interzorg
ruimte voor jezelf

# Jaarverslag 2021

Goed werk

Financieel gezond

Goede zorg

# Terugblik op 2021

*De allerbeste zorg. Altijd met een glimlach.*

Bij Interzorg willen we dat onze cliënten blij worden van onze zorg. Omdat ze de allerbeste zorg krijgen met net een beetje meer: een warme glimlach, een steuntje in de rug of een prettig gesprek.

Dit kan alleen als onze medewerkers elke dag met plezier bij Interzorg werken. Als zij ruimte en vertrouwen krijgen om hun talenten en kwaliteiten in te zetten en te ontwikkelen.

Dit is waar het al bijna 35 jaar om draait bij Interzorg. In 2021 hebben we opnieuw onze kernwaarden benoemd en deze vertaald in beloften.

Wat beloven we:

1. **Beloofd is beloofd - betrouwbaar**
2. **De bovenste beste - kwaliteit**
3. **Geloof in eigen kunnen - autonomie**
4. **Elke dag een glimlach - plezier**
5. **Kan niet, bestaat niet - ondernemend**

Houden we ons altijd aan onze beloften? Nee… maar we werken er hard aan, we doen ons best en leren elke dag.
Is het gemakkelijk? Nee… het is soms echt heel erg moeilijk, het leven is ook niet altijd maakbaar, maar we leren elke dag.

- Het valt niet mee om je aan beloften te houden als je geconfronteerd wordt met een krappe arbeidsmarkt.
- Het valt niet mee om je aan beloften te houden als je collega's uitvallen als gevolg van covid-19, waardoor er extra veel druk komt om continuïteit van zorg te bieden.
- Het valt niet mee om zorg te dragen voor de autonomie van de cliënt als je gewend bent om jarenlang over te nemen, en je in je hoofd weet dat dit vanuit positieve gezondheid het beste is voor de cliënt. Maar als je hart dat nog niet voelt en dan te blijven lachen.
- Het valt niet mee als er grote druk staat op de tarieven en de betaalbaarheid van de zorg en je keuzes moet maken om financieel gezond te blijven.
- Het valt niet mee om fouten te mogen maken als je de bovenste beste bent.
- Het valt niet mee…

Geloven we erin? Ja! Dit is wie elk van ons is en wil zijn, en daarom werken we hard en leren we elke dag.

In dit jaarverslag nemen we je mee in hetgeen we in 2021 gedaan en bereikt hebben. En daar zijn we wederom trots op: trots op onze zorgverleners, en alle andere collega's, trots op onze cliënten en samenwerkingspartners, maar ook op onze contractpartners, op het vertrouwen dat we in elkaar hebben. Vertrouwen in elkaar is de basis van elke relatie. Dat hebben we, dat voelen we, dat krijgen en verdienen we.

Wat beloven we voor 2022?

- **Beloofd is beloofd - betrouwbaar**
- **De bovenste beste - kwaliteit**
- **Geloof in eigen kunnen - autonomie**
- **Elke dag een glimlach - plezier**
- **Kan niet, bestaat niet - ondernemend**

*Ik kan niet beloven*
*dat ik al je problemen oplos,*
*maar ik kan wel beloven*
*dat je er niet*
*alleen voor staat*

Marloes & Yvonne
Directie

# Inhoudsopgave


Strategische visie en onze kernwaarden 4
Corona 6
Aandacht voor aandacht 8
Tevredenheid cliënten 10
Huishoudelijke zorg 11
Wijkverpleging en Wlz 13
Samen Effectief 15
Begeleiding en Dagbesteding 17
Financiële gezondheid 19
Toekomstverwachtingen 21
Interzorg en Kwaliteit 24
Risico-inventarisatie en evaluatie 25
Deskundigheidsbeleid 26
Meldingen en klachten 27
Facilitaire zaken 29
HRM en Opleiden 31
De kracht van samenwerking 35
Interzorg en medezeggenschap 37

# Strategische visie en onze kernwaarden

*Geschreven door: Marloes Martens, directeur*

Je las het al in ons voorwoord: bij Interzorg willen we dat onze cliënten blij worden van onze zorg. Maar net zo belangrijk vinden we dat onze medewerkers elke dag met een glimlach aan het werk gaan! Maar waarom vinden we dat zo belangrijk en hoe werken we daar eigenlijk aan? Dat hebben we in 2021 uitgewerkt in onze meerjarenstrategie.

## Goede zorg, goed werk en financieel gezond

In onze meerjarenstrategie 2022-2026 beschrijven we waar we nu staan, wat onze uitdagingen en ambities zijn de komende jaren en hoe we deze gaan waarmaken. Goede zorg, goed werk en financieel gezond: dat zijn de drie pijlers waar het om draait. Elke medewerker heeft vanuit haar eigen rol en verantwoordelijkheid voortdurend invloed op al deze doelen. Want zonder goede medewerkers geen goede zorg, maar zonder goede zorg ook geen goed werk. En zonder financieel gezonde situatie is er geen goede zorg en geen goed werk mogelijk.

## Hieraan herken je ons

Onze missie beschrijft waar we voor staan en onze visie waar we voor gaan. Maar de kernwaarden, die maken Interzorg zo uniek! Ze vertellen waaraan je ons herkent. Waar we in geloven en wat we beloven. We hebben ze vertaald in de 5 blijmakers van Interzorg. Dit zijn onze beloften aan onze cliënten, medewerkers en partners.

## Interzorg: een sterk merk met een glimlach

Om goede zorg te kunnen blijven bieden hebben we voldoende collega's nodig. Daarom vinden we het belangrijk dat onze medewerkers graag bij Interzorg blijven werken en sterker nog: dat zij fan van ons worden. Maar ook dat nieuwe collega's ons weten te vinden. Dat kunnen we niet alleen.

Om hier meer aandacht voor te hebben, bouwen we aan ons werkgeversmerk. Dat begint door waar te maken wat we beloven. Elke dag, en door elke medewerker. Dat kost geen extra tijd, wel bewustzijn. Zuiver C, een communicatieadviesbureau, helpt ons hierbij. Onder andere door verhalen op te halen bij onze medewerkers en cliënten en die te delen via bijvoorbeeld social media. Door beelden van onze eigen collega's en cliënten willen we het 'Interzorg plezier' laten zien. En ook door het goede gesprek te voeren.

interzorg
ruimte voor jezelf

## Het goede gesprek

Komend jaar nemen we meer tijd voor het goede gesprek met elkaar. Wat drijft jou, wat maakt je blij, wat zijn mooie voorbeelden uit de praktijk en wat kunnen we van je leren? Dat doen we 1-op-1 maar ook in de teams, op een leuke manier: we ontwikkelen een vertelspel aan de hand onze blijmakers!

## Dit zijn wij

### KERNWAARDEN

Onze kernwaarden typeren onze cultuur en handelen. Het zijn tevens onze beloften: de vijf 'blijmakers'.

### BLIJMAKERS

| Betrouwbaar | Kwaliteit | Autonomie | Plezier | Ondernemend |
|---|---|---|---|---|
| Beloofd is beloofd | De bovenste beste | Geloof in eigen kunnen | Elke dag een glimlach | Kan niet, bestaat niet |

### MISSIE

**Hier staan we voor** De missie van Interzorg is om de allerbeste zorg te verlenen. Dat doen we vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid en met behoud van eigen regie en verantwoordelijkheid. Onze belofte is: 'Interzorg, ruimte voor jezelf'.

### VISIE

**Hier gaan we voor** We geven onze medewerkers ruimte en vertrouwen om hun kwaliteiten en talenten in te zetten en verder te ontwikkelen. We werken samen met partners, hebben oog voor kwaliteit, benutten de mogelijkheden van technologie en maken samen de omslag van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Onze visie gaat uit van drie pijlers: goede zorg, goed werk en financieel gezond.

### DE DRIE PIJLERS VAN ONZE VISIE

### DOELSTELLINGEN 2022-2026

| Goed werk | Goede zorg | Financieel gezond |
|---|---|---|
| We hebben voldoende kwalitatief geschoold personeel om aan de zorgvraag te voldoen. | We verlenen de allerbeste zorg met behoud van eigen regie en met focus op positieve gezondheid. Elke dag grijpen we nieuwe kansen. | We houden de zorg toegankelijk en betaalbaar, in samenwerking met ketenpartners. |

### FOCUS 2022-2023

**Wat gaan we doen in 2022-2023?**

- We gaan onze kernwaarden in alles doorleven (interne profilering). Leidinggevenden hebben hierin een voorbeeldfunctie.
- We versterken de relatie met onze medewerkers; zij worden onze grootste fans. Dit zorgt voor het binden, boeien en behouden van mensen.
- We investeren in duurzame inzetbaarheid (vitaliteit), deskundigheidsbevordering en ontwikkeling.
- We gaan aan de slag met ons werkgeversimago en arbeidsmarktcommunicatie, met als doel om nieuwe medewerkers te werven.

**Wat gaan we doen in 2022-2023?**

- We gaan consequent werken vanuit onze missie, visie en kernwaarden. Dat betekent ook een omslag van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'.
- We benutten de kansen van technologie en innovaties om onze zorgverlening te verbeteren en meer zorg op maat te kunnen leveren.
- Waar het kan, ontwikkelen we een passend zorgaanbod dat aansluit op de zorg van morgen.
- We optimaliseren ons kwaliteitssysteem en werken met heldere procedures.
- Doel: onze cliënten beoordelen ons met minimaal een 8 en we blijven in de top 10 van Zorgkaart Nederland.

**Wat gaan we doen in 2022-2023?**

- We streven naar jaarlijkse groei en een gezond rendement. Elke maand bespreken we de cijfers en de acties.
- We hebben ons netwerk in beeld, investeren in relaties en werken samen met partners in de regio.
- We doen alleen projecten die aansluiten bij onze meerjarenstrategie en koers. Elk project heeft een helder projectplan.

# Corona

*Geschreven door: Julia van Ooijen, manager Zorg*

In dit jaarverslag kan natuurlijk het thema covid-19/corona niet ontbreken. In 2021 hadden we de hoop om echt verlost te worden van corona. Richting de zomer daalden de besmettingscijfers en werden er versoepelingen van de maatregelen afgekondigd. Helaas was dit van korte duur en volgden er in het najaar strengere maatregelen met uiteindelijk opnieuw een lockdown.

Hoewel corona ons dagelijks bezighield, werd het toch ook steeds meer een gegeven. Een nieuwe werkelijkheid waar we als medewerkers in de zorg mee moesten leren omgaan. Dit vroeg een constant aanpassingsvermogen en een enorme flexibiliteit, van de medewerkers in de zorg maar ook op kantoor, en niet in de laatste plaats ook van onze cliënten.

Een korte periode was er weer wat meer ruimte om elkaar fysiek te ontmoeten. Een vergadering met meer dan 4 personen; het voelde bijna als een uitje. In de wijkverpleging werk je altijd al 'op afstand', maar door de beperkingen kan het zijn dat het ook echt als afstand voelde. Medewerkers missen binding met collega's, leidinggevende, of met Interzorg. Voor iedereen was het zoeken naar een manier om samen te werken op afstand. Attenties werden verstuurd per post en overleggen vonden veelal via Microsoft Teams plaats. Iedereen deed z'n best om toch dat gevoel van nabijheid te behouden.

Gedurende het jaar kwam de vaccinatiecampagne op gang. Alle medewerkers van zorgorganisaties konden met voorrang gevaccineerd worden.

