



# Kwaliteitsbeeld

## 2025-2026

Noord Nederlandse Coöperatie van  
Zorgorganisaties

Met een jaarlijks kwaliteitsbeeld geven we inzicht en reflecteren we op ons kwaliteitsbeleid met een terugblik en een vooruitblik. Het kwaliteitsbeeld is onderdeel van de jaarverslaglegging en biedt vanuit de evaluatie en reflectie input voor het (nieuwe) jaarplan van de organisatie.

Het *Generiek Kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan* vervangt sinds 1 juli 2024 het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het Addendum Langdurige Zorg Thuis en het Kwaliteitskader Wijkverpleging. Het Generiek kompas richt zich op de ervaren kwaliteit van bestaan van mensen met een hulpvraag. Ongeacht de locatie waar deze hulp wordt geboden. We werken daardoor nu met één (generiek) kwaliteitskader.

## 5.1 Het kader van de NNCZ: “Samen van waarde, ook in de toekomst”

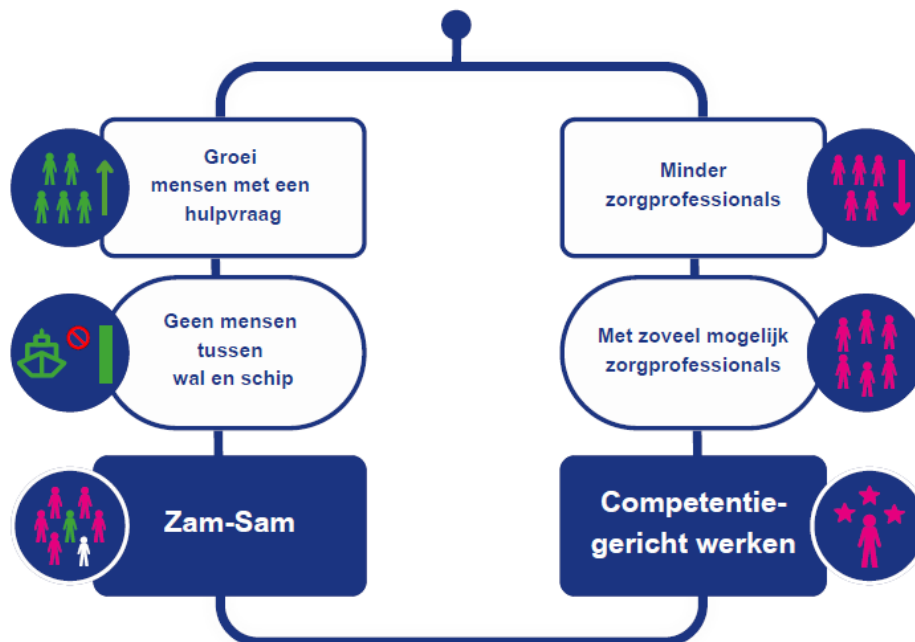
Eind 2024 is een nieuw Strategisch Beleidsplan 2025-2030 vastgesteld: Samen van waarde, ook in de toekomst. In de aanloop naar dit nieuwe meerjarenplan plan is geconcludeerd dat onze koers nog altijd passend is, maar dat we voortdurend uitgedaagd blijven door de ontwikkelingen in onze sector en maatschappij. Denk aan de toename van het aantal mensen met een hulpvraag, een toenemend tekort aan gekwalificeerd personeel, onvoldoende gedeeld eigenaarschap voor de zorg en een voortdurende dreiging van financiële kortingen. Dat is onze realiteit.

Bouwen aan kwaliteit van bestaan zal daarom vooral gaan over een inrichting en organisatie van onze zorg die erop gericht is continuïteit en kwaliteit van zorg op een zo hoog mogelijk (beschikbaarheids-) niveau te houden. In ons plan voor de komende jaren onderscheiden we twee belangrijke deelprogramma's die nauw met elkaar samenhangen en we noemen dit:

### **Zam-Sam en Competentiegericht werken.**

- Met Zam-Sam (Zelf als mogelijk - Samen als mogelijk) willen we de zorgvraag-kant beïnvloeden, met inzet op het vergroten van zelfstandigheid en de samenredzaamheid van mensen met een hulpvraag en diens omgeving.
- Met het programma Competentiegericht werken richten we ons op de capaciteit-kant door het maximaliseren van de beschikbaarheid van de (professionele) zorg.

