



**interzorg**  
ruimte voor jezelf

# **JAAARVERSLAG INTERZORG**

---

**2022**

# TERUGBLIK 2022

Geschreven door Marloes Martens en Yvonne Althuizen, directie

Beste lezer,

In een jaar gebeurt veel. Daarom blikken wij graag altijd even terug. Welke beelden en herinneringen laat 2022 achter?

In 2022 zijn we achter de schermen druk bezig geweest met de overname van Interzorg. We kijken met jullie terug en vooruit na dit voorwoord.

De afgelopen jaren stonden onze terugblikken (naast alle andere zaken) in het teken van corona. Deze periodes werden gedomineerd door de zorg van de dag. Samen met onze cliënten en medewerkers bleven we zoeken naar mogelijkheden, ondanks beperkingen. De werkdruk op de wijkteams was onverminderd groot en nam toe door een tekort aan zorgprofessionals, onder andere door verzuim. Het betekende dat er, naast de gebruikelijke zorgvuldige planning en het zoeken naar oplossingen, soms ook moeilijke keuzes gemaakt moesten worden. De veerkracht van de zorgprofessionals om de zorg zo in te richten dat iedereen de benodigde zorg krijgt, is daarin onmisbaar. Gelukkig lukte dat in de meeste gevallen. Het laat zien waartoe we samen, zorgverleners met cliënten en hun naasten, in staat zijn.

In de staart van Corona hebben we (en daarin zijn we geen uitzondering) ook veel last gehad van arbeidsmarktproblematiek, een thema waarvan de druk voelbaar was en is. We besteden hier dan ook veel aandacht aan. Behoud en doorstroom van collega's is belangrijk, zo ook de instroom van nieuwe collega's. Een voorbeeld om collega's te behouden is het thema 'zelfleiderschap' (autonomie) waar we flinke stappen in hebben gezet en in 2023 gaan we ook daadwerkelijk in de teams aan de slag. Daar kijken we naar uit. Een voorbeeld van het laatste is het project STOER. Een superleuk traject waar we ook veel publiciteit mee hebben gegenereerd. Zo waren Carine (Manager HRM) en Marcel (Verzorgende IG) live te zien. Daarnaast hebben we onderzoek gedaan naar uitstroom en hoe we dit kunnen verbeteren (dus minder uitstroom) en daar zijn ook weer verbeterpunten uit naar voren gekomen. Chapeau voor onze afdeling HRM!

De afdeling Bedrijfsvoering had het zwaar vorig jaar met de bezetting. Toch heeft het team van Joris nog heel veel mooie dingen weten te bewerkstelligen. Zo gaan we onder andere steeds 'slimmer werken' en ook in het kwaliteitshandboek zijn er grote stappen gemaakt. Mooi om te zien dat er ondanks de tegenslagen toch nog zoveel bereikt is.

Een speciaal woord van dank aan onze medewerkers van de back- en frontoffice die onder de bezielende leiding van Joyce echt heel veel telefoontjes af hebben moeten verwerken van cliënten, mantelzorgers, consultants en collega's. En wat werd de druk opgevoerd vanwege oplopende wachtlijsten maar ze bleven kalm en geduldig en konden toch nog blijven lachen en bezorgden ons ook elke keer weer een glimlach op ons gezicht.

Onze teamleiders ondersteund door collega's van kwaliteit en natuurlijk samen met onze zorgverleners: wederom dank voor jullie inzet. Ook voor jullie was het pittig en frustrerend om vanwege krapte niet de zorg te kunnen bieden die we onze cliënten eigenlijk wensen maar elke dag weer gingen jullie er vol energie tegenaan. Dat heeft geresulteerd in hele mooie cliënttevredenheidscijfers. Dank jullie wel!

In 2022 kwam het einde van de coronapandemie in zicht. Daardoor konden wij als organisatie stappen zetten naar meer vrijheid. Onze cliënten konden met de onmisbare hulp van hun naasten en onze zorgverleners, geleidelijk het gewone leven voortzetten. We kunnen verder bouwen aan de thema's en speerpunten die wij belangrijk vinden, positieve gezondheid, het binden en boeien van onze medewerkers en samenwerking in de regio. Samen gaan we onderweg naar de toekomst.

Wij nemen je graag mee in het jaar 2022 van Interzorg. Veel leesplezier!

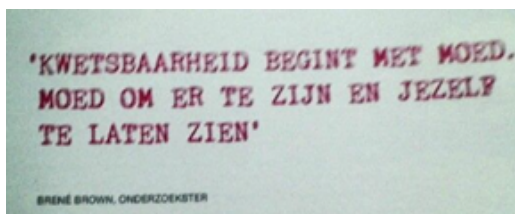
Groet Marloes & Yvonne

Beste allen,

Voor mij stond (naast alle andere zaken) het jaar 2022 in het teken van een naderend afscheid van Interzorg. 1 april 2023 werk ik 20 jaar bij Interzorg. 20 jaar met een lach en een traan, maar vooral met heel veel plezier, trots en met passie voor de allerbeste zorg. En de allerbeste zorg kun je verlenen met de allerbeste collega's en die heb ik en dat ga ik achter me laten. En dat zal gepaard gaan met een lach en een traan. Er zijn hier zoveel collega's die voelen als familie, doordat ik deelgenoot ben geweest van hun wel en wee in de loop van hun leven maar zij ook deelgenoot zijn geweest van een groot deel van mijn leven. We hebben samen gehuild, we zijn boos geweest, gefrustreerd, machteloos, verdrietig en hebben ook heel veel gelachen en plezier gemaakt. Maar ik sta volledig achter de keuze die ik gemaakt heb. Als er zoveel collega's en cliënten zijn waar we verantwoordelijk voor zijn, is het belangrijk om kwetsbaarheden zo klein mogelijk te maken en als het kan te 'eliminieren'. Ik ben zo'n kwetsbaarheid/risico. En zoals je kunt zien in de afbeelding hiernaast is de kans laag dat er iets met mij gebeurt, maar het effect is hoog en wat is daar een oplossing voor: overdragen....

Beheersen van risico's		
	Passief	Actief
Effect hoog	Overdragen	Vermijden/ eliminieren
Effect laag	Accepteren	Reduceren
	Kans laag	Kans hoog

En dat is wat ik gedaan heb. Collega's gaven me terug dat ik een moedig besluit heb genomen, mooi om terug te lezen dat de kwetsbaarheid waar ik zojuist over schreef, dus begint met moed. Maar ook de moed om er te zijn en jezelf te laten zien.



Laatst had ik het er over met collega's en zaten we te filosoferen wat ons nu onderscheidt en kwamen we erop uit, dat het zo fijn is als mensen echt zijn: 'What you see, is what you get.' En dat we hier Interzorg in herkennen maar ook de mensen die er werken. Ik gun het iedereen om 'gewoon' te kunnen zijn wie je bent, dat maakt het zoveel gemakkelijker, voor jezelf en voor elkaar en ook als organisatie. Je krijgt er veel energie voor terug die je anders kwijt bent om je steeds maar weer aan te moeten passen of om iets te laten zien wat je niet bent of zelfs eigenlijk niet wilt zijn. En die energie kun je weer inzetten voor zoveel andere zaken waar je blij van wordt.

## Kernwaarde 4 Elke dag een glimlach (PLEZIER)

Daarmee kom ik op het volgende punt:

## Kernwaarde 3 Geloof in eigen kunnen (AUTONOMIE)



Dit zijn de drie basisbehoeften van elk mens: autonomie, verbondenheid en competentie (Deci & Ryan). Je kunt dit opvatten als drie factoren die belangrijk zijn om je gelukkig te voelen. Als je jezelf kunt zijn, ben je autonoom. In het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek hebben we deze drie factoren meegenomen. De factor autonomie blijkt een belangrijk ontwikkelpunt te zijn voor de wijkverpleging en daar gaan we in 2023 dan ook hard aan werken. Ik ben daar echt heel erg trots op en gun iedereen een 'hogere score' op dit aspect. Ook mooi om te zien dat de verandering van jaren terug in de huishoudelijke verzorging heeft gemaakt dat deze teams hoog scoren op het aspect autonomie 'Ik en mijn cliënt regelen het samen' en 'Ik en mijn team regelen het samen'.

Er bleek een hoge verbondenheid gevoeld te worden door iedereen. Dit blijft voor ons een aandachtspunt: we willen in alle teams blijven werken aan dit aspect.

Ook op competentie werd goed gescoord. We hebben hier de laatste jaren veel aandacht aan gegeven en dat blijven we doen. Trots ben ik enorm op de ontwikkelingen die we hebben gemaakt als het gaat om E-learning. Ik had graag gewild dat het zo goed als af was maar dat is niet gelukt, onze ambities lagen/liggen ook erg hoog. Het is in goede handen.

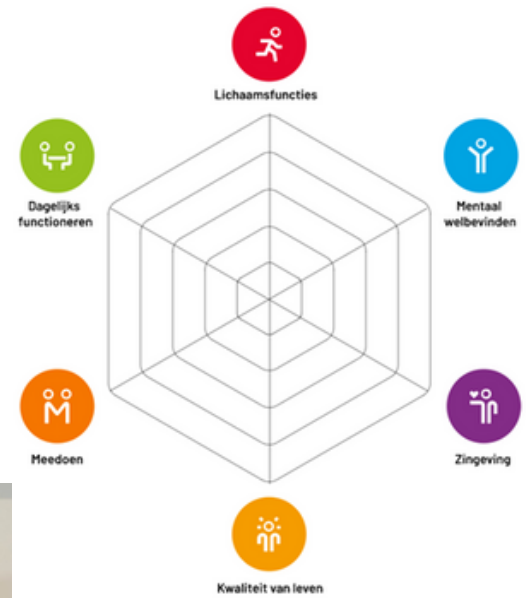
## Kernwaarde 2 De bovenste beste (KWALITEIT)

## Kernwaarde 5 Kan niet, bestaat niet (ONDERNEMEND)

In de toelichting van Kernwaarde 5 staat: 'Goed is voor ons niet goed genoeg'. Zeer herkenbaar. Maar de tip is wel: 'Beter dan best hoeft het ook niet te zijn' 😊.

Deze basisbehoeften gelden voor iedereen, dus ook voor onze cliënten! Als zij zich autonoom, verbonden en competent voelen zullen ook zij gelukkiger zijn. Daarom zetten we door en verder in op 'Positieve Gezondheid'. In dit web, vind je ook de drie basisbehoeften terug.

Voor de mensen die me beter kennen en/of de mensen die op ons kantoor zijn geweest, aan de wand ziet het er zo uit:



Enkele jaren geleden kregen Marloes en ik van Art de muurplaat links, die vond hij wel bij ons passen en zo slaan we ons ook altijd overal doorheen: We can do it!

Rechts een verzameling van een aantal dierbare herinneringen van de afgelopen 20 jaar: een kaarsje uit de kalkgrotten van Valkenburg van een collega als herinnering aan haar dankbaarheid voor een weekendje weg, die we indertijd jaarlijks verlootten, een beschermengel van een andere collega, een beeldje gekregen van mijn begeleider bij de afronding van mijn afstudeerstage Onderwijskunde, een kaartje van een collega met een tekst die mij/ons past:



En de afbeelding die ik nog eens getekend heb voor ons jaarplan om onze drie pijlers te verbeelden: **GOED WERK, GOEDE ZORG & FINANCIËEL GEZOND.**

Voor de mensen die me kennen, ik ben dol op dit soort teksten en herinneringen, ik heb zelfs een schriftje waar ik de beste in opschrijf en wie weet inspireert het nog...

Als ik achter mijn bureau zit, kijk ik erop uit en dan bieden ze warmte, inspiratie, troost, trots en humor of dat wat kan helpen op dat moment.



Mijn afscheid van Interzorg komt nu echt dichtbij en langzaam ontstaat het besef dat ik hier dus niet meer zal zijn. Dat maakt dat ik ongetwijfeld nog meer reflecteer dan dat ik anders al doe. Hierin heb ik jullie voor een stukje meegenomen, ik ben niet van het speechen (zoals ongetwijfeld velen van jullie weten) maar bij deze mijn afscheidspeech op papier toevertrouwd en voor jullie om na te lezen als je dat wilt.

Houd vast aan TROTS:

- Trots op jezelf
- Trots op elkaar
- Trots op de organisatie

Ik ben het in elk geval: trots op jullie en trots op Interzorg en trots op het feit dat ik hier zo lang deel van heb uit mogen maken. YOU CAN DO IT!

