



Kwaliteitsbeeld 2025-2026

Comfartzorg Contract B.V.



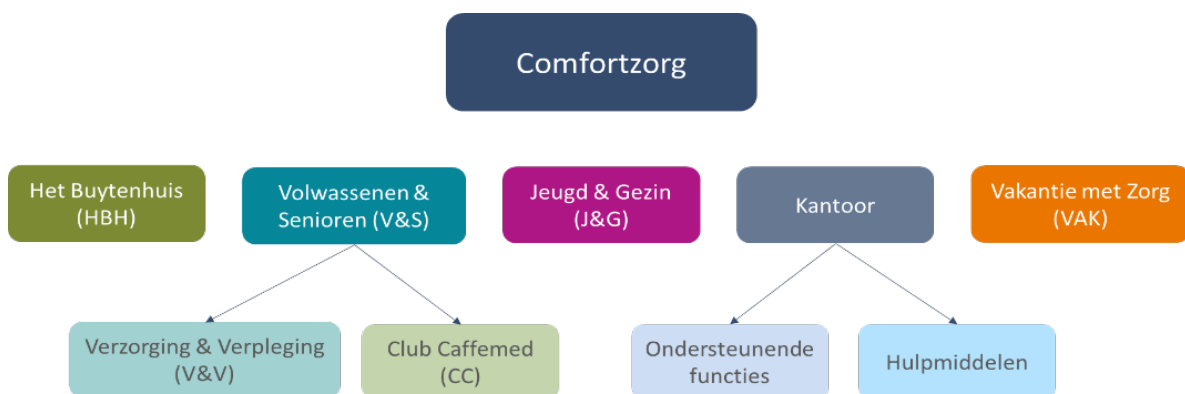
Versie maart 2026

Inhoudsopgave

Introductie en context	3
A. Cliënten.....	5
Terugblik 2025	5
Vooruitblik 2026	9
B. Medewerkers.....	10
Terugblik 2025	10
Vooruitblik 2026	12
C. Samenwerkingen	13
Terugblik 2025 en Vooruitblik 2026.....	13
E. Innovatie & Ontwikkeling	15
Terugblik 2025	15
Vooruitblik 2026	15
Reflecties	16

Introductie en context

Comfortzorg Contract B.V. is een kleinschalige zorgorganisatie in Noord Nederland met een groot aanbod. Voor elk van onze diensten geldt dat dit bij draagt aan onze **missie: 'Ieder mens verdient een veilig en comfortabel leven; jong en oud, thuis en op vakantie'**. De organisatieopbouw van Comfortzorg is te vinden in figuur 1. Het voorliggende kwaliteitsbeeld beschrijft de ontwikkelingen van onze divisie Verzorging & Verpleging in de thuissituatie en van Het Buytenhuis (een thuis voor mensen met dementie); binnen deze divisies bieden we ondersteuning en zorg aan mensen met een indicatie vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet Langdurige Zorg (WLZ).



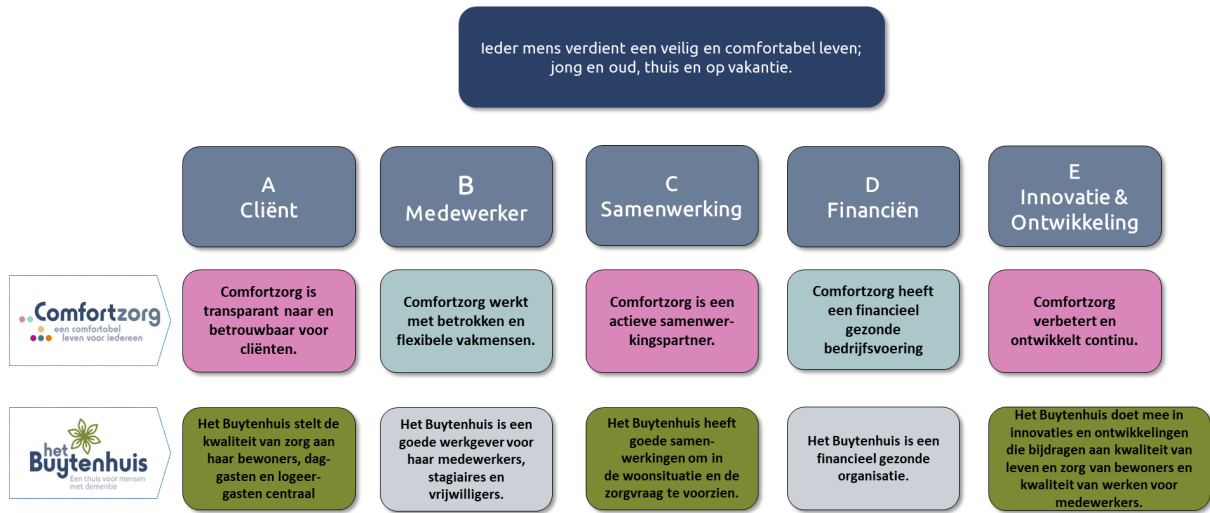
Figuur 1. Organisatieopbouw Comfortzorg

Opstellen Kwaliteitsbeeld

Dit kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in gesprek met verschillende partijen. Een belangrijke stem voor de inhoud is gegeven aan de kwaliteitsverpleegkundigen en opleidingscoördinator. Als het gaat om ontwikkelingen binnen de organisatie is er jaarlijks een gezamenlijk gesprek tussen de Cliëntenraad, de Raad van Commissarissen, de Ondernemingsraad en het Management Team. Dit gesprek gaat in op de ontwikkelingen die we zien en in hoeverre Comfortzorg hierbij weet aan te sluiten en een actieve rol weet in te nemen. Onderwerpen uit deze gesprekken vinden ook zijn weg naar dit kwaliteitsbeeld.