## Blijven leveren van zorg

Interzorg staat voor goede zorg. Dit willen we zolang als mogelijk is, blijven leveren. Er waren in 2021 momenten waarop het echt nijpend was. Er was onvoldoende personeel om onze cliënten van zorg te voorzien. Dit vroeg enorm veel creativiteit van onze medewerkers. Routes werden samengevoegd en opgedeeld om toch de zorg te kunnen bieden. Wij hebben zo min mogelijk zorg preventief afgeschaald. Als het tóch mogelijk was om zorg te leveren, hebben we dit gedaan. Hier mogen we met elkaar supertrots op zijn.

## Samenwerking met andere zorgorganisaties

In de regio Nijmegen werd tot medio 2021 de "regionale coronaroute" gevormd waarvoor onder meer Interzorg van corona verdachte of positieve cliënten kon aanmelden. Deze route was onderdeel van de samenwerking met zeven regionale zorgorganisaties. Hierdoor was doorleveren van zorg mét inzet van schaars personeel mogelijk. Ook was er in de regio Nijmegen een gezamenlijk testteam actief om cliënten thuis te kunnen testen op corona. Een aantal collega's van Interzorg was onderdeel van dit team. Wekelijks vond er afstemming met de regionale stuurgroep plaats, waar onder andere de laatste stand van zaken vanuit de hele zorgketen werd besproken en we zorgden dat de wijkverpleging goed doorliep.

In regio Noordoost-Brabant was er geen gezamenlijke coronaroute. Wel was er nauw contact met ziekenhuis Bernhoven en andere zorgorganisaties over het uitplaatsen van cliënten die met zuurstof naar huis kwamen. Interzorg kon deze zorg niet structureel bieden. Wij konden echter wel reguliere zorg van andere organisaties tijdelijk overnemen om zo toch de druk op de ziekenhuizen te doen laten afnemen.

## Communicatie

De wijzigingen in het landelijke coronabeleid en de quarantaineregels volgden elkaar in rap tempo op. Belangrijke wijzigingen werden via de mail en ONS Nedap met de medewerkers gedeeld. Cliënten werden over belangrijke ontwikkelingen geïnformeerd via de website van Interzorg.

## Terugblik

Hoewel het einde van de crisis nog niet definitief in zicht is, kunnen we inmiddels terugblikken op bijna twee jaar corona bij Interzorg. Terugblikkend zijn we blij met de gemaakte keuzes. Het aantal zorgmomenten is niet heel hard gedaald in 2021. En hoewel we een fors hoger ziekteverzuim hebben gehad, is het gelukt om goede zorg te blijven bieden. Financieel zijn we nog in afwachting van compensatieregelingen. Het lijkt erop dat we zonder grote kleerscheuren uit deze crisis komen. Dit is een geweldige prestatie die echt voortkomt uit de inzet van al onze medewerkers. Hier mogen we met elkaar heel erg trots op zijn!

# Aandacht voor aandacht

*Geschreven door: Joris van Hest, manager Bedrijfsvoering*

Aandacht voor elkaar hebben is belangrijk. Vooral als je je directe collega's niet regelmatig ziet. Aandacht is ook laten merken dat je elkaar waardeert en begrijpt.

Binnen Interzorg is aandacht voor aandacht al jaren een belangrijk speerpunt. Een werkgroep namens alle leidinggevenden staat stil bij bijzondere momenten in het jaar en zorgt voor een leuke attentie of organiseert een activiteit. In 2021 is er, ondanks corona, aandacht voor aandacht geweest.

## Complimentendag

Op 1 maart is het complimentendag. Hoewel het belangrijk is om altijd complimenten aan elkaar te geven, is het een mooi moment om onze collega's extra te bedanken voor hun talenten en inzet.

In 2020 is Interzorg door de Patiëntenfederatie Nederland en Zorgkaart Nederland benoemd tot één van de beste 10 wijkverplegingsorganisaties van Nederland. Dit is een groot compliment waard. En elke medewerker van Interzorg is een stukje van de puzzel geweest om dit mogelijk te maken.

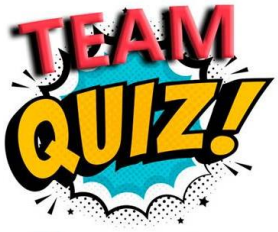
Op complimentendag heeft elke medewerker dan ook symbolisch een puzzelstukje ontvangen als bedankje. De medewerkers mochten een selfie maken met het puzzelstukje. Alle selfies zijn verwerkt in 2 foto-mozaïeken en deze hangen in Oss en Nijmegen, als permanente herinnering aan het teamwerk.

## Symbolisch begraven van het mondkapje

Na de corona-winter brak de lente aan. In juni werden een aantal coronamaatregelen versoepeld. Hoewel de mondkapjes in de thuiszorg nog verplicht bleven, wilden we toch symbolisch de mondkapjes gaan begraven en stilstaan bij fleurigere tijden.

Hiervoor heeft elke medewerker een (nep)mondkapje thuis ontvangen met daarin bloemenzaadjes. Het mondkapje kon dus letterlijk begraven worden en zo letterlijk voor fleurigheid zorgen.

## Dag van de thuiszorg: Teamquiz




Op 28 september 2021 was het de Dag van de Thuiszorg. Dit is een mooi moment om met elkaar stil te staan bij ons vak en om elkaar te waarderen voor ieders keiharde inzet.

Voorgaande jaren werd tijdens de Dag van de Thuiszorg een activiteit georganiseerd voor alle medewerkers. Vanwege corona werd het voor 2021 voor een andere aanpak gekozen. Juist door corona hadden veel collega's hun eigen team al lang niet meer gezien. Daarom werd gekozen voor een activiteit waar je in teamverband aan mee kon doen: een heuse teamquiz. Dit is een soort dorpsquiz/pubquiz met verschillende soorten vragen en opdrachten. Sommigen gingen over de (thuis)zorg en andere gingen over bijvoorbeeld muziekfragmenten.

In totaal hebben 18 teams met elkaar gestreden en een hele leuke avond / middag met hun team beleefd. De uiteindelijke winnaar was team de "Steady Steunpilaren".

## Kerst

Wat hadden we er op gehoopt; op een ouderwetse Kerstborrel met elkaar. Helaas kon dit door de oplopende coronabesmettingen niet plaatsvinden. Aanvankelijk was het idee om het kleinschaliger te organiseren. Later bleek dat ook dat niet verantwoord zou zijn. Uiteindelijk hebben we alle kerstborrelactiviteiten in de koelkast moeten zetten voor volgend jaar.

Uiteraard hebben alle collega's wel als grote dank voor hun inzet een kerstpakket thuis ontvangen.

# Tevredenheid cliënten

*Geschreven door: Hilde van Amstel, medewerker Kwaliteit & Zorg*

Wij willen er voor onze cliënten zijn en nét dat ene stapje extra zetten, zodat alle cliënten de zorg krijgen die zij nodig hebben. Natuurlijk willen wij weten hoe cliënten onze zorgverlening ervaren. Dit doen wij door een cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit hebben wij gedaan voor de verschillende afdelingen, namelijk; Verpleging & Verzorging, Huishoudelijke Verzorging en Begeleiding & Dagbesteding. De resultaten van de PREM voor de Verpleging & Verzorging zijn al binnen. De rest laat nog even op zich wachten.

De PREM is een vragenlijst om de cliënttevredenheid van de wijkverpleging te meten. In totaal hebben 59 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dat is een responspercentage van 38%. Het meest tevreden zijn onze cliënten over de aandacht door onze zorgverleners voor de cliënten: 70% is hier positief over.  Ook voelen de cliënten zich erg op hun gemak bij de zorgverleners: 68% is hierover positief. Minder tevreden zijn onze cliënten over het feit dat zorgverleners niet altijd op de afgesproken tijd langskomen (15% noemt dit als negatief punt) en dat ze niet altijd van een vast team de zorg verleend krijgen (hierover is 12% negatief). Hier liggen de beste kansen voor Interzorg om de cliënttevredenheid te verbeteren.
De totale tevredenheid van de wijkverpleging komt op een 8,6 uit, waar wij als Interzorg erg trots op mogen zijn!

# Huishoudelijke zorg

*Geschreven door: Esther Paters, Elske de Boer, Dimphke de Boer en Marian van der Maazen, teamleiders Huishoudelijke Verzorging*

Interzorg levert huishoudelijke zorg in 9 verschillenden gemeenten in de regio's Noordoost-Brabant, Nijmegen en Wijchen. De meeste cliënten krijgen deze hulp vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), maar er is daarnaast een groeiende groep cliënten vanuit de wet langdurige zorg (WLZ). Wij helpen onze cliënten met een schoon en leefbaar huis en doen dit zoveel mogelijk samen met de cliënt. We vinden het belangrijk dat de cliënt de ondersteuning krijgt die nodig is, maar ook zelf de dingen blijft doen die hij of zij kan. Doel is dat cliënten zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en andere professionele zorg zo lang mogelijk uitblijft.

2021 stond opnieuw in het teken van corona, zowel voor onze medewerkers huishoudelijke hulp als voor onze cliënten, al was de impact dit jaar echt anders. Dit jaar waren er ruim

voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen, er was volop informatie beschikbaar over veilig werken, er kwamen vaccinaties beschikbaar voor medewerkers en cliënten. Cliënten hadden er over het algemeen weer vertrouwen in dat huishoudelijke hulp veilig geleverd kon worden. In de zomer leek het er zelfs even op dat het einde van de pandemie nabij was en haalde iedereen opgelucht adem. Door oplopende besmettingen na de zomer en de komst van nieuwe varianten waren er in het najaar en de winter echter opnieuw moeilijke periodes. Teamoverleggen en de kerstviering konden vanwege coronamaatregelen niet doorgaan. Gelukkig hebben de meeste teams wel hun jaarlijkse teamuitje kunnen organiseren: extra belangrijk in tijden waarin elkaar ontmoeten niet vanzelfsprekend is.

De gevolgen van de nieuwe golf hebben ook grote invloed gehad op de medewerkerscapaciteit, zowel direct als indirect: medewerkers waren minder inzetbaar vanwege besmettingen of quarantaines, terwijl tegelijkertijd de instroom van nieuwe medewerkers juist heel moeizaam verliep.

Al deze factoren bij elkaar betekenden een flinke uitdaging voor de voorvrouwen en de teams. Gelukkig hebben we veel vaste en trouwe collega's, die met elkaar een grote inspanning hebben geleverd om met het eigen team de gevolgen zo goed mogelijk op te vangen. Dankzij hun inzet en betrokkenheid is het steeds gelukt om aan al onze bestaande cliënten de meest noodzakelijke zorg te blijven bieden. Onze medewerkers zijn belangrijk in het leven van onze cliënten en kunnen signalen van bijvoorbeeld eenzaamheid opvolgen.

Dat wil niet zeggen dat we alle zorg hebben kunnen bieden zoals we gewend zijn: bestaande cliënten kregen minder vaak vervangende zorg als hun vaste hulp uitviel en nieuwe cliënten moesten langer wachten totdat de hulp kon starten. Door extra aandacht te besteden aan de communicatie was er bij de meeste cliënten begrip voor de situatie, maar niet bij iedereen: dit jaar waren er meer signalen van ontevredenheid en een enkele cliënt is als gevolg van de onzekerheid overgestapt naar een andere organisatie.

Ondanks deze uitdagingen hielpen we in 2021 opnieuw meer cliënten dan in 2020. Dat deden we met ruim 400 medewerkers in 28 wijkteams. Elk wijkteam heeft een meewerkend voorvrouw en wordt aangestuurd door een teamleider. Samen geven zij vorm aan het kleinschalig werken in wijkteams. Dit zorgt voor verbondenheid, betrokkenheid en vooral ook collegialiteit. Dit stralen we uit naar de cliënten én medewerkers. De medewerker is de spin in het web en kent haar cliënten door deze kleinschalige manier van werken.