Onze kernwaarden, die me zeer na aan het hart liggen en voorgaand ook al vrijwel allemaal aan bod zijn gekomen. Ik mis er nog eentje (en niet de minste):

## **Kernwaarde 1 Beloofd is beloofd (BETROUWBAAR)**

Toen ik vorig jaar vertelde bezig te zijn met overname heb ik gezegd dat we gaan voor partijen die passen bij Interzorg en die onze kernwaarden en cultuur omarmen. Inmiddels hebben we Zuidzorg en Assiszorg steeds beter leren kennen en zij doen wat ze beloofd hebben: autonomie van Interzorg blijft gewaarborgd en er is veel enthousiasme over de wijze waarop wij de dingen hier met elkaar doen. Tegelijkertijd hebben we er veel collega's bij die ons helpen om de dingen beter te kunnen doen en samen te leren en te ontwikkelen. Voor Interzorg een mooie stap om toekomstbestendig te zijn en te blijven waarbij er vooral ook veel oor en oog is voor de familiecultuur bij Interzorg dus ik zie de toekomst met veel vertrouwen tegemoet. En om dan te eindigen waar ik mee begon: ik denk dat ik het niet beter had kunnen overdragen dan ik nu gedaan heb. Beloofd is beloofd.

En dan ten slotte deze nog (ook gekregen van een collega, maar nu ga ik de tekst zelf toepassen):



Liefs en het gaat jullie (= Interzorg, want dat zijn we samen) goed!

Yvonne



# INHOUDSOPGAVE



- 07.** Strategische visie
- 09.** Aandacht voor aandacht
- 10.** Tevredenheid cliënten
- 12.** Huishoudelijke verzorging
- 13.** Wijkverpleging en Wlz
- 15.** Begeleiding en  
Dagbesteding
- 15.** Financiële gezondheid
- 19.** Financiële  
toekomstverwachting
- 17.** Risico's en  
beheersmaatregelen
- 21.** Interzorg en Kwaliteit
- 21.** Meldingen
- 23.** Klachten en meldingen van  
ongenoegen
- 23.** Facilitaire zaken
- 25.** HRM
- 27.** Opleiden
- 29.** Samenwerking
- 30.** Raad van Toezicht
- 31.** Cliëntenraad
- 33.** Ondernemingsraad



# STRATEGISCHE VISIE

Geschreven door Marloes Martens, directeur

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 meer dan 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.

## 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 uit die meerjarenstrategie. Elke medewerker heeft vanuit zijn 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 het zijn de kernwaarden die Interzorg zo uniek maken! Ze vertellen waaraan je ons – dus ook jou – 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. Je gaat ze de komende jaren volop tegenkomen.

## Interzorg: een sterk merk met een glimlach

Om goede zorg te kunnen bieden hebben we voldoende personeel 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: we hebben daarvoor al onze medewerkers nodig. 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. En natuurlijk helpen we daarbij. Door verhalen op te halen en die te delen via bijvoorbeeld social media. Door beelden van onze eigen collega's en cliënten, die van je scherm afspatten en het 'Interzorg plezier' laten zien. En door het goede gesprek.

## Het goede gesprek

Afgelopen jaar hebben we (Yvonne en Marloes) veel medewerkers individueel gesproken. Onze organisatie is gegroeid en dat is mooi. Maar het betekent ook dat saamhorigheid, het gevoel van bij elkaar horen, extra aandacht verdient. Het waren stuk voor stuk waardevolle gesprekken. We spraken over ons werk en de zorg en wat we daarin belangrijk vinden. Wat ons drijft, nu en in de toekomst. Ook kwamen er punten uit de praktijk naar voren die we (waar mogelijk) direct op konden pakken en onderwerpen waar we de komende jaren verder met elkaar mee aan de slag gaan. Een van de voorbeelden is onze visie op positieve gezondheid nog verder te integreren in ons zorgproces en ons gedachtegoed en onze beloften samen met de wijkverpleegkundigen en zorgverleners vertalen naar de dagelijkse praktijk.

Naast de individuele gesprekken hebben we ook spreekuren gehouden in Oss en Nijmegen. Voor onze kantoormedewerkers hebben we drie keer een leerzame lunch gehouden. In de eerste themabijeenkomst stonden onze kernwaarden centraal en gingen we in gesprek over de drie pijlers vanuit onze visie, wat het betekent, wat goed gaat, waar nog kansen liggen. We hebben een themabijeenkomst gehad over 'slimmer werken' en het laatste thema ging over het binden en boeien van onze medewerkers.

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



**Betrouwbaar**

Beloofd is  
beloofd



**Kwaliteit**

De bovenste  
beste



**Autonomie**

Geloof in  
eigen kunnen



**Plezier**

Elke dag  
een glimlach



**Ondernemend**

Kan niet,  
bestaat niet

**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'.

**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.



**Goed werk**

We hebben voldoende kwalitatief geschoold personeel om aan de zorgvraag te voldoen.



**Goede zorg**

We verlenen de allerbeste zorg met behoud van eigen regie en met focus op positieve gezondheid. Elke dag grijpen we nieuwe kansen.



**Financieel gezond**

We houden de zorg toegankelijk en betaalbaar, in samenwerking met ketenpartners.

**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.



# AANDACHT VOOR AANDACHT

Geschreven door Sophie van de Burgt, adviseur HRM

Aandacht voor elkaar hebben vinden wij belangrijk, vooral als je je directe collega's niet regelmatig ziet. Binnen Interzorg is aandacht voor aandacht daarom 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 aan activiteit. Zo heeft de werkgroep ook in 2022 niet stilgezeten.

## Complimentendag

Op 1 maart is het complimentendag; een mooi moment om onze collega's wat extra waardering te geven.

Heb je even? Ik wil je een  
**COMPLIMENTJE** geven

Op complimentendag heeft iedere medewerker een infographic met complimentenstickers ontvangen. De infographic bevatte onder andere uitleg over hoe je iemand een goed compliment geeft en waarom een compliment geven zo waardevol is. Ook werd de waardering voor onze medewerkers - met een knipooog - vormgegeven. Met de infographic en complimentenstickers wilden we onze medewerkers aanmoedigen om elkaar wat vaker een complimentje te geven. Complimenten zijn gratis én van grote waarde, dus er is geen enkele reden om er niet mee te strooien!

## Zomerattentie

Ineens stond de zomervakantie weer voor de deur. Een welverdiend moment van rust voor onze medewerkers die dag in dag uit keihard werken en hun steentje bijdragen aan de goede zorg voor onze cliënten.



Wij zijn blij dat we op onze medewerkers kunnen bouwen. Daarom heeft iedere medewerker een ijsblokjeshouder in de vorm van een bouwsteentje thuis ontvangen. Iedere medewerker is ten slotte een bouwsteen voor het grotere geheel: Interzorg. Hierbij zaten ook twee lekkere recepten om, samen met de ijsblokjeshouder, een verkoelend zomerdrankje te maken.

## Jubileumfeest

Interzorg levert in 2022 al 35 jaar zorg met een glimlach. Een mijlpaal, die natuurlijk mede te danken is aan alle medewerkers van Interzorg. Reden voor een personeelsfeestje dus!

Het jubileumfeest vond eind september plaats, zodat het bijna precies samenviel met de Dag van de Thuiszorg. De Dag van de Thuiszorg is namelijk ook een moment om met elkaar stil te staan bij ons vak en om elkaar te waarderen voor ieders eindeloze inzet.

Het jubileumfeest was in het thema 'fout'. Wat had iedereen zich uitgesloofd om zijn/haar gekste foute outfit uit de kast te trekken. En niet voor niks: de best verkleedde personen en groep wonnen zelfs een prijs. Onder het genot van een hapje, drankje en veel foute muziek genoot men zichtbaar. Wat ons betreft een geslaagd feestje dus!



## Kerst

En toen brak de feestmaand december weer aan. Een fijne tijd voor gezelligheid en warmte met familie en vrienden. En natuurlijk is het de tijd voor Interzorg om haar medewerkers middels een kerstpakket te bedanken voor hun inzet het afgelopen jaar.

Omdat we in september het jubileumfeest met elkaar hebben gevierd, werd er geen kerstborrel georganiseerd. Het uitreiken van de kerstpakketten werd daarom dit jaar op een andere manier gedaan. Medewerkers konden op verschillende dagen hun kerstpakket op kantoor ophalen bij hun leidinggevende. Dit gaf de leidinggevenden de gelegenheid om alle medewerkers het beste te wensen voor de feestdagen en het kerstpakket persoonlijk te overhandigen, onder het genot van iets lekkers.

## Wisseling van de wacht

Om de twee jaar wisselt de werkgroep van samenstelling, zodat er weer nieuwe, creatieve ideeën aangeschreven kunnen worden. Vanaf 1 januari 2023 zal het stokje overgedragen worden aan een nieuwe werkgroep, bestaande uit Inge Dobbelsesteen (teamleider Wijkverpleging), Daan Onder de Linden (medewerker Bedrijfsvoering), Diana van der Leest (medewerker frontoffice) en Sanne Coort (medewerker HRM).

# TEVREDENHEID CLIËNTEN

Geschreven door Helma Wegman, medewerker Kwaliteit en Zorg

Wij vinden het belangrijk om te weten hoe cliënten onze zorgverlening ervaren. Dit doen wij door jaarlijks een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren. In 2022 is de meting (net als in 2021) uitgevoerd door bureau Triqs.

De meting is uitgevoerd voor de verschillende afdelingen apart, namelijk Verpleging & Verzorging, Huishoudelijke Verzorging, Begeleiding en Dagbesteding.

Dat leverde ook dit jaar weer mooie cijfers op, waar we trots op mogen zijn: de cliëntwaardering is over de hele linie hoog. Cliënten ontvangen de juiste aandacht van onze medewerkers en voelen zich bij hen op hun gemak. Ze vinden onze medewerkers deskundig.

## Uitkomsten V&V (PREM)

De PREM is een vragenlijst om de cliënttevredenheid van de wijkverpleging te meten. In totaal hebben 57 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dat is een responspercentage van 36%.

De algemene conclusie is vergelijkbaar met andere jaren:

- Het meest tevreden zijn onze cliënten met de zorg en aandacht die ze van onze medewerkers krijgen. Cliënten voelen zich erg op hun gemak bij onze medewerkers.
- De vragen over vaste zorgverleners en afgesproken zorgtijden worden het minst positief beantwoord. Cliënten zijn hierover iets minder positief dan vorig jaar. Hier liggen de beste kansen voor Interzorg om de cliënttevredenheid te verbeteren.

De totale tevredenheid van de wijkverpleging komt op een **8,2** uit. Dat is iets lager dan vorig jaar, maar nog altijd een resultaat waar wij als Interzorg erg trots op mogen zijn!

De NPS is **43**: ook dit is een mooie score.

*(De NPS is het cijfer dat aangeeft in welke mate cliënten ons aanbevelen bij anderen.*

*Dit cijfer ligt altijd tussen -100 en +100. Een positieve NPS, dus een getal hoger dan 0, wordt doorgaans als goed beschouwd.)*

Waardering  
V&V  
**8,2**

NPS  
**43**

## Uitkomsten Huishoudelijke zorg

De vragenlijst over HV is ingevuld door 343 cliënten, een responspercentage van 44,49 %.

- Net als in voorgaande jaren zijn onze cliënten het meest positief over de vaste medewerker. Dit komt ook sterk naar voren uit de open opmerkingen. Opvallend: cliënten zijn zeer positief over hoe goed onze medewerkers rekening houden met de privacy van de cliënt (ook dit is net als vorig jaar).
- Het minst positief zijn cliënten over de vraag of ze weten wie hun voorvrouw is. Hier is al wel een flinke verbetering te zien ten opzichte van vorig jaar: 85% geeft aan goed te weten wie de voorvrouw is. Daarbij geeft 89% aan te weten hoe ze haar kunnen bereiken.

Er zijn enkele mooie verbeteringen te zien ten opzichte van vorig jaar:

- Cliënten geven vaker aan dat ze betrokken zijn bij het maken van de afspraken in het ondersteuningsplan;
- Cliënten geven vaker aan dat deze afspraken worden bijgesteld als daar aanleiding voor is;
- Cliënten geven vaker aan dat ze onze medewerkers deskundig vinden.

Onze cliënten waarderen onze hulp met een **8,6** gemiddeld (evenveel als vorig jaar).

Op de aanbevelingsvraag waarderen onze cliënten ons met een **8,5**.



**Waardering  
HV  
8,6**



**Aanbeveling  
HV  
8,5**

## Uitkomsten Begeleiding

De vragenlijst over begeleiding is ingevuld door 17 cliënten, een responspercentage van 38,64%.