Leeswijzer

Onze **kwaliteitsdoelen** hebben een plek in onze Doelenkaart; waarbij voor elk doel jaarlijks specifieke actiepunten worden vastgesteld, die ons helpen toe te werken naar het overkoepelende doel. Deze doelenkaart is te zien in onderstaande figuur 2. In dit kwaliteitsbeeld zullen we de bouwstenen uit het Generiek Kompas bespreken aan de hand van vier invalshoeken: cliënt, medewerker, samenwerking en innovatie & ontwikkeling. Hierbij kijken we zowel naar het afgelopen jaar 2025, als naar de ontwikkelingen die we in 2026 willen realiseren. Hierbij hebben we een selectie van onderwerpen gemaakt die wat ons betreft een afspiegeling zijn van de ontwikkelingen die we doormaken.

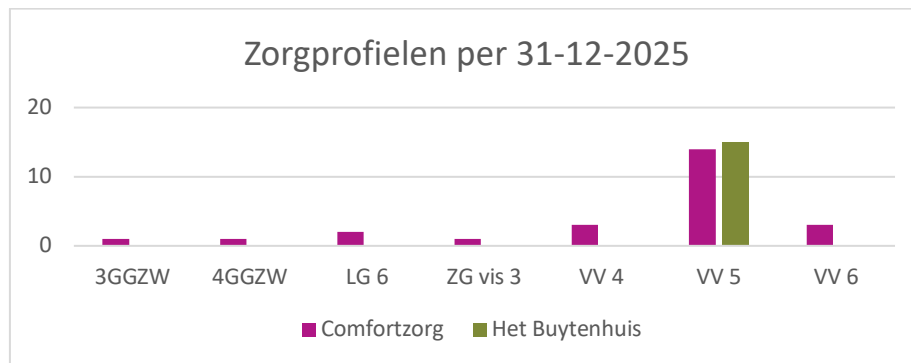


Figuur 2. Doelenkaart Comfortzorg en Het Buytenhuis

A. Cliënten

Terugblik 2025

Het Buytenhuis biedt een thuis aan 15 bewoners met dementie die beschikken over een WLZ indicatie. Comfortzorg Verzorging & Verpleging biedt op 31 december 2025 zorg aan 180 cliënten. 25 van deze cliënten hebben een Wet Langdurige Zorg indicatie, de overige cliënten ontvangen zorg vanuit de Zorgverzekeringswet. Figuur 3 geeft een overzicht van de aantallen cliënten per zorgprofiel binnen de Wet Langdurige Zorg.



Figuur 3. Aantallen cliënten per financieringsstroom en zorgprofiel

Wensen en behoeften

Tijdens de intakegesprekken luisteren we aandachtig naar de persoonlijke verhalen en voorkeuren van cliënten en potentiële bewoners, zodat we een holistisch beeld krijgen van hun verwachtingen en doelen. Hierdoor kunnen we niet alleen passende zorg bieden, maar ook de zelfredzaamheid en kwaliteit van leven van onze cliënten bevorderen.

We merken dat het bij de aanmelding van cliënten voor zorg vanuit de WLZ (thuiszorg en woonzorg) van belang is vanaf de start aandacht te hebben voor de proactieve zorgplanning. Hierin bespreken zowel wat de cliënt belangrijk vindt, maar ook welke wensen de naaste van de cliënt heeft. In het zorgdossier van de cliënt leggen we deze wensen vast, zodat deze voor al onze medewerkers bekend zijn. Dit open gesprek wordt op prijs gesteld door onze zorgvragers en hun naasten, mede omdat het opening biedt voor vervolgesprek.


Welzijn

Om het welzijn van bewoners van Het Buytenhuis te verhogen, is er een breed scala aan activiteiten opgezet vanuit het Clubhuys. Dit gebeurt zeven dagen per week, wat ervoor zorgt dat er altijd iets te beleven valt voor iedereen. Van gezellige spelmiddagen tot creatieve workshops, de sfeer is positief en uitnodigend. Ook worden er regelmatig buitenshuis activiteiten georganiseerd, waarbij bewoners kunnen genieten van de natuur en samen nieuwe ervaringen opdoen. Onderstaand enkele foto's van ondernomen activiteiten (bezoek aan Hortus in Haren en een bezoek aan het Groninger Museum).




Cliënttevredenheid


In 2025 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd aan de hand van de ervaringsmeting-vragen zoals voorgeschreven vanuit het Generiek Kompas. Voor Het Buytenhuis zijn daarnaast een aantal locatie-specifieke vragen toegevoegd. We zijn trots op uit de uitslag van de onderzoeken, die duidelijk laten zien dat we als organisatie weten aan te sluiten bij de wensen van onze cliënten en bewoners. Mogelijkheden voor doorontwikkeling ligt voornamelijk in het betrekken van het informele netwerk.



Tevredenheid bij Comfortzorg




NPS-score
93



RAPPORTCIJFER

Cliënten van Comfortzorg die Verzorging & Verpleging ontvangen, geven onze zorg gemiddeld een 8,6. Het onderzoek vond plaats in Q3 van 2025 en is uitgevoerd met de vragen uit het Generiek Kompas Samenwerken aan kwaliteit.



Gemiddeld cijfer
8,6

TEVREDENHEID PER THEMA

Persoonlijke aandacht	9,1
Bereikbaar	8,8
Communicatie	8,3
Betrouwbaarheid	8,8
Passende zorg	8,7
Deskundig	8,5
Oplettend	8,9

“ Waar nodig krijgen we informatie over de gang van zaken. Dit is zeer nuttig en geruststellend. **”**

“ We hebben meerdere manieren om te communiceren. Via Carenzorg, via app en tijdens overleg in het appartement van mijn moeder. De communicatie verloopt altijd vlot en prettig. **”**