Het bouwen aan stabiele teams is en blijft voortdurend een grote uitdaging, zeker in deze tijd waarin het moeilijk is om nieuwe collega's te vinden en aan ons te binden. Het vinden van nieuwe medewerkers en ervoor zorgen dat zij goed in een team worden opgenomen was in coronatijd lastiger dan normaal. Daarbij is het minstens zo belangrijk om voldoende aandacht te geven aan bestaande collega's. Afgelopen jaar hebben we met name in de teams in Nijmegen grote slagen gemaakt in het versterken van de teams. In Uden is door de nieuwe teamindeling, na een onrustige start, nu een stevige basis gelegd voor de nieuwe teams.

Over het algemeen werken medewerkers huishoudelijke verzorging (HV) graag bij ons: uit het MTO (medewerkerstevredenheidsonderzoek) is naar voren gekomen dat de tevredenheid van medewerkers HV over het algemeen hoog is. Het meest tevreden zijn onze medewerkers over de fijne teams en collega's, de samenwerking met de teamleider en de vrijheid die er is om het eigen werk en de werktijden in te vullen. Medewerkers HV geven hun werk bij Interzorg een 8: een mooi resultaat. Met de versterking van het team van HV-teamleiders kunnen we de aandacht voor vinden en behouden van onze medewerkers nog beter waarborgen. Met een team van vier teamleiders hebben we een goede basis en balans om de 400 HV-medewerkers de aandacht en ondersteuning te geven die nodig is.

2021 was opnieuw een bijzonder jaar, dat we goed afsluiten. Onze visie, onze kleinschalige manier van werken, onze betrokken en flexibele medewerkers zijn ook dit jaar onze kracht gebleken. Met elkaar doen we ons best voor onze cliënten en collega's!

# Wijkverpleging en Wlz

*Geschreven door: Helma Theunissen, Rachel van der Wijk, Esmé Kikstra en Inge Dobbelsteen, teamleiders Verpleging & Verzorging*

Terugkijkend naar 2021 zijn er twee grote onderwerpen die door het jaar 2021 actueel waren: programma Samen Effectief en corona.

## Corona

Waar we in 2020 nog in de acute fase zaten, hebben we in 2021 de werkwijzen voor de medewerkers en cliënten rondom corona meer in kunnen passen in onze dagelijkse werkzaamheden. In de regio Noordoost-Brabant (NOB) is, net als in de tweede golf van 2020, ervoor gekozen om geen aparte coronaroute meer te starten. De cliënten met verdenking op en positief geteste cliënten zijn in het eigen team gebleven. De zorg is afgeschaald naar de noodzakelijke zorg met zo min mogelijk contactmomenten en de medewerkers maken gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM).

In de regio Zuid-Gelderland heeft de coronaroute, vanuit een samenwerking met Interzorg, Allerzorg, Zorggroep Maas en Waal, Verian, TVN Zorg en ZZG-zorggroep, doorgelopen tot 1 juli 2021. Ook heeft Interzorg deel uitgemaakt van het testteam van de regio Zuid-Gelderland. Het testteam ging op huisbezoek bij kwetsbare/immobiele cliënten, met klachten die konden wijzen op covid-19. Cliënten werden thuis getest om snel te kunnen bepalen welke individuele zorgmaatregelen, zoals inzet coronateam en gebruik PBM, noodzakelijk waren. Na 1 juli is de werkwijze voor cliënten van Interzorg met verdenking op en positief geteste cliënten voor de regio NOB en regio Nijmegen hetzelfde geworden.

Gelukkig hebben we vanaf de tweede helft van 2021 elkaar ook weer meer persoonlijk kunnen ontmoeten. De 1-op-1 gesprekken zijn, daar waar de maatregelen het toelieten, weer allemaal live geweest. En ook de teamoverleggen zijn weer opgestart waardoor we elkaar kunnen ontmoeten. Wij merken dat we dit erg fijn vinden omdat er op deze wijze een andere manier van contact hebben is.

## Samen Effectief

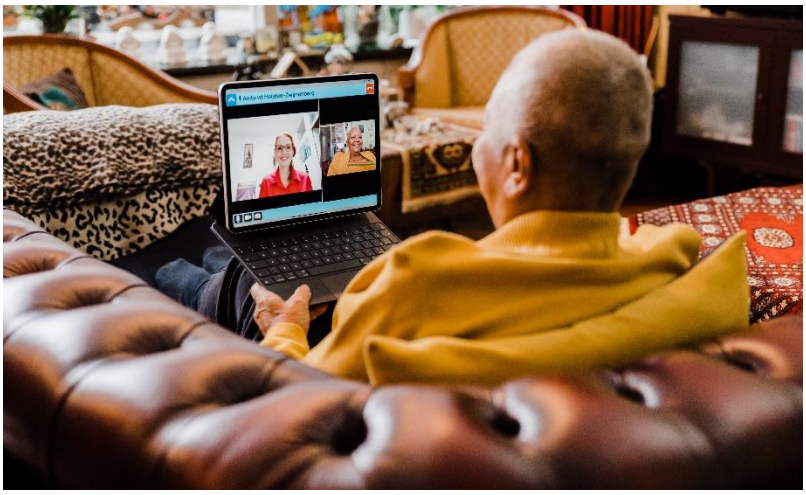
Eind 2020 heeft P5COM een organisatiescan gedaan. Vanaf begin 2021 zijn we aan de slag gegaan met de vijf verbeterthema's. Per verbeterthema is een werkgroep gestart:

1. Cliëntplanning en registratie: deze werkgroep is bezig geweest met de kaders om de ruimte in de routes optimaal te benutten. De planners van de teams en de wijkverpleegkundigen hebben een training gehad waarin ze hebben geleerd hoe ze een route zo effectief mogelijk kunnen plannen.
2. Formatie- en functiemix: deze werkgroep heeft gekeken naar de ideale functiemix in een team. Daarnaast naar de inzet en takenuitbreiding voor verpleegkundigen niveau 4, en naar de uitvoering van verpleegtechnische handelingen en borging van de bekwaamheid hiervan.
3. Teamgrootte en verzorgingsgebied: deze werkgroep heeft de kaders opgesteld waaraan een team moet voldoen. Denk hierbij aan aantal cliënten, aantal zorguren, aantal medewerkers. Op basis van deze kaders zijn de teams opnieuw ingedeeld.

4. Uniform indiceren: deze werkgroep heeft met elkaar het proces van indiceren opnieuw beschreven, met de zelfredzaamheid van de client als uitgangspunt. De wijkverpleegkundigen worden getraind en gaan met elkaar de uniforme kaders bepalen.
5. Besturing en managementinformatie: deze werkgroep heeft met elkaar een overlegstructuur vastgesteld met vaste agendapunten. Daarnaast zijn er drie rapportages ontwikkeld voor doelmatigheid, productiviteit en route-effectiviteit. Met de gegevens uit deze rapportages hebben de teams het inzicht hoe ze het doen en kunnen ze met elkaar afspraken maken hoe ze de resultaten willen vasthouden of verbeteren.

De werkgroepen en de plannen die daaruit gekomen zijn, zijn het begin geweest van een aantal veranderingen. Deze plannen willen we graag vasthouden en borgen in de werkzaamheden van de verpleging en verzorging. Hoe we dit gaan doen wordt verder uitgewerkt in 2022.

## Beeldschermzorg



Om toekomstbestendig te blijven, streeft Interzorg ernaar dat inzet van technologie een vast onderdeel gaat uitmaken van het primaire zorgproces. Daarom zijn we in september 2021 gestart met het project beeldschermzorg binnen Interzorg.

Het project is erop gericht te ontdekken wat beeldschermzorg voor Interzorg betekent en waar het effectief kan worden ingezet, zonder dat de kwaliteit van de zorg vermindert. Voor het toepassen van beeldschermzorg is de Mobiléa App geselecteerd. Het project dient als startpunt voor het grootschalig(er) inzetten van beeldschermzorg binnen Interzorg. Inmiddels hebben we de voorbereiding en start up gehad en is de installatie en uitrol van Mobilea gelukt. Binnen de projectgroep zijn we nu bezig met de uitvoering en optimalisatie van beeldschermzorg.

De inzet van beeldschermzorg wordt als eerste getest binnen de wijkteams Nijmegen Hatert-Willemskwartier en Heesch-Rosmalen en door de gespecialiseerd verpleegkundigen. Voor nu wordt beeldschermzorg ingezet bij medicatie- en toedieningscontrole, begeleiding bij wond- en stomazorg, begeleiding bij ADL, begeleiding bij palliatieve zorg, ondersteuning bij dementie, mantelzorgondersteuning en MDO's. Er zijn inmiddels al een aantal cliënten waarbij beeldschermzorg wordt toegepast binnen de projectteams en we hopen binnenkort het aantal cliënten en medewerkers dat hiermee werkt uit te breiden. Als de uitvoering en optimalisatie goed is gewaarborgd, willen we in 2022 de toepassing van beeldschermzorg verder uitrollen naar andere teams.

# Samen Effectief

*Geschreven door: Marloes Martens, directeur*

Bij Interzorg gaan we uit van positieve gezondheid. We willen steeds meer zorgen dat, en minder zorgen voor. Dat vraagt een verandering in mindset. En het vraagt vooral om ruimte. In de systemen, en financieel. Daarom wilden we een stap zetten in productiviteit en doelmatigheid.

Eind 2020 hebben we een organisatiescan laten maken door P5COM. In de weergave onderstaand volgt hiervan een globale samenvatting.

Bij aanvang hebben wij samen de projectdoelstelling geformuleerd. De doelstelling is een verbetering van de productiviteit en doelmatigheid van de verpleging en verzorgingsteams van Interzorg. Om die doelstellingen te behalen zijn de volgende resultaten geformuleerd:

- Voor de teams in de Verpleging & Verzorging (V&) zijn doelen en pragmatische werkwijzen beschikbaar en uitgewerkt tot en met control in de uitvoering. De teams zijn bekend met de opgestelde kaders, hebben inzichten en kunnen dan ook sturen op de realisatie van doelen;
- Er is een heldere samenhang qua activiteiten, een duidelijke afbakening van het verzorgingsgebied en een eenduidige aansturingsstructuur waarbinnen verantwoordelijkheden duidelijk zijn belegd;
- De teams zijn robuust, iedereen in het team heeft op zijn/haar niveau zicht op resultaten en weet hoe deze te beïnvloeden zijn;
- Ondersteunende processen, zoals de cliëntplanning en de voorziening van managementinformatie, zijn effectiever georganiseerd. Operationele processen worden efficiënter;
- Wijkverpleegkundigen hebben passende handvaten voor meer eenduidig indiceren. Er wordt meer afgestemd en wijkverpleegkundigen leren van ieders ervaring;

- De wijkverpleging wint aan uitvoeringskracht, de basis die nodig is. De wijkverpleging is toekomstbestendig ingericht.

In een traject van ongeveer een jaar doken we met onze zorgverleners de diepte in. Medewerkers uit de hele organisatie spraken en dachten mee. Samen zochten we naar werkbare én structurele verbeteringen op vijf punten:

- Cliëntplanning en registratie;
- Teamgrootte en verzorgingsgebied;
- Formatie en functiemix;
- Indicatiestelling;
- Besturing en managementinformatie.

Op al die punten boekten we vooruitgang. Twee factoren waren bepalend voor het succes. De eerste waren heldere werkafspraken: waar willen we naartoe? En de tweede was het grote detailniveau. We pakten problemen niet hoog-over aan, maar maakten ze juist klein. Zo werd meteen helder wat een verandering in de praktijk betekent voor individuele medewerkers.