## Samen van waarde - ook in de toekomst



Het kwaliteitskompas is helpend aan deze aanpak: in plaats van normen voor de minimale personele inzet en deskundigheidsniveaus legt het nadruk op het vormgeven aan kwaliteit van bestaan samen met de hulpvrager zélf, naasten, de omgeving en met ondersteuning of aanvulling door professionals. Beschikbaarheid, adequate signalering en goede samenwerking tussen formele en informele zorg en disciplines zijn daarbij de leidende principes.

### 5.2 Waar we staan

Vanaf 2025 zijn we ons gaan richten op het toekomstbestendig organiseren van de zorg. In het kader daarvan hebben we in 2025 mooie resultaten behaald:

- Het gebruik van ons up-to-date leermanagementsysteem (het Leerplein) voor alle medewerkers is voortgezet, waarmee het continu leren en ontwikkelen wordt ondersteund.
- Teams worden ondersteund met de inzet van coaches, op door hen zelf geformuleerde ontwikkelvragen.
- We hebben onze formatie en bezetting kwantitatief en kwalitatief op peil kunnen houden.
- De inzet op zorgtechnologie is vergroot.
- We hebben een keuze gemaakt voor een applicatie voor Elektronische toedienregistratie (digitaal registreren van medicatietoediening).
- We hebben ons gefocust op de inzet van een aantal specifieke hulpmiddelen ter ondersteuning van de zelfredzaamheid van cliënten.

- We verbinden ons in alle wijken en dorpen met onze omgeving en zoeken samenwerking in initiatieven waarmee we het samen zorgen verder ontwikkelen.
- Familie/ naasten kunnen gebruik maken van Caren en worden op die manier laagdrempelig betrokken.
- De behandeldienst is doorontwikkeld en bestaat inmiddels uit ergotherapeuten, gedragscoaches, (GZ)psychologen, verpleegkundig specialisten en een physician assistant.
- We zijn gestart met de opzet voor een Kwaliteitsadvies Raad (KAR), die zal worden bemenst met functionarissen uit het primaire processen
- We hebben op alle locaties Wzd scholingen aangeboden, waar veel animo voor was.

Deze ontwikkelingen dragen bij aan het versterken van de deskundigheid van medewerkers en het ondersteunen van cliënten in hun zelfredzaamheid en kwaliteit van bestaan.

### Interne audit

De NNCZ heeft een eigen intern auditteam. Dit team bestaat uit verschillende functionarissen die gezamenlijk een goede vertegenwoordiging vormen voor een brede audit. De auditoren voeren de audits in koppels uit, zodat zij elkaar kunnen aanvullen in deskundigheid en ervaring. Om tot een zorgvuldige weging te komen, worden standaard auditinstrumenten als interviews, dossieronderzoeken, checklists en steekproeven gebruikt.

Tweemaal per jaar vinden interne audits plaats. De thema's voor de interne audits zijn voortgevloeid uit de normen voor de HKZ. Deze thema's zijn: *Palliatieve zorg, Eten & Drinken, Hygiëne & Infectie Preventie, Onvrijwillige zorg & Wzd, BHV, Medicatieveiligheid, Mondzorg, ECD, Persoonsgerichte zorg, Deskundigheid, Wonen & Welzijn, AVG en Veilige zorgrelatie*. Vanuit ons gedachtegoed hebben we dit jaar de inhoud van de auditbladen verscherpt, waarbij de eigen regie van de cliënt meer centraal staat.

De auditgesprekken worden vanuit een open en geïnteresseerde houding gevoerd. De uitkomsten worden zowel in de bezochte dorpen en wijken als in het MP besproken om de bevindingen en aanbevelingen om te zetten in verbetermogelijkheden op het gebied van veiligheid, persoonsgerichte zorg, continuïteit en het naleven van wet- en regelgeving. De aanbevelingen uit de interne audits hebben met name betrekking op het vaststellen en naleven van protocollen en de borging van afspraken. Hierbij gaat het om vermijdbaarheid en niet om verwijtbaarheid. We willen ons doorlopend verbeteren en zien (interne) audits daarom als leer- en verbeterproces.