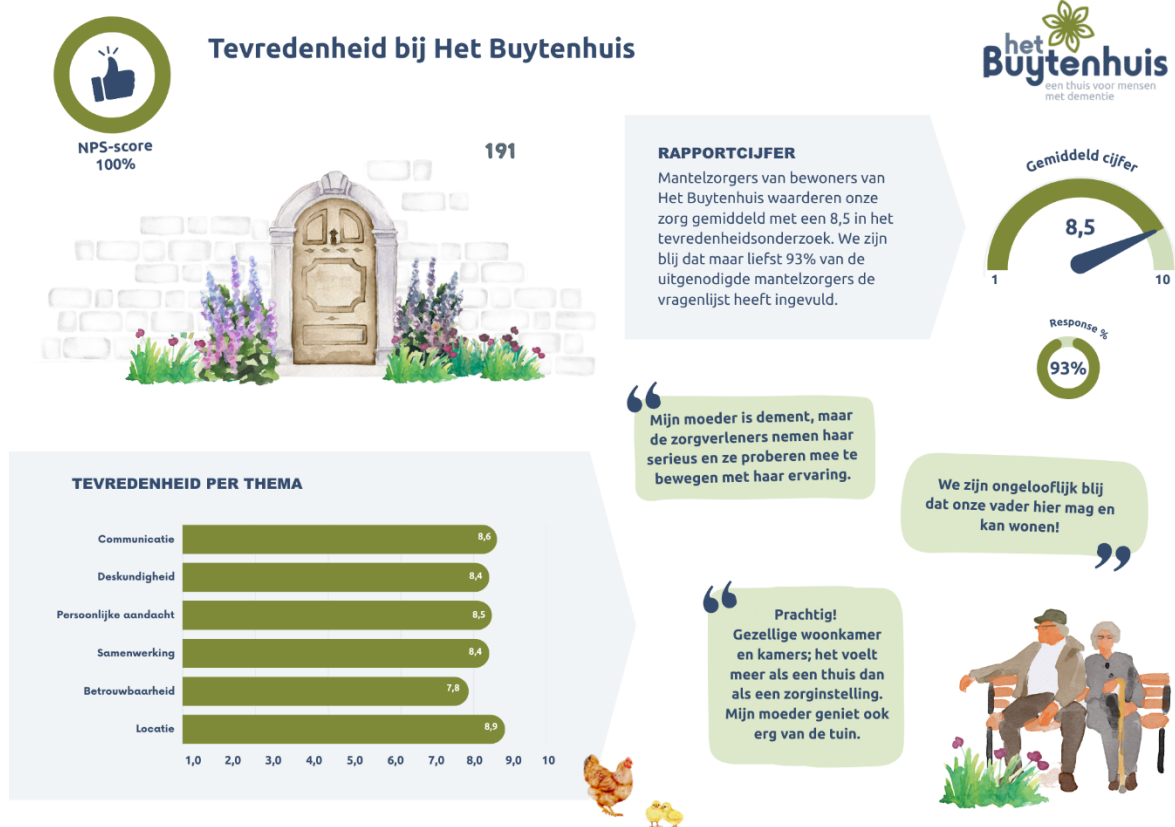
“ De sfeer is prettig en ik ben blij met een vaste groep verplegers. **”**

“ Als er een keer een aanpassing nodig is doet men haar uiterste best e.e.a. in te passen. **”**

“ Er wordt overgelaten aan de zorgontvangster wat zij zelf wil doen en dat is wat haar betreft zo veel mogelijk, dus dat is heel prettig. **”**

“ Ze vragen dagelijks hoe het met me is. **”**

“ Kortom: ik ervaar dat de verzorgers mensen zijn die houden van hun werk. **”**



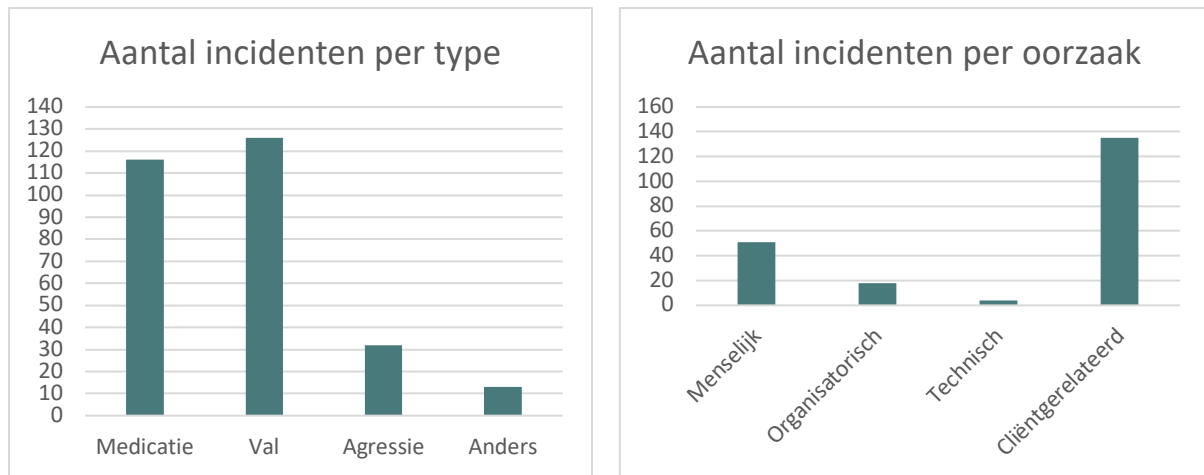
Interne processen

In 2025 heeft het proces voor het melden van cliëntincidenten een belangrijke aanpassing ondergaan, wat heeft geleid tot een sterkere focus op de opvolging van meldingen en de borging van processen. Deze veranderingen hebben niet alleen de administratieve processen verbeterd, maar ook de mogelijkheid vergroot voor teams om te leren van hun ervaringen. Het creëren van een verbeterde samenwerking en het verhogen van welzijn voor de cliënten zijn daarbij cruciaal.

Het beleid omtrent de *Wet Zorg en Dwang* is herzien, met een focus op de praktische implementatie. Dit stelt onze medewerkers in staat om de essentie van de wet effectiever toe te passen in hun dagelijkse werkzaamheden, waardoor zij beter kunnen inspelen op de wensen en behoeften van onze cliënten.

Meldingen (Klachten en incidenten)

In 2025 waren er in totaal 186 incidentmeldingen betreffende cliënten. Onderstaande geeft een beeld van de oorzaken die ten grondslag lagen aan de meldingen.