Die verbetermogelijkheden identificeren is één, maar de werkelijke verandering is natuurlijk een gedragsverandering. Dat is in de praktijk vaak lastig. Het betekent dat je cliënten moet vertellen dat er zaken veranderen. Of dat je tegen collega's moet zeggen dat hun rooster verandert, terwijl ze dat al jaren hadden. Om medewerkers én leidinggevenden daarbij te helpen, hebben alle teamleiders een speciale opleiding gevolgd. Zo maakten we van papieren vooruitgang echte vooruitgang. Er ligt een heel gedegen basis om onze thuiszorg toekomstbestendig te houden.

Het was een intensieve tocht, die echt wel wat vroeg van de organisatie. Er ligt een gedegen basis om verder op voort te borduren. Werkend vanuit positieve gezondheid, en met de relatie tussen medewerker en cliënt centraal.

# Begeleiding en Dagbesteding

*Geschreven door: Helma Theunissen, teamleider Begeleiding & Dagbesteding*

## Individuele Begeleiding

Zoals te lezen in het jaarverslag van 2020, is team Begeleiding met digitale zorgplannen, met bijbehorende doelen en rapportages, gaan werken. In 2021 heeft dit digitaal werken meer vorm gekregen en hebben de begeleiders zich het digitale werken eigen gemaakt. Naast het eigen maken van het digitaal zorgplan is er in 2021 gekeken naar ontwikkelmogelijkheden:

- In digitaal werken: hoe maak je een zorgplan, welke doelen zet je daarin en hoe rapporteer je op doelen?
- In het professionaliseren van processen: welke processen zijn er en waar zijn bijstellingen of nieuwe processen nodig?
- In samenwerken met de professionals, zowel in- als extern: uitbreiden en onderhouden van het netwerk met wijkverpleegkundigen, dementie-verpleegkundigen, Zorgtrajectbegeleiders, zorgverleners in de teams en het netwerk rondom de cliënt.

Afgelopen jaar heeft Interzorg zich aangemeld voor een overeenkomst gespecialiseerde hulp Wmo voor de regio Meierij. Vanaf 1 januari 2022 kunnen we Individuele begeleiding gaan leveren in de gemeente Meierijstad (Veghel, Rosmalen, Nuland en Vinkel).

Ook covid-19 is niet aan het team Begeleiding voorbij gegaan. Zorg verlenen kon niet altijd bij de cliënt thuis. Er is dan gekeken naar mogelijkheden om de zorg te continueren, met behulp van het netwerk rondom de cliënt en belmomenten. Ook door voor elkaar waar te nemen, en daarbij indien nodig in andere regio's te gaan werken, om de zorg te waarborgen voor de cliënt.

## Dagbesteding

### De Scharrelboerderij

De Scharrelboerderij heeft in het 2021 in het teken gestaan van groei en ontwikkeling, bijvoorbeeld door het werken met een digitaal zorgplan en het rapporteren volgens de SOEP-methodiek. Ook is De Scharrelboerderij gegroeid in het aantal cliënten. In januari 2021 waren er 8 cliënten in zorg. In december 2021 is het aantal cliënten gegroeid naar 37 cliënten. Gemiddeld waren er in december 12-13 cliënten per dag aanwezig.
Ook is er in 2021 verder ingezoomd op de financiën, kijkend naar kansen en uitdagingen.

## Krulkracht

De samenwerking met Krulkracht heeft meer vorm gekregen. Ieder half jaar vindt er een evaluatiemoment plaats om te bespreken hoe we de samenwerking verder kunnen ontwikkelen en om Krulkracht te informeren over de processen binnen Interzorg.

Krulkracht is in 2021 zoekende geweest naar hoe dagbesteding vorm te geven, met daarbij steeds de wensen en de mogelijkheden van de cliënten voorop te zetten. Niet om 10.00 uur starten, maar wat later op de dag, omdat de cliënten van Krulkracht liever wat later komen. Niet aan het einde van de middag naar huis, maar de mogelijkheid om samen een warme maaltijd te bereiden en te eten, voordat iedereen weer naar huis wandelt of fiets.

Ook Krulkracht werkt met een digitaal dossier, in 2022 zal ook het rapporteren via de SOEP-methodiek verder worden geïmplementeerd.

# Financiële gezondheid

*Geschreven door: Joris van Hest, manager Bedrijfsvoering*

## Stabiele gezondheid

In 2020 verkeerde Interzorg in een goede financiële gezondheid. Dit is in 2021, ondanks de Covid-19 crisis, een hoog ziekteverzuim en een verhoging van personeelskosten als gevolg van de gewijzigde CAO, nog steeds zo. Wel kenmerkt het jaar 2021 zich door hoge personeelskosten, waardoor de financiële gezondheid meer kwetsbaar wordt.

**Legenda**

| | |
|---|---|
| ▲ 2,5% | Procentuele stijging (t.o.v. vorig jaar) |
| ▼ -5,9% | Procentuele daling (t.o.v. vorig jaar) |

## Impact Covid-19

De impact van Covid-19 op Interzorg was in 2021 fors. Het verzuim en de druk op onze zorgverleners nam verder toe. Met man en macht is er gewerkt om de continuïteit van zorg zo goed mogelijk te blijven bieden. Dit vroeg en vraagt om flexibiliteit en inzet van al onze zorgverleners. Roosters die wijzigen door uitval van collega's, meer wijkoverstijgend werken, etc.
Naast de extra druk op onze zorgverleners vroeg het ook veel inspanning van ondersteunende afdelingen.
Kosten konden worden gecompenseerd door zogenaamde meerkostenregelingen.

## In de kern gezond, maar zorg om personeel

De omzet van Interzorg is in 2021 gestegen ten opzichte van 2020. Dat is positief. Toch heeft Interzorg een lager resultaat behaald dan vorige jaren. Reden hiervoor is een hoog ziekteverzuim en een hoge uitstroom van medewerkers in met name de V&V. Dit zorgt ervoor dat er binnen de wijkteams minder ruimte is voor nieuwe instroom van cliënten. Dat maakt weer dat de omzet minder hoog is dan wanneer er over voldoende personeel kon worden beschikt.

Het programma Samen Effectief heeft echt vruchten afgeworpen. Door efficiënter te werken binnen de V&V is ondanks een hele forse afname van inzetbare uren, toch een hogere omzet behaald.

| Belangrijke indicatoren | |
|---|---|
| *Current ratio*: | **1,7** |
| *Solvabiliteit*: | **46,9%** |
| *Resultaatratio*: | **0,9%** |

## Ontwikkelingen afdeling Financiën & Control

De afdeling Financiën & Control kende in de eerste periode van 2021 een relatief kleine bezetting. Focus van de afdeling ligt op de operationele uitvoering van financiële zaken en op ad hoc advisering of berekening van zaken.
Door het vertrek van de senior medewerker Financiën medio 2021 is opnieuw bekeken hoe de bezetting van de afdeling sterker zou zijn. Een wens hierbij was om ook business control, een pro actieve adviesfunctie, toe te voegen tot het arsenaal van de afdeling. In november 2021 is een adviseur business control en informatievoorziening geworven met een iets omvangrijker functieverband dan de vertrokken senior medewerker Financiën. Hiermee is de afdeling verstevigd voor de huidige taakuitvoering en toekomstige ontwikkelingen. Ondanks deze versteviging blijft de afdeling kwetsbaar vanwege de geringe omvang (1,6 fte).

# Toekomstverwachtingen

*Geschreven door: Joris van Hest, manager Bedrijfsvoering*

### Meer onzekere toekomstverwachting

Interzorg staat er goed voor. Op ook financieel vlak. Het is echter wel zo dat de zekerheid dat het goed blijft gaan onder druk staat.
Dit komt deels door onzekerheid over de komende jaren. Als Interzorg het personeelsbestand niet constant kan houden of kan laten groeien, is er minder omzet. De onzekerheid is echter vooral het gevolg van het grillig verlopende ziekteverzuim. Door corona is er geen stabiliteit binnen de wijkteams geweest en is de werkdruk bij de zorgverleners fors toegenomen. Dit leidt tot een hoger ziekteverzuim dan afgelopen jaren.
Als de werksituatie weer stabiliseert en het verzuim stabiliseert dan stabiliseert ook de rendabiliteit van de zorgverlening. Hoewel de voortekenen gunstig zijn, blijft het onzeker of de werksituatie daadwerkelijk komende jaren gaat stabiliseren.

Hieronder worden de onderdelen die het financieel meerjarenperspectief inkleuren verder toegelicht.

## Opbrengsten

De toekomstverwachting rondom de opbrengsten hangt af van enerzijds de tariefafspraken die Interzorg overeenkomt met de verschillende financiers in relatie tot de stijgende personeelskosten en anderzijds van het aantal uren zorg dat Interzorg kan leveren.

### Tariefafspraken en stelsel van bekostiging

Voor Interzorg zijn goede tariefafspraken met de grootste zorgverzekeraars (VGZ en CZ) en met het grootste Wmo-samenwerkingsverband (Wmo Noord-Oost Brabant Oost) cruciaal om financieel gezond te blijven.
Bij de zorgverzekeraars is het voldoen aan de strenge doelmatigheidseisen in toenemende mate een uitdaging. Om te waarborgen dat er geen afslag plaatsvindt op de tarieven zal komende jaren stevig het gesprek gevoerd moeten worden over redelijkheid van nog verdergaande doelmatigheidsverbeteringen. Over enkele jaren verandert waarschijnlijk ook de wijze van bekostiging. Waar Interzorg nu met alle verzekeraars prijsafspraken heeft gemaakt op basis van integrale tarieven, zal bekostiging in de toekomst (2024 en verder) plaats gaan vinden aan de hand van cliëntprofielen. Het is nog onduidelijk wat een dergelijke stelselwijziging voor Interzorg gaat betekenen. De intentie van Nza en zorgverzekeraars zal een kostenneutrale overgang zijn, maar of dit ook zo uit zal pakken is nog onzeker.

Het stelsel van bekostiging vanuit Wmo is op korte termijn helder. Binnen de centrumregeling Wmo Brabant Noordoost-oost 2020 gaat ook de nieuwe gemeente

Maashorst werken met resultaatfinanciering en ligt er geen concrete beleidsintentie binnen de centrumregeling om anders te gaan bekostigen. Op langere termijn (2024 en verder) is de bekostiging meer onzeker. In maart 2022 zijn gemeenteraadsverkiezingen waardoor er andere wethouders binnen de centrumregeling actief zullen zijn. Het kan zijn dat zij een andere koers willen varen. De gevolgen daarvan treden op zijn vroegst in januari 2024 in werking is de verwachting.

### Hoeveelheid geleverde zorg

De opbrengsten hangen vanzelfsprekend ook samen met de hoeveelheid zorg die Interzorg heeft kunnen en mogen leveren. Vanwege het toenemende tekort aan zorgcapaciteit in Nederland, is het risico dat de zorgkostenplafonds vanuit de financiers gaan knellen niet groot. Het risico dat Interzorg te weinig zorg kan verkopen is eerder gevolg van tekort aan personeel. Om een stabiele hoeveelheid zorg te kunnen leveren, is tenminste een stabiele hoeveelheid zorgverleners nodig. In 2021 is het aantal zorgverleners binnen de afdelingen Hulp bij het huishouden en Begeleiding & Dagbesteding iets toegenomen. Binnen de afdeling Verpleging & Verzorging is dit aantal gedaald, met name als gevolg van een hoger verzuim door corona en de toenemende werkdruk onder onze zorgverleners. Hierdoor is het voor 2022, en mogelijk voor volgende jaren, een uitdaging om een gelijk aantal uren als in 2020 te leveren binnen de Zvw (zorgverzekeringswet) en Wlz (wet langdurige zorg). Interzorg heeft haar (arbeidsmarkt)communicatie stevig neergezet in samenwerking met communicatieadviesbureau Zuiver C. Dit leidt naar verwachting tot een hogere instroom van zorgpersoneel.