- Het meest positief zijn onze cliënten over de aandacht van onze medewerkers. Ze voelen zich erg bij hen op hun gemak (net als vorig jaar);
- Het minst positief zijn cliënten over de vraag of de ondersteuning regelmatig wordt geëvalueerd: 17% geeft aan dat afspraken nooit worden geëvalueerd. Hier liggen de beste kansen voor Interzorg om de cliënttevredenheid te verbeteren.

Onze cliënten waarderen de hulp van onze begeleiders met een **8,5** gemiddeld (iets lager dan vorig jaar).

Op de aanbevelingsvraag geven onze cliënten een **8,4** (iets lager dan vorig jaar).



**Waardering  
BG  
8,5**



**Aanbeveling  
BG  
8,4**

## Uitkomsten Dagbesteding

De vragenlijst over de dagbesteding is ingevuld door 22 cliënten, een responspercentage van 40,74%.

- Het meest tevreden zijn de cliënten over de aandacht en deskundigheid van de medewerkers (hoewel het vertrouwen in de deskundigheid licht is afgenomen). Cliënten voelen zich erg op hun gemak op de dagbesteding.
- Er zijn geen stellingen met negatieve antwoorden (zoals nooit of helemaal oneens).

Mooie verbeteringen ten opzichte van vorig jaar: cliënten geven vaker aan dat de afspraken tussentijds worden geëvalueerd (vorig jaar werd regelmatig aangegeven dat er nooit werd geëvalueerd, dat komt nu niet meer voor).

Onze cliënten waarderen deze hulp met een **9,2** (iets hoger dan vorig jaar).

Op de aanbevelingsvraag geven onze cliënten de dagbesteding een **9,2** % (iets hoger dan vorig jaar).



**Waardering  
DB  
9,2**



**Aanbeveling  
DB  
9,2**

# HUISHOUDELIJKE VERZORGING

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

Interzorg levert huishoudelijke zorg in 7 verschillende gemeenten in de regio's Noordoost-Brabant, Den Bosch, 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.

Het werken in zelfregelende wijkteams vanuit onze principes 'ik en mijn team regelen het samen, ik en mijn cliënt regelen het samen' wordt nog elke dag als zeer positief ervaren door onze medewerkers en cliënten. Wel merken we binnen onze HV ook steeds meer de gevolgen van de krapte op de arbeidsmarkt, deels door corona, maar deels ook door de toenemende aantallen cliënten en het steeds moeilijker aan kunnen nemen van nieuwe collega's.

Nieuwe cliënten moesten daardoor soms langer wachten voordat hulp gestart kon worden. We kregen in sommige teams te maken met wachtlijsten en bij onze bestaande cliënten konden we soms minder vervangende zorg bieden wanneer de vaste zorgverlener uitviel (bijvoorbeeld als gevolg van corona). De meeste cliënten hadden begrip voor deze situatie, maar het leidde soms ook tot ontevredenheid en frustratie als gevolg van de onzekerheid die dat voor cliënten oplevert. Toch is het in de meeste gevallen gelukt om aan onze bestaande cliënten de noodzakelijke zorg te blijven bieden.

Dat is mede dankzij de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers. Zij leverden met elkaar een grote inspanning om met het eigen team de gevolgen zo goed mogelijk op te vangen. Veel medewerkers werkten extra uren of namen minder verlof.



Daarvoor kregen ze veel waardering van onze cliënten: onze cliënten geven onze hulp dit jaar opnieuw een 8,6. Tegelijkertijd kregen onze medewerkers ook vaker te maken met frustratie van cliënten als er minder of geen vervanging beschikbaar was.

Door de extra druk voor medewerkers die het capaciteitsgebrek met zich meebracht name ook het risico op overbelasting van medewerkers toe: extra reden waarom het afgelopen jaar volop is ingezet op het behouden en werven van medewerkers.

Dankzij de extra inspanningen op dit gebied was de capaciteit aan het eind van het jaar in de meeste teams gelukkig weer op peil. De wachtlijsten zijn vrijwel overal weggewerkt en de grootste druk is van de ketel, al zal dit onderwerp ook komende jaren onze aandacht blijven vragen.

Daarnaast is de informatie en communicatie voor nieuwe en bestaande cliënten dit jaar verder gestroomlijnd, zodat cliënten beter zijn geïnformeerd en beter weten wat ze kunnen verwachten.

Ondanks de personeelstekorten hielpen we in 2022 ruim 3000 cliënten. Dat deden we met ruim 400 medewerkers in 28 teams, die kleinschalig werken. De kleinschaligheid zorgt voor verbondenheid, betrokkenheid en vooral ook collegialiteit. Dit merken onze cliënten én de collega's uit het team.

# HUISHOUDELIJKE VERZORGING VERVOLG

Het werken in de teams en het elkaar kennen kon dit jaar worden versterkt doordat medewerkers elkaar na de intensieve corona-jaren weer konden ontmoeten: in 2022 konden de teamoverleggen en individuele gesprekken weer op kantoor plaatsvinden, er was tijd en ruimte om nieuwe collega's te leren kennen en met elkaar te praten over de zorg, iets wat we de afgelopen 2 jaar erg hebben gemist.

Door de personeelstekorten is ons uitgangspunt om medewerkers zoveel mogelijk in (of dichtbij) de eigen wijk te laten werken onder druk komen te staan. Het gevolg is dat reistijden en -kosten zijn toegenomen. In het derde kwartaal is gestart met het plan om dit aan te pakken.

Onze voorvrouwen zijn dit jaar uitgerust met een laptop en hebben een training gekregen voor het werken in de Cloud (Sharepoint en Teams), zodat zij beter zijn gefaciliteerd om overzicht over de cliënten en collega's in hun team te houden.

In het kader van binden en boeien van medewerkers zijn de ontwikkelmogelijkheden voor medewerkers HV in 2022 verder uitgebreid. In meerdere teams zijn pilots gestart waarin gewerkt wordt aan de ontwikkeling van de functie van praktische begeleiding. Deze pilots zullen in 2023 meer concreet vorm krijgen.

2022 was een jaar dat we positief afsluiten. Onze visie, onze kleinschalige manier van werken, onze betrokken en flexibele collega's zijn ook dit jaar onze kracht gebleken. Met alle collega's gaan we er samen voor om de glimlach bij onze collega's en cliënten te behouden.

## WIJKVERPLEGING EN WLZ

Geschreven door Annette Cuijpers, Helma Theunissen, Inge Dobbelsteen en Rachel van der Wijk, teamleiders Wijkverpleging

Terugkijkend op 2022 is dit het jaar geweest waar we elkaar weer zijn gaan ontmoeten. Dit hebben we gedaan tijdens de jaar- en voortgangsgesprekken en natuurlijk in de teamoverleggen, die van 2x per jaar naar elke 2 maanden zijn gegaan. Om op deze manier weer samen de basis te kunnen leggen voor de uitvoering van het werk. Want nadat corona meer op de achtergrond kwam en het voor iedereen veel vanzelfsprekender werd hoe te handelen, lijkt de krapte op de arbeidsmarkt en de vergrijzing alleen maar duidelijker zichtbaar en voelbaar te zijn geworden. Dit vraagt veel, van jullie inzet en flexibiliteit maar ook van de werkwijzen die we hebben en wat hierin van ons verwacht wordt. Om hier goed op aan te blijven sluiten hebben we in 2022 de start gemaakt met een aantal projecten en werkgroepen:

### Beeldschermzorg

In 2022 is er een vervolg gegeven aan de pilot beeldschermzorg. Er is gekeken bij welke zorgvragen het passend kan zijn en hoe het gefaciliteerd en georganiseerd moet worden. Gedurende het jaar bleek dat beeldschermzorg nauwelijks werd ingezet binnen de pilotteams. Eind 2022 is besloten om eerst onderzoek te doen bij collega organisaties hoe zij beeldschermzorg hebben ingezet.

### Zorgbuurthuis

Dit is een concept waarbij Interzorg samenwerkt met stichting Zorgbuurthuis. In 2022 is samen uitgewerkt hoe dit concept eruit moet gaan zien en zijn de appartementen gebouwd. Het zorgbuurthuis staat in de wijk Schadewijk en krijgt 15 appartementen waar mensen kunnen wonen en samen leven. Het concept is uniek in Nederland omdat de appartementen onder huursubsidiegrens zitten. Interzorg gaat hier de zorg leveren en is verantwoordelijk voor de indicatieloze dagbesteding. Deze dagbesteding wordt geboden aan de bewoners van het zorgbuurthuis of uit de buurt. Hiervoor ontvangt Interzorg een subsidie voor de komende drie jaar. Het zorgbuurthuis wordt op 1 maart 2023 opgeleverd. Op dit moment worden er gesprekken gevoerd met mogelijke bewoners.



# WIJKVERPLEGING EN WLZ VERVOLG

## ZORGBUURTHUIS:



### Uniform indiceren

De wijkverpleegkundigen en de verpleegkundigen niveau 4 hebben een scholing uniform indiceren gehad. De niveau 4 verpleegkundigen kunnen hierna ondersteunende werkzaamheden doen voor de wijkverpleegkundigen. Het gaat dan om taken zoals bijvoorbeeld de tussen- en eindevaluaties en het bijstellen/bijwerken van de zorgplannen.

De wijkverpleegkundigen hebben een scholing Omaha classificatie systeem gehad om meer ondersteuning te bieden bij het uniform indiceren.

Door signalen van de collega's in de wijk en onder andere een hoge uitstroom zijn we vanaf mei 2022 gaan onderzoeken of onze manier van roosteren nog passend is in deze tijd. Hierop is een werkgroep Roosteren geformeerd die samen het protocol en bijbehorend proces gaan herzien.

### Zorg in mijn wijk

In de wijk Dukenburg werkt Interzorg mee aan het project Zorg in mijn wijk. Alle zorgaanbieders V&V werken hierbij samen met een aanmeldpunt voor zorg. Alle verwijzers en zorgvragers kunnen zich op de gezamenlijke website aanmelden.

### Personenalarmering

Sinds begin 2022 is er een samenwerking met Focuscura voor het inzetten van personenalarmering bij zorgvragers die verpleging en verzorging ontvangen van Interzorg. De wijkverpleegkundigen bespreken deze mogelijkheid met de cliënt tijdens de intake- en het evaluatiegesprek.

### Bereikbare dienst

De bereikbare dienst werd als een grote belasting in de teams ervaren. Net voor de zomer is de bereikbare dienst als pilot anders georganiseerd:

- Roosteraars zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 6.30-17.00 uur bereikbaar voor ziekmeldingen;
- Een vast team zorgverleners die de centrale bereikbare dienst werken;
- Wijkverpleegkundigen die vanaf 8.30 uur, van maandag tot en met vrijdag de wijkBD aan zetten om bereikbaar te zijn voor hun collega's;
- In de weekenden is er een collega bereikbaar tussen 13.00-17.00 uur om onplanbare zorgen op te lossen.

In oktober 2022 is er een enquête gehouden over de ervaringen met deze nieuwe werkwijze. In het algemeen is de pilot als positief ervaren en is besloten om de pilot om te gaan zetten naar een vaste werkwijze. Dit wordt in 2023 verder uitgewerkt en geïmplementeerd.

# BEGELEIDING EN DAGBESTEDING

Geschreven door Helma Theunissen, teamleider Begeleiding en Dagbesteding

Vanaf mei 2022 is de Scharrelboerderij als zelfstandige onderneming verder gegaan. De Scharrelboerderij levert net zoals Krulkracht, dagbesteding 'in onderaanneming'. De samenwerking met beide partijen is goed en onze cliënten zijn meer dan tevreden met de geboden dagbesteding, dus ten aanzien van de kwaliteit hebben we niets ingeleverd.

Team begeleiding is afgelopen jaar gegroeid in samenwerking met elkaar en met de verschillende afdelingen binnen Interzorg. Team begeleiding, de wijkverpleegkundigen, voorvrouwen en casemanagers dementie weten elkaar te vinden, om samen zorg te dragen voor een goede zorg voor onze cliënten.

Ook buiten Interzorg wordt het netwerk om de cliënt heen actief onderhouden en uitgebreid: zorgtrajectbegeleiders, WMO-consulenten en andere thuiszorgorganisaties, die betrokken zijn bij de cliënten die zorg ontvangen van team begeleiding.

