrouw hem omschrijft. Zijn leven stond in het teken van werken met zijn handen, tussen het groen en met mensen om zich heen. Al vroeg begon hij met het opbouwen van een bestaan op het land, met vee en een eigen stal. Toen dat niet voldoende bleek om van te leven, vond hij samen met zijn vrouw een nieuw pad in de antiekhandel. Ook daarin kwam zijn kracht naar voren: het contact met mensen, het gevoel voor handel en het vermogen om verbinding te maken.

Toch bleef de natuur altijd een rode draad. Thuis had hij een bloementuin, een moestuin en dieren om zich heen. Daar was hij met volle passie te vinden. Buiten zijn gaf hem rust, energie en betekenis. Toen het moment kwam om kleiner te gaan wonen en hij samen met zijn vrouw verhuisde naar Hunsingoheerd, betekende dat ook het loslaten van hun eigen tuin. Op de eerste etage was geen tuin meer, alleen een terras. In eerste instantie was hij wat terughoudend. Hij wilde zich niet opdringen en gaf anderen de ruimte. Maar al snel ontstond er een nieuwe vorm.

Op eigen initiatief begon hij zich bezig te houden met de planten en bloemen rondom de locatie. Wat klein begon, groeide uit tot iets groots. Hij werd al snel “de tuinman” van Hunsingoheerd. Met aandacht en toewijding verzorgde hij de plantjes, bedacht wat er geplant moest worden en ging zelf naar het tuincentrum om nieuwe bloemen te halen. Zijn vrouw dacht mee over wat er geplant werd en ondersteunde hem waar ze kon.

Er was een jaar waarin hij tulpen kweekte. Toen ze in bloei stonden, deelde hij bosjes uit aan medebewoners. Het bracht zichtbaar plezier, niet alleen voor anderen, maar ook voor hemzelf. Wanneer iemand hem een compliment gaf, fleurde hij helemaal op.

Ook in het contact met medewerkers vond hij verbinding vanuit zijn passie. Met Louwine van de dagbesteding had hij een bijzondere klik. Ze spraken samen over tuinen en planten, iets wat hen allebei verbond. Hij vond het mooi als er naar de plantjes gevraagd werd. Hij praatte er graag over. Hij drong zich niet op, maar voelde zelf aan of iemand er geduld, tijd en interesse voor had, en ruimte en tijd.

Toen Hunsingoheerd versterkt en daarmee verlaten moest worden, verhuisden meneer en mevrouw Boerma naar de tijdelijke huisvesting. Ook hier bleef hij zich bezighouden met de plantjes. Hij verzorgde de plantenbakken en bleef betrokken bij het groen rondom de locatie. Het gaf hem houvast, ondanks de verandering.

In het ziekenhuis, waar hij kort voor zijn overlijden werd opgenomen, benoemde hij nog hoe fijn het was dat het perkje waar hij aan had gewerkt, de plantenstrook op de parkeerplaats, net op tijd klaar was. De ochtend voordat hij werd opgenomen, was hij nog bij de plantenbakken geweest. Even met zijn handen in de aarde woelen, zoals hij dat altijd deed.

Zijn vrouw vertelde in het ziekenhuis: "Hij heeft wat vieze nagels, dat krijg ik er niet meer onder vandaan." Het was een klein detail, maar het vertelde alles over wie hij was, verbonden met de natuur en met het buiten zijn, wat hem gelukkig maakte.



Het verhaal van meneer Boerma laat zien dat kwaliteit van bestaan zit in het kunnen blijven doen wat voor iemand van betekenis is. Niet in het aanbod op zich, maar in het aansluiten bij wie iemand is, wat iemand belangrijk vindt en hoe iemand zijn leven heeft geleefd.

Zoals mevrouw Boerma het zelf verwoordde: "Mensen zijn verschillend. Je moet mensen benaderen zoals zij benaderd willen worden. De mens is vrij."

Deze woorden raken de kern van persoonsgerichte zorg. Het vraagt van ons dat we het levensverhaal kennen en daar ruimte voor maken in het dagelijks leven. Dat we oog hebben voor verschillen tussen mensen en niet vanuit één benadering werken.

Waar iemand behoefte heeft aan gezamenlijke activiteiten, vindt de ander betekenis in iets kleins en persoonlijks.

Het laat ook zien hoe belangrijk erkenning is. Gezien worden in wat je doet, het gesprek daarover en een compliment krijgen dragen bij aan welbevinden en eigenwaarde.

Voor ons als organisatie zit de opdracht in het blijven zoeken naar deze aansluiting. In het ruimte geven voor initiatief en het gesprek blijven voeren over wat iemand nodig heeft om zich mens te blijven voelen, ook in kwetsbare fases van het leven.

Vrijheid en veiligheid

Vrijheid waar het kan, bescherming waar het moet.

Binnen Noorderzorg werken wij met het opendeurbeleid. Dit betekent dat afdelingen niet standaard gesloten zijn en dat bewoners, ook wanneer zij te maken hebben met dementie, zich vrij kunnen bewegen binnen en rondom de locatie. Het uitgangspunt hierbij is dat vrijheid en eigen regie bijdragen aan kwaliteit van leven, waarbij tegelijkertijd aandacht blijft voor veiligheid en zorgvuldige signalering.

Het opendeurbeleid binnen Noorderzorg is ingevoerd vanuit de overtuiging dat vrijheid, eigen regie en kwaliteit van leven essentiële pijlers zijn van persoonsgerichte zorg. Bewoners moeten zich zoveel mogelijk thuis kunnen voelen en zich vrij kunnen bewegen, ook buiten de afdeling of locatie. Daarbij ligt de focus niet op de ziekte, maar op wie iemand is, wat het leven betekenisvol maakt en welke mogelijkheden iemand nog heeft.

De invoering van het opendeurbeleid is zorgvuldig en gefaseerd verlopen. Naast technische en organisatorische randvoorwaarden is veel aandacht besteed aan bewustwording, omdat het beleid niet alleen praktische, maar ook emotionele en ethische vragen oproept. Vrijheid bieden vraagt om vertrouwen, loslaten en het voeren van open gesprekken met bewoners, naasten en medewerkers. Voor familieleden was dit in sommige situaties wettelijk niet mogelijk; door transparante communicatie en gezamenlijke evaluatie is dit vertrouwen stap voor stap opgebouwd.

In de praktijk blijkt het opendeurbeleid geen vaststaand protocol, maar een manier van denken en werken. Vrijheid en veiligheid kunnen op spanning staan met elkaar. Medewerkers ervaren dagelijks situaties waarin de juiste keuze niet altijd eenduidig is. Veel situaties bevinden zich in een grijs gebied, waarin steeds opnieuw wordt afgewogen wat mogelijk is en wat niet. Een zekere mate van risico zien wij als onderdeel van het leven, waarbij de grens ligt daar waar de veiligheid of gezondheid ernstig in gevaar komt.

Deze ervaringen maken zichtbaar dat het opendeurbeleid meerdere dilemma's met zich meebrengt. Het vraagt om het voortdurend afwegen tussen vrijheid en veiligheid, tussen autonomie van de bewoner en de zorgen van naasten, en tussen professionele verantwoordelijkheid en loslaten. Deze afwegingen zijn niet vast te leggen in regels of protocollen, maar vragen om professionele ruimte, reflectie en het open gesprek. Juist in deze spanning krijgt kwaliteit van bestaan vorm.



Professionals worden ondersteund om deze afwegingen zorgvuldig te maken. Methoden zoals GRIP, een methodiek die helpt om gedrag systematisch te analyseren en beter te begrijpen, gedragsvisites, moreel beraad en de betrokkenheid van de vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang helpen om gedrag beter te begrijpen, risico's tijdig te signaleren en vrijheidsbeperkende maatregelen zoveel mogelijk te voorkomen. Daarnaast wordt technologische ondersteuning, zoals GPS-tracking en alarmering, ingezet om vrijheid te combineren met veiligheid, altijd afgestemd op de individuele situatie van de bewoner.

Een belangrijk uitgangspunt is dat ingrijpen alleen plaatsvindt bij acuut gevaar en altijd zo tijdelijk en proportioneel mogelijk wordt toegepast. Besluiten worden multidisciplinair genomen, waarbij verschillende betrokken disciplines zoals zorgmedewerkers, behandelaren en naasten gezamenlijk afwegen wat passend is. Deze worden vervolgens vastgelegd en regelmatig geëvalueerd. Wanneer bewoners wilsonbekwaam zijn, worden naasten nauw betrokken en handelen wij zoveel mogelijk in de geest van wat de bewoner zelf belangrijk vond in zijn of haar leven.

Het opendeurbeleid vraagt veel van zorgmedewerkers en teams. Het vergt vertrouwen en loslaten om bewoners vrij te laten gaan, zeker wanneer iemand zich buiten het terrein beweegt onder hun verantwoordelijkheid. Dit raakt aan het zorghart van veel collega's en aan de natuurlijke neiging om te beschermen en risico's te willen voorkomen. Medewerkers geven aan dat vragen over verantwoordelijkheid, "Wat als er iets gebeurt?", hierbij zwaar kunnen wegen. Dit maakt het werken met open deuren intensief en vraagt om blijvende ondersteuning van teams.

Tegelijkertijd zien we dat teams steeds beter durven te handelen vanuit het principe: "Daar waar het kan, kan het en daar waar het niet kan, wat kunnen we dan wel doen?"

In situaties waarin open deuren tijdelijk niet haalbaar zijn, wordt in overleg met familie gezocht naar alternatieven, zoals het tijdelijk inzetten van een dwaaltag. Deze benadering vraagt om creativiteit, samenwerking en vertrouwen tussen medewerkers, bewoners, cliënten en hun naasten. Daarom is binnen teams structureel ruimte voor moreel beraad en gezamenlijke reflectie. Ook het gesprek met naasten en het gezamenlijk evalueren worden actief benut, onder andere in multidisciplinaire overleggen en zorg(leefplan)gesprekken.

Door samen praktijkvoorbeelden te bespreken, leren medewerkers om niet vanuit angst te handelen, maar vanuit vertrouwen en professionele afweging. Het opendeurbeleid vraagt daarmee niet alleen om praktische maatregelen, maar ook om cultuurverandering: van primair beschermen naar bewust mogelijk maken, met blijvende aandacht voor levenskwaliteit.

Tegelijkertijd laten de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zien dat deze afwegingen niet door iedereen op dezelfde manier worden beleefd. Familieleden geven aan dat zij het opendeurbeleid, met name bij bewoners met een verhoogd risico op weglopen, soms moeilijk vinden. Zij vragen aandacht voor de risico's die zij zien en voor de spanning die kan ontstaan wanneer vrijheid voor de bewoner gepaard gaat met zorgen over veiligheid en verantwoordelijkheid.



Dit verschil in beleving onderstreept voor ons dat kwaliteit van bestaan meerdere perspectieven kent. Waar vrijheid en bewegingsruimte voor bewoners kunnen bijdragen aan welbevinden, eigenwaarde en levenskwaliteit, kan dit bij naasten gevoelens van onrust en machteloosheid oproepen. Deze signalen bevestigen voor ons het belang van het blijvend voeren van het open gesprek, waarin verwachtingen, zorgen en grenzen expliciet worden besproken en waarin gezamenlijk wordt gezocht naar maatwerkoplossingen.

Het opendeurbeleid vraagt niet alleen iets van zorgprofessionals, maar ook van de omgeving. In de verdere ontwikkeling wordt steeds meer gekeken naar de rol van de wijk en de gemeenschap, zodat bewoners onderdeel blijven van het dagelijks leven buiten de locatie. Daarmee groeit het beleid toe naar een bredere visie waarin zorg, welzijn en samenleving met elkaar verbonden zijn.

Het opendeurbeleid draait daarmee niet om open of dichte deuren, maar om het voortdurende gesprek over vrijheid, veiligheid en menselijkheid. Het is een leerproces zonder eenvoudige antwoorden, waarin bewoners, naasten en professionals samen zoeken naar een balans die recht doet aan waardigheid, autonomie en kwaliteit van bestaan.