## Kosten

### Algemene kostenontwikkeling

De kosten van diensten en goederen nemen in 2022 toe als gevolg van de hoge inflatie. Talloze leveranciers hebben een prijsverhoging doorgevoerd. Daarnaast zijn prijzen voor brandstof en energie fors toegenomen. Deze kostenontwikkeling wordt maar deels gecompenseerd in de jaarlijkse OVA-indexatie van de tarieven. Een deel van de kostenstijging zal Interzorg zelf moeten opvangen.

### Kostenontwikkeling personeel

Het overgrote deel van de kosten bij Interzorg zijn personele kosten. In 2021 zijn deze kosten zeer fors toegenomen als gevolg van een hoog ziekteverzuim. De tot in 2022 voortdurende coronasituatie is hier mede debet aan. Verzuim leidt tot werkdruk binnen de teams en dat leidt weer tot verzuim. Interzorg hoopt deze cirkel te doorbreken door zelfleiderschap binnen teams te stimuleren, en door meer en tijdig het gesprek aan te gaan met de zorgverleners.

## Kostenontwikkeling overhead

Voor de komende jaren is er geen grote ontwikkeling te verwachten wat betreft kosten van overhead, met name kantoorpersoneel. Afgelopen jaar is er geïnvesteerd in uitbreiding van management en ondersteunend personeel bij de zorgadministratie, HRM en bedrijfsvoering.

Een voorzienbare ontwikkeling die mogelijk structurele kosten met zich gaat brengen is de komst van de wet Elektronische Gegevensuitwisseling in de Zorg, die ons gaat verplichten dat gegevensuitwisseling tussen zorgaanbieders elektronisch verloopt.

# Interzorg en Kwaliteit

*Geschreven door: Hilde van Amstel, medewerker Kwaliteit & Zorg*

Hierbij nemen we jullie mee in de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit met een terugblik naar het afgelopen jaar.

Kwaliteit is van ons allemaal, hoe cliché dit ook klinkt. Iedereen draagt er op zijn of haar manier een steentje aan bij. In een notendop kan dit het invullen van een melding of een klacht zijn, of het invullen van een vragenlijst voor de Risico-Inventarisatie & Evaluatie, meedenken met de risicoanalyse van je afdeling (PRI), het aanvullen van het jaarplan of het implementeren van vernieuwde wetgeving (wet zorg en dwang, WTZI).

Er worden jaarlijks doelstellingen opgesteld door het MT en deze worden periodiek geëvalueerd, zodat er gevolgd kan worden wat er gebeurt in de organisatie. Twee van deze doelstellingen gaan over het kwaliteitshandboek. We vinden het belangrijk dat medewerkers volgens de procedures uit het handboek werken. Een goed werkend kwaliteitssysteem is belangrijk voor alle medewerkers en dit wordt ook verwacht van ons vanuit alle opdrachtgevers. In 2021 zijn we extern getoetst en gecertificeerd voor ISO 9001:2015.

Vervolgens is goed begin gemaakt met een verbeterslag voor het nieuwe kwaliteitshandboek, waarbij eigenaarschap van de processen wordt gedragen door de afdelingen zelf. Iedere afdeling is gestart met het beschrijven van de eigen processen. Een flinke klus welke nog doorloopt tot ver in 2022.

# Risico-inventarisatie en evaluatie

*Geschreven door: Hilde van Amstel, medewerker Kwaliteit & Zorg*

Om de vijf jaar wordt er een nieuwe risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd. Een RI&E is een veiligheidsinstrument, waarbij wordt uitgevraagd of iedereen in de organisatie veilig werkt volgens de Arbowetgeving.

Met instemming van de ondernemingsraad is het programma ´Zorg RIE start' gebruikt. Vanuit verschillende invalshoeken is gekeken naar risico's die onze medewerkers in het werk mogelijk zouden kunnen lopen. De vragen gingen over een breed scala aan onderwerpen, zoals alleen werken, veiligheid bij avond- en nachtdiensten, bedrijfshulpverlening (BHV), gebouwen, tilhulpmiddelen, beeldschermwerk, thuiswerken, covid-19 en veiligheid van medewerkers.

De RI&E is verplicht extern getoetst. De eindconclusie van deze toetsing was dat het compleet, betrouwbaar en actueel is uitgevoerd. De RI&E geeft een beeld van wat we als organisatie nog kunnen verbeteren, ten aanzien van veilig werken voor medewerkers.

De belangrijkste verbeterpunten zijn:

- Een BHV-plan maken voor De Scharrelboerderij;
- Bekendheid van de veiligheidsvoorzieningen op locatie Ceres verbeteren;
- Beleid maken rondom alleen werken;
- Beleid maken rondom thuiswerken;
- Veiligheid voor medewerkers bij avond- en nachtdiensten verbeteren.

De komende periode wordt er gewerkt aan de verbeterpunten om de werkomgeving op kantoor en bij cliënten thuis nog veiliger te maken.

# Deskundigheidsbeleid

*Geschreven door: Naomi van Dijk, medewerker Kwaliteit & Zorg*

Binnen Interzorg werken professionals samen om optimale zorg te kunnen verlenen. Om dat te realiseren is aandacht nodig voor deskundigheid en opleiden. De zorg en de zorgvragen blijven zich ontwikkelen en veranderen. Interzorg vindt het van groot belang dat medewerkers zich voortdurend kunnen blijven ontwikkelen om mee te gaan in deze veranderingen. Daarnaast wil Interzorg een omgeving bieden waarin medewerkers de ruimte ervaren om zich door te ontwikkelen.

In een aantal projecten staat het deskundigheidsbeleid dan ook centraal, zoals bij Samen Effectief en het project vakbekwaam worden, zijn en blijven. Er zijn diverse stappen gezet om het deskundigheidsbeleid te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is dat de verpleegtechnische handelingen niet meer binnen Interzorg geschoold worden, maar dat dit door Zorgscholing is overgenomen. De theorie en praktijk worden op één dag doorgenomen, zodat er ruimte ontstaat om de theorie en praktijk te bespreken met de docent. De zorgmedewerkers in Nijmegen zijn dit jaar gestart met de scholingen.

Een ander voorbeeld is dat er hard gewerkt wordt aan de 'Leren bij Interzorg'-omgeving. Hier vinden medewerkers informatie over onder andere de preventiemedewerker, vertrouwenspersoon en worden er relevante e-learnings open gezet. Er zijn verschillende e-learnings ontwikkeld, bijvoorbeeld over een veilige zorgrelatie, huiselijk geweld of over het rapporteren. Komend jaar wordt deze omgeving verder doorontwikkeld.

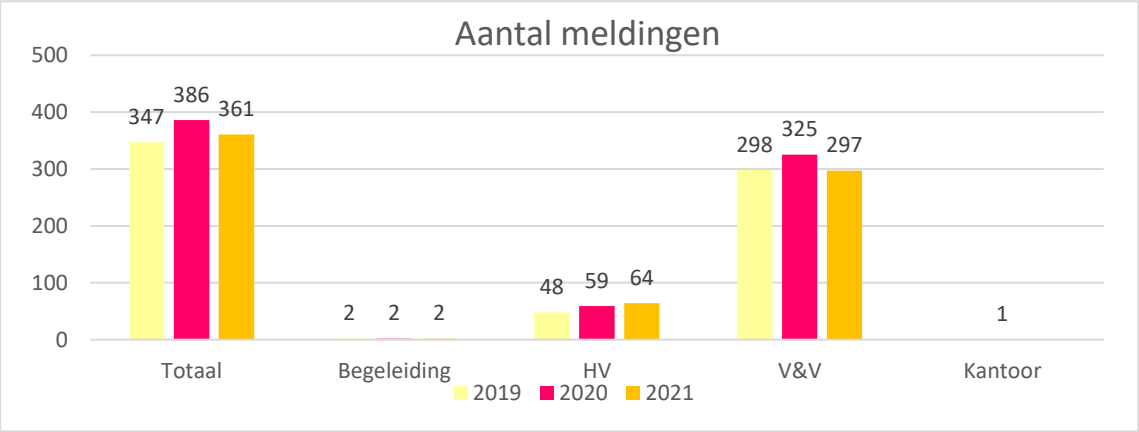
Zo zijn er nog veel andere voorbeelden van het bevorderen van het deskundigheidsbeleid binnen Interzorg, waar we in 2022 verdere stappen in zetten. Met als doel om ruimte te ervaren voor jezelf en te blijven leren!

# Meldingen en klachten

*Geschreven door: Naomi van Dijk, medewerker Kwaliteit & Zorg*

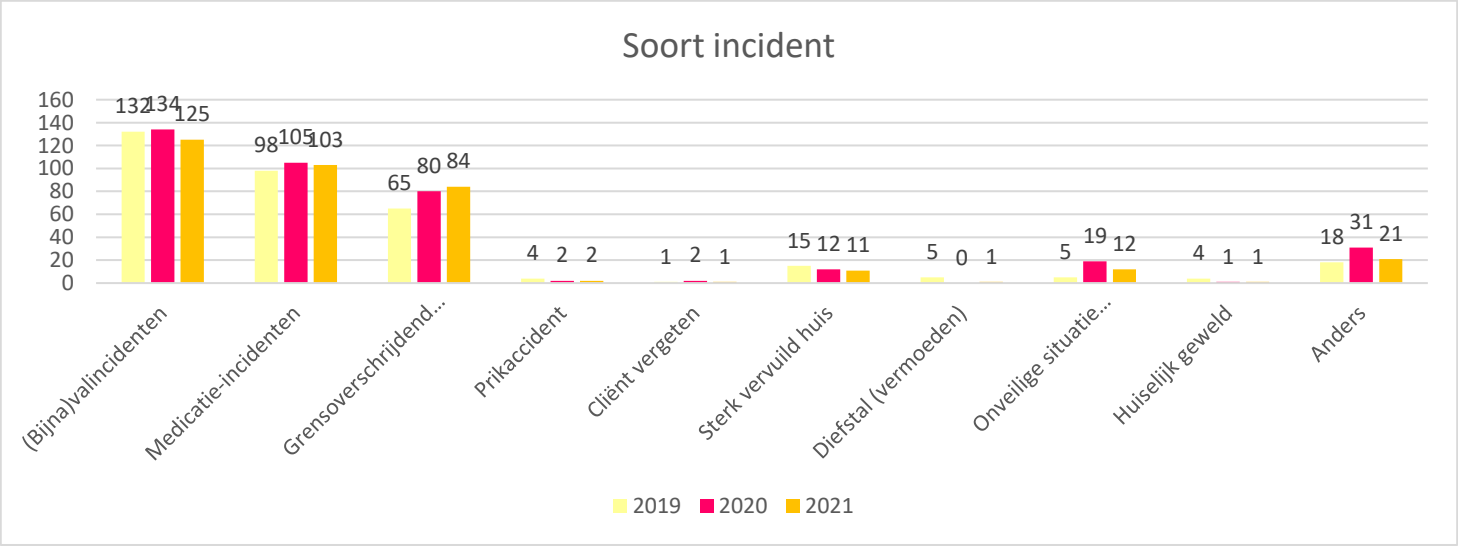
## Meldingen

Wij vinden het belangrijk dat er binnen Interzorg een veilige meldcultuur heerst. Het is namelijk vanzelfsprekend dat waar gewerkt wordt, incidenten voorkomen. Toch is het belangrijk om deze incidenten te melden, zodat we er van kunnen leren of dat er juist tijdig actie ondernomen kan worden. De meldingen worden per afdeling en soort incident gesorteerd. In het jaar 2021 hebben we een lichte daling gezien van incidenten. In totaal zijn er namelijk 361 meldingen binnen gekomen. In de grafiek hieronder vind je een overzicht van het aantal incidenten in 2019 t/m 2021.