Vanaf januari 2022 hadden we een overeenkomst met de gemeente Meijerijstad voor het leveren van begeleiding via de WMO. Helaas zijn er via de gemeente geen nieuwe zorgvragen aangemeld en is besloten eind 2022 om te stoppen met de overeenkomst voor begeleiding in deze gemeente.

## KrulKracht

In 2022 is de groep van KrulKracht gegroeid naar 8 teamleden. KrulKracht noemt de cliënten teamleden omdat één van de basisuitgangspunten is dat de cliënten, vrijwilligers én medewerkers samen één team vormen.

Het is een team, dat met professionele begeleiding, een band met elkaar opbouwt, elkaar uitnodigt dingen samen te doen en hulp biedt aan elkaar. Teamleden denken actief mee over invulling van de dag, werken plezierig samen met zorg voor elkaar.

Waar mogelijk komen de teamleden zelfstandig naar de dagbesteding en wordt het elkaar hierbij ondersteunen actief gestimuleerd. KrulKracht blijft zoeken naar een flexibele dagbesteding waarbij de wensen en de mogelijkheden van de teamleden het uitgangspunt zijn.

Bij KrulKracht zijn ze begonnen met het invullen van de zelfredzaamheidsradar als basis voor de doelen voor het zorgplan.

# FINANCIËLE GEZONDHEID

Geschreven door Joris van Hest, manager Bedrijfsvoering

## Blijvend gezond in moeilijkeren tijden

Financiële gezondheid is voor Interzorg een randvoorwaarde om de andere hoofddoelen Goed werk en Goede zorg te kunnen realiseren.

De financiële gezondheid is eind 2022 nog steeds goed. Wel is het voor Interzorg steeds meer noodzakelijk om scherp aan de wind te zeilen om rendabel te blijven. Het strategische doel om tenminste 3% rendement te behalen is niet behaald in 2022.

De rendementen staan in heel de thuiszorg onder druk, met name in de wijkverpleging. Dit is voor Interzorg niet anders gebleken.

### Legenda

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



# FINANCIËLE GEZONDHEID VERVOLG



## Indicatoren

De financiële gezondheid van organisaties kan worden afgelezen aan de hand van een aantal indicatoren:

- Current ratio. Dit geeft aan in welke mate Interzorg over voldoende liquiditeit beschikt om aan verplichtingen op korte termijn te kunnen voldoen.  
Streven is om een ratio te hebben  $> 1$ .
- Solvabiliteit. Dit geeft inzicht in de mate waarin Interzorg op langere termijn haar schulden kan betalen.  
Streefwaarde voor Interzorg is om een Solvabiliteit te hebben van  $> 25\%$
- Winstmarge. Hiermee wordt uitgedrukt wat de verhouding is tussen de omzet en het uiteindelijke resultaat.  
Interzorg streeft naar 3% winstmarge om financieel gezond te blijven.

### Belangrijke indicatoren

*Current ratio: 1,9*  
*Solvabiliteit: 53,3%*  
*Winstmarge: 0,8%*

## Impact Covid-19

De impact van Covid-19 op Interzorg was in 2022 nog aanzienlijk. Vooral in het eerste half jaar. Het verzuim piekte in het eerste half jaar en de druk op onze zorgverleners nam toe. Kosten konden voor 2022 grotendeels worden gecompenseerd door de zogenaamde meerkostenregelingen.

## Hogere personeelskosten door verzuim en schaarste

Door personele schaarste en door verzuim stond in 2022 de omzet onder druk en werden meer indirecte kosten gemaakt per productief uur. Dit werkt dubbel door: Interzorg ontvangt minder omzet doordat minder productieve uren worden geleverd en betaalt meer omdat er meer improductieve uren worden geleverd (denk aan werving & selectie, verzuimbegeleiding). Ook de inzet van Personeel Niet In Loondienst (PNIL) is in 2022 fors toegenomen als gevolg van personele krapte.

## Inflatie

De kosten van Interzorg zijn in 2022 gestegen als gevolg van de hoge inflatie. Deze kostenstijging is het meest zichtbaar geweest in de brandstofkosten. Omdat Interzorg voor het pand aan Monsterstraat in Oss een energiecontract heeft met vaste tarieven en voor haar andere panden de energiekosten in de vaste huurprijs voor 2022 zat verwerkt, heeft de sterke stijging van energieprijzen weinig impact gehad in 2022. De impact van de inflatie zal in 2023 veel nadrukkelijker voelbaar zijn. Veel prijsindexaties zijn per 1 januari 2023 doorgevoerd. Ook lopen de energiecontracten van Interzorg in 2023 af.

## Ontwikkelingen afdeling Financiën & Control

2022 is voor de afdeling F&C een zeer bewogen jaar geweest. Vanaf medio 2022 is het team versterkt met een medewerker financiële administratie / junior medewerker F&C. Dit zorgt voor extra werkkracht op de administratie. Echter is medio 2022 de medior medewerker F&C langdurig uitgevallen en is de senior medewerker F&C per 1 november 2022 uit dienst gegaan. Dit zorgde voor personele uitdagingen.

Gelukkig heeft Interzorg deze gaten tijdelijk weten op te vangen met een medior en senior medewerker F&C vanuit bureau AAG. Deze twee krachten vormden een hecht team samen met de junior medewerker. In weinig tijd is het lopende werk afgehandeld en is er gelijktijdig gebouwd aan een stevigere basis voor het team.

# RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN

Geschreven door Marloes Martens, directeur

## Risico's algemeen

Voor de continuïteit van onze organisatie is het van belang om de mogelijke risico's in kaart te brengen. Het vermogen om wendbaar te zijn als organisatie en de mogelijkheid om je als organisatie aan te kunnen passen aan marktontwikkelingen en plotselinge veranderingen is een van de sleutelfactoren tot succes. Onze visie op kwaliteit, veiligheid en risicomanagement is verder ontwikkeld in de context van de transitie die de organisatie doormaakt: het stimuleren van eigenaarschap bij professionals en het daardoor bevorderen van organisatorische flexibiliteit. Het is niet los te zien van al bestaande structuren, instrumenten en beleid zoals het risicomanagementbeleid. Deze visie biedt een kapstok om invulling te geven aan het verantwoorden van onze kwaliteit en hoe Interzorg zich wil organiseren rondom de thema's kwaliteit, veiligheid en risico's. Alles wat we binnen onze organisatie ontwikkelen of organiseren op het gebied van deze thema's wordt getoetst aan onze missie, visie en de strategische pijlers. Interzorg benadert de onderwerpen kwaliteit, veiligheid en risicomanagement integraal vanuit het perspectief van de client en is bezig deze integrale benadering (verder) te verankeren op alle organisatieniveaus.

Interzorg heeft haar risico-inventarisatie gekoppeld aan haar strategische pijlers. Voor het jaar 2022 werden per pijler risico's benoemd waarbij ook beheersmaatregelen zijn geformuleerd. Deze beheersmaatregelen zijn deels benoemd 'voor het geval dat' en deels ook al om op voorhand te worden uitgevoerd. Deze werkwijze stelt Interzorg in staat om op de gebieden 'goede zorg', 'goed werk' en 'financieel gezond' in control te blijven.

## Beheersmaatregelen

Interzorg werkt voor het borgen van een tijdige, betrouwbare en volledige registratie van de geleverde zorg met het 'three lines of defense model'. Binnen dit model werken drie schillen samen om zodoende te zorgen voor een goed model van checks and balances rondom de gehele administratie en in het bijzonder de registratie van geleverde goede zorg in zorguren. De zogenoemde three lines moeten elkaar versterken en ontlasten.

De eerste schil zijn de zorgprofessionals zelf. In lijn met de gedachte van zelforganisatie dragen onze zorgprofessionals zorg voor het goed administreren en registreren van verleende goede zorg en gewerkte uren. De zorgprofessionals zijn hiervoor goed geïnstrueerd en het zorgpakket ondersteunt de registratie. Wanneer deze schil goed functioneert is de bulk van urenregistratie juist en rechtmatig.

Als tweede schil functioneren de zorgadministratie in nauwe samenwerking met de teamleiders. Deze tweede schil zorgt voor het verwerken van de urenregistratie tot facturen en het berichtenverkeer. De zorgadministratie en de teamleiders kennen de 'spelregels' van een goede zorgregistratie en met deze blik kijken zij naar de registratie van de uren. Hierbij vinden ook verschillende controles plaats, onder meer op basis van uitvallijsten in het pakket. Deze uitvallijsten geven aan welke declaraties onjuist of onrechtmatig zijn en derhalve waarschijnlijk niet geaccepteerd worden. Bij uitval wordt er navraag gedaan en indien nodig wordt het gecorrigeerd en teruggekoppeld aan de zorgprofessionals (de eerste schil). In die zin acteert de tweede schil op waargenomen 'incidenten'. Op deze wijze ontvangen de zorgprofessionals directe en tijdige terugkoppeling en kunnen zij vervolgens de registratie verbeteren. Zo hebben de zorgadministratie en teamleiders als tweede schil een goed beeld van de registratie en mogelijke vaker voorkomende vragen of problemen.



# RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN VERVOLG

Als derde schil fungeert de afdeling bedrijfsvoering. Zij dragen, in samenspraak met het management, de zorgadministratie, de teamleiders en de zorgprofessionals voor een goede Administratie Organisatie en Interne Controle (AO/IC) en controle op de resultaten van de zorgadministratie, ofwel de registratie van de geleverde goede zorg. Een goede, transparante weergave vinden wij als maatschappelijke zorgorganisatie ook belangrijk vanuit onze cultuur.

De derde schil bekijkt het gehele proces en niet zozeer de individuele registratie van de geleverde zorg en mogelijke bijzonderheden per geval. Vanuit de afdeling bedrijfsvoering vinden periodieke interne controles plaats op de administratieve- en beheersprocessen. Ook vinden er vanuit deze afdeling interne audits op het algemene kwaliteitssysteem plaats, waaronder op de administratieve en financiële processen.

## **Risicobeoordeling en risicobeheersing**

Binnen Interzorg zijn de functies rond governance, financiële administratie, control, privacy en (cyber-)security functionaris belegd onder de directie/MT. Hiermee zijn deze specialistische functies ingebed en geborgd voor de gehele organisatie. Binnen Interzorg is er ook aandacht voor fraude risico's en beheersmaatregelen.

Naast verschillende maatregelen in de AO/IC zoals functiescheidingen, toepassen van het vierogenprincipe en verschillende controles, is er ook breder aandacht voor frauderisico's. Interzorg heeft in 2022 middels een Fraud Assessment Self Analysis Tool (FAST) een zelfevaluatie gehouden om om uiteenlopende frauderisico's in kaart te brengen en na te gaan of de huidige beheersmaatregelen afdoende zijn. Hierbij wordt de kans en impact in ogenschouw genomen, alsmede aspecten als cultuur en organisatie, de mate waarin controles en processen risico's uitsluiten of fraude kunnen detecteren en dergelijke. Hier zijn geen bijzondere risico's uit voortgekomen. De zelfevaluatie geeft onze organisatie het inzicht om ook in 2023 het frauderisico klein te houden en verdere verbeteringen door te voeren.

In het kader van risicobeheersing vormt informatiebeveiliging een relevant onderwerp. Het applicatielandschap wordt continu beoordeeld op effectiviteit, waarbij specifiek aandacht is voor data- en informatiebeveiliging. Vanwege het belang van dit onderwerp en risicomangement werkt Interzorg al enkele jaren samen met CareSecure, een specialistisch bedrijf op het gebied van dataveiligheid in de zorgsector. Zij evalueren periodiek de risico's en beheersmaatregelen bij Interzorg en adviseren de afdeling Bedrijfsvoering over verbeterpunten.

Door het uitvoeren van een jaarlijkse risicoanalyse aan de hand van Prospectieve risico-inventarisatie (PRI) per hoofdproces, als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Interzorg, evalueert Interzorg periodiek of de genomen beheersmaatregelen adequaat en effectief zijn of dat er aanpassingen nodig zijn.





# FINANCIËLE TOEKOMSTVERWACHTING

Geschreven door Joris van Hest, manager Bedrijfsvoering

## Minder zekere toekomstverwachting

Voor Interzorg was het tot voor enkele jaren terug heel belangrijk om voldoende cliënten aan te kunnen nemen en om strak te sturen op budgetplafonds vanuit verzekeraars.

Die tijden zijn veranderd. Bepalend voor een (financieel) stabiele thuiszorgorganisatie is niet langer het aantal cliënten, maar het aantal medewerkers dat je aan je weet te binden. De personele schaarste is nijpend. Er is meer vraag om zorg dan aanbod. En hoewel Interzorg met innovatieve activiteiten zoals STOER probeert extra personeel te binden, is de verwachting dat de personele krapte komende jaren aanhoudt.