Onze opdracht is niet om mensen tegen elk risico te beschermen, maar om hen zo te ondersteunen dat zij met waardigheid en vrijheid kunnen leven.

Lerend kader

Dilemma's expliciet maken en bespreekbaar houden

We leren dat het werken met open deuren vraagt om het expliciet benoemen van dilemma's. Vrijheid en veiligheid, autonomie en bescherming, loslaten en verantwoordelijkheid zijn spanningen die niet verdwijnen, maar die wel samen gedragen moeten worden. Door deze dilemma's actief te bespreken in teams en met naasten, voorkomen we dat zij impliciet of individueel worden opgelost.

Blijvend investeren in ondersteuning van medewerkers en teams

Het opendeurbeleid vraagt veel van zorgmedewerkers. Vragen over verantwoordelijkheid, risico's en het omgaan met onzekerheid kunnen zwaar wegen. We leren dat structurele ondersteuning, zoals moreel beraad, gedragsvisites en de inzet van de vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang, essentieel is om medewerkers handelingszekerheid en vertrouwen te geven.

Ruimte blijven geven aan maatwerk

We leren dat het opendeurbeleid niet vraagt om standaardoplossingen, maar om maatwerk per bewoner en per situatie. Tijdelijke alternatieven, zoals het inzetten van een dwaaltag of aangepaste begeleiding, helpen om vrijheid en veiligheid in balans te houden. Dit vraagt flexibiliteit, creativiteit en samenwerking binnen teams.

Het open gesprek met naasten versterken

De ervaringen uit het cliëntervaringsonderzoek laten zien dat naasten het opendeurbeleid niet altijd vanzelfsprekend vinden, met name bij bewoners met een verhoogd risico op weglopen. We leren dat het open gesprek met naasten over verwachtingen, zorgen en grenzen blijvende aandacht vraagt en dat dit gesprek niet eenmalig is, maar meebeweegt met veranderingen in de situatie van de bewoner.

Reflectie als vast onderdeel van de werkwijze

De praktijk laat zien dat leren rondom het opendeurbeleid niet stopt na invoering. Door regelmatig te reflecteren op concrete situaties en ervaringen, blijven we scherper zien wat werkt, wat schuurt en wat bijstelling vraagt. Reflectie is daarmee geen extra stap, maar een integraal onderdeel van het werken met open deuren.

A photograph of two elderly women in a kitchen. The woman on the left has short grey hair, wears glasses, a blue floral dress, and a necklace. She is smiling and holding a clear plastic plate. The woman on the right has short grey hair, wears glasses, and a dark blue dress with a colorful butterfly pattern. She is also smiling and holding a light green mug. They are standing in front of a stainless steel sink with a faucet. In the background, there are white plastic crates containing various kitchen items like pots and containers. The walls are covered in light-colored square tiles.

Het bouwen van netwerken

Het bouwen van netwerken

Afstemming, rolhelderheid en bewuste keuzes vormen de driehoek die netwerksamenwerking draagt.

Waarom zijn netwerken voor ons essentieel?

Netwerken zijn voor Noorderzorg essentieel omdat de zorgvragen van vandaag en morgen de grenzen van één organisatie overstijgen. Ouderen leven niet in losse zorgdomeinen, maar in een samenhang van wonen, welzijn, zorg en gemeenschap. Kwaliteit van bestaan ontstaat juist in die samenhang.

Door samen te werken in netwerken kunnen we kennis delen, van elkaar leren en ontwikkelingen gezamenlijk vormgeven. Netwerken helpen ons om beter aan te sluiten bij wat mensen nodig hebben, om versnippering te voorkomen en om schaarse capaciteit en expertise slimmer te benutten.

Tegelijkertijd maken netwerken zichtbaar dat samenwerking geen vanzelfsprekendheid is. Het vraagt om afstemming, rolhelderheid en bewuste keuzes. Deze driehoek van samenwerking onderstreept waarom netwerken onmisbaar zijn: zij dwingen ons om over de grenzen van de eigen organisatie heen te kijken en verantwoordelijkheid te delen voor toekomstbestendige zorg.



Netwerken in lagen: van dorp tot regio

Noorderzorg werkt vanuit locaties die zijn ingebed in verschillende gemeenten en regio's. Dit betekent dat de netwerken waarin onze huizen functioneren per locatie verschillen. Waar zorginhoudelijke samenwerking vaak regionaal is georganiseerd, vraagt samenwerking in de gemeenschap om maatwerk op lokaal niveau. We zien dat juist deze lokale netwerken bijdragen aan kwaliteit van bestaan, doordat zij aansluiten bij het dagelijks leven van bewoners en de sociale context van de omgeving. Een voorbeeld hiervan is het dorpsinformatiepunt Uithuizermeeden, dat in samenwerking met lokale partners steeds verder vorm krijgt. Dit initiatief is voortgekomen uit de behoefte om bewoners, naasten en inwoners laagdrempelig te verbinden met informatie, activiteiten en ondersteuning in het dorp. Deze ervaring leert ons dat succesvolle samenwerking niet altijd ontstaat vanuit bestaande structuren, maar groeit wanneer zorg, welzijn en gemeenschap elkaar vinden rondom concrete behoeften. We stemmen regelmatig af met gemeenten, woningcorporaties en welzijnsorganisaties. Het vraagt van onze organisatie dat we per locatie kijken welke netwerken aanwezig zijn en hoe we daar bewust op aansluiten, in plaats van één uniforme aanpak te hanteren.

Netwerken voor kennis, kwaliteit en innovatie

Noorderzorg participeert in verschillende netwerken gericht op kennis, kwaliteit van zorg en innovatie, zoals Technologie en Zorg Academie, Netwerk Dementie, Netwerk Palliatieve Zorg Noord-Groningen, Groninger BBL Gilde, Pact tegen Eenzaamheid Eemsdelta, Rivo Noord, Netwerk wijkzorg Noord, AMR Zorgnetwerk Noord Nederland en samenwerkingen met dorpscoöperaties en lokale partners. Deze netwerken helpen ons om kennis te delen, ontwikkelingen te volgen en zorginhoudelijke inzichten mee te nemen in onze eigen praktijk. De veelheid aan netwerken binnen de regio en bijbehorende verwachtingen kunnen uitdagingen opleveren. Als relatief kleine organisatie is het niet altijd haalbaar om overal structureel en actief vertegenwoordigd te zijn. Dit vraagt om bewuste keuzes in waar deelname daadwerkelijk bijdraagt aan onze zorginhoudelijke ambities en waar focus noodzakelijk is.

Regionale samenwerking als antwoord op een grotere opgave

Op regionaal niveau zijn wij verbonden aan bredere samenwerkingsverbanden, zoals Groninger Kracht, het Groninger Zorgakkoord en Gezond Groningen. In deze netwerken werken we samen aan toekomstbestendige zorg, arbeidsmarktontwikkeling en innovatie. Hier kijken we voorbij de eigen organisatie en zoeken we naar gezamenlijke oplossingen voor maatschappelijke en/of provinciale vraagstukken vanuit een gemeenschappelijk gedragen visie.

Daarachter zien we meerdere maatschappelijke en regionale vraagstukken tegelijk:

- Vergrijzing en toenemende zorgvraag;
- Schaarste op de arbeidsmarkt;
- Druk op betaalbaarheid en beschikbare middelen;
- Verschillen in leefbaarheid tussen dorpen en wijken;
- De noodzaak om wonen, welzijn en zorg beter te verbinden;

En in delen van Groningen extra druk door de aardbevingsproblematiek.

Voor Noorderzorg betekent dit dat we zorg niet meer uitsluitend kunnen organiseren vanuit de eigen locaties of de eigen organisatiegrenzen. We moeten denken en handelen in netwerken: samen met inwoners, familie en mantelzorgers, gemeenten, welzijn, huisartsen, ziekenhuizen, woningcorporaties, onderwijs en andere zorgaanbieders.



Deze gelaagde samenwerking: lokaal, zorginhoudelijk provinciaal en regionaal, helpt ons om kwaliteit van bestaan te verbinden aan professionele expertise en aan bredere ontwikkelingen in de zorg in ons gebied.

Wat heeft samenwerking ons het afgelopen jaar geleerd?

Het afgelopen jaar heeft bevestigd dat regionale samenwerking Noorderzorg veel oplevert. Door samen op te trekken met andere organisaties vergroten we onze toegang tot kennis en expertise die we als kleinere organisatie niet altijd zelf in huis hebben. Gezamenlijke pilots en implementaties, zoals via de Technologie & Zorg Academie (TZA), versterken onze innovatiekracht en maken het mogelijk om ontwikkelingen te verkennen zonder dat dit onevenredig veel vraagt van onze eigen capaciteit.

Samenwerking levert vaak betere oplossingen op. Maar niet automatisch snellere. Afstemming kost tijd, zeker wanneer meerdere organisaties met verschillende besluitvormingsprocessen aan tafel zitten. Dat zien we onder meer in complexe dossiers zoals versterking en nieuwbouw. Waar we vooraf soms vooral denken in inhoudelijke winst, blijkt in de praktijk dat onderlinge afstemming, timing en capaciteit minstens zo bepalend zijn voor succes.

Waar samenwerking schuurt

Regionale samenwerking kent ook grenzen. Partners verschillen in schaal, positie, middelen en urgentie. Wat voor de één strategisch noodzakelijk is, kan voor de ander minder prioriteit hebben. Dat is normaal, maar vraagt voortdurende aandacht voor realistische verwachtingen.

Voor Noorderzorg als relatief kleine organisatie is dit voelbaar. Regionale samenwerking vraagt tijd en voorbereiding, terwijl onze interne capaciteit beperkt is. We kunnen en willen daarom niet aan elke tafel even intensief deelnemen. Bewuste keuzes zijn noodzakelijk: waar voegt onze inzet daadwerkelijk waarde toe voor bewoners, cliënten, de regio én onze organisatie?

Gelijkwaardigheid in samenwerking

Gelijkwaardigheid lukt vooral daar waar partners transparant zijn over belangen en ruimte maken voor ieders inbreng, ongeacht schaal of omvang. In netwerken waar het gezamenlijke doel centraal staat, zoals kennisdeling, opleiden en innovatie, ontstaat vaak sneller een evenwichtige samenwerking.

Gelijkwaardigheid wordt ingewikkelder wanneer verschillen in schaal en bestuurlijke invloed groot zijn. Dat vraagt van ons dat we vanuit onze eigen kracht en lokale verankering aan tafel blijven zitten. Gelijkwaardig samenwerken betekent niet dat iedereen hetzelfde is, maar dat ieders bijdrage serieus meetelt.

Wat betekent dit voor de dagelijkse praktijk?

De belangrijkste vraag blijft wat regionale samenwerking betekent voor bewoners, cliënten, hun naasten en medewerkers?

Sommige opbrengsten zijn direct zichtbaar:

- betere ketenafstemming rondom dementie;
- sterkere palliatieve samenwerking;
- gezamenlijke technologische verkenningen die bijdragen aan comfort en zelfstandigheid.

Andere opbrengsten zijn minder direct voelbaar, maar niet minder belangrijk:

- een sterkere regionale arbeidsmarkt en opleidingsstructuur;
- gezamenlijke innovatiekracht;
- betere afstemming tussen wonen, welzijn en zorg in dorpen en wijken.

Niet elke regionale afspraak is morgen merkbaar. Maar zonder deze samenwerking wordt de zorg op termijn kwetsbaarder en minder toekomstbestendig. Regionale samenwerking is daarmee ook investeren in de voorwaarden waaronder kwaliteit van bestaan mogelijk blijft.

Wat nemen we mee?

Onze belangrijkste lessen zijn:

- Samenwerking levert kwaliteit op, maar vraagt geduld en realistische verwachtingen.
- Niet alles hoeft gezamenlijk en tegelijk; focus en keuzes zijn noodzakelijk.
- Gelijkwaardigheid vraagt voortdurende aandacht, vooral bij verschillen in schaal en invloed.
- Regionale samenwerking is geen doel op zich, maar moet steeds getoetst worden aan wat het oplevert voor bewoners en cliënten hun kwaliteit van bestaan.