Figuur 4. Cliëntincidenten verdeeld naar type en oorzaak

Bijna alle incidenten hadden een laag of middelhoog risico. Een hoog risico op herhaling werd vastgesteld bij vier valincidenten, waarbij een combinatie van immobiliteit en gevorderde dementie de belangrijkste oorzaken waren. Herhaling werd zo goed mogelijk voorkomen met ondersteuning door het zorgpersoneel, maar het risico werd in overleg met de familie ook vastgelegd als geaccepteerd in het zorgplan.

Medicatie-incidenten hebben regelmatig een menselijke oorzaak, waarbij er een vergissing wordt gemaakt of een procedure niet voldoende wordt nageleefd. Hiervoor is extra aandacht vanuit de Mic-commissie richting hun teamleden door bespreking in de teamvergaderingen.

Er zijn geen klachten ontvangen voor onze zorg en begeleiding aan de cliënten binnen de divisies Volwassenen & Senioren en Het Buytenhuis.

Vooruitblik 2026

Verpleegkundig Advies Gesprek

Vanaf januari wordt het intakegesprek binnen de Verpleging & Verzorging omgevormd tot een **verpleegkundig adviesgesprek**, waarbij de focus op reablement een veel prominentere rol zal spelen. Naast het (huidige) gebruik van het OMAHA-systeem, wordt het verpleegkundig adviesgesprek gestructureerd rond de vijf vragenwijzer die ook onderdeel uitmaakt van ons primair proces.



Deze vragen bieden de wijkverpleegkundige een heldere leidraad bij het identificeren van de unieke zorgvragen van de zorgvrager. Tijdens het gesprek luistert de wijkverpleegkundige niet alleen luisteren naar de wensen en behoeften van de zorgvrager, maar adviseert ook over manieren om hun zelfredzaamheid te vergroten. Ter ondersteuning van dit proces neemt de wijkverpleegkundige een tas mee met verschillende hulpmiddelen. Deze hulpmiddelen zijn zorgvuldig geselecteerd en afgestemd op de specifieke zorgvraag van de bewoners. Door praktische voorbeelden van hulpmiddelen te integreren in het gesprek, wordt het voor zorgvrager duidelijk hoe zij zelf kunnen bijdragen aan hun eigen welzijn en onafhankelijkheid.

Het Buytenhuis naar buiten

Voor onze bewoners van Het Buytenhuis blijven we inzetten op het in stand houden van hun eigen sociale netwerk. In 2025 hebben we verhuiskaartjes ontwikkeld die nieuwe bewoners aan hun netwerk kunnen versturen, en ze ontvangers worden gevraagd betrokken te blijven bij de bewoner. Zo kunnen onze bewoners hun sociale leven voortzetten, ondanks dat ze een nieuwe woonplek krijgen. Activiteiten zoals de wekelijkse biljartavond blijven bestaan, evenals het wekelijks eten bij hun dochter. Dit zijn essentiële elementen die bijdragen aan hun welzijn en gevoel van veiligheid. In 2026 willen we deze contacten meer onderdeel laten zijn van het palet aan zorg en begeleiding die we bieden. We willen duidelijkere afspraken maken met mantelzorgers, waardoor wederzijdse verwachtingen helder zijn. We zullen daarvoor een informatiekatern ontwikkelen die leidraad kan zijn bij inhuizing van nieuwe bewoners.

In 2026 willen we als Het Buytenhuis ook impact maken voor onze potentiële cliënten. Bij thuiswonende mensen met dementie gaan we actief een gesprek aan in de thuissituatie waarbij we ingaan op de ervaren problematiek thuis en de mogelijkheden om het thuis wonen voor iemand met dementie en de eventuele partner aangenamer en veiliger te maken. Dit doen we altijd in samenspraak of afstemming met de casemanager dementie indien deze betrokken is. We willen hierbij onze professionele kennis delen, en mantelzorg ondersteunen met mogelijkheid die vanuit Het Buytenhuis geboden kunnen worden, zoals dagbesteding in Het Clubhuys en logeren in Het Buytenhuis.

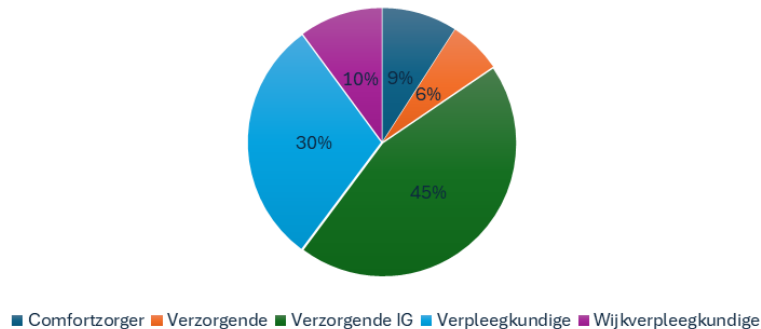
B. Medewerkers

Terugblik 2025

Deskundigheidsmix

Binnen Comfortzorg zijn vier teams werkzaam in de Verzorging & Verpleging. Deze teams worden operationeel en inhoudelijk geleid door de wijkverpleegkundige. Overkoepeld is de Manager **Volwassenen & Senioren** verantwoordelijk voor de gehele divisie; waarbij ook de dagbesteding Club Caffemed onderdeel is. In 2025 was de deskundigheidsmix voor de zorg aan onze cliënten als volgt:

Deskundigheidsmix Verzorging & Verpleging



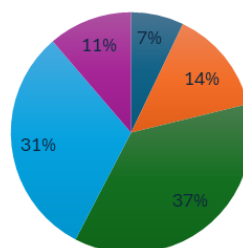
We zien dat de complexiteit van zorg voor onze cliënten toeneemt, de sociale cohesie waarin onze cliënten een plek hebben afneemt en dat er steeds minder Verzorgende-IG medewerkers zijn. We zijn daardoor genoodzaakt een andere deskundigheidsmix in te zetten. Hierbij zetten we in op twee sporen:

- We willen graag de meerwaarde van de Comfortzorg onderstrepen. Voor deze helpende of helpende+ ligt de focus op het ondersteunen van de cliënt vanuit positieve gezondheid, waardoor dit een breed scala aan activiteiten bevat die afhangen van de zelfredzaamheid én wensen van de cliënt. De Comfortzorg is van grote toegevoegde waarde voor het bieden van dagelijkse ondersteuning aan onze cliënten, en draagt in belangrijke mate bij aan hun welzijn.
- Daarnaast zijn er relatief veel hoger opgeleide medewerkers werkzaam, zoals verpleegkundigen niveau 4 en 5, om aan de zorgvragen te voldoen. Het is echter een uitdaging deze groep te blijven binden en boeien. Om dit te realiseren, zijn stappen gezet in bijvoorbeeld het aanstellen van aandachtsvelders Rapportage, Mic-commissie, interne trainers en werkbegeleiders.