Dit zorgt enige onzekerheid richting de toekomst. Interzorg staat er financieel goed voor. Maar het is door onzekere personele capaciteit steeds lastiger om met zekerheid te sturen op te behalen omzetten ter dekking van de kosten. En deze kosten nemen, mede als gevolg door aanhoudende inflatie, alleen maar toe. Kort op de bal spelen is nodig om winstgevend / langdurig financieel gezond te blijven.

Er is een aantal ontwikkelingen ten aanzien van kosten en opbrengsten dat wordt uitgelicht voor 2023 en verder.

## 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.

## Ontwikkelingen in de bekostiging

### Zvw

In het integraal zorgakkoord (IZA) dat in 2022 is gesloten tussen ministerie, zorgbrancheorganisaties en financiers is erkend dat met name de kleinere thuiszorgorganisaties onevenredig lagere tarieven ontvangen dan de grotere systeemaanbieders. Vanuit dit onderhandelingsperspectief is Interzorg in 2022 het goede gesprek aangegaan met alle zorgverzekeraars. Dit heeft voor bekostiging vanuit de Zvw geresulteerd in hogere tarieven voor 2023 en verder.

Voor 2024 en verder zijn Zorgverzekeraars Nederland (ZN), Actiz en ZorgthuisNL in onderhandeling over het gebruik van een tool voor uniforme kostprijsberekening voor de wijkverpleging. Een dergelijke systematiek in al jaren bekend binnen de Wmo. Met deze kostprijsberekening kunnen zorgaanbieders objectief onderbouwen wat voor hen een reële kostprijs is dat gedekt moet worden in de tarieven. Het is nog niet bekend hoe deze objectieve tool uitpakt voor de tarieven van Interzorg. De verwachting is dat de tarieven nu redelijk kostendekkend zijn en daarmee redelijk zullen aansluiten bij de uitkomst van de landelijk uniforme methodiek. Vanaf 2024 zal de bekostiging in de wijkverpleging plaats gaan vinden aan de hand van cliëntprofielen in plaats van via integrale tarieven. Eind 2023 is de financiële impact hiervan duidelijk. Hierin zit wel een risico. De cliëntpopulatie van Interzorg wordt gekenmerkt door relatief veel langdurige, somatische, zorg. Het is denkbaar dat de bijhorende cliëntprofielen een lagere bekostiging per tijdseenheid krijgen dan nu het geval is.

### Wlz

De overeenkomst tussen Interzorg en VGZ Zorgkantoor loopt tot en met 2023. Voor 2024 en verder zullen nieuwe afspraken moeten worden gemaakt.

Omdat de omzetstroom vanuit de Wlz al jaren fors toeneemt, is het cruciaal dat Interzorg hierbij inzet op reële, kostendekkende tarieven.

# FINANCIËLE TOEKOMSTVERWACHTING VERVOLG

## Wmo

De gemeente Nijmegen en de gemeenten van centrumregeling Wmo NBO-O (Boekel, Bernheze, Maashorst, Meierijstad en Oss) besteden in 2023 de Hulp bij het huishouden aan. Hieruit moeten nieuwe contracten ontstaan per 2024.

Interzorg heeft voor Nijmegen en NBO-O een omzet van respectievelijk ca. €2 miljoen en €5,5 miljoen. Deze aanbestedingen zijn dan ook belangrijk voor Interzorg. Verwachting is dat Interzorg tijdig en volledig offertes uitbrengt en daarmee ook vanaf 2024 Hulp bij het huishouden blijft aanbieden in Nijmegen en NBO-O. Aan beide aanbestedingen liggen goede, objectieve, kostprijsonderzoeken ten grondslag. De uiteindelijke tarieven voor het leveren van Hulp bij het huishouden zullen naar verwachting niet veel lager liggen dan nu het geval is. Het is wel denkbaar dat er meer administratieve lasten ontstaan voor zorgaanbieders, hetgeen leidt tot minder winstgevendheid op de Hulp bij het huishouden.

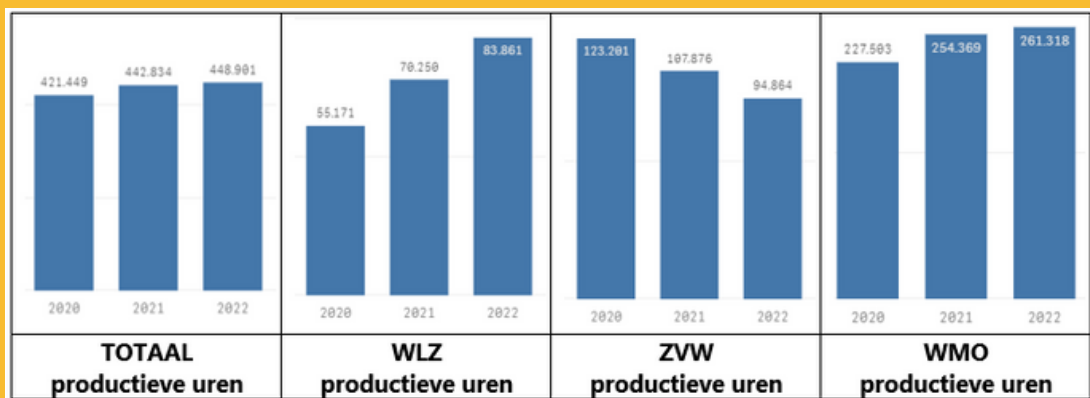
## **Hoeveelheid geleverde zorg**

Het lukt Interzorg, ondanks toenemende personele krapte, nog goed om de hoeveelheid geleverde zorg stabiel te houden.

Wel is de productie in de Zvw al jaren dalende. Dit wordt opgevangen door een toenemende productie in de Wlz.

De groei in de Wmo lijkt te stabiliseren. Voor een omzetgroei in de toekomst zou het aantal productieve uren verder moeten toenemen. Omdat er geen substantiële rek meer zit in het terugdringen van indirecte tijd, is omzetsijging direct afhankelijk van het groeien van de zorgcapaciteit, oftewel uitbreiding van het aantal medewerkers of van het aantal werkbare uren.

Het is onzeker of Interzorg dit kan bereiken, omdat de arbeidsmarktomstandigheden lastig zijn.



## Kosten

### **Algemene kostenontwikkeling**

De kosten van diensten en goederen nemen in 2023 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**

Interzorg kampt nog steeds met hoge personeelskosten als gevolg van een hoog ziekteverzuim. Verzuim leidt tot werkdruk binnen de teams en dat leidt weer tot verzuim. Interzorg hoopt deze cirkel te doorbreken door zelfleiderschap binnen teams verder 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.

# INTERZORG EN KWALITEIT

Geschreven door Hilde van Amstel, medewerker Kwaliteit en Zorg

Hierbij nemen we jullie mee in de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit met een terugblik naar het afgelopen jaar. Het afgelopen jaar hebben we de ISO 9001:2015 certificering goed doorlopen, met mooie positieve feedback vanuit de certificerende instelling.

**Auditor: Samen staat voorop bij Interzorg, als organisatie mag je hier trots op zijn. Alle medewerkers zijn betrokken, gemotiveerd, maar staan ook open voor verbetermogelijkheden.**

Iedereen heeft gemerkt of ongemerkt aan het kwaliteitssysteem bijgedragen. Hierbij beschrijf ik een aantal situaties, welke vanuit het kwaliteitsmanagementsysteem naar voren komen: Vanuit het managementteam worden jaarlijks doelstellingen opgesteld, die worden doorvertaald naar projecten voor de verschillende afdelingen. Voor interne audits worden medewerkers gevraagd of de praktijk nog klopt met wat we met elkaar hebben beschreven, hier kunnen een aantal verbeterpunten uitkomen. Dat helpt om de werkwijzen nog beter te beschrijven. Ook het invullen van klachten en meldingen draagt hieraan bij, de trends worden geanalyseerd en hierop worden acties uitgezet.

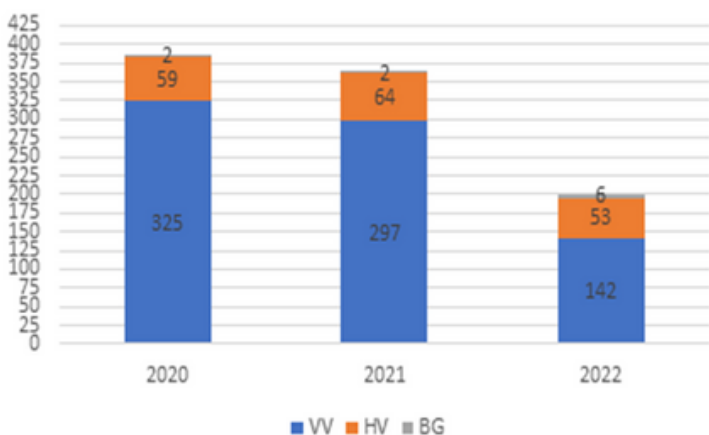
Het afgelopen jaar is hard gewerkt aan een nieuwe opzet voor het kwaliteitshandboek. Het nieuwe kwaliteitshandboek is overzichtelijker, het is opgebouwd uit een vaste structuur 'Stroomschema, Procedure, Werkinstructie of Formulier'. Het is beter toegankelijk: je documenten staan bij je eigen afdeling of kwaliteitssysteem, je kunt documenten vinden via de inhoudsopgave. Je kunt de documenten zowel op je telefoon als op een laptop inzien. Ook het aanpassen van onderdelen wordt makkelijker: als je ergens inhoudelijk een toevoeging hebt, kan je dit als opmerking onderaan een pagina zetten. Zo kan de pagina-eigenaar je opmerking zien en het document, indien gewenst, aanpassen. Binnenkort gaat het handboek online, we zijn erg benieuwd naar alle reacties!

## MELDINGEN

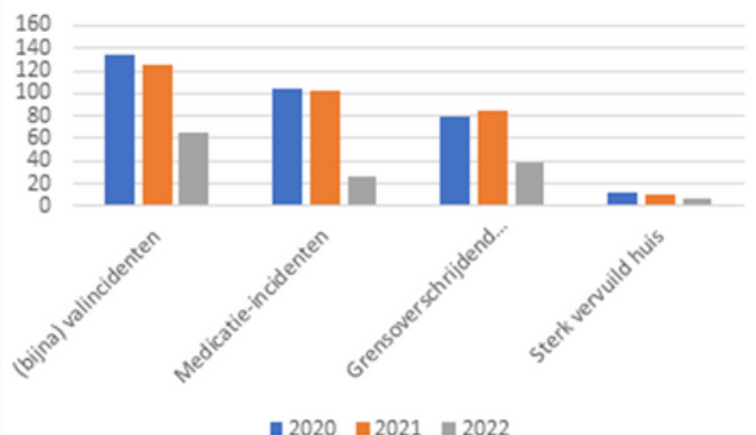
Geschreven door Anne van Acht, medewerker Kwaliteit en Zorg

Het aantal meldingen in 2022 ligt lager dan in 2021. Hierin valt het op dat dit verschil voornamelijk te zien is binnen de afdeling verpleging en verzorging. In 2021 was er ook al een daling van de meldingen te zien. In grafiek 1. staat het aantal meldingen weergegeven in de afgelopen drie jaar per afdeling. Hierin is de daling van het aantal meldingen in terug te zien. In grafiek 2. zien we het aantal meldingen binnen de vier meest voorkomende soorten incidenten. Hier is terug te zien dat de daling van het aantal meldingen niet specifiek te herleiden is naar één soort incident.

Aantal meldingen



Soort incident



# MELDINGEN VERVOLG

Het is lastig vast te stellen wat de oorzaak of oorzaken zijn van deze daling. Naast de daling van het aantal meldingen zijn de trends passend bij voorgaande jaren. De meeste meldingen gaan over (bijna) val incidenten, grensoverschrijdend gedrag en medicatie incidenten. Binnen de huishoudelijke hulp wordt er ook regelmatig melding gedaan van een sterk vervuild huis. Deze is dan ook opgenomen in bovenstaande grafiek. We zullen in 2023 aandacht moeten blijven besteden aan het meldingsproces om ervoor te zorgen dat wij samen kunnen blijven leren van (bijna) incidenten.

## DID YOU KNOW?

Het melden van incidenten helpt ons om inzicht te krijgen waar mogelijk verbeterpunten liggen. Dit kunnen verbeterpunten zijn voor ons als thuiszorg organisatie, maar het kunnen ook verbeterpunten zijn voor buiten onze organisatie. Denk hierbij aan de samenwerking met andere organisaties of instanties. Door incidenten te melden “kunnen we leren van en met elkaar”.