Noorderzorg blijft investeren in en binnen regionale netwerken, omdat ze bijdragen aan kennis, slagkracht en toekomstbestendige zorg. Tegelijkertijd blijven we kritisch op waar en hoe we deelnemen. De kernvraag blijft: draagt deze samenwerking bij aan wat er voor onze bewoners, cliënten, hun naasten en medewerkers werkelijk toe doet? Nu of in de toekomst.

Lokale, regionale en provinciale samenwerking is geen doel op zich, maar moet steeds getoetst worden aan wat het oplevert voor bewoners en cliënten en hun kwaliteit van bestaan.

Samenwerking met naasten

Samenwerking met naasten: gelijkwaardigheid en afstemming

Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat naasten een grote betrokkenheid ervaren bij het welzijn en dagelijks leven van hun dierbare. De relatie tussen de cliënt en zijn of haar naasten vormt de basis van vertrouwen, herkenning en continuïteit. Het behouden van deze vertrouwde relaties is essentieel voor de kwaliteit van bestaan.

Tegelijkertijd wordt de rol van naasten niet altijd expliciet besproken, waardoor onduidelijkheid kan ontstaan over verwachtingen en betrokkenheid. We zien dat het gesprek hierover in de praktijk vaak start vanuit de zorgvraag, terwijl het vertrekpunt juist ligt bij de bestaande relaties en het netwerk van de cliënt.

Wanneer samenwerking met naasten goed is afgestemd, draagt dit bij aan vertrouwen, herkenning en continuïteit. Samenwerking ontstaat dan niet vanuit de zorg alleen, maar in samenspel met de bewoner of cliënt, naasten en het netwerk. Onze rol als zorgorganisatie is hierin ondersteunend en aanvullend, door het gesprek over rollen, verwachtingen en grenzen bewust te voeren.

***"We worden goed op de hoogte gehouden of over het wel en wee en eventueel activiteiten. Bewoner wordt gestimuleerd om aan activiteiten deel te nemen. Maar ook veel andere zaken gaan goed. Personeel is veelal begripvol en zorgzaam/lief voor bewoner."
(cliëntervaringsonderzoek, 2025)***

***"Mijn moeder wordt in haar waarde gelaten. Ze mag voor zo ver mogelijk haar eigen regie behouden."
(cliëntervaringsonderzoek, 2025)***

***"Ik bied wel aan/doe veel maar zou wel wat vaker feedback ontvangen of iets anders kan/moet."
(cliëntervaringsonderzoek, 2025)***

***"Het overleg tussen de zorg en mantelzorgers kan af en toe nog beter, want ik begrijp niet altijd alles en ik onthoud het niet."
(cliëntervaringsonderzoek 2025)***

In deze situaties lukt gelijkwaardigheid: professionals, naasten en vrijwilligers ontmoeten elkaar rondom de persoon, niet vanuit rollen of taken. Er ontstaat ruimte om samen te zoeken naar wat iemand wil en kan bijdragen, wat het gevoel van gezamenlijkheid versterkt.

Tegelijkertijd leren we dat samenwerking kan schuren wanneer verwachtingen niet expliciet worden uitgesproken. Onduidelijkheid over rollen en grenzen kan leiden tot spanning en onzekerheid, zowel bij naasten als bij professionals, wat het welbevinden van mensen met een zorgvraag negatief kan beïnvloeden. Deze schuring zit niet in intentie, maar in onuitgesprokenheid.

Deze ervaringen maken voor ons duidelijk dat verdere ontwikkeling zit in het goed afstemmen en begeleiden van samenwerking, waarbij het netwerk en de relatie met naasten het vertrekpunt vormen. Duidelijke aanspreekpunten, ondersteuning van naasten en het borgen van dit gesprek in bestaande processen, zoals het zorg(leef)plan en het open gesprek, zijn hierbij essentieel. Zo werken we toe naar samenwerking waarin gelijkwaardigheid niet alleen het uitgangspunt is, maar ook in de dagelijkse praktijk voelbaar wordt.

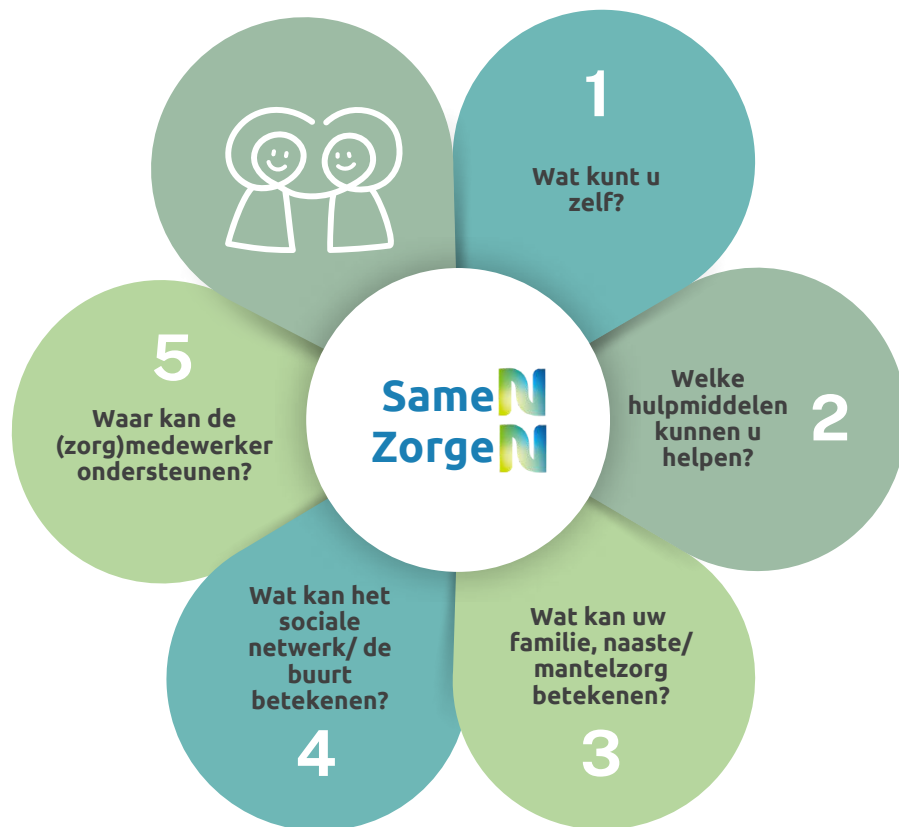


Doorontwikkeling 2026:

In de doorontwikkeling van onze werkwijze zijn we gestart met het opnieuw vormgeven van de start van het wonen bij ons: het Warm Welkom. We zien deze eerste fase als een belangrijk moment waarin de basis wordt gelegd voor samenwerking, verwachtingen en kwaliteit van bestaan.

Binnen dit herontwerp werken we toe naar het voeren van een netwerkgesprek in plaats van een traditioneel opnamegesprek. In dit gesprek staat de cliënt centraal en is er vanaf het begin aandacht voor het netwerk rondom de cliënt én de omgeving waarin onze huizen zich bevinden. We willen vanaf de start expliciet met elkaar verkennen wie belangrijk is voor iemand, wat naasten en anderen willen en kunnen betekenen en wat aanvullend vanuit de zorg nodig is. Hiermee maken we verwachtingen eerder bespreekbaar en geven we samenwerking vanaf het begin bewuster vorm.

We realiseren ons dat dit gesprek niet altijd vanzelfsprekend is en dat dit vraagt om ondersteuning van teams en het ontwikkelen van vaardigheden. Daarom zien we dit als een ontwikkelopgave voor de komende periode. Met deze beweging geven we concreet invulling aan de lessen uit het cliëntervaringsonderzoek en de praktijk: samenwerking ontstaat niet vanzelf, maar vraagt om bewuste afstemming vanaf het eerste moment.



Doorontwikkeling 2026:

We beginnen bij de bewoner of cliënt zelf: wie bent u, wat is voor u belangrijk en wat kunt u nog zelf? Van daaruit kijken we welke hulpmiddelen kunnen ondersteunen om zelfstandigheid en eigen regie te behouden.

Vervolgens richten we ons op het netwerk rondom de cliënt. Familie en naasten kennen iemand het beste en spelen een belangrijke rol in het dagelijks leven en welbevinden. We gaan met elkaar in gesprek over wat zij willen en kunnen betekenen, op een manier die bij hen past. Ook kijken we breder naar de sociale omgeving en de buurt: welke contacten, activiteiten of plekken dragen bij aan het gevoel van thuis en betekenis?

Pas daarna bepalen we samen wat er aanvullend vanuit de zorg nodig is. Onze rol als professionals is daarbij niet om over te nemen, maar om te ondersteunen en aan te vullen waar dat nodig is.

Samen zorgen betekent dat we met de cliënt, zijn of haar naasten en andere betrokkenen optrekken in het organiseren van passende zorg en ondersteuning. We maken gebruik van ieders kennis, ervaring en mogelijkheden. Dat vraagt om samenwerking, afstemming en het benutten van elkaars kwaliteiten.

Binnen Noorderzorg werken we daarom samen. We trekken samen op in een met elkaar afgestemde aanpak. Door disciplines met elkaar te verbinden en goed samen te werken, kunnen we beter aansluiten bij wat iemand nodig heeft en soms zelfs hulpvragen voorkomen. Zo ontstaat zorg die niet wordt overgenomen, maar samen wordt vormgegeven, dichtbij, passend en met oog voor het leven dat iemand wil blijven leiden.



Het werk organiseren



211,5

fte

387

personeelsleden
in loondienst

26

Leerlingen

7

Stagiaires

108

Instroom
medewerkers

116

uitstroom
medewerkers

12,26

verzuim%
1-1-25

11,49

verzuim%
31-12-25

peildatum data: 31-12-2024

Duurzame inzetbaarheid

Vanuit het perspectief van de teamleider

In 2025 is binnen Noorderzorg geïnvesteerd in het versterken van de regie op verzuimbegeleiding. Voorheen werd de begeleiding bij verzuim sterk bepaald door externe adviezen, met name van de bedrijfsarts. Gesprekken met medewerkers richtten zich vooral op het ziekteverzuim zelf, waarbij leidinggevenden soms zoekende waren naar hun rol, de grenzen van het gesprek en de ruimte om verwachtingen te bespreken.

De verzuimtraining heeft hierin een duidelijke verandering gebracht. Leidinggevenden kregen meer inzicht in een gedragsmatige benadering van verzuim, waarbij het gesprek zich richt op wat wél mogelijk is en op de eigen regie van de medewerker. Ook werd zichtbaar hoe frequent verzuim kan doorwerken naar langdurig verzuim en welke rol leidinggevenden hebben in het tijdig voeren van het goede gesprek.

In de praktijk zien we dat ziekmeldingen bewuster en actiever worden opgepakt. Gesprekken richten zich vaker op mogelijkheden in plaats van beperkingen, waardoor leidinggevenden meer vertrouwen ervaren in hun rol binnen het verzuimproces. Een aanvullende afstemming met de arbodienst heeft daarnaast bijgedragen aan meer helderheid over de rolverdeling binnen de verzuimdriehoek van medewerker, leidinggevende en bedrijfsarts.

Voor 2026 ligt de focus op het verder versterken van deze lijn. Gespreksvaardigheden en leiderschap in het voeren van het goede gesprek blijven daarbij belangrijk, zodat regie op verzuim en duurzame inzetbaarheid structureel onderdeel wordt van het dagelijks leiderschap binnen Noorderzorg.

Duurzame inzetbaarheid & vitaliteit

De toenemende zorgvraag, personele krapte en veranderende verwachtingen aan zorg maken dat duurzame inzetbaarheid een belangrijk thema is binnen Noorderzorg. Het vraagt om een manier van werken waarin medewerkers gezond, betrokken en met plezier hun werk kunnen blijven doen, nu en in de toekomst.

Binnen Noorderzorg spreken we bij voorkeur over inzetbaarheid in plaats van verzuim. Daarmee verschuift de focus van afwezigheid naar wat medewerkers nodig hebben om gezond, gemotiveerd en duurzaam aan het werk te blijven. Dit thema wordt onder andere gedragen door Henk Jan Mollema. Henk Jan is in 2025 gestart met een projectgroep die zich richt op dit thema.