In het overzicht is te zien dat het aantal meldingen voor Begeleiding & Dagbesteding gelijk is gebleven. Voor de afdeling Hulp bij het Huishouden is er een lichte stijging van 8% te zien. De meeste meldingen worden gedaan bij de afdeling Verpleging en Verzorging. Hier is echter een daling te zien van 6%. Voor kantoor zijn er in 2021 geen meldingen binnen gekomen.

In onderstaande grafiek is terug te vinden welk soort incidenten gemeld zijn in 2019 t/m 2021.



Ondanks de daling in het aantal meldingen, zijn de meeste incidenten valincidenten. Zo'n 90% van de valincidenten vindt plaats buiten het zorgmoment om. Uit de gegevens wordt duidelijk dat er hard gewerkt wordt om het valrisico te beperken door de acties die uitgezet worden bij de cliënten en binnen de teams. Bij cliënten waar herhaaldelijk valincidenten zijn, zien we terug dat de zorgverleners en de wijkverpleegkundigen hier regelmatig bij cliënten en mantelzorgers op terugkomen en de adviezen blijven benoemen.

Voor 2021 is er een lichte daling te zien in het aantal medicatie-incidenten. De daling is vooral door incidenten die door cliënten zelf veroorzaakt zijn. Een ander opvallend resultaat was dat een deel van de medicatie-incidenten voorkomen had kunnen worden door de zorgverlener. Het onderwerp medicatie aanreiken en toedienen is opgenomen in het deskundigheidsbeleid, zodat er extra aandacht aan geschonken wordt in 2022.

Waar we bij val- en medicatie-incidenten een daling zagen in het aantal meldingen, zien we helaas een stijging in het aantal meldingen over grensoverschrijdend gedrag. Een verklaring hiervoor kan zijn dat het belang van grenzen aangeven een terugkerend onderwerp van gesprek is tijdens voortgangs- en teamoverleggen. Voor het komende jaar wordt dit nader onderzocht in de vorm van een verbeterplan waarbij de nodige acties uitgezet zullen worden.

Op organisatieniveau kijkt afdeling Kwaliteit & Zorg naar de meldingen en of er op organisatieniveau acties moeten worden genomen. In 2021 is er ook gestart met het digitaliseren van de meldingsformulieren, zodat melden nog makkelijker en laagdrempeliger wordt. Het digitaliseren van de meldingen zal in 2022 verder ingezet worden.

## Klachten en meldingen van ongenoegen

Zoals eerder benoemd is, vinden wij het belangrijk dat cliënten de zorg krijgen die zij nodig hebben en dat zij tevreden zijn. Interzorg vindt het daarom ook belangrijk om klachten en meldingen van ongenoegen zo laagdrempelig mogelijk op te lossen met de cliënt.

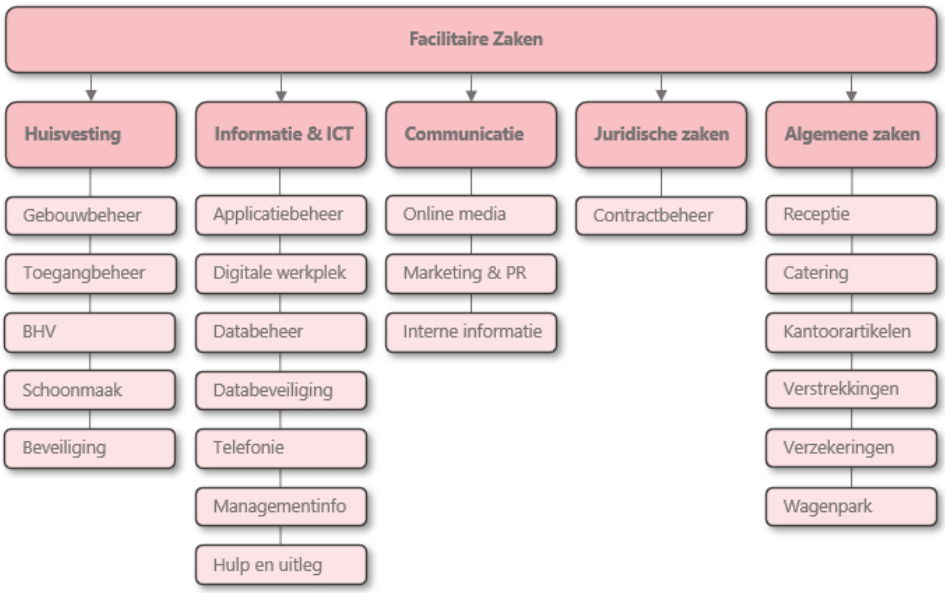
In het afgelopen jaar is een stijging te zien van de meldingen van ongenoegen en klachten. In totaal zijn er 33 meldingen binnen gekomen, waarvan 19 klachten en 14 meldingen van ongenoegen. Zo zijn er 4 meldingen binnen gekomen voor de afdeling Verpleging en Verzorging en 29 meldingen voor de afdeling Hulp bij het Huishouden. Wat opvalt is dat de meldingen vooral gaan over de splitsing van wijkteams, veranderingen binnen de wijken en het niet op tijd zorg krijgen.
In totaal zijn er 6 meldingen waarbij de cliënt aangeeft niet tevreden te zijn met de afhandeling, waarvan 4 cliënten in overleg de zorg hebben afgesloten. De 27 andere meldingen zijn naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld. De cliënten geven aan dat zij zeer tevreden zijn met het advies en het verloop na de melding.

Op organisatieniveau kijkt afdeling Kwaliteit & Zorg naar de klachten en of er op organisatieniveau acties moeten worden genomen. Wanneer er een klacht is ingevuld beoordeeld de teamleider welke acties nodig zijn. Teamleiders betrekken afdeling Kwaliteit wanneer zij tijdens het afhandelen van de klacht advies nodig hebben.

# Facilitaire zaken

*Geschreven door: Joris van Hest, manager Bedrijfsvoering*

Facilitaire Zaken is binnen Interzorg de verzamelnaam voor alle activiteiten op het gebied van Huisvesting, ICT & Applicatiebeheer, Communicatie & PR, Juridische zaken en Algemene zaken.




## Huisvesting

### Verbouwing keuken voormalig Miens Eethuis naar kantoorwerkplekken

In het pand aan de Monsterstraat in Oss is de keuken en spoelkeuken van het voormalige Miens Eethuis verbouwd tot kantoorruimtes voor de frontoffice (receptie) en voor de backoffice. De hoofdentree van Interzorg is hierdoor verplaatst naar de ingang van voormalig Miens Eethuis en samen met de vernieuwde receptie geeft dit een meer professionelere uitstraling.

### Modernisering kantoorwerkplekken

In het kantoorpand in Oss zijn de werkplekken gemoderniseerd. Vrijwel alle werkplekken zijn voorzien van zit-stabureau's met dubbele beeldschermen. Met een laptop van Interzorg kan en mag iedereen nu op elke werkplek werken. De werkplekken in Nijmegen worden in 2022 uitgerust met dubbele beeldschermen.

## ICT en Applicatiebeheer

### Dataveiligheid

In 2021 is er 1 datalek geweest. Het betrof het door vandalisme openbreken van de brievenbus buiten aan de gevel van Interzorg waarin privacygevoelige papieren zaten. Omdat onbekend is wie kennis heeft kunnen nemen van de gegevens, is de betrokken

persoon op de hoogte gebracht, is aangifte gedaan bij de politie, is melding gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens en zijn verbeteringen doorgevoerd om een dergelijk incident in de toekomst te voorkomen.
Op grond van de AVG mogen medewerkers en cliënten desgevraagd hun persoonsgegevens inzien, er een afschrift van krijgen, etc. In 2021 is er geen beroep gedaan op één van deze rechten door cliënten of medewerkers.

### Project "Interzorg samen in de cloud" en digitale werkplek

In 2020 is aanvang gemaakt met het project "Interzorg samen in de cloud". In 2021 is dit project afgerond in die zin dat de werkplekken en alle informatie online draait en niet langer afhankelijk is van een fysieke server. Dit komt de dataveiligheid ten goede omdat het voor Interzorg niet langer rendabel was om de risico's op hacken in eigen beheer te hebben.
De migratie naar de nieuwe digitale werkplek is goed verlopen. Echter, de stabiliteit en snelheid van die digitale werkplek laat tot op heden te wensen over. In 2022 stapt Interzorg om die reden over naar een andere ICT-partner en een stabielere wijze van werken in de cloud.

### Nieuwe telefooncentrale

Eind 2021 is alle telefonie van Interzorg overgegaan naar een nieuwe telefooncentrale van KPN. Interzorg is hierdoor bereikbaar via een schil van 088-nummers. Afdelingen hebben allemaal hun eigen 088-nummer en achter dit nummer kunnen groepjes worden gemaakt van medewerkers die opnemen. Hiermee is het mogelijk geworden dat medewerkers bijvoorbeeld rechtstreeks met afdeling HRM kunnen bellen en hiervoor niet eerst het hoofdnummer hoeven te bellen. Dit zorgt ervoor dat de frontoffice voor onze cliënten beter bereikbaar is.

## Communicatie

### Samenwerking communicatiebureau Zuiver C

Vanaf 2021 werkt Interzorg samen met bureau Zuiver C voor werkzaamheden op het gebied van communicatie en marketing. Zuiver C treedt hierbij op als "buitenboordmotortje": wat we zelf kunnen doen we zelf en waar Zuiver C sneller en beter in is doen zij.
Zuiver C ondersteunt ook bij het planmatig opzetten van communicatie en marketing naar onze medewerkers, cliënten en werkzoekenden. De eerste stap in dit plan, het goed kunnen vertellen van het merkverhaal van Interzorg, is in 2021 gestart en vertaalt zich naar een mooie campagne die in 2022 gaat lopen.

# HRM en Opleiden

*Geschreven door: Carine van der Rijt, manager HRM*

## HRM

Corona: medewerkers wisten afdeling HRM goed te bereiken en er zijn dan ook veel telefoontjes beantwoord met vragen en adviezen rondom corona en quarantaines. Daarnaast moesten er voor iedere medewerker brieven klaargemaakt worden voor het zetten van de corona-vaccinatie en de booster. Met een nauwe samenwerking met de GGD Hart voor Brabant konden onze medewerkers, wanneer ze dit wilden, eerder dan de reguliere weg hun booster halen. Enkele weken nadien hebben onze medewerkers opnieuw een uitnodiging ontvangen om bij de voor hun dichtstbijzijnde GGD een afspraak te maken.

Zorgbonus: voor de uitzonderlijke prestatie van de zorgmedewerkers had het kabinet de tweede zorgbonus toegekend. Alle collega's die hiervoor in aanmerking kwamen zijn door afdeling HRM benaderd, waarna in december de zorgbonus is uitbetaald.

Verzuim: onder andere door corona is ons verzuim aanzienlijk gestegen. Het totaal verzuim in 2021 was 8,5% exclusief zwangerschap en vangnet. In 2020 was dit percentage exclusief zwangerschap en vangnet 6,5%. Dit betekent dat het verzuim twee procent is gestegen. Deze stijging is zichtbaar in de gehele zorgbranche. Interzorg scoort hiermee gelijk aan het landelijk gemiddelde van de branche.

Medewerkers ziek uit dienst: Interzorg is eigen risicodrager (ERD) voor de ziektewet. Op 1 januari 2021 had Interzorg 8 zieke ex-medewerkers in het ERD. In 2021 zijn 3 personen ingestroomd en zijn 3 personen uitgestroomd. Dit houdt in dat Interzorg op 31 december 2021 voor 10 ex-medewerkers de begeleiding rondom het verzuim verzorgd, ook al zijn zij niet meer in dienst bij Interzorg.