De gegevens vanuit de meldingen ook worden gebruikt voor het ontwikkelen van ons deskundigheidsbeleid. Zo was er vorig jaar een stijging te zien in het aantal meldingen over grensoverschrijdend gedrag. Dit jaar zien wij dat meldingen over grensoverschrijdend de op één na grootste groep meldingen betreft. Op dit moment zijn wij dan ook bezig met het ontwikkelen van een e-learning over grensoverschrijdend gedrag, zowel voor de afdeling verpleging en verzorging als voor de Hulp bij het huishouden.

Wij zijn in 2023 de medicijndispenser MEDIDO gaan implementeren binnen de verpleging en verzorging. Vanuit de meldingen zien wij dat de inname van medicatie ook nog wel eens misgaat omdat de cliënt het zelf vergeet in te nemen. De MEDIDO kan deze doelgroep cliënten mogelijk ondersteunen en de zelfredzaamheid bevorderen.

Wij in samenwerking met een wijkverpleegkundige het proces rondom de Medicatie controle applicatie opnieuw gaan bekijken. Om zo inzicht te krijgen of hier mogelijk verbeterpunten liggen.

Ook de mogelijkheden voor het implementeren van een ETDR (elektronisch toedienregistratie) binnen de verpleging en verzorging aankomend jaar op de planning staat. Hiervoor zullen afspraken gemaakt worden met verschillende apothekers om hierover samen het gesprek aan te gaan en te kijken naar mogelijkheden. Het werken met een ETDR zou volgens ons de kans op medicatie incidenten verkleinen en ondersteunend zijn aan onze zorgprofessional.

Bovenstaande ontwikkelingen zijn met behulp van jullie meldingen tot stand gekomen, bedankt hiervoor. Wij hopen jullie met bovenstaande inzage te hebben gegeven welke bijdrage het melden van incidenten kan hebben, aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg aan onze cliënten.

# KLACHTEN EN MELDINGEN VAN ONGENOEGEN

Geschreven door Helma Wegman, medewerker Kwaliteit en Zorg

Ondanks de inspanningen van al onze collega's kan niet altijd voorkomen worden dat er iets niet goed gaat of dat de dienstverlening in de ogen van de cliënt anders had moeten zijn. Als dat voorkomt horen wij dat graag van onze cliënten, zodat we met elkaar in gesprek kunnen om te proberen de ontevredenheid op te lossen. Dat doen we bij voorkeur zo laagdrempelig mogelijk.

In 2022 is er een daling te zien van meldingen van ongenoegen en klachten. In totaal zijn er 24 meldingen binnen gekomen (in 2021 waren dat er 33), waarvan 18 klachten en 6 meldingen van ongenoegen. Op 2 na gaan alle meldingen over de afdeling Hulp bij huishouden. Dit verschil is opvallend te noemen. Wellicht is het lage aantal voor V&V te verklaren vanuit het feit dat er binnen de verpleging en verzorging dagelijks contact is tussen zorgverleners en cliënten en ook de wijkverpleegkundige op regelmatige basis contacten heeft waardoor signalen eerder informeel en laagdrempelig opgelost worden.

Meer dan de helft van de gemelde klachten had betrekking op het gebrek aan continuïteit van de zorg en/of de lange wachttijden als gevolg van personeelstekorten. Daarbij valt op dat cliënten veel geduld en begrip hebben voor de situatie, maar wel behoefte hebben aan duidelijkheid en informatie. Het ontbreken daarvan leidde tot de klacht. Mede n.a.v. de ontevredenheid van cliënten op dit punt is de communicatie en informatie aan cliënten in de loop van dit jaar aangepast.

De overige klachten en meldingen gaan over verkeerde verwachtingen bij de cliënt (2x), vermoeden van diefstal (1x), miscommunicatie (2x), richtlijnen m.b.t. corona (1x).

In vrijwel alle gevallen zijn deze situaties opgelost na een goed gesprek met de teamleider. Eén keer is de interne klachtenfunctionaris betrokken.

In 7 gevallen was de cliënt na afloop niet tevreden. Twee van deze cliënten zijn vanwege de ontevredenheid overgestapt naar een andere aanbieder. De overige 3 cliënten hebben aangegeven niet tevreden te zijn maar begrip te hebben voor de situatie en deze te accepteren.

Interzorg wil klachten en meldingen van ongenoegen zo laagdrempelig mogelijk oplossen. Afgelopen jaar was het in geen enkel geval was het nodig om de externe klachtenfunctionaris of de geschillencommissie te betrekken.



## FACILITAIRE ZAKEN

Geschreven door Joris van Hest, manager Bedrijfsvoering



Huisvesting

**Verhuizing Nijmegen**

In oktober 2022 heeft Interzorg na vele jaren afscheid moeten nemen van haar kantoorruimten in wijkcentrum Dukenburg in Nijmegen.

Er is vervangende ruimte gevonden op locatie Base Nijmegen, gevestigd aan Kerkenbos 1033 in Nijmegen.

Na een korte verhuizing van enkele dagen kon Interzorg weer als vanouds werken in Nijmegen, zij het een paar honderd meter verderop.





# HRM

## Geschreven door Carine van der Rijt, manager HRM

In de eerste maanden van 2022 zaten we nog volop in de coronapandemie. Terugkijkend zijn de maanden januari-februari en maart de piekmaanden geweest. In 2022 was 22% van alle verzuimdagen corona gerelateerd.

### Verzuim algemeen

Het totaal verzuim in 2022 was 8,6% exclusief zwangerschap en vangnet. Hiervan was 1,86 % te wijten aan corona. In 2021 was het totaal percentage 8,5%. Het verzuimpercentage bij Interzorg is dus nagenoeg hetzelfde gebleven. Het verzuimcijfer van de zorgbranche is 9,5% (Q1 t/m Q3, Q4 nog niet bekend), Interzorg blijft hier dus bijna 1% onder.

### Casemanagers verzuim en pilot

Vanaf 1 april 2022 zijn we gaan werken met 'casemanagers verzuim' middels een pilot. Met als doel meer expertise rondom verzuimbegeleiding te ontwikkelen en teamleiders meer ruimte geven om aandacht te hebben voor de niet verzuimende medewerkers. Interzorg vindt het belangrijk dat er ruimte is voor de individuele medewerkers en de teams, om zo met elkaar te werken aan een fijne samenwerking en werkplezier, we gaan tenslotte voor elke dag een glimlach. Deze pilot is tussentijds en na afloop geëvalueerd waarna we geconcludeerd hebben dat deze nieuwe manier van werken voor iedereen een positief effect heeft. Met enkele kleine aanpassingen is de pilot in januari 2023 omgezet naar een blijvende werkwijze.

### Nieuwe arbodienst en nieuw verzuimteam

Na een zorgvuldig vooronderzoek naar een nieuwe arbodienst, zijn we vanaf 1 september de samenwerking aangegaan met arbodienst Wetemans Verzuimbeheer. Hierdoor hebben we vanaf die tijd een vaste bedrijfsarts en spreekuur op onze hoofdlocatie.

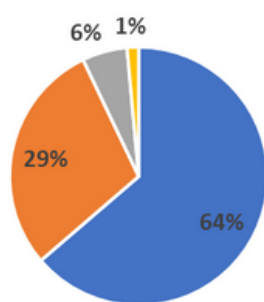
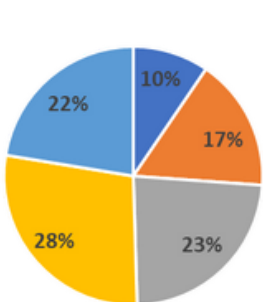
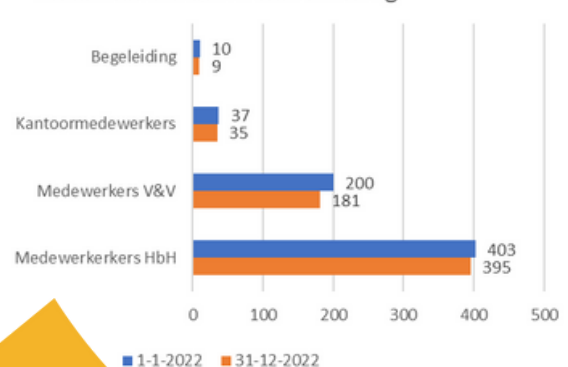
### Medewerkers ziek uit dienst:

Interzorg is eigen risicodragers (ERD) voor de ziektewet. Op 1 januari 2022 had Interzorg 10 zieke ex-medewerkers in het ERD. In 2022 zijn 11 personen ingestroomd en 12 personen uitgestroomd. Dit houdt in dat Interzorg op 31 december 2022 voor 9 ex-medewerkers de begeleiding rondom het verzuim verzorgt, ook al zijn zij niet meer in dienst bij Interzorg.

### Personeelsbestand

Op 31 december 2022 heeft Interzorg 620 medewerkers in dienst, totaal 319 FTE op basis van minimale uren. Dit is een afname van 30 medewerkers (3 FTE) ten opzichte van 1 januari 2022. Het is voor het eerst sinds 2012 (start registratie in Visma) dat het aantal medewerkers bij Interzorg niet is toegenomen. De afname is het grootst bij de afdeling V&V (19 medewerkers).

Personeelsbestand obv afdeling



Personeelsbestand 31-12-2022 o.b.v. leeftijd

■ <25 ■ 25-35 ■ 35-45 ■ 45-55 ■ >55

Personeelsbestand 31-12-2022 o.b.v. afdeling

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

# HRM VERVOLG

## Nieuwe CAO

In 2022 is een nieuwe CAO afgesloten met een looptijd van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2023. Met als belangrijkste wijzigingen voor onze medewerkers en Interzorg:

- Loonsverhoging per 01-03-2022 en per 01-03-2023;
- Verhoging kilometervergoeding per 01-07-2022;
- Nieuwe inschaling voor leerlingen en zij-instromers per 01-03-2022;
- WIA-hiaatverzekering en herverzekering derde WW-jaar;
- Vergoeding bereikbare dienst en oproepdienst per 01-01-2023;
- Nieuwe gratificatieregeling per 01-01-2023.



## Vakantiebeleid

Vakantie is ontzettend belangrijk om fit en vitaal te blijven, de accu te kunnen opladen en even afstand van het werk te kunnen nemen. Maar niet alles was duidelijk rondom het opnemen van vakantie en er werd verschillend mee omgegaan binnen de afdelingen en teams. Samen met een aantal leidinggevende en de OR heeft afdeling HRM gewerkt aan een vakantiebeleid. Een beleid waar je alles terug kunt lezen over hoeveel vakantie-uren je krijgt per jaar, waar vakantie-uren voor bedoeld zijn, hoe je deze terug kan zien, hoe je vakantie aanvraagt en wat er van jou verwacht wordt.

## Zelfleiderschap

Naar aanleiding van het MTO van 2021 zijn we in 2022 bezig geweest met het ontwikkelpunt "Zelfleiderschap". Leidinggevende en ambassadeurs hebben een training gevolgd om hiermee zelf de eerste stappen te zetten maar ook om collega's hierin mee te nemen. Om dit belangrijke thema verder te vervolgen hebben we eind 2022 een vervolgproject voor 2023 opgesteld. Voor de afdeling V&V worden op individueel niveau en teamniveau initiatieven ingezet zoals (trainingen en workshops) om zelfleiderschap te ontwikkelen. Ook worden leidinggevend in de V&V getraind in "coaching bij zelfleiderschap". Omdat binnen de afdeling HV een hogere mate van zelfstandigheid gevraagd wordt gezien "ik en mijn cliënt regelen het samen", heeft doorontwikkelen op dit thema minder urgentie dan voor de afdeling V&V. In het vervolgproject is het daarom niet wenselijk om voor de afdelingen HV en V&V dezelfde aanpak te kiezen. Wel worden voor de afdeling HV individuele mogelijkheden aangeboden om door te ontwikkelen op zelfleiderschap voor medewerkers die zichzelf hierin willen ontwikkelen. Het doel van de ontwikkeling van zelfleiderschap is collega's in staat stellen regie te nemen in hun werkplezier en vitaliteit, en bovendien een goede balans te ervaren tussen verantwoordelijkheid in het werk en privé.

## Doorvertaling kernwaarde (Betrouwbaar, Kwaliteit, Autonomie, Plezier, Ondernemend)

De kernwaarden van Interzorg zijn verwerkt op 'werken bij'-website, vacatureteksten, functiebeschrijvingen, de gespreksformulieren (voortgang-jaargesprek formulieren). Tevens zijn de kernwaarden gespreksonderwerp bij de eerste kennismaking.