De projectgroep bestaat grotendeels uit medewerkers van de werkvloer, aangevuld met eenmalig een klankbordgroep van management en stafmedewerkers. Deze opzet heeft ons waardevolle inzichten opgeleverd. Door ervaringen vanuit de praktijk te verbinden met strategische vraagstukken, ontstond niet alleen zicht op cijfers en patronen, maar ook op de beleving daarachter. Dit hielp om verder te kijken dan symptomen en beter te begrijpen welke factoren daadwerkelijk van invloed zijn op inzetbaarheid.

Door samen te analyseren, vragen te stellen en met elkaar in gesprek te gaan, kregen we scherper zicht op hoe processen, rollen en samenwerking in de praktijk uitwerken. We zagen dat duurzame inzetbaarheid niet alleen gaat over individuele medewerkers, maar juist over hoe het werk is georganiseerd: de balans in roosters, de verdeling van taken, de ruimte voor autonomie en de mate waarin werkdruk bespreekbaar is.



Deze inzichten hebben geleid tot een meer gezamenlijke kijk op inzetbaarheid als organisatievraagstuk. Niet als een los instrument of interventie, maar als onderdeel van het dagelijks werken. Leiderschap speelt hierin een belangrijke rol, bijvoorbeeld in het tijdig voeren van het goede gesprek en het aansluiten bij de belastbaarheid van medewerkers.

We zien duurzame inzetbaarheid als geslaagd wanneer medewerkers zich gezond, betrokken en gewaardeerd voelen, met ruimte om zich te ontwikkelen en met plezier hun werk te doen. Dit zien we terug in tevreden medewerkers en een werkomgeving waarin mensen graag blijven en zich verbonden voelen.

Tegelijkertijd leren we dat duurzame inzetbaarheid vraagt om blijvende aandacht. Niet door extra initiatieven toe te voegen, maar door het werk zelf zo in te richten dat het uitvoerbaar en betekenisvol blijft. Dat vraagt om samenwerking tussen teams, leidinggevenden en ondersteunende diensten, en om het blijven voeren van het gesprek over wat nodig is om goed en duurzaam te kunnen werken.

Deskundigheidsmix en opbouw

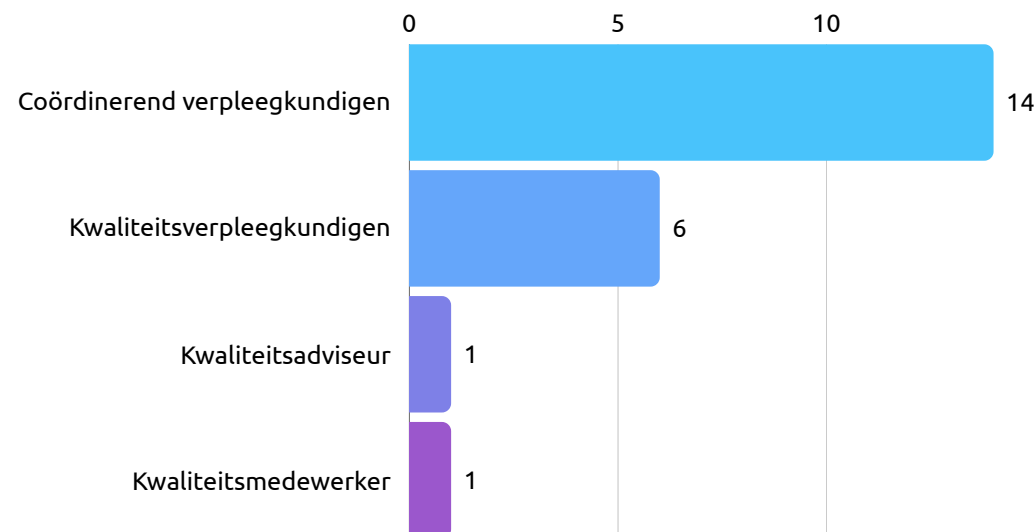
Deskundigheidsmix per locatie peildatum 31-12-2025

Functieniveau	De Mieden	Van Julsingha	Hunsingo-heerd	Wijk Delfzijl	Wijk Hogeland	Organisatie -breed	Totaal
Niveau 1	23	32					55
Niveau 2	11	32		2	3		48
Niveau 3	23	61		13	22		119
Niveau 4	5	10		0	4		19
Niveau 5/6	2	4		2	2		10
Teamleiders	1	3				1	4
Behandelaren						7	7
Leerlingen	10	14			2		26
Wonen, services & welzijn	17	45	1			6	69
Administratie & Staf	2	2				20	24
Bestuur & MT						6	6
Totaal	94	203	1	17	33	39	387



Kwaliteitversterkers

Binnen Noorderzorg werken verschillende medewerkers met een expliciete rol in het versterken van kwaliteit en veiligheid. Coördinerend verpleegkundigen, kwaliteitsverpleegkundigen en medewerkers van de staf Kwaliteit vervullen een verbindende rol tussen beleid en praktijk en ondersteunen teams bij het signaleren, duiden en verbeteren van kwaliteit in het dagelijks werk.



Het werk organiseren

Binnen Noorderzorg is de deskundigheidsmix een bepalende factor voor het leveren van veilige en passende zorg. De uitdaging zit niet alleen in het aantrekken en behouden van medewerkers, maar vooral in het toekomstbestendig organiseren van de juiste deskundigheid op het juiste moment. Daarom kijken wij continu naar de samenstelling van onze teams, de zorgzwaarte van onze bewoners en de professionele ondersteuning die nodig is. In het licht van een structureel krappe arbeidsmarkt zetten wij daarbij in op anders organiseren, het versterken van vakmanschap en het doelmatig inzetten van beschikbare expertise, zodat wij ook op langere termijn veilige en verantwoorde zorg kunnen blijven bieden.

Medewerkers worden ondersteund in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling via gerichte scholing en opleiding die aansluit bij hun rol en bij de zorgvragen binnen het team. Met de inzet van het leerplatform is leren toegankelijker en beter verweven met het dagelijks werk. Tegelijkertijd erkennen we dat leren pas effect heeft wanneer het zichtbaar wordt toegepast in de praktijk.

Het werk organiseren is balanceren: continu kijken naar zorgzwaarte, de ondersteuning die nodig is en wat dat betekent voor de samenstelling van onze teams.

Passende deskundigheidsmix in de verpleeghuiszorg

In onze verpleeghuizen verstaan wij onder een passende deskundigheidsmix dat op elk moment de juiste combinatie van huiskamermedewerker, medewerker welzijn, helpende, verzorgende IG en verpleegkundige aanwezig of beschikbaar is. Deze mix moet zowel de dagelijkse basiszorg als acute, complexe of instabiele zorgsituaties veilig kunnen opvangen.

De zorgzwaarte is de afgelopen jaren toegenomen. Bewoners hebben vaker te maken met multimorbiditeit, complex of onbegrepen gedrag, palliatieve zorg en wisselende zorgvragen. Dit vraagt om teams waarin klinisch redeneren, tijdige signalering en triage structureel sterk aanwezig zijn.

Sturing, op- en afschalen en plaatsing

We werken met helder vastgelegde afspraken over rolverdeling, minimale bezetting, functiemix en verpleegkundige beschikbaarheid. Deze afspraken zijn gezamenlijk ontwikkeld en vormen het kader waarbinnen teams werken. De deskundigheidsmix wordt continu gemonitord en bijgesteld op basis van veranderende zorgzwaarte, instroom van nieuwe bewoners en signalen uit teams. Op- en afschalen is een vast onderdeel van deze werkwijze, echter binnen een krappe arbeidsmarkt is dit een uitdaging.

Bij de komst van nieuwe bewoners proberen we ook de totale populatie binnen een team mee te nemen. Er wordt gestuurd op een evenwichtige mix van zorgzwaarte. Wanneer een team al meerdere bewoners met complexe of gedragsmatige zorgvragen heeft, wordt waar mogelijk gekozen voor de komst van een bewoner met een lichtere zorgvraag.

Deskundigheidsmix in de praktijk: rollen, eigenaarschap en triage

De werking van de deskundigheidsmix wordt bepaald door hoe medewerkers hun rol pakken en al dan niet hun vakbekwaamheid benutten. Eigenaarschap, rolduidelijkheid en professioneel handelen zijn daarmee onlosmakelijk verbonden met een passende deskundigheidsmix.

Alle medewerkers die rondom bewoners werken hebben een cruciale rol in het observeren en signaleren van veranderingen bij bewoners. Tegelijkertijd constateren we ook dat handelingsverlegenheid nog voorkomt, met name in complexe of onverwachte situaties. Medewerkers voelen of zien dat er iets verandert, maar vinden het soms lastig om dit expliciet te benoemen of te vertalen naar handelen of opschaling.

(Kwaliteits)verpleegkundige expertise is essentieel om deze signalen te duiden, te wegen en om te zetten in passend handelen. Verpleegkundige triage vormt de schakel tussen dagelijkse zorg, risicobeoordeling en besluitvorming. Casuïstiek laat zien dat tijdige triage leidt tot snellere en beter onderbouwde keuzes, minder escalaties en een gerichtere inzet van medische expertise. Dit brengt rust en voorspelbaarheid in teams en vergroot de veiligheid voor bewoners en naasten.

In lijn met het jaarplan wordt in 2026 per locatie gewerkt aan het versterken van een professionele cultuur waarin medewerkers hun vakbekwaamheid volledig benutten en handelen volgens geldende professionele standaarden. Per locatie wordt een plan uitgevoerd met gerichte scholing, coaching en praktijkgerichte begeleiding, met een looptijd over geheel 2026. Daarbij is expliciet aandacht voor observeren, signaleren, rapporteren en het vertalen van informatie naar concreet handelen. Deze inzet is gericht op het verminderen van handelingsverlegenheid en het versterken van rolduidelijkheid binnen teams. De kwaliteitsverpleegkundige speelt hierin een belangrijke rol via coaching on the job en het versterken van verpleegkundig leiderschap. Het coördinerend verpleegkundig team ondersteunt teams bij complexe zorgsituaties en draagt bij aan eenduidigheid in werkwijzen.

Verpleegkundige en medische beschikbaarheid

Overdag is op elke locatie een verpleegkundige fysiek aanwezig. Deze verpleegkundige voert de regie, verricht triage en ondersteunt teams bij complexe, acute of instabiele zorgsituaties. In de nacht is een verzorgende IG aanwezig en is de verpleegkundige als achterwacht benaderbaar voor consultatie bij bewoners met een behandelindicatie, conform vastgestelde afspraken.

Anders organiseren en personele krapte

Om ook bij personele krapte verantwoorde zorg te blijven leveren, werken we binnen de programmalijn Anders Organiseren aan verschillende initiatieven. Technologie en domotica ondersteunen zorgprocessen en helpen om zorg anders te organiseren, met behoud van kwaliteit en veiligheid.

In de praktijk zijn we gestart met proeftuinen rondom informele zorg. Daarbij werd zichtbaar dat samenwerking met naasten en vrijwilligers meer vraagt dan goede intenties alleen. Het ontbreken van een duidelijk aanspreekpunt maakte het lastig om verwachtingen af te stemmen en samenwerking goed vorm te geven.

Deze ervaringen laten zien dat anders organiseren vraagt om heldere rolverdeling en ondersteuning van samenwerking. Op basis hiervan is de rol van consulent Samen Zorgen ingericht. Deze functionaris ondersteunt het samenspel tussen bewoners, cliënten, naasten, vrijwilligers en professionals, helpt behoeften zichtbaar te maken en draagt bij aan het afstemmen van rollen en verwachtingen. De consulent Samen Zorgen heeft een versterkende rol door te verbinden, ondersteunen en ruimte te creëren voor gezamenlijke afstemming.