Met nieuwe thema's aan de slag: met plezier heeft afdeling HRM mogen werken aan onderstaande thema's. Hieronder lezen jullie daar meer over.

### Balans budget

Dit betreft een spaarverlofregeling. Interzorg heeft dit in maart 2021, vooruitlopend op de definitieve CAO (collectieve arbeidsvoorwaarden) akkoord, al inwerking gezet voor medewerkers vanaf 60 jaar en ouder.
Inmiddels is hiervoor een CAO akkoord. De gemaakte afspraken betreffen niet alleen de oudere medewerkers. Met de spaarverlofregeling ontstaat er voor alle leeftijden meer ruimte om werk en privé beter af te stemmen op de behoeften in welke levensfase dan ook. Deze regeling draagt voor alle medewerkers bij om gezond en met plezier aan het werk te blijven, nu en in de toekomst.

## Verdere digitalisering en gebruik Visma declaratie-app

Eind 2021 is de Visma declaratie-app ingericht, waardoor het voor medewerkers niet meer nodig is om een apart declaratieformulier in te vullen. Medewerkers kunnen nu rechtstreeks via deze gebruiksvriendelijke app hun declaratie indienen.

## Fiets- en laptopplan

De CAO waar Interzorg als organisatie bij is aangesloten, bevat een systeem van flexibele arbeidsvoorwaarden. Hierdoor heeft Interzorg een fiets- en laptopplan opgesteld, waar alle medewerkers gebruik van kunnen maken. Het fiets- en laptopplan geeft de mogelijkheid om arbeidsvoorwaarden uit te ruilen. Dit wil zeggen dat je bijvoorbeeld (een gedeelte van) je eindejaarsuitkering in kunt zetten om een fiets of laptop te kopen. Eind september zijn alle medewerkers hierover geïnformeerd en hebben al verschillende medewerkers een nieuwe fiets of laptop aangeschaft.

## Onderzoek overgangsklachten

Uit onderzoeken blijkt dat 34% van het ziekteverzuim bij vrouwen in de leeftijd van 44-60 jaar in relatie staat tot de overgang is. In de week van 12 april 2021 (de week van de overgang) heeft Interzorg extra aandacht gegeven aan dit onderwerp. Alle medewerkers tussen de 40 en 60 jaar ontvingen een informatiefolder en enquête. Maar liefst 337 medewerkers ontvingen hierover bericht en 179 medewerkers hebben meegedaan aan de enquête. Middels de enquête hebben we onderzoek gedaan of er aanvullende interventies nodig zijn om onze medewerkers duurzaam inzetbaar te behouden en om verzuim te voorkomen. Uit het onderzoek is gekomen dat het merendeel van de medewerkers geen behoefte heeft aan aanvullende interventies, maar het erg op prijs stelt dat er aandacht is voor dit thema.

## Beleid rondom beeldschermbril

Met het stijgen van de leeftijd vermindert het functioneren van de ooglens, waardoor het steeds moeilijker wordt om op beeldschermafstand details scherp te zien. Wanneer een medewerker meerdere uren achter een beeldscherm werkt en klachten heeft tijdens het werken, kan de medewerker in overleg met de leidinggevende in aanmerking komen voor een beeldschermbril. Afgelopen jaar is hiervoor een beeldschermbeleid opgesteld.

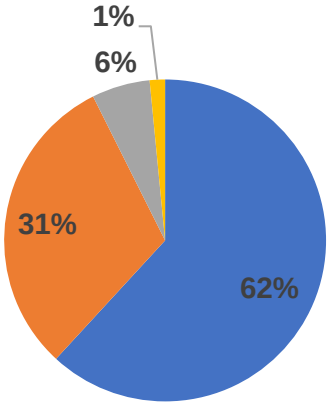
## MTO onderzoek

In oktober 2021 hebben we een MTO (medewerkerstevredenheidsonderzoek) uitgevoerd. Voortbouwend op het MTO van 2019 wilden we stil staan bij hoe onze collega's zich voelen in hun werk, waar ontwikkelpunten liggen, wat vooral moet blijven gaan zoals het gaat, en wat de impact is geweest van corona. We hebben stil gestaan bij de inhoud van het werk, relatie met collega's en leidinggevenden, en zelfstandigheid. Omdat in deze tijden (o.a. corona, thuiswerken, en als gevolg hiervan de toenemende vraag aan zorgpersoneel) de tevredenheid en de gezondheid van onze collega's nóg belangrijker zijn, hebben we in het

MTO een extra focus gelegd op welzijn en vitaliteit. Deze focus hebben we opgedeeld in een aantal extra thema's, namelijk zelfleiderschap, duurzame inzetbaarheid en motivatie.
In 2022 zullen we verder in gesprek gaan met onze medewerkers over de resultaten en zullen we plannen gaan maken over de ontwikkelpunten die uit het MTO komen.

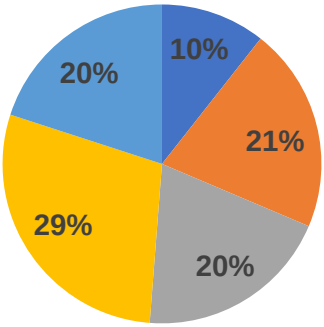
### Personeelsbestand

Op 31 december 2021 heeft Interzorg 650 medewerkers in dienst, totaal 320 FTE op basis van minimale uren. Dit is een groei van 19 medewerkers (6 FTE) ten opzichte van 1 januari 2021.




Personeelsbestand o.b.v. afdeling

- Medewerkers Hulp bij het Huishouden
- Medewerkers Verpleging & Verzorging
- Kantoormedewerkers
- Begeleiding




Personeelsbestand o.b.v. leeftijd

<25 25 - 35 35 - 45 45 - 55 >55

## Opleiden

De coronapandemie speelde ook dit jaar weer een rol bij afdeling opleiden. Gelukkig hebben onze leerlingen wel een aantal maanden fysiek onderwijs gehad en niet het hele jaar door online les met alle beperkingen van dien.

### Nieuwe kansen tijdens de pandemie

Door het nijpende tekort aan zorgpersoneel werden via subsidies en verkorte trajecten kansen geboden om zij-instromers en medewerkers een (op)scholing te geven. Interzorg heeft gebruik gemaakt van deze kans en alle helpenden de mogelijkheid gegeven om het certificaat individueel zorgverlening niveau 3 te behalen via de Nationale Zorgklas. De groep is gestart met 43 leerlingen en uiteindelijk zijn er 23 leerlingen die het certificaat in ontvangst gaan nemen.

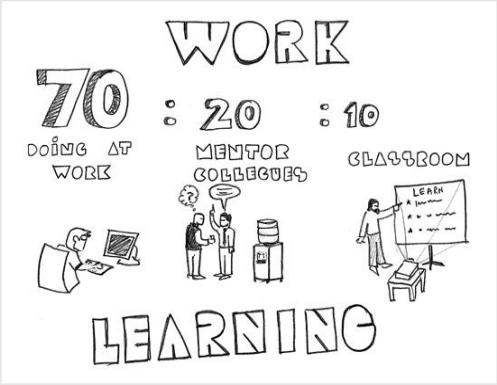
Het was een online scholing van 12 modules met praktijkopdrachten en praktijkexamens. Helaas bleek dit niet voor iedereen weggelegd te zijn en was de uitval groot, wat met name te maken had met de digitale vaardigheden. De 23 leerlingen die uiteindelijk het certificaat hebben gehaald, waren erg enthousiast. Uit de examinering, die we met name zelf hebben gedaan, is ook gebleken dat zij door de scholing een goede ontwikkeling en groei hebben

laten zien. De meeste geslaagden zijn ook zo enthousiast dat ze zich verder willen ontwikkelen. Daarom worden er in 2022 stappen gezet om een vervolgscholing aan te kunnen bieden.

Naast bovenstaande groep waren er totaal in 2021 nog 38 andere leerlingen en 6 stagiairs met een opleiding bezig. 3 leerlingen hebben hun diploma gehaald en 3 leerlingen zijn helaas gestopt met hun opleiding.

<u>15 medewerkers zijn gestart met hun opleiding:</u>

- 3 verpleegkundigen gestart met de gespecialiseerde opleiding (wond, palliatief en dementie)
- 2 leerlingen gestart met de BBL4
- 2 leerlingen gestart met de verkorte BBL4 via het Zorgcollege
- 5 leerlingen gestart met de BBL3
- 3 leerlingen gestart met de BBL2




## Pilot

Middels een pilot zijn we gestart met de verkorte BBL4 opleiding bij het zorgcollege. Een mooie nieuwe mogelijkheid om snel opgeleid te kunnen worden tot verpleegkundige. Medewerkers met ervaring en een diploma verzorgde IG kunnen hier gebruik van maken. De ervaringen tot nu toe zijn positief. Het is een pittige opleiding waarbij het tempo echt hoog ligt, maar het is goed gestructureerd en vanaf het begin is duidelijk wat er van de student wordt verwacht.

## Verzuim en leerlingen

Helaas hebben we moeten constateren dat het langdurig verzuim bij leerlingen behoorlijk hoog lag. Tevens hebben we ook moeten constateren dat er onvoldoende afspraken hierover lagen: wat dit betekent voor de opleiding, de medewerker enz. Hierover zijn we in gesprek gegaan met de leidinggevende en onze arbodienst van Campen Consulting, waarna afspraken zijn gemaakt en vastgelegd. De nadruk ligt altijd eerst op het terugkeren in het werk alvorens er weer tijd en aandacht gaat naar het vervolgen van de opleiding.

## Doorstromen van afdeling HV naar afdeling V&V

Met regelmaat heeft een medewerker van afdeling Huishoudelijke Verzorging de wens om door te stromen naar een functie binnen de afdeling Verpleging & Verzorging. Tijdens een loopbaangesprek wordt samen met de medewerker gekeken wat de wensen en mogelijkheden zijn. De overstap naar een andere functie en afdeling heeft soms meer impact als vooraf gedacht. Omdat we behoorlijk wat uitval en verzuim hebben gezien in de eerste periode van de overplaatsing, hebben we besloten om een medewerker eerst over te plaatsen naar de nieuwe afdeling middels een proefplaatsing.

# De kracht van samenwerking

*Geschreven door: Marloes Martens, directeur*

Samenwerken, een voorwaarde om goede zorg te leveren. Wij werken samen in ketens en in netwerken. Vanuit de regio Noordoost-Brabant wordt dit gefaciliteerd door de vereniging Samen in Zorg en in de regio Nijmegen door het Netwerk 100, waar we actief lid van zijn en de stuurgroep Wijkverpleging. Samen leveren we dagelijkse zorg, samen zorgen we voor kwaliteit van zorg en we trekken gezamenlijk op in het ontwikkelen van nieuwe initiatieven.

In de dagelijkse zorg werken we intensief samen met de ziekenhuizen, huisartsen en collega-organisaties in de regio. We zien dat cliënten steeds langer thuis blijven wonen, dat maakt het noodzakelijk om continue de samenwerking op te zoeken met collega's van andere organisaties. Door korte lijnen en snel inzetbare passende zorg proberen wij er voor te zorgen dat cliënten sneller naar hun vertrouwde omgeving thuis terug kunnen en opnames van korte duur blijven.

Interzorg is onverminderd betrokken bij het verbeteren van de samenwerking in de wijken en het verder verbreden van de casuïstiek aanpak bij individuele cliënten. De afgelopen jaren is de SamenWerkWijze in Oss ontwikkeld. De aanpak waarbij de cliënt centraal staat en waarbij de zelfredzaamheid als uitgangspunt wordt genomen, blijft nadrukkelijk het uitgangspunt en sluit aan bij de visie en waarden van Interzorg en haar zorgverleners.