## Aanbreng bonus

In 2022 zijn er 29 nieuwe collega's bij Interzorg gestart dankzij onze eigen medewerkers. Een mooi resultaat waarvoor wij onze collega's wilden belonen en daarom is in 2022 de aanbrengbonus tot stand gekomen. Zij zijn de beste ambassadeurs voor Interzorg. Als er een nieuwe collega wordt aangedragen ontvangt de ambassadeur collega na 1 maand proeftijd en na 1 jaar in dienst een cadeaubon ter waarde van €100 (of €50 als de nieuwe collega minder dan 12 uur per week werkt). Totaal kan een ambassadeur voor het aandraagen van een nieuwe collega €200 ontvangen.

## Arbeidsmarktcommunicatie

Samen met communicatiebureau Zuiver C hebben we gewerkt aan onze 'werkenbij'-website met aansprekende teksten, nieuwe foto's, persoonlijke verhalen, en verder hebben we nieuwe posters en flyer materiaal ontworpen. Op de social media kanalen zoals Facebook en Instagram worden mooie socials gedeeld en zijn we afgelopen jaar veel actiever aanwezig geweest. En vanaf oktober zijn we hierbij ook gesponsorde advertenties gaan uitzetten. Door alle genomen acties zien we dat het Facebookbereik met 127% is toegenomen en het bezoek aan onze Facebookpagina met 302% is toegenomen.

# HRM VERVOLG

## Thuiswerkbeleid

Door de corona pandemie werd het noodzakelijk dat bepaalde functiegroepen thuis gingen werken. Maar ook na de piek van corona is de mogelijkheid er om op regelmatige basis werkzaamheden vanuit huis te verrichten. Alle afspraken rondom het thuiswerken zijn verwerkt in het thuiswerkbeleid.

## Digitalisering jaargesprekken

Het inplannen voor de jaargesprekken voor contracten onbepaalde tijd is gedigitaliseerd. Hierdoor kan de medewerker zelf online zijn of haar gesprek inplannen bij de leidinggevende op een moment dat het beste schikt. In 2023 wordt dit ook verder uitgerold voor de bepaalde tijd contracten.

## Leren bij Interzorg

Is ontwikkeld om nieuwe collega's te verwelkomen en zelfs al voor de eerste werkdag kennis te laten maken met Interzorg. De nieuwe collega doorloopt een digitaal inwerkprogramma naast het inwerken bij de cliënten. Ook als de collega al enige tijd in dienst is, ontvangt zij/hij afhankelijk van haar functie een bericht voor het volgen van een e-learning. In 2023 gaan we verder met de ontwikkeling van e-learnings die op onze wensenlijst staan.

## Enquête Toekomstig bestendige HV

In januari 2022 hebben alle medewerkers een enquête ontvangen. Hiermee zijn we gaan inzoomen op de mogelijkheden en behoefte van onze HV medewerkers voor zaterdag en/of avond werken, meeruren werken en doorstroomwensen. Maar liefst 169 medewerkers hebben de enquête ingevuld.

### Bevindingen uit de enquête:

- 30% van de collega's geven aan meer te willen werken;
- Ongeveer 20% van de collega's willen wel in de avond/zaterdag werken;
- Ongeveer 40% van de collega's denkt na over doorstroom naar een andere functie en is bereid om hiervoor een scholing/opleiding te volgen.

Met deze resultaten zijn wij samen met de teamleiders aan de slag gegaan en hebben de teamleiders met medewerkers gesproken als zij meer wilden werken. En al enige tijd is het ook ingeregeld dat er op zaterdagochtend of in de avond tot 20.00 uur gewerkt kan worden.

## Uitstroom personeel

Door een onafhankelijke partij hebben we onderzoek laten doen naar de uitstroom van personeel binnen de afdeling V&V. Dit heeft inzichten gegeven om meer te kunnen sturen op behoud van personeel. In 2023 wordt dit onderzoek ook uit gevoerd binnen de afdeling HV.

# OPLEIDEN

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

In totaal hadden we in 2022 33 leerlingen die een BBL of duaal opleidingstraject volgden, 13 stagiaires en 9 leerling voor het instellingscertificaat.

6 leerlingen gestart met een opleiding: 2 HBO-V

- 1 gespecialiseerd verpleegkundige
- 2 BBL3 (Verzorgende IG)
- 1 BBL2 (Helpende)

11 leerlingen geslaagd voor een opleiding: 2 gespecialiseerd verpleegkundige

- 4 HBO-V
- 1 BBL2 (Helpende)
- 2 BBL3 ( 1 Verzorgende IG verkort)
- 2 BBL4 ( 1 Verpleegkundige verkort)

# OPLEIDEN VERVOLG

## Verzuim en leerlingen

Vanwege het hoge verzuimpercentage bij leerlingen hebben we in 2021 gekeken hoe we hiermee beter om konden gaan. In 2022 is het verzuimpercentage van leerlingen met 1,72% gedaald.

## Uitstroom van leerlingen

In 2022 zijn 4 leerlingen tijdens hun opleiding uit dienst gegaan bij Interzorg. De balans werk/privé en werkdruk speelde hierbij de voornaamste rol.

## Faciliteitenregeling

Omdat er versnipperd informatie beschreven stond rondom opleiden is er een inzichtelijk document voor onze medewerkers gemaakt. Dit document noemen we de 'faciliteitenregeling' en hierin kan men alle afspraken en regelingen zoals eventuele vergoedingen, overeenkomsten, terugbetalingsregelingen en de rechten en plichten van de medewerker en van Interzorg als werkgever teruglezen.

## Instellingscertificaat voor verzorgende

Als vervolg op het behalen van de module basiszorg niveau 3 door 23 helpende in 2021, hebben 9 enthousiaste medewerkers ervoor gekozen om een vervolgtraject te volgen. Vanwege de coronapandemie was er ook in 2022 de mogelijkheid hiervoor een aanvraag te doen bij de Nationale Zorgklas. Hierdoor heeft Interzorg gebruik kunnen maken van de inzet van een docent van het ROC River. Met dit vervolgtraject, "het instellingscertificaat voor verpleegtechnische handelingen" mogen zij het werk als verzorgende uitvoeren. De leerlingen hebben in 8 dagdelen zowel theoretisch al praktisch een aantal verpleegtechnische handelingen geleerd.

Onze eigen opleidingscoördinator heeft deze lessen ook gevolgd waardoor afdeling opleiden deze training in de toekomst zelf kan gaan geven. Alle 9 medewerkers zijn geslaagd en hopelijk groeit de groep in 2023, zodat er (meer) verzorgende routes kunnen worden gestart.

## Pilot verkorte opleidingen afgerond

In het jaarverslag van 2021 is te lezen dat we zijn gestart met de pilot verkorte opleidingen via het zorgcollege. In 2022 heeft een leerling de verkorte BBL4 afgerond en een leerling de verkorte BBL3. Beide waren erg enthousiast over deze kans om in korte tijd het diploma te behalen. We hebben vanuit deze pilot geleerd dat het voor een leerling met een verkort traject van groot belang is dat het hele team de leerling ondersteunt en dat er enige stabiliteit in het werkrooster is van de leerling. Daarnaast is van groot belang dat er een goede balans is tussen werk/studie en thuis omdat de opleiding in hoog tempo gaat en er voldoende ruimte moet zijn om met de studie bezig te kunnen zijn.

### STOER traject

In 2022 heeft afdeling opleiden onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor een verkorte opleiding IG voor zij-instromers. Interzorg heeft er bewust voor gekozen om dit zelf uit te werken in samenwerking met Zorgcollege. Een traject op maat en onder de naam STOER. STOER staat voor: S= Snel, T= Talent, O= Opleiden, E= Enthousiast, R= Regie op je eigen ontwikkeling. Voor de start van de verkorte opleiding is er een voortraject van 3 maanden. Dit zorgt ervoor dat een medewerker al heeft kunnen wennen aan de nieuwe werkomgeving, de werkwijze van Interzorg, het team en collega's heeft leren kennen.

Verder onder de vlag van STOER wordt ook de verkorte opleiding van Helpende aangeboden.

Ook biedt de HBOV tegenwoordig het Fast Switch traject aan, waarbij zij instromers met een eerder afgeronde HBO of WO opleiding buiten de zorg of onderwijs, in korte tijd verpleegkundige kunnen worden. Bij zowel de verkorte Helpende als de Fast Switch gaan we werken met een voor- en na traject zoals bij STOER IG.

De lancering van STOER heeft veel positieve reacties opgeleverd en zelfs Omroep Brabant en TV bereikt. In 2023 gaan de eerste STOER leerlingen starten. Middels dit nieuwe traject hopen we meer zij-instromers aan te trekken maar ook interne medewerkers de kans te geven om door te stromen.



**STOER.**

VERKORTE OPLEIDINGEN  
VOOR ZIJ-INSTROMERS



# OPLEIDEN VERVOLG

## Strategisch opleidingsplan

Tevens is in 2022 het strategisch opleidingsbeleid voor de komende 3 jaren vastgesteld.

In dit strategische opleidingsplan wordt uiteengezet hoe Interzorg, vanuit haar visie, concreet in wil spelen op deze ontwikkelingen.

Waarbij het doel is om verschillende functiedifferentiaties te creëren en hiervoor verschillende ontwikkelpaden op te stellen zodat er meer mogelijkheden zijn voor zowel de instromende als doorstromende medewerkers.

Door het opstellen van individuele leerpaden als reguliere leerpaden kunnen medewerkers zich verdiepen maar is het ook mogelijk om te verbreden door extra taken op te pakken in hun huidige functie.

Er wordt gekeken vanuit de twee lijnen: vakbekwaam worden en vakbekwaam blijven.

De eerste stappen zijn in 2022 hiervoor gezet door het leerpad van de verzorgende aan te bieden en zal vervolgens worden uitgebreid met leerpad tot praktisch ondersteuner in 2023.

## Medicatie module Helpende

Afdeling opleiden heeft in samenspraak met Zorgscholing de module medicatie voor helpende omgezet naar een e-learning. Hierdoor kan de medewerker op een eigen meest geschikte moment de training volgen.

# SAMENWERKING

Geschreven door Marloes Martens, directeur

## Samen bereiken we meer

Samen bereiken we meer. Niet alleen door samen te werken met onze cliënten en naasten maar ook met collega-organisaties en ketenpartners in de regio.

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 zijn we betrokken bij Netwerk 100 en werken we nauw samen met onze collega-organisaties wijkverpleging.



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.

## Samenwerking regio Nijmegen, de aanleiding van Zorg in mijn Wijk

In de regio Nijmegen werken we al een aantal jaren intensief samen met zeven organisaties wijkverpleging, de regionale stuurgroep wijkverpleging. We hebben de handen ineen geslagen om de uitdagingen in de wijkzorg het hoofd te bieden. In de wijkverpleging groeit de vraag harder dan er zorgprofessionals zijn. De betrokken organisaties hebben gekeken hoe zij door samen te werken de zorg efficiënter kunnen organiseren om aan meer cliënten zorg te kunnen bieden en tegelijkertijd de werkdruk van (wijk)verpleegkundigen te verlagen.

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. De gedachte is om als één gezicht voor de keten te gaan opereren.

# SAMENWERKING VERVOLG

Doel van de pilot is om in 2 wijken (Druten e.o. en Nijmegen Dukenburg) een herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging te realiseren. De pilot is uitgebreid met de “wijk” West Maas en Waal. In deze wijken hebben wijkverpleegkundigen van verschillende zorgaanbieders vanaf september 2021 intensief samengewerkt en zijn alle voorbereidingen getroffen.

In januari 2023 zal de pilot starten. Vanaf dan kunnen cliënten en verwijzers in de gemeenten West Maas en Waal en Druten en in Nijmegen Dukenburg voortgaan via één centraal punt wijkzorg aanvragen. Daarvoor wordt de website [www.zorginmijnwijk.nl](http://www.zorginmijnwijk.nl) gelanceerd.

## Samenwerken, een voorwaarde om goede zorg te leveren

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.

2022 heeft voor een belangrijk deel in het teken gestaan van de vertaling van onze aangescherpte ambitie: ‘De zorg in Oss, Uden en Meijerijstad toegankelijk te houden’.

Een belangrijke uitwerking hiervan is om de onplanbare nachtzorg met elkaar toekomstbestendig te organiseren en aan te sluiten bij het landelijk kader om te komen tot toekomstbestendige wijkverpleging.