Lerend kader

Deskundigheidsmix vraagt om meer dan bezetting alleen

We leren dat het organiseren van veilige zorg niet stopt bij het plannen van functies en aantallen. Rolverheldering, eigenaarschap en het benutten van vakbekwaamheid in de praktijk zijn minstens zo bepalend voor kwaliteit en veiligheid.

Handelingsverlegenheid vraagt om expliciete aandacht

Teams ervaren dat het benoemen en vertalen van signalen naar handelen niet altijd vanzelf gaat, met name bij complexe zorgvragen. We leren dat gerichte ondersteuning nodig is om onzekerheid te verminderen en professioneel handelen te versterken.

Verpleegkundige triage is cruciaal voor rust en veiligheid

De praktijk laat zien dat tijdige en deskundige triage bijdraagt aan betere besluitvorming, minder escalaties en meer voorspelbaarheid voor teams en bewoners. Dit onderstreept het belang van structurele verpleegkundige beschikbaarheid en leiderschap.

Werkdruk en complexiteit vragen om blijvende bijstelling

Toenemende zorgzwaarte en personele krapte maken het noodzakelijk om continu te blijven monitoren en bijstellen. Op- en afschalen is geen uitzondering, maar een vast onderdeel van het organiseren van zorg.

Anders organiseren vraagt om gezamenlijke verantwoordelijkheid

De inzet van technologie en naasten en vrijwilligers biedt kansen, maar vraagt om heldere afspraken, goede afstemming en ondersteuning van teams. We leerden dat samenwerking tussen formele en informele zorg alleen duurzaam werkt wanneer er een duidelijk aanspreekpunt is dat de verbinding ondersteunt.

De consulent Samen Zorgen vervult hierin een verbindende rol door behoeften zichtbaar te maken, verwachtingen te verhelderen en het gesprek tussen cliënten, naasten, vrijwilligers en professionals te ondersteunen. Niet door het over te nemen, maar door samen te verkennen hoe we, ieder vanuit een eigen rol, kunnen bijdragen aan een waardevolle dag.



Anders organiseren

Anders organiseren als verbindend principe

Binnen Noorderzorg zien wij anders organiseren als een samenbrengend principe waarin kwaliteit van bestaan, werkdruk, deskundigheidsmix, samenwerking en leren samenkomen. Het is geen afzonderlijk project of losse interventie, maar een manier van kijken en werken die richting geeft aan hoe wij zorg toekomstbestendig organiseren.

De structurele krapte op de arbeidsmarkt, de toenemende zorgzwaarte en de complexiteit van de zorgvragen vragen om meer dan optimalisatie van bestaande werkwijzen. Anders organiseren betekent voor ons dat we kritisch kijken naar hoe werkprocessen zijn ingericht, hoe verantwoordelijkheden worden verdeeld en hoe samenwerking tussen bewoners, cliënten, naasten, vrijwilligers, professionals en externe partners vorm krijgt. Daarbij staat gezamenlijke verantwoordelijkheid centraal.

In deze beweging ligt de focus op twee samenhangende pijlers.

Binnen Samen Zorgen werken we aan het versterken van de gemeenschapskracht, netwerkzorg en het verbinden van formele en informele zorg. Door bewoners, cliënten, naasten, vrijwilligers en partners actief te betrekken, ontstaat ruimte om zorg anders te organiseren zonder afbreuk te doen aan kwaliteit en veiligheid.

Binnen Samen Innoveren richten we ons op het duurzaam ontwikkelen en toepassen van technologie, digitale oplossingen en vernieuwende werkwijzen. Binnen deze lijn verkennen we bijvoorbeeld wat de inzet van data en AI voor ons kan betekenen en hoe dit kan bijdragen aan slimmer en efficiënter werken. Door technologie en vernieuwing bewust en stapsgewijs in te zetten, zoeken we naar manieren om de kwaliteit van leven te versterken, het werk te ondersteunen en werkdruk te verlichten.

Anders organiseren betekent daarbij niet alleen taken anders verdelen of technologie inzetten, maar ook anders kijken naar inzetbaarheid. We richten ons nadrukkelijk op wat medewerkers wél kunnen en hoe hun kwaliteiten op verschillende momenten in hun loopbaan benut kunnen worden.

Deze manier van werken vraagt om samenhang en regie. Anders organiseren krijgt vorm via organisatiebrede verander- en ontwikkeltrajecten, waarbij strategie en dagelijkse praktijk met elkaar worden verbonden. Ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie worden gesignaleerd en vertaald naar kaders en naar concrete leerpraktijken, zoals proeftuinen en pilots. Daarmee ontstaat ruimte om te experimenteren, te leren en bij te sturen op basis van wat in de praktijk werkt.

Kenmerkend voor deze aanpak is dat verandering niet wordt aangestuurd, maar begeleid. Door advies, ondersteuning en het creëren van verbinding wordt eigenaarschap bij teams gestimuleerd. Zo wordt gewerkt aan een professionele cultuur waarin reflectie, leren en samenwerking vanzelfsprekend zijn. Anders organiseren is daarmee geen eindpunt, maar een voortdurend proces. Het helpt ons om samenhang aan te brengen tussen doelen en middelen, om werkdruk en verzuim niet los te zien van organisatiekeuzes, en om kwaliteit van zorg en werkplezier in samenhang te blijven ontwikkelen.

"Anders organiseren betekent voor ons dat we kritisch kijken naar hoe werkprocessen zijn ingericht, hoe verantwoordelijkheden worden verdeeld en hoe samenwerking tussen bewoners, cliënten, naasten, vrijwilligers, professionals en externe partners vorm krijgt."

Ruimte voor de stem van medewerkers

Zeggenschap van medewerkers binnen Noorderzorg is geborgd via zowel formele als informele vormen van medezeggenschap. Formeel vindt dit plaats via de ondernemingsraad. Daarnaast organiseren we informele dialoogmomenten, waaronder jaarlijkse strategische overleggen en kwartaalbijeenkomsten in de vorm van inspiratietafels. Met deze momenten beogen we medewerkers laagdrempelig te betrekken bij vraagstukken rondom werkorganisatie en kwaliteit van zorg en verschillende thema's.

Werkdruk en roosters spelen een rol, maar ook de balans tussen werk en privé. In onze regio ervaren veel medewerkers daarnaast onzekerheid en stress in hun privésituatie, onder andere door bijvoorbeeld de langdurige aardbevingsproblematiek. Dit beïnvloedt de ruimte en energie die medewerkers hebben om deel te nemen aan extra overleg- en dialoogmomenten.

Om hier beter zicht op te krijgen, is een leerklimaatonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek geeft ons inzicht in hoe medewerkers willen leren en participeren. Deze inzichten gebruiken wij in 2026 om de vorm en timing van inspiratietafels verder te ontwikkelen, zodat zeggenschap niet alleen formeel is geborgd, maar ook daadwerkelijk aansluit bij wat medewerkers nodig hebben om hun stem te laten horen.



Klein beginnen, groots betekenen

Zorgtechnologie als onderdeel van het werk organiseren

In 2025 is binnen Noorderzorg gezamenlijk een visie op innovatie en zorgtechnologie ontwikkeld. Deze visie is samen met medewerkers en cliëntenraad tot stand gekomen. Er is gezamenlijk nagedacht over hoe de zorg zich ontwikkelt en welke rol innovatie daarin kan spelen. Daarbij zijn ook bredere toekomstontwikkelingen in de zorg meegenomen.

Voor Noorderzorg betekent innovatie niet méér doen, maar anders doen. Zorgtechnologie zien wij niet als doel op zich, maar als een hulpmiddel dat het dagelijks werk kan ondersteunen en verlichten. Het uitgangspunt is steeds: wat heeft de bewoner, cliënt of medewerker écht nodig, en welke kleine, praktische stap helpt vandaag? Door klein te beginnen en samen te leren, blijft innovatie begrijpelijk, behapbaar en dicht bij de praktijk.

Deze manier van werken draagt bij aan het anders organiseren van zorg. Technologie en hulpmiddelen helpen om de zelfstandigheid van bewoners en cliënten te bevorderen, professionele aandacht gericht in te zetten en de werkdruk te verminderen. Daarbij proberen we eerst te kijken naar wat iemand zelf nog kan en stemmen we samen met de bewoner of cliënt en naaste af welke ondersteuning passend is. Zo blijft eigen regie leidend en sluiten hulpmiddelen aan bij het karakter en de wensen van de bewoner of cliënt. Dit komt samen in het 'Samen Beslissen' gesprek (zie In gesprek met Lizan Scholten, p. 39).

2026: Doorontwikkeling NoorderLAB

De doorontwikkeling van deze werkwijze krijgt vorm in het oprichten van het NoorderLAB (Leren, Adviseren, Bedenken).

In het Noorderlab staat niet de technologie centraal, maar de vraag en behoefte van de medewerker. Medewerkers kunnen hier zelf verbetervoorstellen of aanvragen indienen op basis van wat zij in hun dagelijkse werk tegenkomen en wat volgens hen kan bijdragen aan betere zorg of een werkbaardere organisatie. Het Noorderlab biedt ruimte om deze ideeën samen te verkennen, uit te proberen en te toetsen in de praktijk, samen met bewoners, cliënten en naasten waar passend. Door te starten bij de praktijkervaring van medewerkers blijft innovatie dichtbij, herkenbaar en gericht op wat daadwerkelijk helpt in het dagelijks werk.

Op deze manier ondersteunt het Noorderlab het anders organiseren van zorg: medewerkers krijgen eigenaarschap over verbetering, technologie wordt ingezet als hulpmiddel en leren en experimenteren worden onderdeel van het werk. Zo werken we ernaartoe dat innovatie niet langer als iets extra's wordt ervaren, maar een vanzelfsprekend onderdeel wordt van het dagelijks werk.



Toekomstbestendig wonen en zorg

Huisvesting als randvoorwaarde voor kwaliteit van bestaan

Huisvesting is een essentiële randvoorwaarde voor kwaliteit van bestaan en daarmee voor goede zorg. De fysieke leefomgeving ondersteunt prettig wonen, veiligheid, ontmoeting, samenwerking en het leveren van passende zorg. Gebouwen moeten niet alleen voldoen aan technische eisen, maar vooral bijdragen aan het gevoel van thuis en het dagelijks leven van bewoners.

De toekomst van de ouderenzorg vraagt om passende zorg op de juiste plek, met zo veel mogelijk zelfstandigheid, nabijheid en regie voor ouderen. Dat betekent dat wonen en het dagelijks leven voorop staan en zorg daarop aansluit.

Van zorglocatie naar 'huis van de wijk'

Wij ontwikkelen onze woonzorglocaties tot open, toegankelijke plekken in de wijk of het dorp, voor bewoners, hun naasten en de omgeving, waar wonen, zorg, welzijn en ontmoeting samenkomen. Het zijn plekken waar mensen elkaar ontmoeten, activiteiten plaatsvinden en waar ondersteuning en zorg laagdrempelig beschikbaar zijn. Daarmee dragen zij bij aan een sterke, zorgzame leefomgeving waarin mensen zich met elkaar verbonden voelen.

De ambitie is dat deze plekken worden ervaren als een huis van en voor de gemeenschap: een plek waar je welkom bent, waar je bij wilt horen en waar generaties met elkaar verbonden zijn.

Een woon- en leefomgeving waarin mensen kunnen blijven meedoen door flexibele woon- en zorgvormen

We werken aan een woon- en leefomgeving waarin mensen zo lang mogelijk hun eigen leven kunnen blijven leiden, midden in de samenleving. Een plek waar wonen, ondersteuning en zorg zo zijn georganiseerd dat zij bijdragen aan zelfstandigheid, eigen regie en het dagelijks leven van mensen.

Dit betekent dat mensen, ook als hun zorgvraag verandert, onderdeel blijven van hun vertrouwde omgeving. Zij kunnen blijven wonen in de buurt, met bekende gezichten om zich heen en met ruimte om hun leven op hun eigen manier in te richten.

Onze locaties zijn daarbij meer dan een plek om te wonen of zorg te ontvangen. Het zijn levendige omgevingen waar ontmoeting, activiteiten en voorzieningen samenkomen. Voor bewoners én voor mensen uit de wijk of het dorp. Daarmee dragen zij bij aan een omgeving waar mensen elkaar kennen, naar elkaar omzien en samen het dagelijks leven vormgeven, een plek waar je ertoe doet.