### Externe audit

In april 2025 heeft een externe HKZ audit plaatsgevonden. Met de audit wordt vastgesteld in welke mate we met ons managementsysteem aansluiten bij de geldende normen en in welke mate het ook effectief is in het realiseren van doelstellingen en vereisten. De externe audit is uitgevoerd in de Borgstee (Vledder), De Nieuwe Wierde (Grijpskerk) en Krakeel (Hoogeveen).

Er werd één tekortkoming gerapporteerd voor het uitvoeren van de prospectieve risicoanalyse op de kritische processen. Er werden vier observaties vastgesteld. Zowel de tekortkoming als de observaties hebben geleid tot mooie verbeterstappen.

Als aandachtsgebied is in de externe audit onderzocht in hoeverre het professionaliseringsprogramma leeft in de wijken en dorpen. Als sterke punten werden hierover onder andere gerapporteerd:

- De creatieve manier waarop de organisatie medewerkers heeft weten te werven, waarbij het Zam-Sam gedachtegoed ook zo is geformuleerd dat het vrijwilligers aantrekt.
- De ruimte en tijd die de Zam-Sam medewerker krijgt, door voor een jaar boventallig te worden ingezet. Dit geeft het team ook de mogelijkheid om mee te denken over de inzet.
- De mooie voorbeelden in de wijken en dorpen, waarin men (soms onbewust) al samenwerkt met het netwerk.
- De manier waarop het goede gesprek met cliënten wordt gevoerd en behoeften en wensen worden opgepakt.

### Onvrijwillige zorg

In 2025 is -zoals vereist- tweemaal aan de IGJ (inspectie) gerapporteerd over de ingezette vormen van onvrijwillige zorg. Uit die rapportage blijkt dat in 2025 in 4 van onze dorpen en wijken onvrijwillige zorg is toegepast. Dit gaat om 9 cliënten, dat is 2% van het totale aantal cliënten, waarbij sprake was van onvrijwillige medische/ therapeutische behandeling, beperking van de bewegingsvrijheid of het uitoefenen van toezicht. We zien geen (opvallende) toename of afname van het aantal cliënten met onvrijwillige zorg.

### Cliënttevredenheid

De cliëntervaringen worden door medewerkers opgehaald middels *het goede gesprek* en het *nazorggesprek*. In 2025 zijn 63 nazorggesprekken gevoerd met nabestaanden. Het gemiddelde cijfer wat door nabestaanden is gegeven voor de zorg en de begeleiding van naasten is een 8,8. Het goede gesprek werd 988 keer gevoerd. Het goede gesprek geeft inzicht in hoe de cliënt de zorg ervaart en wat mogelijk verbeterd kan worden om de (ervaren) kwaliteit van zorg te verbeteren. De gemiddelde waardering voor de kwaliteit van leven was een 7,3. De gemiddelde waardering voor de zorgverlening was een 8,4. De organisatie streeft wat dit betreft naar een 8,3 en scoort daar dus net iets boven.

De resultaten laten zien dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de zorgverlening. Tegelijk zien we dat de ervaren kwaliteit van leven lager wordt gewaardeerd dan de zorg zelf. Dit bevestigt het belang van blijvende aandacht voor welzijn, eigen regie en betekenisvolle daginvulling.

Eind 2025 is de organisatie gestopt met het actief stimuleren van beoordelingen op Zorgkaart Nederland. Reden hiervoor is dat Zorgkaart Nederland een nieuwe werkwijze hanteert, waarbij een extern bureau het traject van beoordelen en verifiëren overneemt. Dat past niet bij de manier waarop wij feedback willen ophalen. Via het goede gesprek, evaluaties, het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek en het nazorggesprek borgen we het ophalen van feedback. Eind 2025 is ook de mogelijkheid toegevoegd voor een *uitzorggesprek*, voor cliënten die tijdelijk zorg hebben ontvangen van de NNCZ.

## Ervaringsmeting

In 2025 is voor het eerst, in navolging van de afspraken die gemaakt zijn binnen het Generiek Kompas, de tevredenheid gemeten met één vragenlijst voor alle intramurale en extramurale cliënten. Deze ervaringsmeting bestaat uit tien vastgestelde vragen voor mensen met een zorgvraag, plus één NPS-vraag. Daarnaast zijn er twee vragen die ingevuld kunnen worden door een mantelzorger of naaste. Op verzoek van de cliëntenraad heeft de organisatie twee extra vragen toegevoegd met betrekking tot de kwaliteit van het eten en drinken en de facilitaire voorzieningen.