In 2022 zijn onomkeerbare stappen gezet naar het aanbieden van onplanbare nachtzorg vanuit het white-label-gedachtegoed. Er zijn 3 teams aangewezen voor onplanbare ADL-zorg waar alle aanbieders wijkverpleging gebruik van mogen maken. Met zorgkantoor en zorgverzekeraars zijn in 2022 sluitende bekostigingsafspraken gemaakt per 2023: de operationele kosten van de onplanbare nachtzorg worden vergoed. Zorgaanbieders krijgen zelf geen eigen bekostiging meer voor onplanbare nachtzorg en kunnen inzet ook niet declareren. Nachtzorg Oss-Uden-Meijerijstad is hiermee het eerste samenwerkingsverband dat op deze manier wordt bekostigd. Daar zijn we trots op!

In 2023 wordt het collectieve product van onplanbare nachtzorg verder operationeel uitgewerkt, zodat nog niet deelnemende zorgaanbieders laagdrempelig kunnen aansluiten.

# RAAD VAN TOEZICHT

Geschreven door Susan van Wijchen, voorzitter Raad van Toezicht

## Algemeen

Afgelopen jaar was een bijzonder jaar voor Interzorg.

Het begin van het jaar stond nog in het teken van corona. Maar gelukkig verdween dit gedurende het jaar steeds meer naar de achtergrond waardoor er weer ruimte ontstond voor andere thema's en we eindelijk weer in de gelegenheid waren elkaar fysiek te ontmoeten

De belangrijkste verandering van het afgelopen jaar was uiteraard de voorgenomen overname van Interzorg B.V. door ZuidZorg en Assis Zorg. De RvC heeft hierover positief geadviseerd en kijkt er naar uit om met de nieuwe aandeelhouders en bestuurder te kunnen gaan samenwerken. Door het bundelen van de krachten kan Interzorg in de toekomst een stap verder gebracht worden, weten medewerkers zich (nog) beter ondersteund bij hun werkzaamheden en blijven cliënten voorzien van kwalitatief goede zorg.

## Thema's van het afgelopen jaar

Het afgelopen jaar heeft de RvC de grote verbeterlijnen voor Interzorg gevolgd via de besteding van het programma Samen Effectief en een aantal pilots waaronder Samenwerking voor Zorg in de Wijk en het grip krijgen op verzuim binnen Interzorg. Daarnaast hebben we vanzelfsprekend toegezien op zaken die horen bij de rol van de RvC zoals een solide bedrijfsvoering en kwaliteit van zorg. Deze kerntaak van Interzorg is in 2022 positief beoordeeld door de cliënten. In het cliënttevredenheidsonderzoek werd er uitstekend gescoord op alle afdelingen en er werden veel positieve opmerkingen geplaatst over de medewerkers: betrokken, deskundig en met de juiste aandacht. Een groot compliment aan de medewerkers van Interzorg.

# RAAD VAN TOEZICHT VERVOLG

## Kansen en mogelijkheden

Ondanks alle thema's van het afgelopen jaar heeft Interzorg zich niet laten weerhouden van het verder verkennen van een aantal kansen waaronder zorg verlenen in een nieuw te starten Zorgbuurthuis in de Schadewijk in Oss en zorg verlenen in het Hospice in Oss. De RvC is hierin een belangrijke sparringpartner voor de directie geweest.

## Samenstelling en samenwerking met de directie

De Raad van Commissarissen heeft begin 2022 een zelfevaluatie gedaan met een externe begeleider. Dit heeft de werkwijze van de RvC aangescherpt. Twee leden van de RvC hebben afgelopen jaar een scholing gevolgd om de eigen deskundigheid te verbeteren/op peil te houden.

Eind 2022 hebben we afscheid genomen van mevrouw U. Buning. Zij is twee termijnen (totaal 8 jaar) als lid van de Raad van Commissarissen betrokken geweest bij Interzorg. Haar belangrijkste portefeuille was financiën.

Verder is de samenstelling van de Raad van Commissarissen ongewijzigd. Zij bestaat uit Dhr. Art Lemkens, lid RvC, lid en Mw. Susan van Wijchen, Voorzitter RvC. Momenteel is er dus 1 vacature die we snel hopen in te vullen zodat de RvC weer op volle sterkte is en haar toezichhoudende rol binnen de principes van de Zorgbrede Governancecode naar behoren kan blijven uitvoeren.

# CLIËNTENRAAD

**Geschreven door Marjo Karsmakers, voorzitter Cliëntenraad**

Aan de cliënten van Interzorg en hun mantelzorgers.

Velen van u hebben positief gereageerd op het ontvangen van het jaarverslag van 2021. Zelfs 5 cliënten hebben ons benaderd om lid te mogen worden van de cliëntenraad. Daaruit mogen we wederom de conclusie trekken dat u onze werkzaamheden belangrijk vindt en waardeert!

Ook dit jaar willen wij u het jaarverslag toesturen. Ons jaarverslag vindt u ook op de website van Interzorg. Graag doen wij een beroep op u om uw zorgverlener met respect te behandelen. We zien meer en meer agressie in de maatschappij en ook in de thuiszorg.

Door de toenemende vergrijzing en het langer zelfstandig thuis blijven wonen is er steeds meer behoefte aan thuiszorg. Tegelijkertijd is er een tekort aan medewerkers in de zorg. Wachtlijsten en geen vervanging bij ziekte of vakantie van een medewerker komen meer en meer voor. En dat zorgt meestal voor begripvolle reacties, maar ook voor teleurstelling, boosheid en agressie van cliënten en hun omgeving. Zorgverleners worden dan het mikpunt, zij worden verdrietig en dat maakt het werken in de zorg minder aantrekkelijk. De cliëntenraad vraagt om een respectvolle bejegening naar elkaar. U kunt uw onvrede beter melden bij de klachtenfunctionaris van Interzorg of de cliëntenraad.

U kunt de cliëntenraad bereiken via de mail:  
[cliëntenraad@interzorgthuiszorg.nl](mailto:cliëntenraad@interzorgthuiszorg.nl)

Wij wensen u veel leesplezier.

De cliëntenraad van Interzorg,

Marjo Karsmakers, voorzitter



# CLIËNTENRAAD VERVOLG

## Missie en taak

Het is de missie van de cliëntenraad om zorgvuldig en betrokken de belangen van alle cliënten van Interzorg te behartigen. De cliëntenraad betreft daarbij ook diens omgeving en mantelzorgers.

De taak van de raad is de zorg gerelateerde processen binnen Interzorg te toetsen en hierover adviezen uit te brengen, zowel gevraagd als ongevraagd. Wij doen dat door op een constructieve en respectvolle manier te overleggen met de directie. Hierbij proberen wij ons zo goed mogelijk in u te verplaatsen. Vaak worden deskundigen uitgenodigd om een toelichting te geven en om onze vragen te beantwoorden. Dit kan een kwaliteitsmedewerker zijn, een verpleegkundige, een ICT deskundige etc. In ons netwerk hebben wij contact met andere cliëntenraden in de regio, nemen wij deel aan kennisbijeenkomsten en zijn wij lid van het landelijk overleg cliëntenraden (LOC). Het LOC heeft ons ondersteund in het advies over de dagbesteding en het werven van nieuwe leden voor de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft in 2022 een vijfde lid kunnen verwelkomen en is hiermee voltallig.

## Overleg en adviezen

In 2022 heeft de cliëntenraad 4 x onderling vergaderd en 4 x met de directie. Tussendoor is er frequent overleg per mail. Ook is er overleg geweest met de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad. Gelukkig konden we elkaar weer ontmoeten in Oss, nu COVID minder aanwezig was. De ambtelijk secretaris ondersteunt de vergadering en verzorgt de verslagen.

In 2022 is de cliëntenraad geïnformeerd en betrokken bij:

- Algemene ontwikkelingen van Interzorg met o.a. de manier waarop nieuwe medewerkers worden geworven en de mogelijkheden voor scholing van medewerkers;
- Het aanbieden van professionele alarmering aan cliënten van Interzorg;
- Meer digitale informatieverstrekking aan cliënten i.p.v. per post;
- Het verbeteren van de bereikbaarheidsdienst;
- De mogelijkheid om ook huishoudelijke verzorging in de avonden en op zaterdag aan te bieden;
- Wachtlijstbeheer;
- Rapportages over klachten en incidenten van cliënten;
- Kwaliteitsonderzoeken, certificering en de externe audit;
- Voortgang inkoop van zorg Zvw (ziekenfondswet), Wlz (wet langdurige zorg) en WMO (wet maatschappelijke ondersteuning);
- Het opstellen van een profielschets voor de nieuwe bestuurder en een nieuw lid voor de raad van commissarissen;
- De persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) voor de toekomst en het huidige informatiesysteem Carenzorgt.

In 2022 heeft de cliëntenraad de volgende positieve adviezen gegeven over:

- Het voornemen zorg te leveren in het Hospice;
- De jaarrekening 2021 en de begroting voor 2023;
- De nieuwe folder voor cliënten over het aanbod van zorg;
- Het overdragen van de zeggenschap van Interzorg aan Assistzorg en Zuidzorg;
- Het uitrollen Integrale zorg en starten pilot praktische ondersteuning in Nijmegen;
- De veranderingen op de dagbesteding en het vragen van een vrijwillige bijdrage dagbesteding Scharrelboerderij.

De cliëntenraad heeft negatief geadviseerd over de deelname aan een commercieel onderzoek naar COVID vaccinaties

## Communicatie

In 2022 heeft u van ons het jaarverslag van 2021 ontvangen, een brief over mogelijke aanpassingen in de zorg gedurende de zomerperiode en een brief over de overname van Interzorg door Assistzorg en Zuidzorg. Op de website van Interzorg treft u o.a. een artikeltje over mantelzorg en een kerstgroet. Ook heeft de cliëntenraad een artikel geschreven in de nieuwsbrief voor medewerkers om taak van de cliëntenraad onder de aandacht te brengen en onze waardering uit te spreken over hun inzet. De cliëntenraad heeft meegewerkt aan een artikel over Integrale zorg voor Actiz, de branchevereniging voor zorgorganisaties. Het artikel staat ook op de website van Interzorg. Wij proberen zorgvuldig te communiceren en blijven openstaan voor verbetervoorstellen van u.

# ONDERNEMINGSRAAD

Geschreven door Renate Wijgers-Schuijers, voorzitter Ondernemingsraad

## Naar een nieuwe visie

In 2022 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;
- Dat ze hun werk zo goed mogelijk kunnen blijven doen.

Wij zijn er voor alle collega's, het gaat ons niet om individuele belangenbehartiging. We zullen in deze gevallen onze collega's stimuleren om een probleem te bespreken met de leidinggevende. Dit jaar stond weer bol van de veranderingen door de nieuwe CAO.

## Wat hebben we besproken met het MT?

Onderstaande onderwerpen hebben we besproken in 2022 en de wijze waarop de OR heeft gereageerd:

- Monitoren verzuimcijfers, informatief;
- Monitoren kwartaalcijfers, informatief;
- Inkoop Verpleging en Verzorging en Hulp bij het Huishouden, informatief;
- Adviesverzoek aanpassingen in beleid rondom de wijk gebonden en centrale bereikbare dienst(BD), positief;
- Instemmingsverzoek fiets en laptopplan, positief;
- Instemmingsverzoek vervolg scholing (na afloop van Nationale Zorgklas) tot verzorgende, positief;
- Instemmingsverzoek invoeren thuiswerkbeleid, positief;
- Instemmingsverzoek uitzondering quarantaine voor werknemers in essentiële bedrijfsprocessen, positief;
- Adviesverzoek overdragen van de zeggenschap Interzorg in verband met het vertrek van de directeur Interzorg, positief;
- Adviesverzoek nieuwe functie Praktische Ondersteuning, eerste instantie negatief advies, maar na meerdere vergaderingen positief voor een pilot.

We hebben een eigen OR-mail waarop onze collega's ons kunnen bereiken.

## Leden OR 2022

Ans Pepers-van der Heijden

Marion van der Eerden

Kelly Maat

Vivianne Verbeek

Renate Wijgers-Schuijers

Roos Sciarone (sinds september tijdelijk afwezig)

Suzanne Klaassen

Marli van Iperen



## Wat zijn de verwachtingen voor 2023?

De OR zal het ook dit jaar druk hebben met de veranderingen.

Het project Zorgbuurthuis 't Hageltje in Oss en een nieuwe directeur waar wij als OR mee gaan vergaderen.