Versterking en vernieuwing

Onze locaties bevinden zich in het aardbevingsgebied en kennen een versterkingsopgave. In plaats van enkel te versterken, werken wij aan nieuwbouwplannen die aansluiten bij de toekomstige eisen aan verpleeghuiszorg en die het mogelijk maken onze visie op wonen, welzijn en zorg duurzaam te realiseren.

Versterking en vernieuwing zien wij niet als technische opgaven, maar als ingrijpende veranderingen in de leefomgeving van bewoners. Continuïteit van zorg, veiligheid en leefbaarheid staan daarbij centraal.

Tijdelijke verhuizingen vragen om zorgvuldige afstemming met bewoners, naasten en medewerkers. De ervaringen met de tijdelijke huisvesting van Hunsingoheerd vormen hierbij belangrijke leerpunten voor komende verhuisbewegingen. Door aandacht te hebben voor fasering, regie en betrokkenheid zorgen we ervoor dat veranderingen het dagelijks leven zo min mogelijk verstoren. Medezeggenschap en betrokkenheid van bewoners, naasten en medewerkers zijn hierin vanzelfsprekend.

Verbonden met de samenleving

Onze woonzorglocaties maken nadrukkelijk onderdeel uit van de wijk en de regio. We werken samen met gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsorganisaties en lokale initiatieven.

Door deze samenwerking ontstaan plekken waar:

- Ontmoeting en activiteiten vanzelfsprekend zijn
- Vrijwilligers en inwoners actief betrokken zijn
- Faciliteiten, voorzieningen, ondersteuning en zorg dichtbij georganiseerd zijn
- Zorg en welzijn met elkaar verbonden zijn

Huisvesting draagt daarmee niet alleen bij aan zorgverlening, maar ook aan sociale verbondenheid en maatschappelijke inbedding.

Wat leren we?

- Huisvesting moet steeds getoetst worden aan wat het betekent voor het dagelijks leven van bewoners én hun plek in de samenleving.
- Wonen blijft voorop staan; zorg en ondersteuning sluiten daarop aan en moeten bijdragen aan eigen regie, het thuisgevoel en het kunnen blijven meedoen.
- Openheid naar de wijk en samenwerking met partners versterken niet alleen kwaliteit van bestaan, maar ook leefbaarheid en onderlinge verbondenheid.
- Een samenhangende woon- en leefomgeving maakt het mogelijk om ondersteuning en zorg mee te laten bewegen met de vraag van mensen.
- Veranderingen in huisvesting vragen rust, voorspelbaarheid en betrokkenheid van bewoners, naasten, medewerkers en medezeggenschap.

Huisvesting is daarmee niet alleen een fysieke randvoorwaarde, maar een bepalende factor voor kwaliteit van bestaan: voor bewoners, naasten én de gemeenschap als geheel, nu en in de toekomst.





Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen

Visie op leren

De zorgvraag van onze bewoners wordt complexer. Zorgvragen veranderen, zorgzwaarte neemt toe en professionals worden steeds vaker geconfronteerd met dilemma's waarin geen eenduidig juiste keuze bestaat. Dit vraagt om professionalisering, continue reflectie en het vermogen om samen af te wegen wat in een specifieke situatie passend is. Leren en ontwikkelen is voor ons daarom een essentieel onderdeel van het dagelijks werk en van het leveren van kwaliteit van bestaan.

Leren als motor voor kwaliteit

Binnen Noorderzorg is leren en ontwikkelen integraal onderdeel van onze kwaliteitscyclus. Wij combineren formeel leren (scholing en deskundigheidsbevordering) met informeel leren (coaching en intervisie) in de praktijk. Hiermee versterken we zowel vakbekwaamheid als professionele autonomie.

Formeel leren: vakmanschap borgen

Wij investeren gericht in formele scholing op thema's die direct bijdragen aan veilige en persoonsgerichte zorg, zoals klinisch redeneren, wondzorg en palliatieve zorg.

Het kwaliteitspaspoort binnen het leerplatform borgt dat medewerkers aantoonbaar bekwaam zijn. Via het Persoonlijk Ontwikkelplan (POP) voeren medewerkers regie op hun eigen ontwikkeling. Scholing wordt afgestemd op zowel individuele leerbehoeften als organisatie-doelen. Dit zorgt ervoor dat medische veiligheid en actuele deskundigheid structureel geborgd zijn.

Informeel leren: verdieping in de praktijk

Het krachtigste leerproces vindt plaats op de werkvloer. Uit het leerklimaatonderzoek (november 2025) blijkt dat medewerkers vooral waarde hechten aan praktijkgericht leren.

Wij stimuleren dit via:

- coaching aan het bed door kwaliteitsverpleegkundigen en werkbegeleiders
- teamreflecties en intervisie
- Prisma-light analyses bij incidenten
- bespreking van audits, incidenten en klachten in teamverband

Data wordt niet alleen gerapporteerd, maar besproken: wat vertellen deze cijfers ons over ons handelen? Door kwantitatieve inzichten te combineren met ervaringen van bewoners, cliënten en naasten ontstaat een verdiepend leerproces. Dit versterkt eigenaarschap, onderling vertrouwen en professionele autonomie.

Regionaal leren en samenwerken

In 2025 is de regionale samenwerking verder geïntensiveerd. Door deelname aan regionale netwerken en gezamenlijke opleidingsinitiatieven (zoals strategisch opleiden in zorg en welzijn) versterken we het vakmanschap over organisatiegrenzen heen. In het kader van initiële opleidingen werken we samen met de ROC's in de regio en de Hanze. Samen met DNA Next werken we aan maatwerktrajecten voor bij- en nascholing, waarbij leren en ontwikkelen direct wordt verbonden aan de praktijk.

Thema's als dementie, palliatieve zorg en beeldzorg worden regionaal gedeeld en ontwikkeld. Dit draagt bij aan een gezamenlijke kwaliteitsstandaard in de regio, bredere ontwikkelpaden voor medewerkers en grotere wendbaarheid van de organisatie.

Via Health Noord werken we samen met onderwijsinstellingen, zorgorganisaties en partners aan praktijkgericht leren, opleiden en het ontwikkelen van innovaties in de zorg.

Leerklimaatonderzoek

Het leerklimaatonderzoek

Om beter zicht te krijgen op hoe leren en ontwikkelen in de praktijk wordt ervaren, hebben wij een leerklimaatonderzoek uitgevoerd. Het leerklimaatonderzoek helpt ons daarnaast om beter te begrijpen waarom de opkomst bij georganiseerde leer- en dialoogbijeenkomsten, zoals inspiratiedagen en -tafels en themabijeenkomsten, soms beperkt is.

Randvoorwaarden

Het onderzoek laat zien dat opkomst samenhangt met ervaren werkdruk, roosters en belasting in de thuissituatie van medewerkers. Wanneer energie en mentale ruimte onder druk staan, wordt deelname aan extra bijeenkomsten lastiger, ook wanneer medewerkers het belang ervan onderschrijven.

Leerplek leren

Het onderzoek bevestigt dat leren het meest effectief is wanneer het dichtbij de dagelijkse praktijk plaatsvindt. De behoefte ligt bij korte, praktische en visuele leervormen die direct inzetbaar zijn. Het leren moet dicht bij de werkvloer georganiseerd worden.

Ongelijkheid in participatie

Er is een duidelijke tweedeling zichtbaar:

- een groep medewerkers die actief en intrinsiek gemotiveerd leert
- een groep die leren minder prioriteit geeft of de meerwaarde minder ervaart.

Naar voren is gekomen dat leeractiviteiten relatief vaak rusten op een beperkte groep voorlopers. Dit vergroot het risico op overbelasting en maakt het leerklimaat afhankelijk van individuele motivatie in plaats van teamverantwoordelijkheid.

Verschillen tussen functies

Zorgprofessionals vragen vooral om klinische, direct toepasbare scholing. Ondersteunende functies ervaren minder aansluiting van het huidige aanbod en hebben behoefte aan praktische digitale en taakgerichte scholing.

Leerklimaat

Waar teamleiders actief stimuleren ontstaat een sterk leerklimaat. Deze stimulans bevordert het leren binnen teams. Er is een positieve cultuur van samenwerking en leren op de werkplek. Verbeterkansen liggen op de begeleiding in het leren bij nieuwe medewerkers.

Wat levert leren en ontwikkelen op (en waar schuurt het)?

We zien dat een positieve leercultuur bijdraagt aan meer handelingszekerheid, betere samenwerking en meer bewustzijn van eigen handelen en verantwoordelijkheid.

De ervaringen van het afgelopen jaar laten zien dat leren en ontwikkelen vooral effectief is wanneer het dicht bij de praktijk staat en aansluit bij wat professionals daadwerkelijk tegenkomen in hun werk. Verdere ontwikkeling vraagt daarom om het blijven verbinden van scholing aan dagelijkse dilemma's, het versterken van teamleren en het explicieter benutten van inzichten uit data, audits en ervaringen.

Tegelijkertijd leren we dat leren en ontwikkelen blijvende aandacht vraagt om ruimte en prioritering. Het vraagt van de organisatie om leren niet los te organiseren, maar te verweven in het werk, en om rekening te houden met verschillen in belastbaarheid en leerbehoefte van medewerkers.

Leren & Ontwikkelen: van voorlopers naar gezamenlijke verantwoordelijkheid



Lerend kader

Wat was ons uitgangspunt?

We willen dat leren en ontwikkelen professionals ondersteunt in het omgaan met toenemende complexiteit, dilemma's en veranderende zorg. Leren moet bijdragen aan kwaliteit van bestaan van bewoners en cliënten én werkplezier van medewerkers.

Wat hebben we gedaan?

We hebben ingezet op formele scholing en leren in de praktijk, ondersteund door teamleren, reflectie en dialoog. Daarnaast hebben we een leerklimateonderzoek uitgevoerd om beter te begrijpen hoe leren wordt ervaren en welke factoren deelname aan leren en georganiseerde bijeenkomsten beïnvloeden.

Wat zien we gebeuren?

Professionals zijn gemotiveerd om te leren en zich te ontwikkelen. Tegelijkertijd zien we dat werkdruk, roosters en privésituatie invloed hebben op de ruimte en energie om deel te nemen aan georganiseerde leer- en dialoogmomenten, zoals inspiratietafels. Lage opkomst blijkt daarmee geen gebrek aan betrokkenheid, maar een signaal dat vorm en timing beter kunnen aansluiten bij de praktijk.

Wat leren we hiervan?

Leren is het meest effectief wanneer het dicht bij het dagelijks werk plaatsvindt, wanneer teams zich veilig voelen om vragen en onzekerheden te delen en wanneer leren wordt ervaren als gezamenlijk proces. Georganiseerde momenten vragen om flexibiliteit en aansluiting bij belastbaarheid.

Wat betekent dit voor de komende periode?

We richten leren en dialoog verder in op een manier die beter aansluit bij de dagelijkse praktijk: meer leren in het werk, kortere en flexibelere vormen van reflectie en blijvende aandacht voor het leerklimaat binnen teams. Zo blijft leren ondersteunend aan vakmanschap, werkplezier en kwaliteit van bestaan.





Inzicht in kwaliteit

Inzicht in kwaliteit

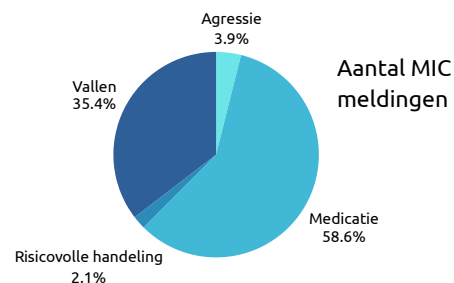


6 interne audits

In 2025 zijn interne audits uitgevoerd op thema's als onvrijwillige zorg, mondzorg, medicatieveiligheid, decubitus, palliatieve zorg, wonen en veiligheid en de inzet van de Medido. Deze audits vormen een structureel onderdeel van onze kwaliteitsborging.