Binnen **Het Buytenhuis** is één team werkzaam, dat wordt geleid door het Locatiehoofd. De verdeling van de deskundigheidsmix voor de zorg en begeleiding aan cliënten was in 2025 als volgt:

Deskundigheidsmix Het Buytenhuis

■ Stagiair ■ Verzorgende ■ Verzorgende IG ■ Verpleegkundige ■ Activiteiten begeleider



We zien ook hier een verminderde instroom van Verzorgende-IG medewerkers, waardoor we genoodzaakt zijn een hogere deskundigheidsmix in te zetten dan noodzakelijk is voor de zorg die we bieden aan onze bewoners. Ook in Het Buytenhuis is het onze uitdaging de verpleegkundigen te blijven binden en boeien.

Naast de inzet van medewerkers voor de zorg en begeleiding aan onze cliënten worden we binnen Het Buytenhuis ondersteund door facilitair medewerkers en een kok.

Veilige zorg

Onze medewerkers werken aan de hand van de Vilans-[protocollen](#), die ons in staat stellen om gestructureerd en veilig te werken en nieuwe ontwikkelingen te integreren in onze werkwijze. Deze protocollen zijn ook het toetsingskader voor onze medewerkers bij het uitvoeren van de handelingstoetsen (zie Scholing en ontwikkeling).

Scholing en Ontwikkeling

Meerdere medewerkers volgden in 2025 een BOL of BBL [opleiding](#) in de zorg; waarbij ze vanuit hun huidige functie doorstromen naar een hoger opleidingsniveau. Binnen de organisatie worden bijvoorbeeld vier HBO verpleegkundigen opgeleid, die eerder werkzaam waren als verpleegkundige niveau 4. Als organisatie willen we medewerkers binden en boeien, maar vooral ook ondersteunen bij hun ontwikkeling. Dit betekent niet altijd dat we hen voor de lange termijn behouden voor onze organisatie, maar wel voor de zorg in het algemeen.

Binnen Comfortzorg is in 2025 een vernieuwd [scholingsbeleid](#) van start gegaan. Eén van de veranderingen was het aansluiten bij het Leermanagement systeem van SDB, waarin onze medewerkers V&VN geaccrediteerde e-learnings kunnen volgen en waarin goed zicht is op de bevoegd- en bekwaamheden van medewerkers. Praktijktoetsen (handelingstoetsen) worden afgenomen door daarvoor extern getrainde interne medewerkers. Eind 2025 is het scholingsplan geëvalueerd, de medewerkers en de toetsers zijn enthousiast. De manier van toetsen, met voorbereiding vanuit het leermanagement, wordt als prettig en gebruiksvriendelijk ervaren.

In 2025 zijn een aantal interessante [externe trainingen](#) gevolgd, die bijdragen aan de kwaliteit van onze zorg. Twee medewerkers van Het Buytenhuis hebben de training voor de DEDICATED-werkwijze gevolgd. De DEDICATED-werkwijze is een interventie die zich richt op het verbeteren van de palliatieve zorg voor mensen met dementie. Binnen hun team hebben zij het geleerde doorgeven aan hun collega's.

Met behulp van [intercollegiale toetsing](#) hebben onze wijkverpleegkundigen in 2025 systematisch gereflecteerd op hun handelen en hun deskundigheid vergroot. Hierbij heeft de kwaliteitsverpleegkundige een coachende rol op zich genomen; waarbij zowel de toepasbaarheid van het beschreven primair proces als het verbeteren hiervan op basis van theoretische inzichten een plek had.

Medezeggenschap

In 2024 en 2025 is het project '[Zeggenschap](#) in beleid' uitgerold. Dit heeft onder andere geleid tot een grotere betrokkenheid van medewerkers met het jaarplan van de organisatie; welke binnen de teams wordt omgezet naar een teamplan. Betrokkenheid van medewerkers hebben we uitgebeeld in de volgende infographic.

Beleidscyclus voor medezeggenschap

1 INVENTARISEREN

Voorafgaand aan de strategiedag worden tijdens een teamvergadering onderwerpen opgehaald binnen de teams. Aan het einde van de vergadering wordt afgesproken welk teamlid de input meeneemt naar de strategiedag.

2 STRATEGIEDAG

Elk team vaardigt een vertegenwoordiger af met voorbereide onderwerpen. Deze worden besproken tijdens de strategiedag.

3 JAARPLANBOEKJE

Het jaarplan wordt gedeeld met alle medewerkers van Comfortzorg via het jaarplanboekje.

4 TEAMJAARPLANNEN

In februari wordt tijdens een teamoverleg het organisatiejaarplan vertaald naar een teamjaarplan. De afgevaardigde van de strategiedag en de manager nemen hierin de leidende rol.

5 EVALUATIE

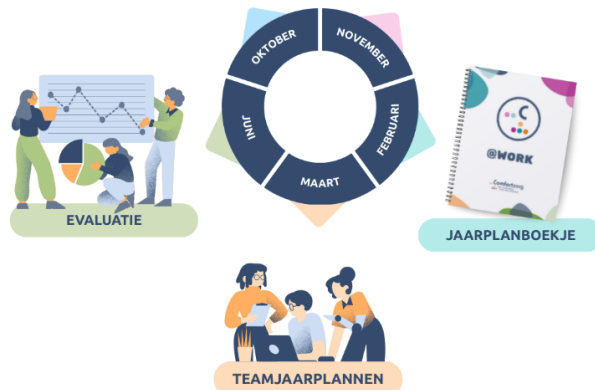
Elk kwartaal worden de doelen uit het (team)jaarplan geëvalueerd. De afgevaardigde naar de strategiedag heeft hierin de leidende rol; de manager levert indien nodig de relevante cijfers ter ondersteuning.