## Regio Noordoost-Brabant

Als samenwerkende zorgorganisaties binnen Samen in Zorg bundelen we de krachten van onder meer het ziekenhuis Bernhoven, de GGZ Oost-Brabant, grote en kleine VVT-organisaties, de huisartsen en apothekers. 2021 heeft voor een belangrijk deel in het teken gestaan van de vertaling van onze aangescherpte ambitie: 'De zorg in Oss, Uden en Meierijstad toegankelijk te houden'.

In 2021 hebben we een start gemaakt om de onplanbare nachtzorg met elkaar toekomstbestendig te organiseren en aan te sluiten bij het landelijk kader om te komen tot toekomstbestendige wijkverpleging. In het kader van de Subsidieregeling Ondersteuning Wijkverpleging (SOW), hebben we een projectgroep samengesteld die, onder leiding van een onafhankelijk projectleider, uitwerkt hoe de organisatie van de nachtzorg eruit gaat zien en die dit vervolgens implementeert. Het beslisdocument is eind 2021 opgeleverd. De implementatie zal in 2022 vorm krijgen.

Daarnaast is de SamenWerkWijze als initiatief benoemd om verder te verbreden.
De inhoudelijke uitgangspunten zijn al jaren onderwerp van gesprek met onze zorgverleners. Nadruk leggen op wat iemand nog wel kan in plaats van de beperkingen of ziekte.

## Regio Nijmegen

In de regio Nijmegen werken we al een aantal jaren intensief samen met zeven organisaties wijkverpleging. Er is in 2019 een stuurgroep benoemd, die de ambitie heeft uitgesproken intensiever samen te gaan werken om vanuit cliëntperspectief op wijkniveau aantoonbaar betere en efficiëntere zorg te gaan leveren. De gedachte is om als één gezicht voor de keten te gaan opereren.

In 2021 hebben we met ons samenwerkingsverband "Zorg met de wijk" een subsidie in het kader van de Subsidieregeling Ondersteuning Wijkverpleging (SOW) aangevraagd om ons verder te gaan ondersteunen met het projectmatig opzetten van een duurzaam team herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging.

Doel van het project is om in 2 wijken (Druten e.o. en Nijmegen Dukenburg) een herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging te realiseren. In beide wijken gaan wijkverpleegkundigen van verschillende zorgaanbieders intensief samenwerken en ook werken vanuit één wijkopgave. Deze wijkopgave wordt in kaart gebracht met een wijkscan en data-analyse.

# Interzorg en medezeggenschap

## Raad van Toezicht

*Geschreven door: Susan van Wijchen, voorzitter*

### Algemeen

Evenals 2020 werd het jaar 2021 overschaduwd door de gevolgen van het covid-19 virus. Het had wederom veel impact voor mensen die zorg nodig hebben en medewerkers die in de zorg werkzaam zijn. De steeds wijzigende maatregelen vroegen vaak om snel te schakelen, flexibel en creatief te zijn. De directie en medewerkers van Interzorg hebben het afgelopen jaar laten zien dat zij zelfs bij een langdurende crisis als deze in staat zijn hierin mee te bewegen en de focus te houden op hun kerntaak, namelijk het leveren van goede zorg. Met oog voor de behoeftes en wensen van de cliënt.

In tijden dat de maatregelen het toelieten hebben de leden van de Raad van Toezicht en de directie elkaar fysiek ontmoet. Andere keren hebben we via Microsoft Teams vergaderd. Eén van de vergaderingen vond plaats op De Scharrelboerderij. De rondleiding en de toelichting heeft de Raad van Toezicht een inkijkje gegeven in een mooi initiatief.

### Thema's van het afgelopen jaar

Vanzelfsprekend hebben we ook dit jaar toegezien op zaken die horen bij de rol van de Raad van Toezicht, zoals een solide bedrijfsvoering en kwaliteit van zorg. Daarnaast hebben we gedurende het jaar het programma Samen Effectief en de resultaten daarvan op de voet gevolgd. De thema's die de Raad van Toezicht van belang acht zijn in dit programma opgenomen. Het betreft onder andere verbeterde management- en besturingsrapportages, planning en reistijd, teamsamenstelling en de formatie. Er lijken goede stappen te zijn gemaakt waardoor de effectiviteit is toegenomen. Het vraagt voor de toekomst nog om een goede bestendiging.
Daarnaast blijft het arbeidsmarktvraagstuk en het ziekteverzuim een zorg waar we het komende jaar de focus op zullen leggen.

### Kansen en mogelijkheden

Ondanks de beperkingen van het afgelopen jaar heeft Interzorg zich niet laten weerhouden van het verkennen van nieuwe kansen en mogelijkheden. Ondernemen past bij de geest van Interzorg. Afgelopen jaar zijn er meerdere initiatieven besproken met de Raad van Toezicht, zoals het Zorgbuurthuis, maar ook andere initiatieven. De kansen worden door de directie gezien en vervolgens verkend. Plannen worden besproken met de Raad van Toezicht en na het wegen van de risico's al dan niet benut. De Raad van Toezicht is hierin een belangrijke sparringpartner voor de directie.

### Samenstelling en samenwerking met de directie

De Raad van Toezicht wordt door de directie voorzien van goede informatie en toelichting. Er is sprake van wederzijds vertrouwen en een open communicatie. Er is ruimte om kritische vragen te stellen. Het RvT-team is divers samengesteld (qua expertises en qua persoonlijkheden). Zij vullen elkaar goed aan. De leden van de Raad van Toezicht zijn mw.

Una Buning (lid), dhr. Art Lemkens (lid) en mw. Susan van Wijchen (voorzitter). De huidige samenstelling is een goede basis om de toezichthoudende rol binnen de principes van de Zorgbrede Governancecode naar behoren uit te voeren.

## Cliëntenraad

*Geschreven door: Marjo Karsmakers, voorzitter*

2021, een jaar dat in het teken stond van steeds meer zorgvragen en specifieke maatregelen voor hen die besmet zijn met het covid-19 virus. Samen met een hoog ziekteverzuim onder het personeel en krapte op de arbeidsmarkt is het niet eenvoudig geweest om goede zorg te verlenen.

Interzorg heeft gezocht naar oplossingen. Het creëren van speciale coronaroutes, samenwerken met andere zorgorganisaties, het inzetten van technologie en effectiever gaan werken. De cliëntenraad is actief betrokken geweest bij het maken van keuzes. Steeds hebben wij gekeken of en wat de gevolgen voor cliënten zijn en hoe cliënten en mantelzorgers zorgvuldig geïnformeerd kunnen worden. De cliëntenraad heeft geen signalen ontvangen over onvoldoende zorginzet.

De cliëntenraad heeft vragen gesteld en/of is geïnformeerd over:

- De ontwikkelingen rondom het covid-19 virus. De gevolgen voor de zorginzet, de vaccinatie van zorgpersoneel en de beschikbaarheid van beschermende middelen.
- De toekomstvisie van Interzorg en het daar bijhorende meerjarenplan.
- De samenwerking met andere zorgorganisaties, gemeenten en zorgverzekeraars.
- De klachtenregeling en het klachtenformulier.
- Het leren bij Interzorg: modules voor zorgpersoneel om deskundigheid te verhogen en om zorgvuldig ingewerkt te worden.
- De kwaliteit van zorg in het algemeen.
- Het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de verbeteracties.
- Het cliënttevredenheidsonderzoek en de aandachtspunten voor verbetering.
- De voortgang op de dagbesteding en ontwikkeling van andere vormen van zorg.

De cliëntenraad heeft gevraagde en ongevraagde adviezen/reacties gegeven op:

- De jaarrekening 2021.
- De begroting 2022.
- De noodzaak van kennis vergroten en een goede inwerkperiode voor medewerkers huishoudelijke verzorging.
- De dialoognota Ouder worden 2020-2040.
- Het inzetten van beeldschermzorg en de medicijndispenser.
- Een goede informatie aan cliënten in duidelijke en begrijpelijke taal met informatie en adviezen uit betrouwbare bronnen.
- Het opnemen in zorgplannen van de (on)mogelijkheden van de mantelzorger(s).

De cliëntenraad heeft deelgenomen aan:

- Kwartaaloverleggen met directie en specifieke deskundigen, onder anderen met een dementieverpleegkundige, kwaliteitsmedewerker en informatiespecialist.
- De klankbordgroep "Samen Effectief": een werkgroep die bekeken heeft of een andere manier van werken doelmatiger is (bijvoorbeeld kleinere wijkteams, minder reistijd voor medewerkers, beter/eenduidiger indiceren).
- Een bijeenkomst met de cliëntenraden van BrabantZorg en Pantein.
- Een bijeenkomst met de Raad van Toezicht en Ondernemingsraad van Interzorg.

Wij kijken terug op een bijzonder jaar, waarin persoonlijke aandacht voor elkaar, samenwerken en welzijn naast zorg belangrijker is geworden.

# Ondernemingsraad

*Geschreven door: Renate Wijgers, voorzitter*

## Naar een nieuwe visie

In 2021 hebben we ons opnieuw afgevraagd wat we willen bereiken en hoe we dat willen bereiken. Wij willen meedenken met het MT en de directie van Interzorg, in deze tijden van grote veranderingen in de zorg. Hierbij vinden wij het belangrijk dat onze collega's zoveel mogelijk aan het werk blijven en dat ze hun werk zo goed mogelijk kunnen blijven doen.

Wij zijn er voor alle collega's, maar het gaat ons niet om individuele belangenbehartiging. We zullen in deze gevallen onze collega's stimuleren om een probleem te bespreken met de eigen leidinggevende.

Het programma Samen effectief en de Nationale Zorgklas hebben voor veel veranderingen gezorgd in 2021. De OR is hier actief over geïnformeerd en indien nodig is de OR om advies of instemming gevraagd.

## Wat hebben we besproken met de directie?

Onderstaand de onderwerpen die besproken zijn in 2021 en de wijze waarop de OR heeft gereageerd:

| **Onderwerp** | **Ter informatie/advies/ instemming** | **Reactie OR** |
|---|---|---|
| Monitoren verzuimcijfers | Informatie | - |
| Monitoren kwartaalcijfers | Informatie | - |
| Stand van zaken inkoop | Informatie | - |
| Aanpassing beleid rondom de wijkgebonden en centrale bereikbare dienst | Advies | Positief |
| Fiets- en laptopplan | Instemming | Positief |
| Thuiswerkbeleid | Instemming | Positief |
| Vervolg scholing na afronden Nationale Zorgklas (functie tot verzorgende) | Instemming | Positief |

| | | |
|---|---|---|
| Aangepaste werkzaamheden voor zieke medewerkers | Advies | Positief |
| Medewerkerstevredenheids-onderzoek | Advies | Positief |
| Doorwerken na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd | Instemming | Positief |
| Uitvoering RI&E | Advies | Positief |

## Communicatie met de achterban

Via nieuwsbrieven en de mail houden wij contact met onze collega's. De OR heeft een eigen mailadres, waarop collega's hen kunnen bereiken.

## Leden OR 2021

De volgende leden zaten in 2021 in de OR:

- Ans Pepers
- Diana van Bergen (tot september)
- Kelly Maat
- Marie Peters (secretaris, sinds september)
- Marion van der Eerden
- Renate Wijgers (voorzitter, sinds september)
- Roos Sciarone
- Vivianne Verbeek (voorzitter, sinds september)

## Scholing OR

Door corona heeft de OR in 2021 wederom geen opleidingen kunnen volgen. Voor begin 2022 staat een opleidingsdag ingepland.

## Wat zijn de verwachtingen voor 2022?

De OR blijft actief in gesprek met de directie en zal betrokken worden bij veranderingen en ontwikkelingen.