De audits maken zichtbaar hoe beleid en afspraken in de dagelijkse praktijk worden toegepast. Daarbij zien we dat kwaliteit niet alleen afhankelijk is van heldere protocollen, maar vooral van de manier waarop professionals signaleren, rapporteren en hun rol pakken in complexe situaties. Verschillen tussen teams in vastlegging, opvolging en onderlinge afstemming maken duidelijk waar versterking nodig is.

In 2026 versterken we de borging van auditbevindingen in teams, met expliciete aandacht voor observeren, signaleren, rapporteren, rolduidelijkheid en het elkaar professioneel aanspreken. Zo maken we de verbinding tussen toetsing en dagelijks handelen explicieter en steviger.



Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

MIC-meldingen zijn een belangrijke bron van inzicht in (bijna) incidenten en helpen ons om structureel te leren en te verbeteren. Medewerkers registreren incidenten in het elektronisch cliëntendossier, waarna direct opvolging plaatsvindt en de meldingen maandelijks op totaalniveau worden geanalyseerd. Trends worden gedeeld met kwaliteitsverpleegkundigen en waar nodig vertaald naar verbeteracties of beleidsaanpassingen.

Medicatie-incidenten vormen de grootste groep meldingen. De invoering van ETDR (elektronisch toedienregistratie) heeft geleid tot meer zichtbaarheid van afwijkingen, mede doordat niet-afgetekende of niet-gegeven medicatie sneller wordt gesignaleerd. Deze toename zien we niet alleen als risico, maar ook als verbeterde transparantie en registratie.

Valincidenten blijven een aandachtspunt. De toenemende zorgzwaarte en grotere bewegingsvrijheid binnen de kaders van de Wet zorg en dwang brengen een complexer risicoprofiel met zich mee.

In sommige situaties is sprake van een bewust geaccepteerd risico, waarbij veiligheid en kwaliteit van leven zorgvuldig tegen elkaar worden afgewogen.

In 2025 zijn we gestart met het herzien van het MIC-beleid. We zien een groeiende bewustwording dat melden bedoeld is om te leren, niet om te controleren. In 2026 versterken we de analyse en bundelen we meldingen op één digitale plek, zodat trends sneller zichtbaar worden en gericht kan worden bijgestuurd.

Klachten

In 2025 zijn 8 formele klachten ontvangen op het gebied van zorgverlening en facilitaire services. De aard varieerde van eenvoudig oplosbare situaties tot meer complexe casuïstiek.

Iedere klacht wordt zorgvuldig en objectief onderzocht. We pakken klachten integraal op, waarbij, afhankelijk van de situatie, contact plaatsvindt met bewoner, cliënt en/of naasten, dossieronderzoek wordt gedaan en gesprekken worden gevoerd met betrokken medewerkers en disciplines. Waar nodig worden teamleiders of behandelaren betrokken.

De analyse richt zich niet alleen op de gebeurtenis, maar ook op onderliggende oorzaken, zoals communicatie, verslaglegging of het toepassen van protocollen. Bevindingen worden besproken en vertaald naar verbeteracties. In 2025 is daarnaast extra aandacht besteed aan het signaleren en vastleggen van informele klachten. Door dit onderwerp structureel te agenderen in teamoverleggen versterken we onze lerende organisatie.

Inzicht in kwaliteit

Analyseren volgens de PRISMA light

In 2025 zijn alle coördinerend verpleegkundigen geschoold in de methodiek PRISMA-light. Het streven is om in ieder teamoverleg een incident gezamenlijk volgens deze methodiek te analyseren. De 5 keer waarom-methode komt hierbij expliciet terug. We merken dat het definiëren van onderliggende oorzaken binnen teams niet vanzelfsprekend is. Door hier structureel mee te oefenen, versterken we het analytisch vermogen van teams en verschuiven we de focus van incident naar patroon. Dit versterkt het gezamenlijk leren en het professioneel gesprek binnen teams.



Externe audit: ISO 9001:2015 gecertificeerd



In januari 2026 heeft de externe audit plaatsgevonden, en is ons ISO 9001:2015 keurmerk succesvol verlengd.

In 2025 is zichtbaar meer stabiliteit ontstaan in mensen, rollen en gezichten binnen de organisatie. Medewerkers blijven, groeien en bewegen intern, wat bijdraagt aan continuïteit en een gedeelde manier van werken. Deze stabiliteit creëert vertrouwen en een stevige basis om op te bouwen.

De ingezette doelen en projecten sluiten aan bij wat er op de werkvloer leeft. Beleid en praktijk liggen dicht bij elkaar, waardoor plannen uitvoerbaarder worden en minder als losse initiatieven worden ervaren. Een nieuwe organisatiestructuur ondersteunt deze ontwikkeling, met duidelijke positionering van teamlijnen, diensten en adviserende functies. Er is een duidelijke beweging zichtbaar richting een lerende organisatie. Incidenten worden bespreekbaar gemaakt en benut als leerbron. Evaluatie is steeds vaker onderdeel van het werken zelf. Hierdoor wordt verbeteren normaler en minder spannend.

Op het gebied van stuurinformatie en veiligheid zijn mooie stappen gezet: de ontwikkeling van de BI-tool, versterkte medicatieveiligheid door elektronisch aftekenen en een systemischer inrichting van veiligheid en informatieveiligheid.

In de wijkzorg is een hoog professioneel niveau zichtbaar, met lean georganiseerde teams en sterke netwerkgerichtheid. Projecten als Warm Welkom laten zien dat investeren aan de voorkant leidt tot continuïteit van zorg.

Op het gebied van verzuim en duurzame inzetbaarheid is een meer organisatiebrede benadering ingezet, waarbij inzetbaarheid niet alleen als HR-thema wordt gezien maar als gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het leerklimaatonderzoek ondersteunt deze ontwikkeling. Een aandachtspunt heeft betrekking op de structurele analyse en borging van nachtdiensten. Hoewel in de praktijk afspraken bestaan, kan een organisatiebrede risicoanalyse in relatie tot duurzame inzetbaarheid en kwaliteitsbewaking sterker naar voren komen. Deze bevinding onderstreept het belang van het expliciet vastleggen en onderbouwen van keuzes rondom personele inzet. In 2026 wordt dit thema verder geanalyseerd en geborgd, zodat continuïteit van zorg en medewerkersgezondheid nog beter in samenhang worden bewaakt.

In gesprek met Lizan Scholten

Externe reflectie op samen beslissen en zorgtechnologie

In het kader van dit kwaliteitsbeeld vroegen wij Lizan Scholten, externe coach, om met ons mee te kijken naar hoe Noorderzorg het gesprek voert over zorgtechnologie en samen beslissen. Haar observaties geven inzicht in waar onze kracht zit en waar verdere ontwikkeling mogelijk is.

Wat viel jou als eerste op binnen Noorderzorg?

"Wat mij opvalt, is de grote intrinsieke motivatie in de teams om met zorgtechnologie aan de slag te gaan. Professionals willen dit graag goed doen. Dat is echt goud waard. Tegelijkertijd zie ik dat ze zoeken naar het 'hoe'. Wanneer bied je technologie aan? Hoe breng je het ter sprake zonder te sturen of te pushen? Die spanning tussen enthousiasme en onzekerheid is precies waar het samen-beslissen-gesprek zo belangrijk wordt."

Je benoemt ook verschillen in hoe mensen naar zorgtechnologie kijken. Wat bedoel je daarmee?

"In de enquête die we destijds deelden, zag ik dat collega's binnen hetzelfde team verschillend ervaren of zij technologie gebruiken. Voor de één telt een tablet al mee, voor de ander pas een sensor. Die onduidelijkheid maakt het lastig om er samen echt over in gesprek te gaan. Terwijl technologie vaak dichterbij is dan gedacht. Beeldzorg lijkt bijvoorbeeld sterk op WhatsApp-videobellen, iets wat veel mensen al kennen."

Vier de 'nee' net zo goed als de 'ja'.



Welke stem vond jij het meest waardevol in de reacties van professionals?

"Dat was voor mij de collega die zich hardop afvroeg: 'Wordt de zorg hier eigenlijk beter van?' Dat is een hele belangrijke vraag. Achter die twijfel zit vaak meer dan alleen zorgen over kwaliteit. Ik hoor dan ook angst: verlies ik mijn baan? Krijg ik gaten in mijn routes? En raak ik juist die bewoners of cliënten kwijt met wie ik het fijnste contact heb? Die zorgen zijn legitiem en moeten benoemd worden. Als professionals zich daar niet veilig in voelen, wordt het lastig om echt open met bewoners of cliënten te praten over wat voor hen het beste is."

Wat zie je in de praktijk vaak gebeuren rond het gesprek met bewoners of cliënten?

"Ik zie vaak, en ook bij jullie, dat technologie wordt ingezet vanuit: dit kan helpen, dus laten we het proberen. Het gesprek met de bewoner of cliënt over voorkeuren, zorgen en alternatieven komt dan in tweede instantie. Terwijl juist dat voorafgaande gesprek cruciaal is voor acceptatie."

Waar zie je nog aarzeling bij professionals?

“Bij het expliciet maken van de afweging. Professionals voelen vaak intuïtief aan wat passend is, maar vinden het lastig om dat hardop te onderbouwen, zowel richting collega's als richting bewoners of cliënten. Ook zie ik ongemak wanneer een bewoner of cliënt 'nee' zegt, zeker als de professional overtuigd is dat technologie zou helpen. Maar een bewuste 'nee' is net zo waardevol als een 'ja'. Het gaat om de kwaliteit van de keuze.”

Hoe kijk jij naar waar Noorderzorg nu staat?

“Wat stevig staat, is de cliëntgerichte visie, de bereidheid om te leren en de ervaring met verschillende technologieën. Wat nog in ontwikkeling is, is een gezamenlijke taal, het versterken van gespreksvaardigheden en een meer collectieve aanpak. Nu verschilt het soms nog per team of persoon. Dat is logisch in een leerfase.”

Wat zou je Noorderzorg willen meegeven voor de komende periode?

“Bouw eerst vertrouwen in de technologie, dan in het gesprek. Professionals moeten zelf begrijpen en ervaren wat ze aanbieden. Investeer in het gesprek net zo zwaar als in de techniek. Vier de 'nee' net zo goed als de 'ja'. En erken de complexiteit: er is niet altijd één goed antwoord. Begin klein, leer groot en deel actief wat werkt en wat niet.”

Reflectie Noorderzorg

De reflectie van Lizan Scholten helpt ons om scherper te zien dat samen beslissen over zorgtechnologie vraagt om meer dan technische kennis alleen. Het vraagt om vertrouwen, gezamenlijke taal en ruimte voor twijfel en dialoog. Deze inzichten gebruiken wij om verder te investeren in gespreksvaardigheden, het expliciet maken van afwegingen en een organisatiebrede leerbenadering, waarbij kwaliteit van de keuze centraal staat, niet het gebruik van technologie op zich.

Doorvertaling naar vervolg en verbetering (2026)

De inzichten uit deze externe reflectie vormen een belangrijke basis voor onze vervolgstappen. In 2026 werken wij samen met Lizan Scholten gericht aan het versterken van gespreksvaardigheden van medewerkers, met specifieke aandacht voor het samen-beslissen-gesprek. Binnen dit traject volgen trainingen en ontwikkelen we gezamenlijk een praktische gesprekskaart die medewerkers ondersteunt bij het expliciet maken van afwegingen tussen het inzetten van middelen, digitale en fysieke zorg. Deze activiteiten worden uitgevoerd binnen de subsidie IOC Digitale en Hybride Zorg, waarin wij samenwerken met Lizan, Health Noord (Hanze) en De Hoven. Door kennis en ervaringen te delen en samen te leren, bouwen wij aan een gezamenlijke taal en aanpak, zodat professionals zich zekerder voelen in het gesprek met bewoners, cliënten en naasten. Het doel is het versterken van de kwaliteit van het samen beslissen en het maken van passende keuzes die aansluiten bij wat voor mensen belangrijk is.