INVENTARISEREN



STRATEGIEDAG



EVALUATIE

JAARPLANBOEKJE

TEAMJAARPLANNEN

Voor 2026 leggen we nog meer de nadruk op de vertaling van het jaarplan van de organisatie naar teamplannen, die tastbaar verschil kunnen maken voor de medewerker zelf.

Vooruitblik 2026

Verzuim en herstel

Ook in 2025 was helaas het verzuim onder onze zorgmedewerkers hoger dan het landelijk gemiddelde. Ondanks de inzet van de managers en HR-medewerker zijn deze hoge verzuimcijfers al enkele jaren aanwezig. Daarom willen we voor 2026 een nieuwe richting inslaan, om hiermee daadwerkelijk verschil te kunnen maken.

Met behulp van de innovatiegelden van VGZ zullen we in 2026 een [herstelcoach](#) implementeren in het verzuim- en integratieproces. Door de inzet van deze herstelcoach is meer aandacht voor de persoonlijke situatie van de medewerker, verloopt het administratieve proces soepeler en kan het re-integratieproces eerder starten of sneller aangepast worden indien dat nodig is. Positief effect dat wij verwachten: minder verzuim onder medewerkers zorgt voor een meer stabiel team, en daardoor minder verschillende zorgverleners bij de cliënten. Dit heeft invloed op de betrokkenheid van medewerkers bij de cliënt, hun kennis van het zorg/ziekteproces van de cliënt en het adequaat kunnen reageren op (subtiele) veranderingen. De inzet van de herstelcoach zal zowel preventief (waardoor minder verzuim gaat optreden) als reactief (re-integratieproces wordt verkort) een positief effect kunnen hebben.

Scholing en ontwikkeling

Een aantal **ontwikkelingen** die we op het gebied van scholing en ontwikkeling zien willen we hier benoemen.

- De intercollegiale toetsing tussen de wijkverpleegkundigen willen we uitbreiden naar een samenwerking met een spiegelorganisatie; om elkaar nog beter te kunnen bevragen en te leren van de werkwijze binnen een andere organisatie.
- Voor 2026 willen we in zetten op het verhogen van het aantal inschrijvingen voor de toetsingen op handelingen voor bevoegd- en bekwaamheden. Om die reden zullen bijvoorbeeld de toetsingsdata niet per kwartaal beschikbaar komen, maar voor het gehele jaar ineens.
- In overleg met de wijkverpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen wordt per team een planning op gesteld voor themabijeenkomsten. Deze bijeenkomsten sluiten aan bij de vragen en ontwikkelingen in het desbetreffende team. Hierbij kan zowel gebruik gemaakt worden van expertise van collega professionals als (indien nodig) van een externe professional.
- Om onze medewerkers een goede digitale basis te geven voor hun werkzaamheden bieden we in 2026 twee keer een basiscursus 'Digitale vaardigheden bij Comfortzorg' aan. Hierbij worden veel voorkomende digitale handelingen doorgenomen op het tempo van de deelnemers, met als doel hun vaardigheden te verbeteren en daarmee hun ervaren administratieve last te verlagen.

C. Samenwerkingen

Terugblik 2025 en Vooruitblik 2026

Wat we bereiken door samen te werken, zouden we alleen niet bereiken. Dit geldt zowel voor de ondersteuning van onze cliënten als voor Comfortzorg zelf en onze samenwerkingspartners. We vullen elkaar aan, inspireren elkaar en we kunnen ons focussen op de diensten waar we goed in zijn.

Informele zorg en netwerken

Steeds meer is de focus op de samenwerking met **het informele netwerk van de cliënt** als het gaat om bieden van passende zorg. In onze werkwijze (zie ook het benoemde Verpleegkundig Adviesgesprek) wordt dit steeds meer zichtbaar. Zo zetten we in op het behoud van het informele netwerk wanneer een cliënt komt inwonen bij Het Buytenhuis en bespreekt de wijkverpleegkundige tijdens het intakegesprek op welke manier we kunnen samenwerken met het netwerk van de cliënt. In 2026 willen de uitkomst van deze gesprekken nog beter vastleggen in onze cliëntdossiers, zodat voor zowel de mantelzorgers als voor onze medewerkers duidelijk is wat verwachtingen en afspraken zijn.

Professionele netwerken

Comfortzorg participeert actief in verschillende **netwerken en overlegorganen in de regio**. Zo zijn wij onderdeel van het Netwerk Dementie, en is sinds eind 2025 ook een casemanager Dementie aan onze organisatie verbonden. Dit netwerk biedt een platform om kennis en ervaringen uit te wisselen,

wat ons in staat stelt om hoogwaardige, cliëntgerichte zorg te bieden aan mensen met dementie en hun mantelzorgers.

Daarnaast is het Netwerk Palliatieve Zorg van groot belang. Dit netwerk stelt ons in staat om de zorg voor palliatieve cliënten verder te verbeteren door multidisciplinaire samenwerking.

Deze professionele netwerken zijn niet alleen een belangrijke bron van kennis; ze dragen ook bij aan een cultuur van continue professionalisering en kwaliteitsverbetering binnen onze organisatie. Samen werken we aan een geïntegreerde zorgaanpak die de kwaliteit van bestaan van onze cliënten bevordert.

Ketenzorg

In het kader van ons project [Keimpe in de wyk](#) onderzoeken we hoe we een brug kunnen slaan tussen wijkverpleegkundige zorg en de mogelijkheden vanuit sociaal netwerk en maatschappelijke organisaties. In samenwerking met de Maatschappelijke Onderneming Smallingerland (MOS) analyseren we diverse casussen om een gezamenlijk plan te ontwikkelen dat inzicht biedt in de benodigde zorg, welzijn en de inzet van formele en informele zorg.