De gemiddelde totaalscore per werkgebied zag er als volgt uit:

Dorp of wijk	Cijfer
Grijpskerk e.o,	8,6
Haren e.o.	6,9
Hollandscheveld e.o.	8,4
Hoogeveen Centrum	7,7
Hoogeveen De Weide	8,4
Hoogeveen Krakeel	6,6
Hoogeveen Wolfsbos	8,1
Noordbroek e.o.	9,0
Vledder e.o.	6,2

Deze cijfers zijn berekend uit een responscijfer van 7%. Het lage responspercentage maakt dat de cijfers voorzichtig geïnterpreteerd moeten worden. We onderzoeken hoe we cliënten en naasten beter kunnen betrekken bij het invullen van de vragenlijst.

Cliënten waarderen de persoonlijke aandacht, de inzet van medewerkers en de duidelijke communicatie. Tegelijk geven zij aan dat zij regelmatig nieuwe gezichten zien, wat soms ten koste gaat van de continuïteit in de zorgrelatie. Daarnaast wordt genoemd dat de verslaglegging in het dossier en in Caren niet altijd even duidelijk is. Deze signalen nemen we mee in het gesprek met teams over continuïteit van zorg en heldere verslaglegging.

## Klachten cliënten

De klachtenregeling van de NNCZ voldoet aan de eisen van de Wkkgz. Doel van de regeling is een toegankelijke en laagdrempelige voorziening te bieden voor de opvang en behandeling van klachten van cliënten, hun familie en andere naastbetrokkenen. Zij kunnen terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris stelt ieder jaar haar verslag op. In dit jaarverslag geeft de klachtenfunctionaris een beeld van de ontvangen klachten. In 2025 zijn er 16 klachten ontvangen. Dat is een lager aantal dan in de voorgaande jaren. Vijf meldingen zijn nog niet afgesloten en lopen nog door in 2026. De meldingen kwamen vanuit alle dorpen en wijken. Uit de uitgebreide rapportage zijn geen opvallende trends of signalen geconstateerd. In situaties waarin klachten of meldingen niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost bestaat de mogelijkheid voor melding van een geschil bij de geschillencommissie. In 2025 is hier geen gebruik van gemaakt.

### Klachtenregeling bij onvrijwillige zorg

Op 1 januari 2020 trad de Wet zorg en dwang (de Wzd) in werking. Deze wet stelt een klachtencommissie verplicht voor de opvang van klachten die te maken hebben met onvrijwillige zorg. De NNCZ is hiervoor sinds 2020 aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Ook vereist de Wzd dat een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar moet zijn voor cliënten met onvrijwillige zorg. De cliënten van de NNCZ kunnen een beroep doen op een cliëntvertrouwenspersoon van Stemgever. In 2025 zijn geen klachten ontvangen over de uitvoering van onvrijwillige zorg of verband houdend met de Wzd.

## 5.3 Waar we aan werken

### Het kennen van wensen en behoeften

Passend bij de bouwstenen in het nieuwe kompas bestaat onze basis voor persoonsgerichte zorg uit het kennen van wensen en behoeften van onze cliënten. We gebruiken daarvoor *het goede gesprek* en maken daarbij ook gebruik van ondersteunende instrumenten. We verdiepen ons in de achtergrond, in wie iemand is. We bespreken wensen en gedachten rondom welzijn, zorg en behandeling en levenseinde.

Dit geeft een basis voor het zorgleefplan, die tot stand komt in afstemming met de cliënt en naasten. Minimaal eens per halfjaar vindt een evaluatie plaats, maar eerder wanneer daar aanleiding toe is.

Met onze doelstelling cliënten in staat te helpen zo zelfstandig mogelijk te blijven of weer te worden, willen we in het gesprek met cliënten en hun naasten meer nadrukkelijk op zoek naar mogelijkheden: van de cliënt zélf, van hulpmiddelen of technologie, van naasten en vrijwilligers.