Digitale & hybride zorg en samen beslissen

Binnen Noorderzorg zetten we gericht stappen richting digitale en hybride zorg, met beeldzorg als belangrijk ontwikkelproject. Dit doen we samen met De Hoven en Health Noord, zodat we regionaal leren, kennis delen en gezamenlijk kunnen opschalen.

Beeldzorg vraagt niet alleen om technologie, maar vooral om anders kijken naar zorgverlening. Daarom is dit project expliciet gekoppeld aan samen beslissen. Met ondersteuning van Lizan als externe coach onderzoeken en ontwikkelen we hoe bewoners, cliënten, naasten en professionals gezamenlijk kunnen afwegen wanneer beeldzorg passend is en wanneer niet. Zo sluiten keuzes beter aan bij de wensen, mogelijkheden en leefwereld van de bewoner of cliënt.

Door deze combinatie van digitale innovatie en samen beslissen werken we toe naar zorg die persoonlijk, toekomstbestendig en doelmatig is, met behoud van kwaliteit en menselijk contact.

Waar we trots op zijn

We zijn trots op onze medewerkers en vrijwilligers, die zich iedere dag inzetten om mooie momenten te creëren voor bewoners en cliënten. In hun betrokkenheid, aandacht en vakmanschap zit de kern van wie wij zijn als Noorderzorg.

Dat wat zij dagelijks doen, zien we ook terug in hoe bewoners, cliënten en naasten dit ervaren. Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat naasten zich betrokken voelen en dat het dagelijks leven wordt gekenmerkt door vertrouwen, herkenning en aandacht. Dit is een waardevolle bevestiging van de inzet en aandacht die zij iedere dag geven.

Ook van buitenaf wordt deze kwaliteit gezien. In 2025 hebben we de externe audit succesvol doorlopen en ons certificaat zonder tekortkomingen verlengd. Daarbij werd het lerend vermogen van de organisatie, de aandacht voor medicatieveiligheid en de betrokkenheid van medewerkers expliciet als kracht benoemd.

Tegelijkertijd hebben we als organisatie stappen gezet in het verder versterken van kwaliteit en veiligheid. Incidenten en bijna-incidenten worden steeds beter gemeld, besproken en geanalyseerd, waardoor teams gezamenlijk leren en verbeteringen doorvoeren. Dit draagt bij aan een open en lerende cultuur waarin verbeteren vanzelfsprekend wordt.

We hebben geïnvesteerd in onze medewerkers, onder andere in duurzame inzetbaarheid, leren en ontwikkelen en een warm welkom voor nieuwe collega's. Dit heeft bijgedragen aan meer stabiliteit in teams en een daling van het verzuim.

Ook hebben we gewerkt aan de toekomst. Met de visie op innovatie, de start van NoorderLAB en proeftuinen rondom informele zorg verkennen we hoe we zorg anders en slimmer kunnen organiseren, samen met het netwerk rondom de cliënt.

Wat ons hierin kenmerkt, is de samenhang: tussen zorg en welzijn, tussen formele en informele zorg en tussen wat we leren en wat we doen. We zien een organisatie die zich blijft ontwikkelen, samen verantwoordelijkheid neemt en steeds opnieuw kijkt naar wat nodig is.

Daar zijn we trots op.

Vooraf zijn we trots op de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers, vrijwilligers en de samenwerking met bewoners, cliënten, naasten en partners die dit mogelijk maken.





Tot slot

Samenhang en rode draden

Terugkijkend op de vijf bouwstenen zien we een duidelijke samenhang tussen wat we willen betekenen voor kwaliteit van bestaan en hoe wij ons werk organiseren, leren en reflecteren. De rode draad is dat kwaliteit van bestaan ontstaat in de dagelijkse praktijk, in het samenspel tussen bewoners, naasten en professionals. Niet in afzonderlijke interventies, maar in de manier waarop wij ruimte maken voor afweging, dialoog en maatwerk.

Tussen doelen en middelen

De richtinggevende doelen, het kennen van wensen en behoeften en het bouwen van netwerken, geven richting aan wat wij willen bereiken voor mensen met een zorgvraag. De ondersteunende middelen, het organiseren van werk en het leren en ontwikkelen, maken het mogelijk om deze doelen in de praktijk waar te maken. We leren dat middelen alleen waardevol zijn wanneer zij daadwerkelijk bijdragen aan kwaliteit van bestaan, en niet wanneer zij een doel op zich worden.

Tussen beleid en praktijk

Beleid biedt kaders en richting, maar de praktijk vraagt om professionele ruimte en voortdurende afweging. In meerdere thema's, zoals het opendeurbeleid, samenwerking met naasten en de inzet van zorgtechnologie, zien we dat de praktijk complexer is dan vooraf te vangen in regels. Dit vraagt om een lerende houding, waarin beleid richtinggevend is, maar ruimte laat voor reflectie, dialoog en bijstelling op basis van ervaringen.

Wat houden we vast?

- Het uitgangspunt dat kwaliteit van bestaan leidend is in alle keuzes.
- Het open gesprek met bewoners en naasten over wensen, behoeften en dilemma's.
- Het werken vanuit professionele afweging en maatwerk.
- Het belang van leren in en vanuit de praktijk.

Wat passen we aan?

- We maken het gesprek over rollen, verwachtingen en grenzen met naasten explicieter en structureler.
- We organiseren leren en dialoog dichterbij de dagelijkse praktijk en belastbaarheid van medewerkers.
- We versterken duidelijke aanspreekpunten in samenwerking, zoals de consulent Samen Zorgen.
- We benutten reflectie en data gerichter om bij te sturen.

Wat stoppen we?

- Het impliciet laten ontstaan van verwachtingen in samenwerking met naasten en vrijwilligers.
- Leren en ontwikkelen als iets los organiseren van het dagelijks werk, in plaats van het onderdeel te maken van de praktijk.
- Losse projecten starten zonder duidelijke verbinding met de strategische bedoeling.

Dit kwaliteitsbeeld laat zien dat werken aan kwaliteit geen vaststaand traject is, maar een voortdurende beweging. Een beweging waarin we leren van ervaringen, luisteren naar verschillende perspectieven en onze werkwijze blijven aanpassen aan wat mensen nodig hebben. Door doelen, middelen en reflectie met elkaar te verbinden, werken we stap voor stap aan een zorgpraktijk waarin kwaliteit van bestaan, vakmanschap en samenwerking met elkaar in balans zijn.



Vooruitblik

Vooruitblik

Noorderzorg kijkt vooruit

Binnen Noorderzorg werken we vanuit onze meerjarenvisie Samen zorgen voor mooie momenten. Deze visie helpt ons om richting te geven aan de keuzes die we maken, vandaag en in de toekomst.

Wij willen een plek zijn waar ouderen zich thuis voelen, midden in de samenleving. Waar aandacht is voor wie iemand is en wat het leven betekenisvol maakt. Waar zorg niet alleen gaat over wat nodig is, maar vooral over hoe iemand wil leven.

De wereld om ons heen verandert. Mensen blijven langer thuis wonen, zorgvragen worden complexer en de arbeidsmarkt staat onder druk. Dat vraagt van ons dat we blijven meebewegen. We kijken hoe we ons zorgaanbod zo kunnen organiseren dat het aansluit bij deze veranderingen: met meer ondersteuning thuis, passende woonvormen en zorg die dichtbij en vertrouwd blijft.

Tegelijk bouwen we verder aan onze huizen als plekken van ontmoeting. Plekken waar bewoners, naasten, vrijwilligers en de buurt samenkomen. Waar het leven niet stopt bij de voordeur, maar juist verbonden blijft met de omgeving. Ontwikkelingen zoals de nieuwbouw en versterking van onze locaties dragen hieraan bij.

Onze medewerkers vormen de basis van alles wat we doen. We investeren in een werkomgeving waarin mensen zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. Waar ruimte is om te leren, te groeien en samen verantwoordelijkheid te nemen voor goede zorg. Want alleen samen kunnen we de zorg blijven bieden die nodig is.

Daarnaast blijven we verkennen hoe technologie en innovatie ons kunnen ondersteunen. Niet als doel op zich, maar als hulpmiddel om het werk lichter te maken en de kwaliteit van leven te vergroten. We kijken hoe digitale oplossingen, data en nieuwe toepassingen kunnen bijdragen aan slimmer en efficiënter werken, met behoud van persoonlijke aandacht.

We zoeken actief de samenwerking met partners in de regio. Met zorgorganisaties, gemeenten en andere partijen bouwen we aan een netwerk waarin we elkaar versterken en samen inspelen op de zorgvraag van morgen. Daarbij zien we cliënten en hun naasten als vanzelfsprekende partners.

Ook blijven we aandacht houden voor een gezonde organisatie, financieel en duurzaam. Door bewust om te gaan met middelen en keuzes te maken die ook op de lange termijn verantwoord zijn, zorgen we dat we toekomstbestendig blijven. Duurzaamheid maakt daar vanzelfsprekend onderdeel van uit, zowel in onze gebouwen als in de manier waarop we werken.

Met vertrouwen kijken we vooruit. We weten dat de uitdagingen groot zijn, maar ook dat we samen veel kunnen. Door te blijven leren, samen te werken en steeds terug te gaan naar wat echt belangrijk is, blijven we bouwen aan zorg die past bij mensen. Want uiteindelijk draait het om één ding: dat ieder mens zich gezien voelt en elke dag momenten ervaart die ertoe doen.

Vooruitblik

Wat mogen bewoners, cliënten en naasten verwachten?

De ontwikkelingen en uitdagingen die op ons afkomen vragen om samenhangende keuzes. Dat betekent dat we steeds bewuster moeten afwegen waar we onze tijd, aandacht en middelen inzetten. Niet alles kan tegelijk. Sturen op kwaliteit van bestaan vraagt daarom om duidelijke keuzes en het stellen van prioriteiten.

In deze beweging blijft het perspectief van bewoners en cliënten leidend. Veranderingen in werkorganisatie, huisvesting, digitalisering en samenwerking raken direct aan hun dagelijks leven. Dat vraagt om zorgvuldigheid, betrokkenheid en het blijven voeren van het gesprek, juist wanneer keuzes spanning opleveren.

Voor 2026 betekent dit dat we kwaliteit blijven zien als een proces van voortdurend afwegen, leren en bijstellen. Door samenhang te blijven zoeken tussen de verschillende thema's en kwaliteit van bestaan steeds als toetssteen te gebruiken, houden we richting in een veranderende context.





Totstandkoming Kwaliteitsbeeld

Het kwaliteitsbeeld 2025 is tot stand gekomen op basis van een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve informatiebronnen. Hiermee wordt een zo volledig en realistisch mogelijk beeld gegeven van de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen Noorderzorg.

De basis van dit kwaliteitsbeeld wordt gevormd door de kwartaalrapportages en de terugkoppelingen vanuit het managementteam. Deze zijn aangevuld met inzichten uit interne audits, incidenten meldingen, cliëntervaringsonderzoek en ervaringen vanuit de dagelijkse praktijk. Daarnaast is gebruikgemaakt van signalen en reflecties van zorgteams, kwaliteitsverpleegkundigen en andere betrokken professionals. Ook input vanuit lopende projecten en ontwikkeltrajecten is meegenomen, zodat het kwaliteitsbeeld aansluit bij de actuele ontwikkelingen binnen de organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen met inbreng van verschillende collega's vanuit diverse disciplines. Daarnaast is het kwaliteitsbeeld besproken met de ondernemingsraad (OR) en de centrale cliëntenraad (CCR), waarmee ook het perspectief van medewerkers en cliënten is meegenomen. Hiermee is het kwaliteitsbeeld breed gedragen binnen de organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is daarmee niet alleen een terugblik, maar ook een reflectie op wat goed gaat en waar ontwikkelpunten liggen. Het vormt de basis voor verdere verbetering en doorontwikkeling, en markeert ook de resultaten en ontwikkelingen waar we als organisatie met trots op terugkijken.



Noorderzorg
Koningin
Wilhelminapark 23
9934 EH Delfzijl
085 - 0475300

info@noorderzorg.nl
www.noorderzorg.nl



altijd thuis!