Onze samenwerking met de [tweede lijn](#) ontwikkelt zich steeds verder. We benutten elkaars expertise en zoeken actief naar mogelijkheden om deze in te zetten ten behoeve van de zorg voor onze cliënten, waarbij we rekening houden met hun thuissituatie. De samenwerking met Zuid Oost Zorg heeft bijvoorbeeld geleid tot een gezamenlijk zorgpad wondzorg.

Daarnaast versterken we vanuit Het Buytenhuis de samenwerking met ZINN en onderzoeken we samenwerking met DIGNIS. Hiermee zetten we specialismen in ter aanvulling op de deskundigheid van onze eigen medewerkers. Dit omvat bijvoorbeeld specialistische zorg in de nacht en overleg met een specialist oudergeneeskunde bij situaties van mogelijke gedwongen zorg.

Voorliggend veld en preventie

Als Comfortzorg maken we deel uit van de 'gezondheidstafel' in Smallingerland, waar gemeenten en welzijnsorganisaties gezamenlijk werken aan een brede, lokale aanpak ter verbetering van de gezondheid en het welzijn van inwoners.

Om bij te dragen aan [preventie](#) blijven we ons inzetten voor het geven van advies over het behoud van zelfredzaamheid, het voorbereiden op mogelijke zorgvragen en de mogelijkheden voor reablement. Dit realiseren we tijdens onze preventiesprekuren, maar ook in groepsverband, bijvoorbeeld tijdens een bijeenkomst in serviceflat Nijlânstate in Leeuwarden.

E. Innovatie & Ontwikkeling

Terugblik 2025

In 2025 hebben we nuttige en interessante ontwikkelingen doorgevoerd die de kwaliteit van onze zorg hebben versterkt.

Een belangrijke stap was de implementatie van [spraakgestuurd rapporteren](#) via ons ECD-systeem Nedap Ons, in samenwerking met Attendi. Voorafgaand aan de invoering hebben we een onderzoek uitgevoerd binnen onze Verzorging & Verpleging teams, waarbij we ons de volgende vragen stelden: “Hoe kan rapportage op een professionele en effectieve manier plaatsvinden, welke factoren beïnvloeden de kwaliteit van rapportages, en hoe kan spraakgestuurd rapporteren bijdragen aan het verbeteren van de administratieve en zorgprocessen?”. De uitkomsten van dit onderzoek worden meegenomen in de training (spraakgestuurd) rapporteren, zoals benoemd bij de vooruitblik naar 2026.

De pilotfase van de implementatie is inmiddels afgerond en al meerdere collega's maken gebruik van spraakgestuurd rapporteren.

Daarnaast hebben we de [wondzorgapp](#) van Nedap ingevoerd bij Het Buytenhuis. Deze app stelt ons in staat om wondzorg efficiënter te registreren en te beheren, waardoor we de zorg voor onze cliënten kunnen optimaliseren.

Binnen Het Buytenhuis is een onderzoek uitgevoerd met als doel inzicht te krijgen in de belemmerende en bevorderende factoren die medewerkers ervaren bij het stimuleren van [beweging](#) bij de bewoners. Dit onderzoek biedt waardevolle inzichten in hoe fysieke activiteit de kwaliteit van leven van cliënten met dementie kan verbeteren en welke interventies uitgevoerd kunnen worden om medewerkers te ondersteunen bij het stimuleren van bewegen.

Vooruitblik 2026

Allereerst realiseren we een [beleving- en bewegingstuin](#) bij Het Buytenhuis, mede mogelijk gemaakt door een subsidie van de Rabobank. Deze tuin zal niet alleen worden voorzien van fruitbomen, maar zal ook een plek zijn voor kleine dieren zoals egels en kippen, en biedt een jeu de boules-baan. Dit creëert niet alleen een aantrekkelijke omgeving voor onze cliënten, maar bevordert ook hun activiteit en welzijn door hen de mogelijkheid te bieden om te ontspannen en te bewegen in een natuurlijke setting.

Daarnaast ronden we de implementatie van [Spraakgestuurd rapporteren](#) af. Na een succesvolle pilotfase zijn we nu overgestapt naar volledige invoer. Om dit goed te laten verlopen, organiseren we trainingen voor de verschillende teams. Deze trainingen bieden zowel theoretische als praktische inzichten in het gebruik van spraakgestuurde technologie, waardoor medewerkers efficiënter en effectiever kunnen rapporteren.

Een andere positieve ontwikkeling zien we in het gebruik van [VR-brillen](#). Deze technologie biedt mogelijkheden voor zowel de training van medewerkers als voor de zorg aan cliënten. We verkennen hoe VR kan worden ingezet om medewerkers beter voor te bereiden op hun taken en om cliënten te ondersteunen in hun zorgtraject.

Reflecties

Directie

“Als bestuurder van Comfortzorg en van het Buytenhuis ben ik trots op de - ieder jaar weer - behaalde verbeteringen in onze kwaliteit van zorg. Dat kan alleen door een goede verbinding zowel binnen de organisaties tussen de verschillende medewerkers, functies en medezeggenschapsorganen als daarbuiten met de gremia die van belang zijn zoals gemeenten en welzijnsorganisaties.”



Hanni van den Broek

Managers en kwaliteitsverpleegkundigen

Annagreet Krommendijk “Bij Comfortzorg zetten we ons in voor het verbeteren van zorgkwaliteit door samenwerking en persoonlijke aandacht te benadrukken. We gebruiken evidence-based protocollen om veiligheid en effectiviteit te waarborgen. Feedback van cliënten is essentieel voor het optimaliseren van onze processen. Samen werken we aan de meest haalbare leef(baarheid)situatie, waarin thuis wonen zo lang als het kan, mogelijk is.”