# Netwerkcirkel



1 Wat kan iemand zelf weer aanleren en hoe kan een inwoner met een hulpvraag blijven deelnemen aan de gemeenschap en van betekenis zijn/blijven?



2 Wat kunnen naasten betekenen voor iemand met een hulpvraag en andersom?



3 Hoe kan technologie of aanpassing van de woonomgeving iemand ondersteunen om zelfstandig te blijven en te blijven wonen?



4 Wat kan de gemeenschap betekenen voor iemand met een hulpvraag en andersom?



5 Welke professionele ondersteuning en zorg is dan aanvullend (tijdelijk) nog nodig?

Onze rol verschuift daarmee naar allereerst het in staat helpen zelfstandigheid te vergroten of te behouden en pas daarna naar aanvulling met professionele zorg en ondersteuning. Met trainingen (op het gebied van reablement) zijn medewerkers geschoold (begin 2025), waarmee het Zam-Sam gedachtegoed (Zelf als dat mogelijk is - Samen als dat mogelijk is) wordt ondersteund. Reablement is in de sector een werkwijze die breed wordt omarmd. NNCZ steunt de uitgangspunten daarvan, en gaat een paar stappen verder: niet alleen het persoonlijke netwerk van onze cliënten wordt nadrukkelijk betrokken, maar ook het netwerk dááromheen. De netwerkcirkel brengt dat in beeld.

## Het bouwen van netwerken

Het betrekken van het netwerk, of waar mogelijk vergroten van het netwerk is belangrijk onderdeel van het Zam-Sam principe. Op het niveau van de cliënt richt dit zich op het in stand houden van (of onderdeel uit blijven maken van) het netwerk van de cliënt. En op het niveau van de dorpen en wijken van de NNCZ bouwen we aan netwerken; aan samenwerking met de informele zorg, aanwezige dorpsverenigingen of dorpscoöperaties, welzijnscollega's en gemeenten. Daarmee zetten we in op het versterken van de zorgzame gemeenschap en delen we verantwoordelijkheid.

In sommige dorpen en wijken is dit al doorontwikkeld, met bijvoorbeeld een loketfunctie of dorpsondersteuner. Het domeinoverstijgend samenwerken (DOS) is een belangrijke pijler onder deze lokale samenwerkingen, met regelruimte en passende ondersteuning (informeel en formeel) vanuit het perspectief van de hulpvrager. Resultaat hiervan is dat hulp- of ondersteuningsvragen vanuit een geheel aan informele, ondersteunende en formele mogelijkheden wordt beantwoord. In onze andere dorpen en wijken is dit nog in ontwikkeling. In alle dorpen en wijken blijven we ons inzetten voor de doorontwikkeling van deze wijk- en buurtgerichte samenwerking en bieden onze inmiddels opgebouwde expertise aan nieuwe initiatieven en collega's.

## Inrichten en ontwikkelen

De NNCZ kent nu geen problematische personele tekorten. Met name de stevige inzet op het opleiden van nieuwe collega's (zij-instromers) in de afgelopen jaren heeft daaraan bijgedragen. We verkennen ook hoe de inzet van technologie daaraan bij kan dragen. Denk aan inzet van innovaties als de slimme bril, waarmee expertise op afstand kan worden ingeroepen, of technische hulpmiddelen met een arbeidsbesparend effect.

Tegelijkertijd zien we ook dat er méér nodig is om de benodigde capaciteit ook in de toekomst te kunnen behouden: het inzetten van een deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag. Anders dan eerdere normen spreekt het nieuwe kwaliteitskompas nu over professionals die werken op basis van hun deskundigheid en op de plek waar ze het meest van waarde zijn. Natuurlijk binnen wettelijke kaders, maar vanuit vertrouwen en professionele ruimte.

Met ons programma Competentiegericht werken start NNCZ in 2026 met een nieuwe en innovatieve aanpak die daarbij past. Deze aanpak richt zich op het optimaal gebruikmaken van kennis en kunde. Niet de (huidige) functies en diploma's zijn leidend (en beperkend), maar de ontwikkelambities en competenties staan centraal. Dat biedt kansen voor iedereen om te groeien. Zowel voor onze bestaande medewerkers, als voor nieuwe medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers. In 2025 zijn daarvoor de voorbereidingen gestart.