“Het Buytenhuis ontwikkelt zich continu om de zorgkwaliteit te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van bewoners en de nieuwste inzichten in de ouderenzorg. Scholing en innovatie zijn hierbij cruciaal. Het afgelopen jaar zijn belangrijke stappen gezet, zoals de implementatie van de Wondzorgapp, Dedicated en Spraakgestuurd rapporteren, wat resulteerde in efficiëntere werkprocessen en betere ondersteuning voor zorgprofessionals. In het komende jaar willen we deze innovaties verder integreren in de dagelijkse praktijk. Daarnaast is er begonnen met het versterken van de informele zorg en het betrekken van het netwerk van de bewoners. De samenwerking tussen professionals en het sociale netwerk is essentieel voor een veilige, vertrouwde woonomgeving. We willen deze ontwikkeling voortzetten door de samenwerking verder te structureren, met als doel een betere afstemming tussen formele en informele ondersteuning, zodat de bewoner centraal blijft staan in de zorg.”

Monique Dijinga



Cliëntenraad (CR)

De CR bestaat al enkele jaren uit een aantal betrokken en capabele (vertegenwoordigers van) cliënten. We zijn erg blij met hun input, die er telkens weer op gericht is goed te blijven aansluiten bij onze cliënten. In 2025 is de CR vier keer bij elkaar geweest en heeft hier onder andere meegedacht over:

- De uitwerking van het Generiek Kompas en de hierin opgenomen bouwstenen voor Comfortzorg
- De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek (Ervaringsmeting)
- Opstellen van het organisatiejaarplan
- De wijziging van het klachtenreglement voor cliënten

- Het aanpassen van de inclusie- en exclusiecriteria voor cliënten
- Hoe we als organisatie moeten omgaan met voorkeuren van cliënten die betrekking hebben geslacht en/of geloof van onze medewerkers
- De overname van een locatie voor dagactiviteiten
- Het beter betrekken van de sociale omgeving van onze cliënten bij zorg en begeleiding

Hun reflectie op de ontwikkelingen binnen Comfortzorg en de weergave daarvan in het kwaliteitsbeeld:

“Goede zorg gaat niet alleen over wat er wordt aangeboden, maar vooral over hoe dat aansluit bij wat cliënten nodig hebben. Vanuit de cliëntenraad denken wij daarom betrokken en kritisch mee over beleid, kwaliteit van zorg, veiligheid, communicatie en cliëntgerichtheid binnen Comfortzorg. Wij waarderen de inzet van Comfortzorg op al deze fronten en vinden het waardevol dat wij als cliëntenraad een schakel mogen zijn binnen de organisatie.”

Ondernemingsraad (OR)

In 2025 was de OR met een complete bezetting; waarbij alle divisies vertegenwoordigt waren en waardoor consequenties van beslissingen ook goed op waarde geschat konden worden. De OR heeft in 2025 zes keer vergaderd met de bestuurder; waarbij onder andere gesproken is over:

- Het vaststellen van het functiehuis en de verschillende functieprofielen
- Het organisatiejaarplan
- Wijzigingen binnen de organisatie als gevolg van de nieuwe CAO (VVT)
- Zaken die gerelateerd zijn aan de Arbowet (uitkomsten RI&E, preventiemedewerker ed)
- Beleid en begroting rondom opleidingen (zowel loopbaan als functiegericht)
- Herziening van het vrijwilligersbeleid
- Beleid en uitvoer rondom het opzetten van een flexteam
- Het vervullen van vacatures en het hoge ziekteverzuim.

De leden van de OR reflecteren als volgt op Comfortzorg als werkgever, en op de ontwikkelingen zoals geschertst in dit kwaliteitsbeeld:

“De ondernemingsraad kijkt positief terug op de ontwikkelingen binnen Comfortzorg het afgelopen jaar. Het opzetten van het flexteam heeft gezorgd voor meer continuïteit in de zorg en vaker dezelfde gezichten bij cliënten. Daarnaast zien we dat Comfortzorg actief bezig is met het ziekteverzuim en dat de inzet van een herstelcoach het verzuim- en re-integratieproces kan versterken.

Ook waarderen we de stappen die zijn gezet in deskundigheidsbevordering. Door intern op te leiden en het opleidingsbeleid te verduidelijken, worden collega’s beter ondersteund in hun professionele groei. De kwaliteit van zorg is verder toegenomen door structurele scholing en toetsing via het SDB-leermanagementsysteem, waardoor bevoegd- en bekwaamheden nu beter zichtbaar en geborgd zijn. We kijken uit naar nieuwe ontwikkelingen binnen Comfortzorg en het Buytenhuis!”

Raad van Commissarissen (RvC)

Binnen de Raad van Commissarissen is in 2025 een wissel geweest. Ons lid dat met name de juridische kant op zich nam heeft afscheid genomen. Gelukkig is er een betrokken nieuwe commissaris gevonden met een juridische achtergrond, waarmee de RvC weer compleet is. De RvC is een goede sparringspartner voor de bestuurder van Comfortzorg, die gevraagd en ongevraagd advies geeft en meedenkt over de toekomst van de organisatie.

Hun reflectie op Comfortzorg, de ontwikkelingen die we doormaken en onze weergave daarvan in dit kwaliteitsbeeld is als volgt:

“De Raad van Commissarissen neemt elk kwartaal kennis van de voortgang bij Comfortzorg aan de hand van de door de bestuurder opgestelde managementrapportage. Daarin wordt o.a. aandacht besteed aan de financiële prestaties, medewerkers, samenwerking met andere organisaties, innovaties en de kwalitatieve prestaties, afgezet tegen de doelstellingen in het jaarplan. Zo is er alle aandacht voor continue verbeteren, ook als het gaat om de kwaliteit van de zorg. De RvC neemt kennis van de scores op cliënttevredenheidsonderzoeken en audits en die stemmen de RvC uitermate tevreden. Comfortzorg en Het Buytenhuis willen zich onderscheiden door zorg van goede kwaliteit, geheel afgestemd op de persoon en diens wensen, en slagen daar goed in. Jaarlijks vindt in december een bijeenkomst plaats met de bestuurder, het MT, de RvC en delegaties van de CR en OR, waarin het jaarplan wordt geëvalueerd en de ambities, beleidsvoornemens en doelstellingen voor het komende jaar worden behandeld. Dat zorgt voor een breed draagvlak, werkt zeer verbindend en draagt daarmee bij aan het succes van de organisatie.”